





**Impactos sociales de las Tecnologías  
de Información y Comunicación (TIC)  
en Latinoamérica y el Caribe**



Marcelo Bonilla, Gilles Cliche, editores

**Impactos sociales de las Tecnologías de  
Información y Comunicación (TIC)  
en Latinoamérica y el Caribe**

**FLACSO - IDRC**

© 2001 FLACSO, Sede Ecuador  
Páez N19-26 y Patria, Quito – Ecuador  
Telf.: (593-2-) 232030  
Fax: (593-2) 566139

ISBN: 9978-67-064-5  
Editores: Xavier Andrade y Gioconda Herrera  
Coordinación editorial: Alicia Torres  
Edición de textos y gestión editorial: María Isabel Hayek y Cecilia Velasco  
Diseño de portada y páginas interiores: Antonio Mena/Juan Méndez  
Imprenta: RISPGRRAF  
Quito, Ecuador, 2001

# Índice

<b>Agradecimientos</b>	<b>11</b>
<b>Presentación</b>	<b>13</b>

## **Introducción**

Investigación para sustentar el diálogo sobre el impacto de Internet en la sociedad latinoamericana y caribeña	15
Marcelo Bonilla, Gilles Cliche	

## **Internet, cultura y educación**

Náufragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosociales y prácticas culturales en la apropiación del Internet, en jóvenes escolares.	
José Cabrera Paz	

Aproximación etnográfica en la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación en dos escuelas rurales del centro sur de Chile.	
Miguel Ángel Arredondo, Ramiro Catalán, Jorge Montesinos, Sebastián Monsalv	

Aprendiendo de los pioneros: una investigación de las mejores prácticas de la Red TELAR	
Daniel Light, Adriana Vilela, Micaela Manso	

## **Impacto social del Internet en el espacio local**

Los impactos sociales de la incorporación de las TIC en los gobiernos locales y en los servicios ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo. Susana Finkelievich, Silvia Lago Martínez, Alejandra Jara, Pablo Baumann, Alén Pérez Casas, Martín Zamalvide, Matiano Fessoli, Raquel Turriubiates.

Impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el espacio local.

Uca Silva

Internet y gestión local: hacia la creación del habitus en el ciudadano.

Ester Schiavo, Sol Quiroga, Daniel Carceglia, Leandro Coppolecchio, Daniela Cascuoie

¿Cómo medir impacto cualitativamente y cuantitativamente? Diseño e implementación de mecanismos de registro en línea para puntos de acceso público a Internet sobre plataformas LINUX

Julián Casasbuenas, Omar Martínez, Sylvia Cadena

## **Internet, derecho y sociedad**

Impacto social de las nuevas tecnologías de comunicación e información sobre los derechos de intimidad y privacidad.

Carlos G. Gregorio, Silvana Greco, Javier Baliosian

Internet y derechos de autor.

Agustín Grijalva

## **Políticas públicas para el Internet a inicios del tercer milenio**

Hacia un modelo de franquicias para telecentros comunitarios en América Latina.

Scott S. Robinson



Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Porqué, cómo y en qué incidir?

Juliana Martínez y equipo de la Fundación Acceso

En la búsqueda colectiva de un impacto social positivo a la Internet latinoamericana

Daniel Pimienta y Luis Barnola.

Notas introductorias para el análisis de las políticas Internet en América Latina y el Caribe

Roberto Roggia.

Conclusión General: hacia la sinergia entre el estudio del Impacto Social de las TIC y la acción política para la construcción de una cultura Internet equitativa.

Marcelo Bonilla, Gilles Cliche.



## Agradecimientos

Queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a Clotilde Fonseca (Fundación Omar Dengo, San José, Costa Rica), Alicia Richero (IDRC/CIID, Montevideo, Uruguay), Enrique Draier (Netsystem, Buenos Aires, Argentina), Patricia Thompson, (Port-of-Spain, Trinidad y Tobago) y Claudio Menezes (UNESCO, Montevideo) quienes como miembros del Comité Jurado del “Concurso de Proyectos de Investigación sobre Impactos Sociales de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Latinoamérica y el Caribe” colaboraron de forma decisiva en la definición de los objetivos, mecanismos de evaluación del programa, y sobre todo en el proceso de selección de las ocho propuestas ganadoras.

Agradecemos, de la misma manera, al equipo de FLACSO Sede Ecuador, en especial a Wilson Pancho, responsable del área informática, por su eficiente labor desempeñada, tanto en el diseño del sistema web del concurso como de los sistemas de comunicación Internet del programa de investigación. Así mismo, expresamos nuestro agradecimiento a Cristina Wholerman por su apoyo en cuanto a la organización y logística de las reuniones de planificación durante la fase organizativa del proyecto.

Finalmente, expresamos nuestra profunda gratitud a Santiago Carrasco, presidente de la Fundación para la Ciencia y Tecnología (FUNDACYT), quien apoyó la realización del programa de investigación sobre el impacto social de las TIC a través de la ejecución del Proyecto REYCIT- Capítulo FLACSO, que facilitó la tecnología de red necesaria para la ejecución del concurso.

No olvidamos, sin embargo, el apoyo incondicional de todos los coordinadores y equipos de investigación de las instituciones ganadoras del con-

curso y de los ponentes que aceptaron colaborar y participar en el seminario de presentación de resultados y en la presente publicación.

Los editores

## Presentación

En Julio de 1999, la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO - Sede Ecuador) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC, Ottawa, Canadá) a través de su Programa PAN (<http://www.idrc.ca/pan>), deciden convocar un “Concurso de Proyectos de Investigación sobre Impactos Sociales de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Latinoamérica y el Caribe”.

El objetivo central del concurso fue el incentivar la investigación y evaluación de los cambios que la implementación del Internet está produciendo en diferente ámbitos y áreas estratégicas para el desarrollo de la Región (educación y cultura, salud preventiva, gobernabilidad, democracia, productividad, derechos humanos, administración de justicia y medio ambiente), así como la investigación de metodologías y desarrollo de aplicaciones en este campo. Este programa de investigación–concurso puso énfasis en las problemáticas de equidad y la necesidad de abordar la brecha tecnológica y socioeconómica que afecta a grupos tradicionalmente excluidos en zonas rurales y urbanas.

Un comité-jurado de especialistas internacionales definió los parámetros del concurso y, a inicios del año 2000, sus ocho proyectos ganadores, cuyas investigaciones y resultados son motivo y cuerpo de la presente publicación, que se quiere sea pionera en la Región por cuanto alimenta el debate sobre el tema de las Políticas Públicas Internet a implementarse, su potencial vinculación con procesos de participación ciudadana y la construcción de una nueva cultura política fundamentada en un “Derecho a la comunicación y cultura” y un “Derecho Internet” que posibilite a los ciudadanos un libre acceso al conocimiento e información bajo principios de equidad social y cultural.

Las reflexiones presentadas a continuación son producto de las ocho investigaciones ganadoras del concurso que abordan el tema del impacto social del Internet en los ámbitos de la cultura escolar (estudios de caso en Colombia, Chile y Argentina) y la gobernabilidad (estudios de caso en los gobiernos de Montevideo, Buenos Aires y las municipalidades de las comunidades chilenas de Rancagua, Puente Alto y El Bosque). Adicionalmente, la obra incluye la descripción de dos herramientas desarrolladas dentro del marco y con apoyo del concurso: la primera, elaborada en Colombia para medir el impacto social del Internet a partir de variables sociales (de género, escolaridad, acceso a los medios de comunicación, entre otras), esta aplicación desarrollada para plataformas Linux se halla disponible en la dirección electrónica [www.colnodo.apc.org/registro](http://www.colnodo.apc.org/registro); la segunda, elaborada en Argentina, es una aplicación multimedia destinada a inducir una cultura de participación ciudadana en los niños a través de su relación con su entorno y comunidad local, la herramienta en cuestión se halla publicada en la dirección electrónica: <http://www.telpin.com.ar/interneteducativa/proyectounq/unq/web>

Tanto los proyectos de investigación como las herramientas mencionadas, fueron presentadas en el marco del Seminario Internacional “Comunicación Internet y sociedad en América Latina”, realizado en Quito los días 16 y 17 de mayo de 2001, evento organizado por el IDRC-CIID (Canadá) y Flacso Sede Ecuador, que contó con el auspicio del Programa de las Naciones para el Desarrollo (PNUD) en el que además colaboraron seis especialistas con artículos adicionales publicados aquí sobre los temas: derechos de autor e Internet, una propuesta de régimen de franquicias para telecentros, políticas públicas relevantes para el Internet, un análisis de la experiencia de la “Comunidad Virtual MISTICA”, y una descripción del proyecto “Monitor de Políticas Internet en América Latina y el Caribe”.

Fernando Carrión  
Director FLACSO Sede Ecuador

# Introducción

## Investigación para sustentar el diálogo sobre el impacto de Internet<sup>1</sup> en la sociedad latinoamericana y caribeña

Marcelo Bonilla, Gilles Cliche

### Introducción

La globalización constituye un proceso de transformaciones estéticas, culturales y económicas, caracterizado por una serie de fenómenos complejos en los ámbitos global y local, como por ejemplo: la reconfiguración de las funciones de los estados como actores principales de las políticas sociales y como detentadores de su ejercicio soberano sobre sus territorios. Otros fenómenos que caracterizan el contexto de la globalización son: el estallido de antiguos órdenes estatales en una infinidad de expresiones nacionales, y el fortalecimiento del papel de grandes empresas transnacionales, con la consecuente expansión de sus capitales internacionales<sup>2</sup>.

- 1 A lo largo del presente estudio introductorio utilizamos la denominación 'Tecnologías de Información y Comunicación' (TIC), como la que reúne y explica todos los desarrollos tecnológicos y comunicacionales con base en el Internet (videoconferencias, chat, listas de discusión, e-mail, sistemas web, etc.)
- 2 Saskia Sassen, en su ponencia titulada: The Impact of the Internet on Sovereignty: Unfounded and Real Worries, explica: "...Nuevos regimenes transnacionales e instituciones están creando sistemas que fortalecen los intereses de ciertos actores (de corporaciones, de grandes firmas multinacionales) con el consecuente debilitamiento de la posición de pequeños actores y de los estados...", trabajo presentado en el seminario: "Entendiendo el impacto de las redes globales sobre los valores locales, sociales, políticos y culturales", evento que se realizó en la ciudad de Dresden en febrero de 1999 y estuvo auspiciado por el Consejo Alemán Americano (German Academic Council) el Grupo de Ciencias de la Computación y Telecomunicación del Consejo Nacional de Investigación de los Estados Unidos (National Research Council USA), y el Grupo del Proyecto Max Planck sobre la Ley de Bienes Comunes (Max Planck Project Group on the Law of Common Good Bonn), p.: 189 (traducción libre).

De forma paralela a esta reconfiguración de la racionalidad del poder internacional, en la cual el Estado Nacional ha cedido paso a un orden dominante, centrado en una desmesurada acumulación de riqueza en las elites empresariales de los países del llamado mundo desarrollado, emergen nuevos actores sociales (movimientos de mujeres, indígenas, jóvenes, organizaciones de derechos humanos, etc.) como expresión de una lucha por hacer respetar sus derechos individuales y colectivos, a través de nuevas propuestas de reconstitución de sus identidades y relaciones de poder en los ámbitos local y regional. Estos grupos buscan un modelo social más equitativo ante una evidente lógica de distribución injusta de bienes materiales y simbólicos, y el abandono del Estado en su papel rector de las políticas sociales.

Podemos sintetizar estas ideas definiendo la globalización como un nuevo campo de competencia, en el que chocan dos corrientes y lógicas distintas; por un lado, la expansión del predominio de un sistema regido por grandes consorcios transnacionales guiados por una racionalidad o lógica instrumental fundamentada en los principios de acumulación, utilidad, eficiencia y productividad; y por otro, la resistencia de culturas y grupos locales que a través de una dinámica de reinención de sus identidades y formas de vida, se adaptan y sobreviven ante la expansión de un orden dominante. Este proceso global y local conlleva el debilitamiento de las soberanías nacionales, específicamente de los estados de los países en desarrollo en favor de la concentración de riqueza y conocimientos en las elites de los países industrializados<sup>3</sup>.

Todos estos fenómenos globales y locales son paralelos a un paulatino crecimiento del abismo entre países pobres y países ricos, elites ricas y mayorías empobrecidas de los países clasificados, desde los organismos que abordan la problemática de la pobreza, como pobres o subdesarrollados<sup>4</sup>.

---

3 José Bengoa en su artículo inédito "Globalización, distribución de ingresos y derechos humanos" (1999), explica: "La consecuencia de los recientes procesos de globalización en los países periféricos ha consistido en la disminución de la capacidad del Estado para controlar el desarrollo económico de sus países (...) en muchos casos los Estados de países periféricos han hecho un gran esfuerzo por poner sus economías nacionales, sus recursos humanos y naturales, a disposición de las fuerzas y necesidades de mercado internacional".

4 "Las desigualdades mundiales han estado aumentando constantemente durante casi dos siglos. Un análisis de las tendencias de largo plazo de la distribución del ingreso mundial (...) indica que la distancia entre el país más rico y el país más pobre era de alrededor de 3 a 1 en 1820, de 11 a 1 en 1913, de 35 a 1 en 1950, de 44 a 1 en 1973 y de 72 a 1 en 1992" (PNUD 1999: 38).



Este abismo no solo es de carácter material, y no se puede medir únicamente bajo índices de ingresos per cápita, es también un abismo simbólico, caracterizado por una distribución desigual del conocimiento y de los bienes culturales, imprescindibles para que un individuo, cultura o sociedad pueda insertarse y sobrevivir en una sociedad globalizada, altamente competitiva. En cuanto a la distribución de bienes culturales (la educación específicamente) en los actuales momentos, José Bengoa en el artículo citado precisa lo siguiente:

“Si la distribución de los ingresos es, en general, mala —tanto al nivel internacional como nacional— debemos decir que la distribución de los conocimientos es aun peor. Si la relación entre el quintil inferior y superior al nivel internacional es de 0.007 a 92.40 en el nivel de la distribución de los ingresos, un cálculo aproximado con base en datos de la UNESCO muestra que el gasto en educación por estudiante del quintil inferior es de 0.001, frente a un 95,5 de concentración de gasto en educación en los países ricos”<sup>5</sup>.

Esta brecha entre mundos, regiones, países y grupos humanos toma dimensiones complejas al estar atravesada por lógicas de exclusión cultural que se expresan a través de prácticas de segregación étnica, racial, de género<sup>6</sup> o de generación. La consecuencia de este nuevo modelo global de desigualdad y exclusión se expresa en una falta y vacío de participación de los grupos y segmentos sociales marginados de la sociedad.

Las nuevas tecnologías de información y comunicación, especialmente el Internet, que se caracterizan por una capacidad de expansión sin precedentes en la historia de la humanidad<sup>7</sup>, son parte —y herramientas estraté-

5 José Bengoa, *ibid.*, p.: 24-25.

6 La tasa de matriculación secundaria de las mujeres en los países pobres de 1 mundo, durante el año de 1997, fue del 24,6% frente al 66% de los hombres durante el mismo año; en los países en vías de desarrollo, la tasa femenina fue del 54,8% frente a un 83% de los hombres; en los países industrializados, la misma tasa entre mujeres y hombres fue del 96,3% frente al 100% respectivamente (PNUD 1999: 232). Estos índices son una evidencia de la inequidad de género en el acceso a la educación. Si se realizaran estudios y mediciones sobre la exclusión étnica, en el mismo campo educativo, encontraríamos inequidades similares o mayores.

7 El Internet constituye la tecnología con mayor capacidad de expansión en la historia de la humanidad. “El número de anfitriones de Internet —computadores con una conexión directa— aumentó de menos de cien mil en 1988 a más de 36 millones en 1998” (PNUD 1999: 58).

gicas— de este fenómeno de concentración inequitativa de ingresos simbólicos y materiales al nivel global. El ciberespacio y su tejido, 'la Red', constituyen un campo dinamizador de los intercambios desiguales e inequitativos que caracterizan al actual mundo globalizado y excluyente<sup>8</sup>; la distribución selectiva de esta herramienta y lenguaje, reproduce y agranda el abismo simbólico y material que hemos mencionado en líneas anteriores.

En América Latina y el Caribe, el uso de esta tecnología se ha extendido espacialmente, mas su distribución beneficia a grupos específicos, las elites nacionales y regionales<sup>9</sup>. En este sentido, la primera problemática que plantea el Internet en América Latina es la equidad; es decir, la de su papel como un instrumento que tiene potencial para generar intercambios 'equitativos' de conocimientos que puedan revertirse en beneficio de la mayoría de la población.

Esta situación de exclusión cultural, hace necesaria la investigación del impacto social del Internet dentro de los ciclos de producción, consumo cultural y material en América Latina y el Caribe, región en la que se dan de forma paralela: un proceso de expansión y distribución selectiva del Internet, una expansión masiva del consumo de los productos simbólicos o mensajes producidos por la televisión, y un proceso de empobrecimiento caracterizado por una abrupta baja de los ingresos de su población<sup>10</sup>. Bajo esta óptica, la investigación del impacto social de las TIC resulta útil, en tanto pueda iluminar el diseño e implementación de políticas públicas de la comunicación y la cultura Internet dirigidas a revertir, de alguna manera, las

8 Datos que pueden ayudar comprender la distribución selectiva del Internet se encuentran en el Informe del PNUD, antes citado, pp.: 62 y 63. Ej: el 0,5% de la población del Asia Sudoriental y del Pacífico (que corresponde al 8,6% de la población mundial) son usuarios del Internet, en los estados árabes solo el 0.2% (que corresponde al 4,5% de la población mundial) usa esta tecnología.

9 Hasta 1998, en América Latina y el Caribe tan sólo el 0.8% de su población tenía acceso al Internet, de este porcentaje el 90 % corresponde a grupos de ingresos superiores. Porcentajes similares, y aun más bajos, de usuarios de Internet, corresponden a otras regiones pobres del globo terrestre (PNUD 1999: 63).

10 Martín Hopenhayn y Ernesto Ottone, citando datos estadísticos ordenados por Fernando Fajnzylber explican: "A través de la década del ochenta en América Latina (...) crece sostenidamente el número de aparatos de televisión por cada mil habitantes y decrece sostenidamente la capacidad de compra del salario mínimo urbano (...) América Latina y el Caribe es la que cuenta, de lejos, con mayor número de aparatos de televisión por cada 1.000 habitantes y al mismo tiempo es la que cuenta con la peor distribución del ingreso de todas las regiones del mundo (...) para el año 93, en promedio, la Región contaba con 165 aparatos por cada 1.000 habitantes (...) Asia del Este y Océania llegan a un promedio de 59" (Hopenhayn, M y E. Ottone 1997: 278-279).

dinámicas y realidades de exclusión cultural y material que caracterizan a la Región.

Este es el contexto histórico en el que la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO - Sede Ecuador) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID /IDRC, Ottawa - Canadá), deciden convocar en Julio de 1999 el “Concurso de proyectos de investigación sobre impactos sociales de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en América Latina y el Caribe”, a través del cual, se decidió<sup>11</sup> apoyar ocho proyectos de investigación en la Región, sobre el impacto social de las TIC en cuatro áreas prioritarias de desarrollo: 1) educación y cultura, 2) democracia y ciudadanía, 3) derecho y justicia y 4) metodologías para la evaluación del impacto social de Internet<sup>12</sup>; todas estas temáticas ponen énfasis en el problema de la equidad y la necesidad del cierre de la brecha tecnológica y socioeconómica que afecta a grupos tradicionalmente excluidos de zonas rurales y urbanas de América Latina y el Caribe.

En el presente estudio introductorio no pretendemos hacer un resumen o recuento de los ocho proyectos ganadores del concurso. Nos hemos concentrado en presentar los puntos críticos de reflexión, problemáticas y discusiones<sup>13</sup> transversales a todas las investigaciones y artículos que forman

11 Un Comité-Jurado de especialistas internacionales definió a inicios del año 2000 los ocho proyectos ganadores del concurso, de acuerdo a los requisitos establecidos en la convocatoria internacional publicada en la página web: [www.flacso.org.ec](http://www.flacso.org.ec). Los resultados de los proyectos editados en el presente libro también se hallan publicados en una versión electrónica en la dirección web antes citada. Ver una lista detallada de las investigaciones al final del artículo en fuentes electrónicas.

12 Uno de los proyectos ganadores, titulado: “¿Cómo medir el impacto cualitativa y cuantitativamente? Diseño e implementación de mecanismos de registro en línea para puntos de acceso público a Internet sobre plataforma Linux”, desarrollado por la Asociación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales para la Comunicación Vía Correo Electrónico, COLONODO de Bogotá (Colombia), consistió en desarrollar un sistema de registro para la evaluación del uso y aplicación de las TIC, según variables de sexo, nivel escolar, edad, distancia física entre casa y centro comunitario, cruzando con variables sobre el tipo de ocupación o profesión, el nivel de acceso a los medios de comunicación y las percepciones que los usuarios tienen del centro que provee el servicio. Este instrumento es valioso por cuanto permitirá a los coordinadores de centros comunitarios que brindan acceso público a las TIC, realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas con el fin de regular sus políticas de servicio. Por otro lado, este es un instrumento cuya aplicación es de gran utilidad para los estudiosos del impacto social del Internet. Esta aplicación está disponible al público en la siguiente dirección electrónica: <http://www.colnodo.apc.org/registro>.

13 El 16 y 17 de mayo de 2001, se realizó el “Seminario Internacional: Comunicación, Internet y Sociedad en América Latina”, evento organizado por el IDRC-CIID (Canadá) y FLACSO Sede-Ecuador y que contó con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en el que se presentaron y discutieron los resultados de las ocho investigaciones ganadoras.

parte del presente libro, vitales para el estudio y diseño de políticas públicas de la comunicación y cultura Internet bajo el principio de equidad social y cultural.

El lector tendrá oportunidad de leer las ocho investigaciones en cuestión, que forman el cuerpo principal de la presente obra, ésta incluye adicionalmente la colaboración de seis especialistas con artículos relativos al tema de derechos de autor e Internet, políticas públicas relevantes para el Internet, una propuesta de régimen de franquicias para telecentros y un análisis de la experiencia de “Comunidad Virtual MISTICA” en la construcción de una cultura Internet equitativa y solidaria<sup>14</sup>.

En la primera parte del presente estudio introductorio, titulada: “La visión instrumental de la tecnología ante la emergencia de un nuevo habitus y campo de circulación de conocimiento”, contrastamos las prácticas instrumentales del Internet que se han evidenciado en proyectos escolares (estudios de casos de Chile y Colombia) y de gestión local a nivel de gobiernos municipales (estudios de los casos de Buenos Aires, Montevideo y la municipalidades de las comunas chilenas de El Bosque, Puente Alto, Los Andes y Rancagua), con la concepción del Internet como nuevo campo simbólico de circulación del capital cultural, y como sistema de distribución de signos y símbolos (conocimiento) impulsado a través de una novedosa iniciativa educativa escolar (implementación del Internet en el sistema escolar de la ciudad de Pinamar, Argentina) y la conformación de la Comunidad Virtual MISTICA.

En el segundo tema de reflexión, titulado: “El Internet, espacio de reproducción del orden dominante y de emergencia de nuevas propuestas culturales”, analizamos la reproducción de la lógica de los usos, la visión y los órdenes de poder tradicionales a través de la implementación de las TIC en proyectos escolares, y las experiencias de los gobiernos locales (estudios de caso enunciados en líneas anteriores). Además reflexionamos sobre la tensión que se produce entre esta lógica dominante y la emergencia de una nueva forma de representación y construcción de relaciones sociales mediadas por el Internet, dinámica contradictoria que plantea los principales re-

---

14 Los editores agradecemos la contribución de Juliana Martínez, Daniel Pimienta, Luis Barnola, Scott Robinson, Agustín Grijalva y Roberto Roggiéro, por su valiosa contribución tanto en la discusión desarrollada durante el citado seminario como por la elaboración de sus ponencias, las mismas que también forman parte de la presente obra.

tos para los gestores de proyectos y políticas de las TIC, en cuanto a su incorporación creativa a espacios y culturas locales, como un lenguaje e instrumento de apoyo al cambio social. En este análisis, incluimos el aporte de un estudio de caso que aborda la incorporación de las TIC en dos escuelas argentinas de las comunidades de Tanti y Zapala.

La tercera reflexión, denominada: “Retos en la construcción de órdenes jurídicos justos y equitativos para el Internet en América Latina y El Caribe”, emprendemos una reflexión a partir de la importancia de la consolidación del “Derecho a la Comunicación y Cultura” y del “Derecho Internet”, como punto de orientación de los cambios estratégicos que se deben generar en los ordenamientos jurídicos de América Latina y el Caribe, acordes a la construcción de una cultura Internet respetuosa de los derechos personales y colectivos. Nuestra reflexión se centra alrededor del tema de las TIC en relación al derecho a la intimidad y privacidad de las personas, las problemáticas de los derechos de autor, y el tema del derecho de la comunicación como base fundamental de un régimen de telecentros comunitarios.

En la conclusión del estudio introductorio, titulada: “El Internet, espacio de construcción de nueva cultura política”, presentamos una reflexión puntual sobre la necesidad de impulsar variadas alianzas entre los sectores de las Organizaciones de la Sociedad Civil, la Academia, los Poderes Públicos del Estado y el Sector Privado, como la vía expedita para la construcción de una Sociedad de la Información basada en la libertad de comunicación, la participación ciudadana y el acceso colectivo al conocimiento. Esta reflexión puntual, constituye el eje de la “Conclusión general” que presentamos al final de la presente obra.

### **La visión instrumental de la tecnología ante la construcción de un nuevo habitus y campo de circulación de conocimiento**

Una de las constataciones generales de las investigaciones, tanto las que abordaron el tema del impacto social del Internet sobre el ámbito de la cultura escolar como sobre el de la ciudadanía y la gobernabilidad, es la tendencia dominante a una implementación meramente ‘instrumental’ y ‘técnica’ de esta herramienta, perspectiva limitada que pierde de vista todo su potencial como lenguaje y sistema de representaciones a través del cual los

jóvenes y ciudadanos crean y recrean relatos, las visiones de sí mismos y la sociedad. (Ver José Cabrera Paz, en el tema: “El enfoque conceptual”). Por el momento, predominan proyectos que olvidan la dimensión y función social de las TIC, como parte de procesos de producción, consumo y distribución del conocimiento.

Miguel Ángel Arredondo Jeldes, en la investigación: “Aproximación etnográfica en la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación en dos escuelas rurales del centro sur de Chile” (ver el tema relativo a “La rutina escolar y el uso de las TIC”), explica que esta falta de integración se refleja en los usos rituales instituidos por las autoridades escolares como normas imprescindibles para que los alumnos accedan al manejo de los computadores (por ejemplo: la “costumbre de obligar a los niños a cubrir sus zapatos con bolsas plásticas antes de ingresar al lugar de las computadoras, y los pasos para prender, apagar los equipos, cubrirlos, etc.”). Estos patrones reflejan una perspectiva que sacraliza el Internet y, a la vez, lo reduce a un instrumento técnico más dentro del sistema escolar. Arredondo explica que se prioriza el aprendizaje técnico (que convierte al computador en una base datos e información) sobre su potencial como herramienta de comunicación y de creatividad.

José Cabrera, en su estudio sobre las prácticas culturales del Internet entre grupos de jóvenes escolares de Bogotá, describe de forma detallada la no integración del Internet en el mundo escolar y la reducción de sus funciones a las de la tradicional enciclopedia escolar (ver José Cabrera, en el tema: “La crisis del saber administrado”), a través de la cual se reproducen pedagogías y prácticas tradicionales de aprendizaje (como la reproducción y copia de textos sin un sentido investigativo y crítico) que obstaculizan el desarrollo de un aprendizaje más participativo y creativo.

Estas formas de reducción de las TIC a un instrumento, pierden de vista su potencial para desarrollar nuevas relaciones, pedagogías, procesos comunicativos y formas de aprendizaje.

Podemos encontrar fenómenos similares de implementación instrumental del Internet en las experiencias de implementación de las TIC en el ámbito de los gobiernos locales. El equipo de investigadores encabezado por Susana Finquelievich, en el estudio de las experiencias de incorporación de las TIC en los gobiernos locales de Buenos Aires y Montevideo explica cómo el Internet solo ha cumplido un papel tradicional en la difusión

de información, a manera de boletín informativo 'de promoción de los gobiernos tradicionales', sin contemplar un desarrollo de una cultura de participación ciudadana, 'ciberciudadanía' (ver Finquelievich, Silvia Lago Martínez y otros en el tema: "¿Qué gobierno electrónico para la ciudad de Buenos Aires?").

Uca Silva, en su estudio sobre el impacto social de las nuevas tecnologías de información y comunicación en las municipalidades chilenas de El Bosque, Puente Alto, Los Andes y Rancagua, explica que la implementación de las TIC en estas localidades, tan solo ha respondido a las necesidades internas de los gobiernos locales, para un mejoramiento de servicios de información o marketing político (ver Uca Silva en: "Relación entre Municipio y ciudadanía").

Como podemos apreciar, la práctica y visión instrumental en la implementación de las TIC es predominante, tanto en el sistema escolar como en el ámbito de los gobiernos locales, y no contempla al Internet como un nuevo lenguaje o sistema de representaciones y comunicación. Cuyo aprendizaje exige una transmisión de un capital cultural o simbólico, que le permita al ciudadano empoderarse y apropiarse de esta herramienta estratégica<sup>15</sup>.

La perspectiva instrumental generalizada de ver al Internet como un instrumento fuera del contexto de los cambios culturales, las relaciones de poder y los cambios en los sistemas simbólicos y de circulación del conocimiento<sup>16</sup>, hace necesario el desarrollo y la utilización de nuevos enfoques, metodologías y pedagogías en miras al uso social de las TIC. Dentro de esta línea, se destaca el trabajo del equipo de la Universidad Nacional de Quilmes, coordinado por Ester Schiavo, que aborda una propuesta de creación de un nuevo habitus<sup>17</sup> en el ciudadano, es decir nuevas formas de percibir,

---

15 Esta afirmación puede generalizarse para toda América Latina, haciendo hincapié en que los estudios de caso presentados en la presente obra se refieren a experiencias pioneras en la Región, en el campo de desarrollo de proyectos Internet aplicados a la educación y a la gestión local.

16 Es de vital importancia investigar el impacto social de las nuevas tecnologías de información y comunicación dentro de la dinámica de reproducción del capital material y cultural, del proceso de continua reconversión de bienes o activos materiales en bienes o activos simbólicos, dentro de campos sociales o áreas sociales en las que intervienen un conjunto de actores y grupos en correlación de fuerzas que ocupan diversas posiciones y representan diferentes niveles de acumulación de capital (esta reflexión utiliza la 'teoría de capital simbólico y material' desarrollada por el sociólogo francés Pierre Bourdieu, 1991, p.: 114).

actuar y participar en la sociedad a través de un uso innovador de las TIC a partir de su incorporación en el sistema escolar (ver Schiavo en el tema: “La sociedad-red como nuevo campo”).

Una experiencia relevante en el mismo sentido es la desarrollada por la “Comunidad Virtual MISTICA”, impulsada por la Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES, República Dominicana), cuyo objetivo es el desarrollo de una ‘cibercultura’ fundamentada en principios y prácticas de solidaridad y participación democrática entre los miembros de esta comunidad-red. Se ha incluido una descripción detallada de esta experiencia en la presente obra.

Como podemos apreciar, existen dos tendencias o visiones contradictorias en la implementación de las TIC en proyectos escolares o de gestión de los gobiernos locales. La dominante, que hace del Internet un instrumento técnico, y la que intenta recuperar su potencial como sistema de comunicación, de construcción de representaciones, de nuevas formas de aprendizaje y participación social. Estas dos tendencias forman parte de un proceso más complejo en el que chocan dos corrientes, la una que reproduce formas de dominación o poder tradicionales y la otra que subvierte este orden, como signo de una nueva forma de aprender fuera de los sistemas tradicionales de educación, del orden establecido en ámbitos extraescolares y espacios donde se puede constatar la emergencia de nuevas formas de interacción y socialización (ver José Cabrera en: “Los escenarios transversales”)<sup>18</sup>. A continuación, reflexionamos sobre el encuentro de estas dos corrientes.

---

17 Entendemos ‘habitus’, en el sentido definido por Pierre Bourdieu: “el sistema de disposiciones (...) principios generadores y organizadores de prácticas y representaciones (...) colectivamente orquestadas” (Bourdieu, P. 1991: 92). El proyecto coordinado por Ester Schiavo titulado “Hacia la construcción del habitus en el ciudadano”, a partir de una evaluación de las experiencias locales del gobierno electrónico, desarrolla una herramienta o aplicación multimedia destinada a fomentar un habitus de participación ciudadana en los niños a través de su relación con su entorno local, que permita superar las prácticas y la visión instrumental del Internet. La herramienta se halla publicada en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.telpin.com.ar/interneteducativa/proyectounq/unq/unq/web>

18 En este estudio, se podrá encontrar de forma detallada una descripción etnográfica de cómo se articula el Internet a la disciplina escolar y al mundo de representaciones y símbolos en ámbitos extraescolares de la vida de los jóvenes de escuelas públicas de la ciudad de Bogotá. Se describen, de forma detallada, las nuevas formas de lectura, las nuevas formas de construcción de relaciones sociales a través del uso del ‘chat’ y, sobre todo, las nuevas formas de identidad que los jóvenes desarrollan a través del Internet.



### **El Internet, espacio de reproducción del orden dominante y de emergencia de nuevas propuestas culturales**

El Internet por sí solo no genera cambios, pues se inscribe dentro de órdenes y contextos culturales, políticos y sociales, y, por lo general, se convierte en un apéndice o prolongación del poder instituido. En el campo educativo, Arredondo explica cómo a través de las TIC se reproduce el sistema punitivo de la escuela y se reduce este nuevo lenguaje o herramienta a las formas de control y poder escolar. El aula de los computadores es convertida en parte estratégica del sistema de castigos escolares (por ejemplo cuando un acto de indisciplina escolar es castigado con la prohibición de entrar a esta sala).

Por otro lado, este espacio se convierte en el punto donde el profesor pierde autoridad, pues la dinámica de intercambio informal que se genera entre los estudiantes durante las prácticas de informática, neutraliza y disminuye la capacidad de control del maestro. En este sentido, el aula virtual es un vértice en el que chocan la actividad lúdica de los estudiantes y la autoridad vertical del maestro; es un campo amorfo, de indefinición, sin reglas ni estructura delimitadas en cuanto al ordenamiento del proceso de aprendizaje y enseñanza. Arredondo y Cabrera explican que esta falta de incorporación de las TIC a la cultura escolar es producto de la carencia de una propuesta pedagógica integral, como parte de una propuesta mayor de cambio a profundidad en las relaciones y métodos de la enseñanza y el aprendizaje.

Así, el aula virtual, a través de las ventanas de los computadores, se convierte en una forma de escapar al control del profesor. El Internet marca el límite entre la experiencia dentro y fuera de la clase, dentro y fuera del orden educativo. Este punto de conflicto también marca la tensión entre la cultura del libro, concebida como una forma de relación y de control pedagógico sobre el estudiante, y las nuevas formas de aprendizaje a través de las navegaciones por el ciberespacio emprendidas por los jóvenes fuera de los espacios escolares y lejos del control del maestro. Son prácticas que combinan los códigos televisivos, el sonido, la lectura, y el uso del 'chat' como una nueva forma de socialización y construcción de nuevas identidades (ver José Cabrera, en el tema citado).

Esta dualidad entre dos corrientes o lógicas en franca contraposición, exige un esfuerzo sistemático de integración y síntesis que logre incorporar

al lenguaje de las TIC en el mundo escolar y la cultura local, como parte de un cambio significativo de las pedagogías y formas de aprendizaje tradicionales. En este punto, cabe señalar que en la evaluación realizada por el equipo de investigación, coordinado por Paula Pérez y Adriana Vilela, sobre dos casos positivos de incorporación de las TIC en dos escuelas rurales de Argentina, el peso del éxito recayó en la capacidad de incorporar el Internet a las necesidades y ámbitos de las comunidades locales, es decir en la capacidad de articular los proyectos educativos a acciones de gestión local.

Desde esta perspectiva, podemos concluir que uno de los factores para el éxito de la construcción de nuevas pedagogías a través del uso del Internet, depende de su incorporación a la cultura local y de las respuestas que se den a las necesidades locales (ver Adriana Vilela, Paula Pérez y otros en: "Propósito")<sup>19</sup> a través de su manejo estratégico, bajo principios que permitan un intercambio horizontal y equitativo del conocimiento. La misma tensión, entre formas tradicionales de ejercicio del poder y la emergente cultura Internet fuera de los espacios institucionales, se presenta en el ámbito de la gestión local y la ciudadanía. Los proyectos que abordaron este campo han llegado a una conclusión común: la implementación de las TIC en los actuales modelos de gobierno electrónico funciona como una reproducción de formas de poder locales, típicamente clientelares. Uca Silva indica al respecto cómo las web de los municipios chilenos estudiados son utilizadas como un espacio para la promoción de las imágenes de los líderes locales; de esta manera se diluye el vínculo entre municipio y ciudadano que se debería potenciar a través de la implementación de las TIC (ver Uca Silva en: "La relación entre municipio y ciudadanía).

En la misma línea, el equipo coordinado por Susana Finkelievich describe cómo las prácticas de los gobiernos locales de Buenos Aires y Montevideo "no son favorables al uso de las TIC", pues este instrumento es redu-

---

19 En esta investigación se describe cómo los estudiantes de una escuela rural argentina de la comunidad de Tanti (provincia de Córdoba) compartieron experiencias y desarrollaron acciones conjuntas con estudiantes de un establecimiento similar situado en una región distante del mismo país para implementar un proyecto de reforestación en su localidad. Una exitosa experiencia similar la desarrolló otro grupo de estudiantes de una escuela de la localidad de Zapala (provincia de Neuquén) que se contactó con estudiantes del extranjero, relación que resultó en la incorporación de las TIC en el sistema de aprendizaje del inglés; otro ejemplo es el de la utilización del Internet por estudiantes de una escuela de la costa de Argentina para compartir sus experiencias en acciones de salvamento de pingüinos amenazados por derrames de petróleo.

cido a la función de un boletín informativo común (a través de web) perdiéndose de vista el nivel de la interacción ciudadana que se puede lograr con un uso social de las TIC (ver Finkelievich, Silvia Lago Martínez y otros en: “¿Qué gobierno electrónico para la ciudad de Buenos Aires?”, y en: “Impactos sociales de las TIC en Buenos Aires y Montevideo: similitudes y diferencias”).

Inclusive, en el ámbito escolar se reproducen formas anacrónicas y clientelares de poder alrededor del uso de las TIC. Arredondo, en el estudio etnográfico citado, describe cómo en escuelas rurales en Chile, el acceso y aprendizaje del Internet también depende de los vínculos de simpatía y de servicios entre alumnos y maestros (ver Miguel Ángel Arredondo, J. Ramiro Catalán y otros en: “Eje 2: Aventajados v/s no aventajados, la escuela y la reproducción de la brecha digital”). Este tema nos induce a pensar en la necesidad de propuestas y acciones que impulsen pedagogías ciudadanas para las TIC, emprendidas desde los cimientos de una nueva cultura escolar, como base para la construcción de sociedades más participativas y justas en América Latina y el Caribe. Este tema lo profundizaremos al momento de abordar la “Conclusión general” del presente libro.

En las investigaciones impulsadas por FLACSO Sede-Ecuador y el IDRC-CIID (Ottawa, Canadá) se ha constatado que las acciones de desarrollo de las TIC en los sistemas escolares o en los gobiernos locales, son a menudo impulsadas por iniciativas aisladas de grupos de profesionales (por lo general técnicos) de las diferentes instituciones. Estas iniciativas son, por lo general, reducidas y adaptadas a las formas tradicionales de ejercicio del poder (clientelismo, promoción de las imágenes de los líderes locales, instrumentalización y adaptación de la tecnología al sistema disciplinario escolar, etc.).

Una forma de neutralizar esta tendencia a reproducir la cultura dominante a través del uso instrumental de las TIC, es impulsando proyectos que articulen el uso del Internet a propuestas integrales para el desarrollo local y nuevas pedagogías ciudadanas (ver Scott Robinson en: “Los componentes de un modelo híbrido”).

### **Retos en la construcción de órdenes jurídicos justos y equitativos para el Internet en América Latina y el Caribe**

Una reflexión y propuesta general, presente en la mayoría de las investigaciones y que se remarcó a lo largo de las discusiones que tuvieron lugar durante el seminario de presentación de resultados de los proyectos, es la importancia vital de consolidar el “Derecho a la comunicación y la cultura”, que incluya el “Derecho al Internet” como eje fundamental que asegure el acceso equitativo a las TIC y la participación ciudadana. Este es un objetivo central a incluirse en la agenda de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), cuyas actividades se encaminan al desarrollo de políticas sociales en diferentes campos (salud, educación, desarrollo local, derechos de la mujer, derechos culturales, etc.).

Uca Silva (ver “La comunicación como participación”) explica que un requisito esencial para el ejercicio del “Derecho a la ciudadanía” es el ejercicio del “Derecho a la comunicación”, base de la construcción del vínculo entre el gobierno local y los ciudadanos, como una relación de carácter participativo en la que el ciudadano tiene la oportunidad de ‘ver, escuchar y hablar’. Es decir, el “Derecho de la comunicación” debe constituirse como una relación horizontal que permita la participación ciudadana.

Por lo tanto, este nuevo principio y derecho debe convertirse en la base sobre la cual se desarrolle toda normatividad para la regulación de los intercambios de conocimientos, el ejercicio de la ciudadanía y la libertad de expresión a través de las TIC. Estas TIC son concebidas como herramientas y lenguaje, cuya aplicación social se puede apoyar de forma transversal al ejercicio y desarrollo de las políticas sociales (educación, salud, seguridad social, desarrollo local, desarrollo científico, derechos humanos, participación ciudadana, etc) (ver Juliana Martínez en: “La intersección entre políticas públicas nacionales e Internet). La aplicación de lógicas horizontales de comunicación que puede realizarse a través del Internet, no solo ayudaría al mejoramiento de los niveles de participación política, sino también al ejercicio transparente de la gestión local (ver Susana Finkelievich en: “Introducción: la reconversión de la sociedad civil”) y las políticas sociales (Ibid., Juliana Martínez).

Sin embargo, el “Derecho a la comunicación y la cultura”<sup>20</sup> a través de un “Derecho Internet” debe contemplar un equilibrio entre lo que es la li-

bre circulación de los saberes y el conocimiento (concebida como un derecho colectivo) y el derecho a la intimidad y privacidad de la persona (concebido como una garantía que protege la sensibilidad de la persona). El equipo de investigación coordinado por Carlos Gregorio (ver “El derecho a la privacidad, intimidad y a los datos personales”) advierte sobre el peligro que pueden correr ciudadanos en sociedades y estados carentes de prácticas democráticas, respeto a posibles violaciones de los derechos fundamentales de la persona, que pueden producirse debido al uso indiscriminado de la información personal (de salud, económica, de afiliación política, religiosa, etc.). El origen de este peligro son los poderosos motores de búsqueda de información electrónica de acceso público que actualmente funcionan a través de Internet, y la disponibilidad de bases de datos que incluyen información sobre las personas.

A partir de un análisis detallado de tendencias legislativas, instrumentos jurídicos internacionales y de leyes de diversos países de América Latina y el Caribe, la mencionada investigación propone formas de equilibrio entre el “Derecho a la comunicación y a la cultura” (libre circulación de la información y el conocimiento, libertad de expresión) y el “Derecho a la privacidad e intimidad”, dirigido a proteger la integridad de la persona.

Por otro lado, Agustín Grijalva (ver “Derechos de autor e Internet”) aborda otra problemática sobre el equilibrio entre la libre circulación del conocimiento y la exclusividad de la información. Explica que para los países en desarrollo, en especial los de América Latina, es necesario desarrollar instrumentos jurídicos que contemplen una armonía entre el derecho a la comunicación (difusión del conocimiento), y la normatividad de los derechos de autor (que protegen la propiedad intelectual de una obra como un derecho exclusivo). El autor indica que excesivas limitaciones para la difusión de la creación pueden devenir un estancamiento y generar relaciones desigua-

---

20 De acuerdo a las explicaciones realizadas, entendemos por “Derecho a la comunicación y la cultura” la garantía que permitirá a las ciudadanas y ciudadanos ser escuchados y que sus opiniones sean tomadas en cuenta en la gestión del gobierno y la decisión política en su comunidad o país, como también, recibir información de forma transparente sobre las acciones y políticas sociales que en su representación ejercen las autoridades locales o nacionales. Esta garantía además incluye el derecho a la participación política a través del libre acceso a la información y el conocimiento. La implementación de este nuevo principio debe ser apoyado por un efectivo ejercicio del “Derecho Internet”, garantía colectiva que incluiría tanto la posibilidad de acceder físicamente a las TIC como su aprendizaje y apropiación social.

les que impidan el desarrollo tecnológico, educativo y cultural en la Región, razón por la cual hay que incentivar un equilibrio entre los usos honrados de la propiedad intelectual<sup>21</sup> y los derechos de autor.

Scott Robinson (ver “Los componentes de un modelo híbrido”) al explicar su propuesta de un régimen de franquicias para la implementación de telecentros comunitarios, define al derecho a la comunicación como un requisito fundamental para lograr un acceso público, equitativo y con sentido al Internet. Por último, Roberto Roggiero refuerza esta reflexión al explicar la necesidad de impulsar el desarrollo de un “Derecho Internet” como derivación del derecho de libre expresión. Este objetivo es base fundamental del proyecto “Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe”, siendo una de sus metas el fortalecimiento de las redes y alianzas sociales que trabajan en la incidencia y defensa del “Derecho Internet” (ver Roberto Roggiero en “El proyecto Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe”).

Como podemos observar, un modelo normativo que permita un acceso y apropiación equitativos del Internet, debe centrarse en un “Derecho a la comunicación y a la cultura” que contemple equilibrios entre los derechos individuales, como el de la privacidad e intimidad de las personas o el de la propiedad intelectual, y derechos sociales como el de la libre difusión del conocimiento. Semejante modelo jurídico, necesario para el desarrollo de relaciones de equidad en el acceso al conocimiento, la cultura y el ejercicio de la ciudadanía, solo podrá concretarse impulsando alianzas estratégicas entre las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), el Sector Privado y los Gobiernos Nacionales y Locales<sup>22</sup>.

---

21 Grijalva, alrededor de un análisis de las corrientes mundiales sobre Derechos de Autor e instrumentos jurídicos internacionales como el “Tratado sobre Derechos de Autor”, elaborado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y la Decisión Andina de Derechos de Autor, describe cómo debido a intereses comerciales de los países desarrollados se presiona para “aumentar las protecciones a la propiedad intelectual”. La situación pone en peligro el equilibrio que debe existir entre la difusión de la propiedad intelectual (derecho a la comunicación y a la cultura) y los derechos patrimoniales sobre la autoría intelectual. Grijalva explica que del equilibrio entre estos dos derechos depende un flujo positivo de conocimientos y el impulso de procesos de innovación tecnológica y cultural.

22 Tanto Juliana Martínez (ver “Construcción de alianzas”) como Scott Robinson (ver “Los componentes de un modelo híbrido”), hacen hincapié en la construcción de alianzas estratégicas con el objetivo de implementar políticas y proyectos sociales relacionados con las TIC. Susana Finkelievich, Silvia Lago Martínez y otros advierten sobre la necesidad de impulsar la colaboración de las Orga-

### **Internet: espacio y herramienta para la construcción de una nueva cultura política**

El efecto del dominio de una visión instrumental de la tecnología y de prácticas de reducción de uso de las TIC a formas de poder tradicionales, es el acrecentamiento de las desigualdades, inequidades y formas de exclusión características de las sociedades de América Latina y el Caribe.

Para entender cómo el Internet funciona como un dinamizador de intercambios desiguales, agudizando la distancia entre países pobres y ricos, entre elites y grandes masas desprovistas de información, es necesario comprenderlo como un lenguaje y herramienta que existe en medio de diversos contextos culturales y políticos. Es imprescindible interpretarlo en cada uno de ellos y preguntarse: ¿cómo funciona?, ¿para qué?, ¿en beneficio de qué grupos? Es decir, es necesario comprender al Internet dentro de campos de fuerza (compuestos por grupos sociales vinculados por relaciones de poder y subordinación) en los que intervienen diversos actores sociales (estatales, privados y de la sociedad civil).

La implementación del Internet como un lenguaje y herramienta que puede permitir una distribución equitativa del conocimiento y un ejercicio cabal de la ciudadanía (con relación a los gobiernos locales o nacionales) es factible siempre y cuando se fortalezcan las OSC (ver Juliana Martínez en: “Fortalecer capacidades organizacionales”) involucrándolas en el desarrollo y la defensa de las políticas sociales (educación, salud, derechos humanos, etc.) y de forma paralela, impulsando alianzas estratégicas tendientes a construir una cultura política y una ciudadanía basada en el ejercicio del “Derecho a la comunicación y a la cultura” que incluya un “Derecho Internet”, bajo principios de equidad social y cultural. Una propuesta de tal magnitud solo será posible a través del impulso de tres procesos de forma paralela y convergente: 1) la construcción de una nueva visión y habitus sobre el Internet, es decir, una nueva propuesta cultural a través del desarrollo de proyectos que promuevan el uso y apropiación de las TIC, como formas de integración social, de desarrollo de nuevas pedagogías más participativas y ho-

---

nizaciones de la Sociedad Civil (OSC), el sector académico y el sector gubernamental en lo que se refiere a “la elaboración de políticas sociales y tecnológicas para las ciudades” (ver “TIC, democracia y capital social”).

rizontales (proyectos que necesariamente implicarían generar cambios cualitativos desde el nivel de los sistemas escolares hasta el nivel de las propuestas de gobierno electrónico en el ámbito local, regional o nacional); 2) la consolidación del “Derecho a la comunicación y la cultura” y el “Derecho Internet”, tanto en la práctica cotidiana como al nivel de su inclusión explícita en los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales; y 3) alianzas estratégicas entre entidades y personas de las Organizaciones de la Sociedad Civil, el sector privado y el sector gubernamental (local, regional o nacional), con el objetivo de lograr un desarrollo social de las TIC (tanto en el acceso como en el uso o apropiación social de esta herramienta). Una reflexión más detallada sobre el imperativo de emprender los tres procesos mencionados se ofrece en la “Conclusión general”, al final de la presente obra.

### **Bibliografía**

- Bengoa, J.  
1999 Globalización, distribución de ingresos y derechos humanos. Artículo inédito.
- Bonilla Urvina, M.  
2000 Investigando las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como campos de lucha simbólica en América Latina y el Caribe. Ottawa, Canadá: Ponencia presentada en reunión Pan Lac 2000, CIID/IDRC, septiembre. (Disponible en: <http://www.idrc.ca/pan/panlacbondoc1.htm>).
- Bonilla Urvina, M.  
2000 Las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC): campos de lucha simbólica en América Latina y el Caribe. En: Revista Novamérica No. 87, Sep. 2000, p.: 44 – 47. Río de Janeiro.
- 
- 2001 Las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), herramientas de empoderamiento simbólico en América Latina. En: Cuadernos de Iberoamérica, globalización y nuevas tecnologías: nuevos retos y nuevas reflexiones. Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación la Ciencia y la Cultura.



- Bourdieu, P.  
 1985 ¿Qué significa hablar? Madrid: Ediciones Akal.  
 -----  
 1991 El sentido práctico Madrid: Taurus Ediciones.  
 -----  
 1998 La dominación masculina. En: La masculinidad, aspectos sociales y culturales Pierre Bourdieu, Alfonso Hernández y Rafael Montesinos. Quito: Ediciones ABYA-YALA.
- Conway, J.; S. Bourque y J. Scott  
 1999 El concepto de género. En: Género conceptos básicos Lima: Programa de Estudios de Género de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Foucault, M.  
 1980 Vigilar y castigar. México: Siglo XXI Ed.
- Hopenhayn, M.  
 1996 Los mil reflejos de la globalización en la subjetividad. Ponencia inédita.
- Hopenhayn, M. y E. Ottone  
 1997 La dimensión cultural en los nuevos escenarios de globalización: Una perspectiva de América Latina. En: Liana, María y otros, La invención y la herencia. Globalización, modernización y equidad en América Latina Santiago de Chile: Cuadernos ARCIS / LOM, No.5.
- Laclau, E.  
 1996 Emancipación y diferencia Argentina: Ed. Ariel.
- Martínez, J.  
 2000 Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil Ottawa, Canadá: Ponencia presentada en reunión Pan Lac 2000, CIID/IDRC, septiembre. (Disponible en: <http://www.idrc.ca/pan/panlacjulaant.htm>)
- PNUD  
 1999 Informe sobre desarrollo humano
- Sassen, S.  
 1999 The Impact of the Internet on Sovereignty: Unfounded and Real Worries Ponencia presentada en el Simposium: "Un-

derstanding the Impact of Global Networks in Local Social, Political and Cultural Values”, instituciones auspiciadoras: German Academic Council, National Research Council USA, Max Planck Project Group on the Law of Common Goods, Bonn. Evento realizado en Dresden - Alemania, febrero de 1999.

Scott, J.

1999 El género: una categoría útil para el análisis histórico. En: Género conceptos básicos. Lima: Programa de Estudios de Género de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

### Fuentes electrónicas

[www.flacso.org.ec/TIC](http://www.flacso.org.ec/TIC) En esta dirección electrónica consta información detallada del “Concurso de Proyectos de Investigación sobre Impactos Sociales de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Latinoamérica y el Caribe”; y consta una versión electrónica de las ocho investigaciones ganadoras y las cinco ponencias adicionales que conforman la presente obra y que fueron presentadas y discutidas en el Seminario Internacional: “Comunicación, Internet y Sociedad en América Latina” realizado en Quito, Ecuador el 16 y 17 de mayo de 2001.

- “Náufragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosociales y prácticas culturales en la apropiación del Internet en jóvenes escolares”. Proyecto presentado por el Programa de Formación en Educación de la Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Coordinador: José Cabrera Paz.
- “Aproximación etnográfica en la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación en dos escuelas rurales del centro-sur de Chile”. Proyecto presentado por el Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación (PIIE). Santiago de Chile. Coordinador: Miguel Ángel Arredondo Jeldes.

- “Aprendiendo de los pioneros: una investigación de las mejores prácticas de la Red TELAR”. Proyecto presentado por Fundación Evolución. Buenos Aires, Argentina. Coordinadores: Daniel Light y Adriana Vilela.
- “Los impactos sociales de la incorporación de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) en los gobiernos locales y en los servicios ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo”. Proyecto presentado por Asociación Civil Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Coordinadora: Susana Finkelievich.
- “Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en el espacio local”. Proyecto presentado por SUR, Centro de Estudios Sociales y Educación. Santiago de Chile. Coordinadora: Uca Silva.
- “Internet y gestión local: hacia la creación del habitus en el ciudadano”. Proyecto presentado por la Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires, Argentina. Coordinadora: Ester Schiavo.
- “¿Cómo medir el impacto cualitativa y cuantitativamente? Diseño e implementación de mecanismos de registro en línea para puntos de acceso público a Internet sobre plataformas LINUX”. Proyecto presentado por COLNODO. Asociación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales para la Comunicación Vía Correo Electrónico. Bogotá, Colombia.  
Coordinador: Julián Casasbuenas.
- “Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) sobre la privacidad e intimidad de las personas”. Proyecto presentado por el Instituto de Investigación para la Justicia. Buenos Aires, Argentina.  
Coordinador: Carlos Gregorio
- “Internet y Derechos de Autor”, ponencia presentada por Agustín Grijalva, docente de la Maestría en Derecho Económico. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

- “Hacia un modelo de franquicias para telecentros comunitarios en América Latina”, ponencia presentada por Scott S. Robinson docente del Depto. de Antropología, Universidad Metropolitana Iztapalapa. México, D.F.
- “Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir?”, ponencia presentada por Juliana Martínez, Fundación Acceso. San José, Costa Rica.
- “En la búsqueda colectiva de un impacto social positivo a la Internet latinoamericana: la experiencia del proyecto sobre Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América Latina y el Caribe (MISTICA) y la constitución de la red de observación OLISTICA”, ponencia presentada por Daniel Pimienta, Fundación Redes y Desarrollo, FUNREDES (República Dominicana) y Luis Barnola, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo CIID/IDRC (Ottawa, Canadá).
- “Notas introductorias para el análisis de las políticas de Internet en América Latina y el Caribe”, ponencia presentada por Roberto Roggiero, Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, APC.

**Internet  
cultura y educación**



# Náufragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosociales y prácticas culturales en la apropiación del internet en jóvenes escolares

José Cabrera Paz\*<sup>1</sup>

## Internet: un objeto imaginado

“¿Sabemos qué estamos haciendo con las poderosas herramientas que hemos creado?, ¿o solo sabemos cómo crearlas?” (Howard Rheingold, *Awakening To Technology's Impact*)<sup>2</sup>.

Internet nació para comunicar a los guerreros entusiastas de la década más caliente de la guerra fría. Al igual que el primer computador electrónico, Internet fue puesto en marcha por el impulso fundamental dado por los intereses militares del gobierno norteamericano de la época. Sin embargo, desde su creación en 1969 y durante dos décadas, la Red fue un objeto suntuario y exclusivo de las comunidades académicas del mundo desarrollado, hasta que, a comienzos de la década del noventa, la creación de la World Wide Web la lanzó hacia un acelerado crecimiento social nunca visto en la historia por ninguna otra tecnología de comunicación.

Un objeto cultural que en poco tiempo ha prometido tanto, tiene, por fuerza, el generar representaciones sociales que desbordan, con facilidad, sus

\* Universidad de los Andes; Bogotá Colombia.

1 Además del investigador principal, en este estudio participaron asesores y asistentes de investigación de las áreas de psicología, antropología, ingeniería de sistemas y pedagogía. El equipo interdisciplinario estuvo compuesto en diferentes momentos por asesores y asistentes de investigación: Rocío Rueda, Elizabeth Castillo, Ivanna Castaño, Mauricio González, Paola Pardo, Paola Agudelo, Andrés Pérez, Elkin Garavito, Marcela Ortiz y María Fernanda Otero Hernández.

2 Ver en: <http://glca.org/mellon99/rheingold.shtml>

usos operativos. Internet funciona como un perfecto objeto de deseo, nos permite imaginar que la Red nos puede dar todo lo que nos falta: imaginación, creatividad, opulencia, información, relaciones y riqueza. Internet, sin duda, es mucho más que un objeto tecnológico, es una práctica cultural y un movimiento de transformación que afecta las diferentes dimensiones de una comunidad, un grupo o una sociedad. La escuela pública en nuestro contexto tiene, por lo general, la representación social de un escenario en carencia: pueden faltar planes, recursos, maestros o iniciativas. Cuando una tecnología que promete la abundancia se introduce en ella, las expectativas que se generan alcanzan magnitudes diversas y producen la emergencia de una compleja trama de acciones y lógicas de representación frente al objeto y a la experiencia cultural que éste representa. Muchos, de alguna manera, en algún momento, piensan que la Red es la respuesta a todas sus búsquedas. Muchos, también, piensan lo contrario. Frente a la Red, en la cultura escolar, se hacen visibles las marcadas diferencias generacionales en la habilidad tecnológica y las contradictorias imágenes construidas por la educación que asumen los maestros y la que viven sus estudiantes. Las experiencias previas de cada uno y sus propios procesos de socialización tecnológica construyen diversos contextos de apropiación de la cultura Internet. Aunque para el observador externo de un aula de clase, la escena de un grupo de jóvenes frente a la pantalla solamente apareciera como la imagen de un comportamiento homogéneo, lo que pasa en cada usuario cuando entra en relación con Internet, tiene diferentes sentidos. Algunos jóvenes, provisionados en un recorrido previo por el 'circuito mediático' en el que se mueven con fluidez, llegan hábiles y preparados para transitar en la Red y, en una fusión total con la máquina, se vuelven los más diestros navegantes; otros jóvenes, y la mayoría de sus maestros, por su parte, extraviados entre la dificultad técnica, el poco entrenamiento en ámbitos tecnológicos y un bajo equipamiento en su capital cultural, naufragan con prontitud, facilidad y angustia. Muchos de estos jóvenes naufragos, presurosos por viajar sobre la corriente cultural en la que se desplazan sus compañeros de clase, se esfuerzan por alcanzarlos y en ocasiones logran éxitos inesperados. De cualquier manera, unos y otros tejen una compleja escena ante la que surgen importantes interrogantes: ¿Qué sucede en ella realmente?, ¿qué lógicas de uso y representación tienen dentro y fuera de Internet?, ¿hasta dónde la tecnología digital se conecta con el sentido de sus vidas?, ¿hasta dónde se conecta con el sentido de la escuela?



En el fondo, tal vez todo se resume en una única pregunta: ¿Qué hacen los jóvenes estudiantes con las tecnologías informáticas en los límites simbólicos de la cultura escolar?, y viceversa. Probablemente, no todo lo que pueden, tal vez menos de lo que quieren y con seguridad más de lo que creen. Esa trama, esas preguntas, son las que aquí, con una mirada psicosocial y un equipaje etnográfico, trataremos de abordar para dar cuenta de los destinos y avatares que náufragos y navegantes experimentan en los territorios 'hipermediales' de la Red.

### **El lugar de los interrogantes**

La mayor parte de las aproximaciones teóricas y prácticas sobre los nuevos medios, como el Internet, están atravesadas por un enfoque predominantemente cuantitativo, inscrito en la investigación de mercados. Estas investigaciones tienen en los estudios sociales, en particular en el campo de la comunicación, un arraigo potente en la tradición del 'estudio de los efectos' (Orozco 1995: 191). Esta práctica, básicamente cuantitativa, ha permitido obtener cifras censales, tendencias globales, coberturas de recepción, equipamiento disponible y otros datos bastante relevantes para configurar un panorama global de la apropiación de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) en la región. Sin embargo, más allá de esta utilidad, como muestran muchos investigadores (Martín Barbero 1987, 1996; García Canclini 1995; Orozco 1995), la investigación de los efectos y las metodologías cuantitativas se han mostrado limitadas para ver los impactos sociales profundos y las razones de los usos y transformaciones que los medios (viejos y nuevos) producen en distintos escenarios. Porque no solamente es importante saber cuántos ven, oyen o usan la televisión, la radio o el computador, o si no les gusta, o les gusta medianamente un determinado contenido, sino por qué usan la radio, la televisión o el computador, o por qué les gusta, o qué les sucede a las audiencias (y a los objetos tecnológicos) cuando consumen un artefacto.

En contextos como el de nuestro país, cargados de diferencias sociales y culturales signadas por la desigualdad, la inequidad y los conflictos sociales, precisar cuál es la forma de apropiar y usar la tecnología informática puede pasar por el reconocimiento de 'racionalidades culturales' no convenciona-

les, muchas veces abiertamente contrarias a la racionalidad científico-tecnológica contemporánea. Esto nos pone en el escenario de conflictivos procesos de apropiación de las nuevas TIC desde el cual formulamos nuestra pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales experiencias psicosociales y prácticas culturales generadas en el uso del Internet en jóvenes escolares de educación pública secundaria de Bogotá?

### **El enfoque conceptual**

El enfoque que hemos privilegiado ha sido un encuentro entre lo psicosocial y lo cultural. La convergencia de la pregunta ha buscado hacer explícito un desdibujamiento de fronteras en el campo de las ciencias sociales. La perspectiva psicosocial de la pregunta señala un borde teórico complejo donde se conectan la experiencia personal con la social, es decir, al sujeto en su individualidad con el sujeto en su interrelación. Internet es una red de contactos interpersonales y grupales, y en las relaciones que de ahí se derivan, campo que nos ha interesado explorar aquí, han empezado a emerger nuevas facetas en la construcción de la identidad individual y colectiva.

Uno de los ejes más importantes dentro de la psicología social, que nos permite relacionar prácticas significantes con la experiencia grupal e individual, es la teoría de las 'representaciones sociales'. Desde los trabajos pioneros de Moscovici y Jodelet (1986) hasta los aportes construccionistas de J. Ibañez (1992, 1994b) el concepto de 'representación social' ha abierto un campo propicio para juntar problemas que oscilan entre límites de diversas tradiciones disciplinares (Banchs 1994). Al preguntarnos por las formas como se produce la apropiación de nuevas tecnologías nos hemos interrogado por la construcción de estructuras de representación y por percepciones sociales y significados compartidos. Para interpretar la información recolectada hemos asumido que la representación social se articula en un 'relato' que podemos interpretar, como una estructura narrativa que organiza sus sentidos de diversas formas y los interconecta como un hipertexto. De ahí que su lectura-interpretación haya sido la propia de un hipertexto: hemos circulado por los laberintos de la información estableciendo relaciones, tendencias y agrupaciones de significado desde las cuales hemos producido la interpretación que aquí presentaremos.

Por otra parte, entendemos que el uso de una tecnología como Internet no es la relación con un objeto, sino con el universo de representaciones culturales<sup>3</sup> con las cuales esa tecnología se articula en la vida social de los jóvenes. Internet es un objeto que se apropia en un universo relacional donde otros objetos, espacios y prácticas lo ‘resignifican’<sup>4</sup>. Pensar el impacto de Internet en los mundos de vida de los jóvenes es indagar por la estructura de significados en donde Internet se inscribe y por el nudo de relaciones que con él se establece. Para hacerlo, reconstruimos los ‘relatos’ que los jóvenes hacían de sus relaciones con la Red. De esta forma, asumimos que lo que ocurre con Internet está en relación tanto con el uso del objeto como en los significados con los cuales se lo representa. Usar Internet es, a la vez que una operación práctica, una operación interpretativa. ‘Internet está estructurado como una tecnología de relación’. Cuando se incorpora un objeto tecnológico a un espacio cultural, se incorpora también una estructura de relación implicada en su uso y sentido. Internet no es tan solo un formato comunicativo o una herramienta, es una estructura comunicativa-cultural que reorganiza las experiencias de conocimiento y de información, las prácticas y las simbologías de la interacción humana. Basándonos en esta concepción, hemos asumido que la Red se incorpora en un espacio de relaciones culturales que hacen que el objeto se ‘resignifique’ y a su vez transforme los espacios que lo reciben. ¿Cómo ha sucedido esto?, ¿qué sentido tiene?, son preguntas que orientan esta investigación. El espacio escolar, por la mutidimensionalidad del objeto de estudio, no ha sido el único escenario que hemos contemplado en la investigación, pero ha sido un espacio central y or-

---

3 Ahora bien, al abordar el componente de las prácticas culturales implicado también en la pregunta, ubicamos la reflexión dentro de un supuesto ligado a los ‘estudios culturales’: la cultura se entiende aquí como espacio de producción de significados. Comprender las ‘prácticas significantes’ donde se gesta la cultura es aproximarse a un hecho muy visible: las dinámicas urbanas que caracterizan la cultura contemporánea están fuertemente vinculadas a las nuevas formas que han asumido la producción y la comunicación del sentido cultural.

4 Como se verá en el estudio, tal ‘resignificación’ no implica marcar un énfasis en la autonomía del usuario para señalar sus capacidades de libertad, fortaleza o resistencia frente a la Red. Con una distancia enorme respecto de las perspectivas que asumían a los medios como ‘poderosos, omnipresentes y manipuladores’, tampoco nos ubicamos en el polo opuesto de la ‘resignificación total’ que asume que la audiencia es todo lo suficientemente ‘resistente’, libre y autónoma como deseáramos que fuera. Lo que es cierto, es que las relaciones sujetos/tecnología se establecen en un entramado complejo de juegos entre objetos tecnológicos, significados, contextos y usuarios donde se da una construcción de múltiples direcciones, determinaciones y reciprocidades.

ganizador de nuestra comprensión. La interpretación que presentaremos está organizada en dos momentos, en el primero se ha realizado una aproximación a Internet en el espacio escolar, propiamente dicho. Las prácticas cotidianas, las experiencias educativas, las culturas profesoras y las dinámicas organizativas han sido vectores capitales en la interpretación. Igualmente, comprendiendo la 'estructura transversal de los relatos' de los actores (el hecho de que en su desarrollo siempre vincula a varios contextos) hemos explorado prácticas y significados que definen la interacción de los jóvenes con la Red en los espacios extraescolares (no en el sentido del espacio físico de la escuela, sino en relación con su espacio simbólico). Esta mirada, que reorientó nuestra perspectiva inicial en el estudio, surge de una gran conclusión: lo que sucede con Internet en la cultura escolar se define, en una magnitud difícil de calcular, por lo que pasa por fuera de ella, en los espacios sociales y culturales de los jóvenes, en sus lugares de construcción de significados vitales: pares, contexto, medios masivos, industrias culturales, socialización tecnológica.

La perspectiva psicosocial ha sido esencial para realizar el trabajo de comprensión. Aunado a ello hemos hecho uso de dos conceptos: el de 'capital cultural', de Bourdieu (1985, 1990) y el de 'consumo' de Douglas e Isherwood (1990). La noción de 'capital cultural' ha contribuido en la lectura de las dinámicas de relación de los jóvenes, a partir de las experiencias simbólicas acumuladas en su contexto cultural. El concepto de 'capital cultural', entendido también como simbólico, no es el de una sustancia, sino el de una relación social. El capital cultural funciona, en la interpretación de esta investigación, como la experiencia simbólica acumulada y disponible para ser 'invertida' por el sujeto. Este capital es función del espacio social en donde cada individuo existe, y es allí, en las interrelaciones que lo constituyen, donde es aceptado o rechazado, donde le permite poder y movilidad o donde le marca límites y exclusiones<sup>5</sup>. El concepto de 'consumo', por su parte, ha surgido de las necesidades interpretativas del estudio. Nos ha permitido reflexionar sobre el valor social de los objetos consumidos y comprender un poco mejor la manera en que ellos se inscriben con un significado en

---

5 Desde luego, el concepto de 'capital cultural' es de una magnitud y complejidad que escapa a los límites de este estudio. Sin embargo, nos ha permitido, a la manera de una herramienta interpretativa, poder realizar una aproximación a dinámicas culturales esenciales al objetivo de esta investigación.

el mundo social. El consumo, afirma García Canclini (1995: 42), retomando a Douglas e Isherwood, “es el conjunto de procesos socioculturales en que se realiza la apropiación y los usos de los productos”. El consumo no es un acto irreflexivo, ni significa docilidad y pasividad del consumidor, es un acto pensado, simbolizado, comunicante e integrador con los otros. El consumo “se define por su capacidad para generar sentido” (Douglas e Isherwood, 1990: 77). Es, sin duda, un acto de significado compartido (García Canclini 1995: 45). Los computadores, el funcionamiento de la Red, los objetos digitales, tienen usos múltiples, particulares y diferenciados. Tienen una función y por eso ‘sirven’ como una ‘herramienta’: permiten operar en el entorno en uno o varios aspectos determinados. Pero, en el “mundo de los bienes”, más allá de sus funciones, los objetos “sirven para establecer y mantener relaciones sociales” (Douglas e Isherwood 1990: 75). Y esa perspectiva es justa para comprender una tecnología como Internet. Lo que de la Rand Corporation comenzó a emerger desde mediados de la década del 60, no solamente fue una estructura computacional para establecer relaciones y flujos de información a prueba de hecatombes, también, sin proponérselo, creó un sistema para comunicar los sucesos domésticos de sus científicos y los romances de sus guerreros<sup>6</sup>.

### Opción metodológica

La metodología es siempre una opción dentro de un abanico de posibilidades. Consecuentes con la perspectiva interpretativa de las ‘representaciones’ hemos optado por un enfoque cualitativo, con la aspiración de haber logrado un ‘posicionamiento’ en el interior del universo de significados de los sujetos. Aunque ello pudiera resultar una ficción del investigador, más que una posibilidad real, el intento de trabajar desde los propios escenarios, en la cotidianidad de los actores y con fuertes niveles de interacción, nos da la oportunidad, si bien no de estar ‘dentro’ de su universo simbólico, de poderlo compartir en la interacción con el nuestro; y desde allí poder interpre-

---

6 Las diferentes historias que circulan en Internet sobre su creación coinciden en afirmar que, desde entonces, uno de los recursos más utilizados fue el correo electrónico y los tableros de anuncios, cuyos contenidos estaban habitualmente referidos a la vida cotidiana y a las relaciones personales de los científicos, académicos y militares, principales usuarios de aquel momento.

tarlo. La perspectiva cualitativa asumida tiene una orientación etnográfica (Goetz y Le Compte 1988) adaptada a las circunstancias del estudio y a la naturaleza del objeto de investigación. El modelo cualitativo etnográfico en este proyecto tiene la función de “reconstruir el relato con el cual los sujetos construyen el sentido de su relación con la Red”. Como afirma Gergen (1996: 232): “No solo contamos nuestras vidas como relatos; existe también un sentido importante en el que nuestras relaciones con otros se viven de una forma narrativa”. En otras palabras, es contando quiénes somos, qué deseamos y qué hacemos, como posibilitamos el poder ser, desear y hacer. ‘Nuestros relatos son el universo de sentido en el cual nos representamos y podemos ser representados’. De ahí que la construcción e interpretación de los relatos de los actores, re-construidos con diferentes instrumentos, haya sido la estrategia medular para establecer una aproximación lo más sistemática posible a la pregunta de investigación que nos planteamos.

### Los sujetos de la investigación

Esta investigación tuvo dos tipos de población. La primera, con la intención de establecer una aproximación global, fue un grupo de aproximadamente 30 colegios, explorados directamente, la mayoría de ellos públicos<sup>7</sup>. La segunda población, la principal, la constituyó un grupo de 6 instituciones públicas, seleccionadas dentro de éstos. Una de ellas, con administración privada, pero con recursos oficiales y en proceso de volverse pública. Dos de los colegios se ubicaban en zonas de marginalidad social (en particular uno de ellos, situado en un sector próximo al centro histórico de la ciudad) con una precaria infraestructura de servicios y altos niveles de violencia urbana. Otros dos centros escolares se hallaban en barrios de clase ‘media popular’, pero con una población estudiantil muy diversa y mayoritariamente de bajos niveles de ingreso. Los otros dos colegios, aunque ubicados en zonas distintas, una céntrica comercial y la otra residencial, compartían una población con un nivel medio de ingresos y mejores condiciones de vida social. Uno de estos dos centros educativos era exclusivamente masculino, tenía un

---

7 En la primera fase de exploración se buscó información en una muestra aproximada de unos 120 colegios públicos.

currículo técnico y excelentes condiciones físicas y organizativas, además de una gran dotación tecnológica y un plan de estudios dividido por áreas de especialización, una de ellas los sistemas (de esta área fueron seleccionados los sujetos de este colegio). De los 6 colegios focalizados, se trabajó con grupos seleccionados de chicos y chicas de grado décimo (de once niveles que existen). De los que contestaron la encuesta que se aplicó, 54 fueron hombres y 20 mujeres, con un promedio de edad de 16 años. En cada colegio se convocó un grupo focal de aproximadamente 12 usuarios. Poco más del 70% de éstos, aproximadamente, llegó hasta el final de las sesiones de navegación y de los grupos de discusión extraescolar que se organizaron.

### **El inventario global**

Comparativamente hablando, se calcula que para el 2005 Internet tendrá una cobertura del 12% en América Latina. Una tasa bastante baja en el escenario mundial (Valdiosera 2001). Colombia en la actualidad tiene el 1% de su población en red<sup>8</sup>. De ellos, la mayoría, el 55%, es de clase alta y el 40% de clase media. Desde inicios del año 2001 se ha iniciado en el país la implementación de la 'tarifa plana' y la reducción de impuestos para la adquisición de equipos, en un programa que aspira a bajar los costos de conexión a Internet y masificar su uso. En el terreno educativo la ciudad capital del país ha visto arrancar desde el año 2000 el programa de REDP, con el cual se aspira a dotar a los colegios oficiales de una infraestructura de conexión a Internet<sup>9</sup>. Los desarrollos del montaje de esta gran red han recibido críticas de la comunidad educativa y en una buena parte de las instituciones exploradas, en este estudio, la percepción sobre su impacto se encuentra dividida entre la satisfacción y la frustración. Del último gran encuentro educativo dedicado a la informática en los colegios de la ciudad se puede cole-

---

8 Los datos de Colombia fueron tomados de la investigación de Mercadeo de M. Puertas publicada en *El Tiempo*, Bogotá, domingo 15 de octubre de 2000: Sección 4.

9 Dentro de este programa existe un proceso de equipamiento y uno de capacitación a profesores y funcionarios del sistema educativo. Según sus propios datos, REDP tiene tres fases: la primera, proveerá de conexión a 200 colegios, la segunda a 492 y la tercera a 35. Para organizar este servicio se ha montado un centro de operaciones donde se concentra la administración de la Red. Para dotar a cada colegio se estructuraron dos planes que van del rango de 3 a 10 computadores. Incluyendo en el último caso un servidor.

gir con facilidad un atraso notable en la implementación de las TIC, aunque acompañado de un gran entusiasmo y expectativa por los programas que se puedan desarrollar. Con esta información, con los contactos realizados y con el trabajo de campo de observaciones y entrevistas, se puede plantear un inventario global con sus respectivos perfiles de funcionamiento de la Red en un buen número de colegios públicos oficiales de Bogotá<sup>10</sup>.

### **Perfil institucional**

De la información obtenida de las instituciones, teniendo como principal fuente a los directores y profesores, es posible establecer un inventario global de dificultades y posibilidades que se tienen con la tecnología Internet. La elaboración de los perfiles está mediada en buena parte por la propia percepción de los actores, más que por una comprobación empírica que no era nuestro objeto<sup>11</sup>.

Dificultades: falta de equipamiento y lento e ineficiente servicio de mantenimiento. Los equipos quedan por fuera de red por pequeñas fallas que se puede tardar meses en atender. La inseguridad y delincuencia en algunas zonas ha producido notables pérdidas de equipos. A parte de los computadores del programa REDP la mayoría son equipos obsoletos. El actual programa oficial ha tenido que modificar frecuentemente las fechas de dotación, generando desconfianza e incertidumbre en las instituciones. La organización y administración de los equipos en los colegios son altamente ineficientes. Los equipos pueden permanecer bajo llave sin poder ser utilizados por el temor del daño o el saqueo o por las complicaciones de su administración.

Las resistencias y temores, las pedagogías tradicionales y la falta de un entrenamiento entre los profesores, generan instituciones sin proyectos pe-

---

10 Es importante anotar que aparte de las cifras de REDP y de la implementación de su proyecto, la información disponible sobre el estado previo de Internet en la ciudad es árida e insuficiente.

11 En esta medida, el inventario global del contexto es también la puesta en escena de una representación social que juega de manera decisiva en los desarrollos de las TIC en la educación pública de la ciudad, porque, sin duda, el problema está tanto en lo que sucede como en lo que se representa: para un colegio dos computadores pueden ser la mejor solución para lo que estaban buscando, mientras que para otros, los 20 equipos nuevos que acaban de recibir pueden ser la mayor frustración de sus expectativas.



pedagógicos con las TIC. La organización fragmentada del currículo y la formulación de un proyecto institucional sin aplicabilidad real y un promedio de 3 ó 4 estudiantes por computador, con tan solo dos horas de trabajo a la semana, crean espacios institucionales poco aptos. La crisis de la administración de los planteles y las tensiones gremiales entre los organismos centrales y los colegios públicos son parte de las limitaciones organizativas para el trabajo con las TIC. El entrenamiento de los profesores ha estado centrado en el manejo de paquetes de oficina y las capacitaciones virtuales que se empiezan a desarrollar no han contado con suerte, ya sea por la organización del sistema, por los contenidos y metodologías aplicadas o por la precariedad del software que se utiliza. Eso trae como consecuencia que en centros donde recientemente ha llegado tecnología, aunque sea en baja escala para sus necesidades, ésta se encuentra subutilizada. La perspectiva cultural de los maestros sobre las TIC, su diferencia generacional y las difíciles y complejas condiciones ambientales, comunitarias y laborales en que desarrollan su labor, generan un grupo que ha sido exigentemente sensible al trabajo con las TIC. La penetración de Internet, antes del proyecto de REDP es mínima y no está suficientemente documentada. Aunque existen algunas intenciones innovadoras aisladas, lo poco que se puede observar son procesos incipientes, reducidos a ver la Internet como una fuente de información exclusiva, desconociendo la posibilidad de los demás recursos de índole 'colaborativa'. La diferencia con la educación privada de calidad es bastante grande en proyectos, equipamiento y pedagogías con Internet. El trabajo actual de REDP no está consolidado y presenta fallas importantes, además de tener, pese a la intención gubernamental, un impacto de magnitud exigua para las condiciones de colegios con alto número de estudiantes que, por lo demás, viven en condiciones de pobreza, violencia y marginación social.

Posibilidades: la gran expectativa de las instituciones por la dotación, el esfuerzo notable, y sostenido de la administración educativa de la ciudad, el plan de formación de docentes y sobre todo, los propios docentes, quienes en un buen porcentaje manifiestan una actitud de apertura y renovación, pueden ser el mejor capital 'disponible' para generar mejores condiciones y proyectos pedagógicos e institucionales de incorporación creativa de las TIC a la educación pública de la ciudad.

Instrumentos: 1) Se realizó un inventario de caracterización global sobre el funcionamiento de Internet en alrededor de 120 colegios públicos.

Con esta información se hizo una aproximación directa a 30 centros escolares<sup>12</sup>. El objetivo fundamental fue seleccionar un grupo de 6 instituciones donde el trabajo con Internet fuera significativo en nivel de apropiación, equipamiento, experiencias de los jóvenes y conexión funcionando<sup>13</sup>. 2) Se definieron grupos focales o de discusión: a través de estos grupos de entrevista y discusión se profundizaron los aspectos más relevantes del estudio; se organizaron dentro de los colegios, pero las fallas técnicas frecuentes y las agendas institucionales cambiantes hicieron necesario trabajar con los chicos en una sala de Internet con excelente equipamiento, fuera de los colegios<sup>14</sup>. 3) Se realizó un proceso de observación participante tanto en el colegio como en las sesiones extraescolares. Se interactuó con los chicos en la Red (chat room) y se les aplicó a varios de ellos un auto-reporte audiovisual sobre el desarrollo de su navegación<sup>15</sup>. 4) El trabajo directo con Internet se dividió en sesiones de navegación dirigida y navegación libre. En la primera, los estudiantes realizaban ciertas actividades propuestas por los investigadores y en las libres podían dedicarse a navegar sin ninguna restricción de acceso a contenidos<sup>16</sup>. 5) Se creó una página WEB en la Red para divulgar el proyecto y recolectar información libre y abierta de los participantes a través de un chat, el formato de un diario sobre: 'mi experiencia con Internet', la elaboración de cuentos colectivos sobre la vida tecnológica y la resolución de una encuesta en línea para profe-

---

12 Algunos, pocos, de estos colegios eran privados, pero ciertas similitudes y variables como experiencia y género los hacían interesantes de explorar, sobre todo porque ofrecían una información rica en contenidos y generalizable al conjunto de colegios focalizados. Un colegio femenino privado, bien equipado, con un grupo social heterogéneo, fue el principal informante sobre los comportamientos de chicas jóvenes en la Red.

13 Paradójicamente, a pesar de la amplia muestra que tuvimos al comienzo, para poder seleccionar al grupo focal hubo una gran dificultad porque los mecanismos de información del sistema educativo son precarios y altamente desorganizados en este aspecto. En el nivel central no existe información consolidada y no se conocen suficientemente las experiencias de los centros educativos. Y cuando se llega a estos suelen haber trabas importantes para permitir el acceso a un agente externo.

14 Esta experiencia fue crucial para observar las maneras como el espacio de la escuela, más simbólico que físico, operaba sobre las dinámicas de representación de Internet entre los jóvenes.

15 Ante una cámara de video que solo enfocaba su pantalla, los jóvenes narraban los pasos que iban realizando al navegar. Las dificultades técnicas y el olvido frecuente de los jóvenes para narrar sus recorridos hicieron de poca utilidad este instrumento, que de todas maneras es una fuente de potencial enorme en la captura de información directa.

16 Como es de suponer, fue la navegación libre la que por petición del grupo terminó siendo la más solicitada y practicada.

sores y estudiantes<sup>17</sup>.6) Se entrevistó a profundidad a profesores y estudiantes para ahondar en algunos temas del contexto, la institución y la experiencia personal.

De estos instrumentos, la información más importante, confiable y profunda, provino de las entrevistas, los grupos de discusión y las sesiones de navegación. Este material se organizó como un grupo de relatos sobre los que se realizó una lectura de categorías emergentes y se clasificaron los temas más relevantes para establecer las tendencias y las interpretaciones.

### Los resultados

La mayoría de resultados que aquí se presentan son los principales del estudio, aunque por razones de espacio hemos dejado por fuera el desarrollo de algunos igual de relevantes<sup>18</sup>. La presentación está dividida en dos espacios, el de los 'escenarios escolares', que se definen por los marcos significantes que impone la escuela en la práctica de la representación y uso de Internet, y el de los 'escenarios transversales', con el cual aludimos a la manera en que la Red funciona, de manera inevitable, en interrelación con lógicas y espacios no escolares. Desde luego, la clasificación de los escenarios es de carácter analítico<sup>19</sup> y, en el fondo, sus dinámicas y significados se entrecruzan permanentemente.

---

17 La encuesta de estudiantes era abierta, pero se consideró solamente la información de los colegios focalizados. La de los profesores fue una invitación voluntaria a cualquier maestro, incluyendo colegios no focalizados. Las dos entrevistas aunque no fueron todo lo sistemáticas como se hubiese querido, arrojaron información interesante en algunos aspectos básicos que corroboran nuestras interpretaciones cualitativas.

18 Hemos preferido profundizar antes que agotar los hallazgos. El CD-ROM que se elaboró como parte de la investigación contiene, por el contrario, una más interactiva y profunda información etnográfica en audio, sonido y texto.

19 Dentro de cierto tipo de estilo etnográfico, este texto está escrito haciendo visibles las voces de los actores. Sus relatos, reorganizados para hacerlos legibles en el formato texto, aparecen citados así: E y P, seguido del número del registro, donde, en nuestra base de datos etnográfica está organizado el relato. 'E' corresponde a estudiante y 'P' a profesor.

### Los escenarios escolares

Cada escuela es un microuniverso de relaciones y conflictos, cada uno de sus espacios está constituido con fracturas y continuidades, diversidad y uniformidad. Tenemos una escuela pública conservadurista, pero heterogénea; insuficientemente conectada con el entorno y con una fuerte crisis en la definición de sus metas. Es una escuela con enormes dificultades organizativas y con una perspectiva pedagógica fragmentada. El hecho de que su población sea urbana y popular le confiere unos rasgos que la identifican y una serie de experiencias esencialmente compartidas. No tenemos un solo tipo de escuela. Ni una sola forma de ser profesor o estudiante, menos aun una forma clara y consistente de producir aprendizajes. Sin embargo, los problemas en el nivel de la organización, la pedagogía y la convivencia presentan niveles de continuidad y semejanza entre las diferentes instituciones públicas examinadas en este estudio. La tecnología digital se está introduciendo, así, en una escuela con una honda crisis organizativa y pedagógica. Internet ha llegado a ella como lo han hecho otras tecnologías previas: como un imperativo, sin un manual para la comprensión y con la promesa abstracta de resolver los problemas fundamentales. Con ello se han generado expectativas desbordantes, inquietudes significativas y frustraciones recurrentes. Una vez el objeto está allí, disponible, exuberante y tangible, han surgido diversas posibilidades: se han explorado alternativas, creado incertidumbres, despertado resistencias y experimentado decepciones. La tecnología digital, como un espacio de relación, ha llegado a la escuela para transformarla. Ya sea para fortalecer sus experiencias tradicionales y hacer más visibles sus crisis, ya sea para fomentar procesos de innovación y desarrollo institucional. Con la tecnología la escuela se renueva o se fractura, se piensa a sí misma como un proyecto unificado o se escinde como institución. Son dos polos posibles y entre ellos emergen algunas variantes significativas. Aunque Internet es una tecnología muy reciente para la escuela pública del país, su impacto puede leerse en diversos niveles de la vida escolar. La complejidad que constituye el mundo de la escuela, las formas simbólicas con las cuales se formula y experimenta y los discursos y prácticas que le dan sentido, constituyen los lugares centrales del impacto transformador de la 'tecnocultura Internet'.

Ninguna tradición es intrínsecamente deficiente. Sólo es en la perspectiva de la modernidad, en sus flujos simbólicos de transformación perma-

nente, donde la tradición se vuelve una experiencia por superar. El mundo escolar representa una tensión en ese sentido: aun en su formulación moderna se ha comportado como un espacio conservador de prácticas tradicionales. Es la tradición de los maestros, de la organización y de la comunidad misma, la que ha definido qué es y cómo se comporta la escuela. Históricamente es una institución de preservación. Esa es por esencia buena parte de su misión como organización en la cultura. Probablemente, más que muchas otras tecnologías, la sociedad contemporánea ha investido a la informática con el signo de la renovación. Al introducirse en el espacio cultural de la escuela tradicional, en su universo de prácticas y rituales, la tecnología ha generado diversos impactos. En cada contexto institucional la incorporación de Internet está produciendo una dinámica en la que convergen distintas miradas frente a la tecnocultura de la Red. Expondremos enseguida cuáles son los principales impactos generados por la incorporación de Internet en la cultura escolar. El conjunto de las dinámicas descritas corresponde a una estructura interpretativa. Y aunque hemos construido una lectura sobre tendencias, no siempre es fácil identificar, en la práctica de cada centro escolar, los rasgos puros de una sola clase de comportamiento frente al proceso educativo y cultural que se genera en la incorporación de una tecnología digital. Por el contrario, es frecuente que, en distintos momentos, la escuela oscile y experimente variaciones en sus dinámicas de relación con la tecnología.

### **El sentido de la escuela**

Pensar el sentido de Internet en la escuela pasa primero por pensar el sentido mismo de la escuela. La cultura escolar, sus códigos y representaciones, no ocupan el lugar más importante en el espacio simbólico en el que se mueven los jóvenes. La socialización en los medios de comunicación y los grupos de pares han incrementado su poder como marco de referencia y con ellos la escuela, con frecuencia, no guarda relaciones de sintonía. Los 'jóvenes', desde las diversas manifestaciones sociales y culturales desde las que se ejerce esta categoría tan heterogénea, han empezado a llevar su capital simbólico a la escuela y ésta no se encuentra, a menudo, preparada para ello. Los muchachos quieren comportarse como jóvenes en la escuela, pero ella

no parece tener más espacio que para los 'estudiantes'. Al respecto es ilustrativa la afirmación de una maestra de la institución con más dificultades socioculturales en este estudio: "El espacio vital de ellos (los jóvenes) lo encuentran acá porque en sus casas no lo tienen. No vienen acá a hacer Academia, eso es lo último que les interesa, aquí tienen su parche (grupo) y sus amigos. Cuando se excluye aquí a un estudiante de la institución, es mortal. Lo peor que le puede pasar a un estudiante es excluirlo, se meten a la fuerza, lloran, es la cosa más impresionante. O decirle a un estudiante que no se puede graduar, eso es lo peor que le puede suceder, porque es que no va a estar en su promoción de grado; porque ellos sienten que ese es el único grado que van a tener en su vida, es la única vez que se van a poner su toga, su birrete..." (P-1).

El lugar desde el cual les es más significativa la vida escolar no es desde su experiencia de aprendizaje, ni desde su papel de estudiantes, sino desde el de 'jóvenes', universo desde el cual la relación con los pares y sus códigos culturales compartidos, ocupa un centro de referencia y un sentido de vida fundamental. Por eso, más que ningún otro actor, su papel está en tensión y es ambiguo: están al centro de la vida escolar tanto como en sus fronteras. Quizás nuestra escuela no tiene todavía una salida a esta tensión: aunque 'conflictuadamente', tenemos más conocimiento acumulado sobre qué tanto de cultura escolar requieren los jóvenes (cuántas competencias básicas, cuántos códigos mínimos, cuántas habilidades, etc.), pero ignoramos qué tanto de culturas juveniles necesita y puede manejar la escuela<sup>20</sup>.

Habitualmente, encontramos jóvenes que han aprendido a estructurar sus proyectos de vida al margen de la escuela o contra ella. Aun si nunca rompen su vínculo escolar y desertan, la vida institucional no guarda un significado relevante en los términos en los que la escuela se autodefine. Ésta no es para ellos un mundo de conocimiento con sentido, al contrario, muchas veces se percibe que es solo un requisito abstracto para algo futuro que nunca se va a obtener y respecto de lo cual, cada vez más, se experimenta

20 También es posible pensar otra opción: la diferencia de ambas culturas es sostenible y tal vez la 're-significación' de lo escolar pase por diferenciarse y hacerse mejor en su identidad como escuela, es decir, que la experiencia de aprendizaje que propone resulte tan significativa como para ser, no ya el espacio exclusivo para el saber y el aprender (en la sociedad contemporánea existen muchos otros contextos donde se producen intensas experiencias de saber y de aprendizaje), sino el lugar para un particular tipo de conocimiento y aprendizaje que no se 'desintoniza' con el entorno cultural de sus jóvenes estudiantes, sino que lo complementa, y les permite representarlo de manera distinta.

mayor incredulidad. Si bien para la mayoría de los jóvenes de las instituciones del estudio la vida escolar carecía de proyecciones y estaba desligada de una representación de bienestar futuro, para una de ellas la desconexión entre carrera escolar y perspectivas de vida era bastante fuerte. Un profesor de este centro escolar, con buen conocimiento y trayectoria en su comunidad educativa, manifestó: “Cuando llegué, me encontré que éste, que era un mundo totalmente inédito para mí. Me encontré con una población que estaba más interesada en pasar por la escuela pero sin que la escuela para ellos tenga algún sentido. Da la impresión de que vienen al colegio porque no hay otro sitio a donde ir y además escuelas como estas no responden a sus expectativas (...) vienen de condiciones económicas muy precarias, donde la familia, cualquier estructura de familia que tengan, no crea ni hábitos ni ve en la escuela posibilidades de desarrollo personal o académico. La única expectativa familiar que puede existir es que los ‘pelaos’ puedan tener algún día acceso a un título de bachiller que les permita ubicarse en un trabajo relativamente mejor pagado que el que los padres tienen, pero lo que hemos encontrado así, de manera incisiva, es que los ‘pelaos’ siguen reproduciendo los trabajos que sus padres tienen, incluso en peores condiciones...” (P-4).

Los adolescentes han construido diversos espacios de ‘reconocimiento simbólico’ que expresan la pérdida del sentido de la escuela moderna. La música, el deporte, los medios, su afirmación social en la grupalidad de sus coetáneos, sus objetos de consumo audiovisual y sus estrategias de expresión social, constituyen un mundo de conocimiento paralelo y, en muchas ocasiones, en contradicción con la cultura escolar. Un joven afirmaba: “Para venir a estudiar me toca hacer un sacrificio muy grande porque a mí me gusta estar, pongámosle, en la calle, ‘farriando’, tomando, con mis amigos. A mí me gusta estar haciendo cosas divertidas, mientras que cuando me toca estudiar, me toca y siempre me la paso aburrido...” (E-37). Las tendencias hedonistas de los jóvenes, la forma como manejan el tiempo, su concentración en la vida presente y su marcada preferencia por estar en grupo, se constituyen en registros simbólicos de lo que más les preocupa en sus vidas.

Para otros sectores sociales, ubicados por lo general en el modelo privado de la educación<sup>21</sup>, la escuela, por el contrario, representa un lugar de no-

21 En este estudio una de las seis instituciones seleccionadas correspondía muy bien a un modelo de escuela integrado con su entorno cultural. Otra se le aproximaba, y aunque era pública, su entorno geográfico y cultural correspondía, en líneas generales, a una institución de clase media. Algunos es-

table articulación con el contexto social. En ella los proyectos de vida se tejen con solidez y coherencia en sus estructuras sociales y sus jóvenes estudiantes representan, con facilidad, su proyecto de vida. Es la contrapartida de la 'escuela en crisis', que frecuentemente encontramos en el estudio. Para dos grupos de este estudio, en particular más para un colegio con una mixtura público-privada, la vida escolar representa un espacio de realización, reconocimiento y promoción social efectiva. Y esto ocurre por varias razones: por la escuela, por el sentido que comunica de sí misma (a través de sus prácticas y ritualizaciones), porque existen sectores de la comunidad, espacios familiares y contextos culturales como los de la 'clase media' que la valoran por todo lo que suponen de ella, o bien porque han experimentado en sus proyectos de vida que la escuela ha jugado positivamente como un factor de promoción social.

### **La Red en el escenario de la escuela**

Donde todo puede ser mirado

Cada época tiene una experiencia con la mirada, la cual, en cada momento social, construye un 'campo de visibilidad', de objetos que se descubren y objetos que se ocultan. La mirada contemporánea que se construye en la vida de la Red es múltiple, desordenada y fragmentaria. Ha ganado en profundidad, territorio y ángulos, y a la vez ha perdido unidad y se ha dispersado. Existe hoy un incremento en los objetos disponibles para ser mirados y diversas formas de mirar. Y los jóvenes se representan la Red así, como un espacio donde todo puede ser mirado y todo puede ser mostrado. Es frecuente su representación como un espacio sin censura, disponible para quien quiera fantasear mirando sus objetos de deseo. Una joven entrevistada afirmaba que: "En Internet se tiene prácticamente a todo el mundo en un computador porque usted puede investigar muchas cosas de las que nunca se imaginó poder investigar (...), aunque sea de Japón, que es por allá

---

tudiantes de una tercera institución pertenecían a un grupo social medio, con algunas posibilidades socioculturales importantes. La mayoría de los demás colegios incluidos observados en la etapa preliminar correspondían al modelo de una escuela en crisis, tal como la hemos descrito.



bien lejos” (E- 23). Como consecuencia esta ‘disponibilidad simbólica’ con la cual se representa a la Red, los jóvenes la encuentran como un espacio donde todo está visible para el navegante que se arriesgue a buscarlo o simplemente lo encuentre. Crecientemente socializados en una cultura audiovisual, los jóvenes encuentran en la visibilidad que le atribuyen a la Red un espacio de fuerte satisfacción cultural. Esta representación de la visibilidad de la Red es solidaria con una experiencia elemental en la vida cultural urbana de estos jóvenes: el uso de los centros comerciales de la ciudad. Sin diferencia de grupo social, institución o interés, la mayoría de los jóvenes del estudio reportaron ser sus más frecuentes usuarios. Una entrevistada manifestaba su familiaridad con estos lugares: “Mis lugares preferidos, afirmaba, son los centros comerciales, me gusta ir muchísimo allí, así sea solo a mirar, pero me gusta ir mucho, no sé por qué, me encantan. Me siento bien y cada vez que voy encuentro algo nuevo, ya sé dónde queda cada cosa y si yo veo así sea que cambiaron de lugar un jean, y colocaron otro, de otro color, yo me detallo todo eso...” (E-27).

La simbólica que comunica el centro comercial afirma: “¡venga, todo está para ver!”. Pero, además, construido para circular y hacer visible todo, es también el lugar para que cada uno pueda ser mirado, para auto-exhibirse. En los centros comerciales los chicos ven a los otros, se muestran a sí mismos, tejen redes de reconocimiento y socialidad, ven artículos, los imaginan suyos, reafirman su pertenencia en la fantasía de la posesión de estos productos y, dado su poco capital monetario, rara vez los compran. En el lugar privilegiado para el consumo, los jóvenes, sin capacidad de adquisición efectiva, reinterpretan la dinámica consumista del centro comercial: lo convierten en el espacio de socialidad y relación con los otros. En Internet los chicos se comportan como en los centros comerciales, quieren ver y ser vistos: en los chats buscan relaciones y se muestran como una relación disponible, navegan por las páginas de las marcas comerciales que los identifican como una generación de consumidores y aunque un porcentaje mínimo ha comprado algo por Internet<sup>22</sup>, se deleitan con la ficción de una compra en línea, a la vez que deploran el exceso de publicidad que recarga las páginas de la

---

22 Solamente ciertos estudiantes del grupo del colegio de mayor nivel económico y un estudiante de un centro público, con una familia de buenos ingresos, quien por iniciativa de su padres había participado en subastas en línea, reportaron alguna transacción comercial por Internet.

Red<sup>23</sup>. En esta lógica, la experiencia de los jóvenes tiene mucho de la intencionalidad que Barthes (1985: 158) atribuyera a la cultura de los medios: “La cultura de masas es máquina de mostrar el deseo: he aquí lo que debe interesarte, dice, como si adivinara que los hombres son incapaces de encontrar por sí solos qué desear”.

Como en el centro comercial, los jóvenes navegan sin rumbo definido, cada objeto es un ‘deseo posible’, cada lugar es el centro de orientación. No hay un punto de partida, ni de llegada, solo hay un tránsito indefinido, es la lógica de la deriva para la cual se ha diseñado la arquitectura de los centros comerciales. Cada espacio del lugar invita a quedarse dentro, a pasar de un sitio a otro sin abandonarlo. En Internet, cada link es la tentación para ir a otro link y permanecer dentro de la Red, para descubrir nuevos y más placenteros objetos para ver y desear. “Uno va llegando a otro sitio, afirma un joven entrevistado, y termina interesado, navegando en otro tema. Digamos, uno llega a buscar fútbol. Y se encontró con alguna otra cosa que lo envió a cualquier otra página y uno termina investigando sobre tenis o hasta haciendo cualquier otra cosa, si a uno le interesa mucho el tema, listo, uno se queda en la página de fútbol. Pero hay veces que va investigando o va entrando en las páginas o va entrando en la Red y va encontrando cosas más interesantes y ya como que no, ya como que el fútbol no es tan bonito ¿no? Ya como que dejémoslo a un lado...” (E-13).

En esta ‘lógica de lo visual’, Internet funciona como un enorme, vasto y opulento centro comercial de escala planetaria, sin embargo, ese ejercicio de la mirada sobre los objetos del mercado, que los identifica con una generación de jóvenes consumidores, también les recuerda los límites de su precariedad material. La abundancia de los ‘objetos del otro’ es el espejo de las carencias de lo propio. “Hay demasiada información, afirmaba un joven, y a uno le abre mucho los ojos... (Internet) es la capacidad de informarse y de formar un criterio más amplio del que uno puede tener, encerrado acá, en un país subdesarrollado...” (E-25). Todo lo que aparece visible en la Red global, señala el lugar de aquello que es inaccesible en el entorno local. La globalización sobre la que ella se erige se convierte en el símbolo de las fa-

23 Aunque navegaban con solvencia y asiduidad en los sitios de sus cantantes y actores favoritos, en las web de sus programas de televisión y en los periódicos en línea, tanto en las encuestas realizadas, como en los grupos de discusión, los jóvenes, paradójicamente, manifestaron un rechazo abierto al exceso de publicidad de la Red.

lencias del propio espacio. La mirada del usuario se ensancha, abarca otros territorios, un lugar más amplio, de objetos deseados que están 'afuera', ofrecidos en 'el mundo desarrollado del otro'. Su espacio, el del otro de geografías distantes, apenas imaginadas, es el espacio de la abundancia, de mayores placeres y mejores deseos, donde hay objetos "que uno nunca se imaginó poder investigar" (E-23). El propio espacio, confrontado con el de la riqueza del otro, se vuelve el lugar de la carencia y el subdesarrollo. Su relación con la tecnología les recuerda un viejo legado progresista: nos miramos en el espejo de un recorrido que el otro ha hecho y que sirve de 'ejemplo' para lo que deseamos hacer.

En esta perspectiva, la Red es para los jóvenes un enorme centro mercantil donde el otro exhibe una opulencia ante la cual no les queda más que desearla y contemplarla. Una de las diferencias más frecuentes que los jóvenes señalaban respecto de sus interlocutores de otros países, residía en los objetos que ellos tenían, incluyendo la tecnología. Probablemente sea la evidencia de la lógica del 'ser en el tener'. Esta experiencia tiene diferencias importantes entre los grupos del estudio. Diferencias que están directamente relacionadas con el 'capital cultural' y su posición social. Para aquellos que se encuentran ubicados en una escala de mayor capital cultural y económico, el mundo de la Red es menos inaccesible y más familiar. A diferencia de los adolescentes de carácter más marginal, quienes transitan sin consumir en el centro comercial, estos jóvenes han sido socializados como usuarios efectivos de productos y servicios de una ciudad que es transnacional en los barrios que usan y habitan. Para estos jóvenes, la Red es un espacio de reafirmación de sus identidades como consumidores. El vestuario de moda, los productos discográficos, la película de estreno y los tenis de marca, que buscan en Internet, les son cercanos y posibles. En sus proyectos de vida la Red funciona como una fuente de información sobre su vida cotidiana<sup>24</sup>.

---

24 Algunos de ellos, en la representación de su plan de vida, han buscado centros académicos del exterior como espacio de continuidad de su formación postsecundaria. Inspirado en un 'imaginario tecnológico' que ha consumido y experimentado en la cotidianidad de su hogar tecnologizado, un joven del centro educativo de mayores ingresos del estudio, afirmaba: "Por lo menos la mayoría queremos estudiar algo relacionado con la mecatrónica. Acá en Colombia no hay medios para estudiar eso... yo ya sé que me va a tocar ir a estudiar a España, sé que voy a tener apoyo de mis padres..." (E-19).

### El Aleph digital: omnipotencia y simultaneidad

Jorge Luis Borges, en un sugestivo relato, nos contó sobre el Aleph. Un punto en el espacio donde podíamos ver todos los tiempos y todos los lugares de forma simultánea. Ubicuidad, instantaneidad y saber total concentrados. Terror y belleza en un sólo instante. El Aleph es una metáfora frecuente y, para muchos usuarios, casi perfecta para describir la Internet. Una de las representaciones más frecuentes que los jóvenes construían sobre la Red se asemejaba a este lugar.

Fue habitual que los jóvenes reconstruyeran, en sus relatos, la imagen de la Red como un espacio ilimitado, habitado por todo el conocimiento humano que imaginan disponible. Un reservorio de objetos infinitos. Tal representación contenía ciertas características particulares. Uno de los jóvenes, con detalle, traducía en palabras esta imagen. “Internet, afirmaba, es como una biblioteca muy grande, la biblioteca de la vida, del mundo, la biblioteca de todo el mundo; uno puede buscar lo que uno quiere y eso es bueno para el servicio de la humanidad. Por ejemplo usted tiene, por allá bien lejos, algo que a usted le gusta, le ha gustado, usted lo tiene por allá en su futuro, qué usted va a ser cuando grande y a usted le gusta, por ejemplo usted tiene que esperar toda su vida hasta que llegue allá y hacer esas cosas, pero ya no, ahora usted puede desde su computador, llegar allá en flash...” (E-41). Unido a la representación de Internet como una fuente de abundancia, actualidad y visibilidad, emerge la imagen de un objeto que contiene todo y por ello es omnisapiente. Cada cultura crea sus lugares de sabiduría y otorga a algunos el papel de sabios. Para la escuela, la sabiduría estaba en los libros y era administrada por el profesor. Para los jóvenes de las tecnoculturas, el Aleph digital de la Red es el lugar de la sabiduría contemporánea y está disponible para la propia iniciativa. “Es grande la cantidad de información que se encuentra en la Red de Internet, explicaba un joven. Allí se encuentra información de toda clase, ya sea escolar, universitaria, profesional, de todos los campos... Eso es lo que lo mantiene a uno informado acerca de todo lo que ocurre en el mundo”. (E-25). La sabiduría de la Red, su capacidad de contener todo lo humano disponible, tiene una implicación fundamental para los jóvenes: los mantiene informados acerca de lo que ocurre en el mundo. Internet funciona, en este, como ‘un dispositivo simbólico de conexión con el mundo’. Esa es la lógica de las culturas juveniles centradas

en el presente. La información 'actual' se convierte en uno de los valores fundamentales de su consumo audiovisual y digital de los jóvenes. Mucha de esa información les resulta inútil e irrelevante para efectos prácticos; pero otra se convierte en material indispensable para sus relaciones sociales. Aprovechados por el espectáculo deportivo, las aventuras románticas de sus protagonistas audiovisuales, los sucesos musicales y las renovaciones de indumentarias, los jóvenes construyen 'redes de intercambio conversacional'. Hacen de la información un objeto de relación cotidiana con los otros. En esos relatos, editados y 'reescritos' con material de sus imaginarios tecnológicos, los jóvenes afirman su identidad social y cultural. En los chats las conversaciones sobre los gustos mediáticos, las canciones y personajes favoritos o las disputas por el prestigio deportivo de un equipo de fútbol, son el centro de sus más importantes intercambios. La información posibilita la relación social con los pares. Y eso, en las culturas juveniles, tiene el más alto sentido simbólico. Por eso es tan importante mantenerse informado; en ese sentido la sabiduría de la Red es de una utilidad inestimable e irremplazable, sobre todo porque no solamente importa la información, sino la fuente que, en muchas ocasiones, es signo de prestigio. En ese mismo horizonte, perseguidores incansables de la relación social, ávidos de entrar en contacto con múltiples relaciones, de explorar los mundos del otro y de mostrar la singularidad y 'especialidad' de los propios, los jóvenes identifican al Internet como un objeto que por ser 'omnisapiente' es cada vez más un objeto omnipotente. "Al futuro, expresaba un joven de este grupo, veo la Red como la más grande fuente de información, eso es lo que ya está marcando la información, eso y por mucho la televisión, y eso que por ejemplo la radio y la prensa, eso ya nada que ver, solo la Red, va a ser lo principal" (E- 26).

Probablemente, esta representación de Internet se corresponda muy bien con lo que imaginaríamos de un Aleph. Pero hay un elemento importante que hace la imagen imperfecta, o por lo menos nos sugiere una variación de la metáfora borgesiana. Es el tiempo. El Internet sintoniza muy bien, como espacio temporal, con la marcada preferencia de los jóvenes con el presente. Instalados en el ámbito simbólico y los ritmos vertiginosos que los medios audiovisuales manejan con asiduidad, siendo a la vez decodificadores efectivos de los códigos de la moda, los jóvenes ven en la Red la imagen de lo que no tiene pasado. La versión original del Aleph borgesiano implicaba simultaneidad y multitemporalidad. La versión de los jóvenes hoy

privilegia el presente y lo nuevo. Internet no es un relato que se pueda conjugar en pretérito. “Internet, afirmaba un estudiante, muestra jóvenes, uno no encuentra imágenes de viejos, Internet no muestra cosas anticuadas, presenta colores...” (E-33). En el presente nada se acumula y aunque exista abundancia, siempre es un escenario de tránsito y mutación. En muchas ocasiones, el criterio de visita a un sitio de la Red se define por la fecha de la última actualización. En Internet nada puede ser viejo. La anacronía es el peor estigma que un objeto puede mostrar en la Red. Como todo se transforma, se actualiza y se renueva, Internet significa, para los jóvenes, un espacio de perenne movimiento. Lo mejor de Internet, expresaba un joven, es “la facilidad de la tecnología por estar a la moda, por estar ahí, porque Internet está al día, se está actualizando a cada rato, como que va al ritmo de todo, si uno está en Internet está prácticamente a la moda, porque conoce todo lo que está pasando actualmente en el mundo...” (E-33).

Internet es, para muchos jóvenes usuarios, el reino de la instantaneidad. La industria informática ha construido una cultura según la cual todo puede ser superado por la versión actual, que es siempre mejor que la precedente. Un programa actualiza, complementa, perfecciona. De un programa siempre hay una versión ‘actualizada’, pero nunca una versión ‘final’. Cuando la hay, suele ser el signo de un programa fracasado y de una corporación extinta. ‘En el mundo digital todo es perfectible’. Ese juicio opera con fuerza en la Red. Lo actual e inmediato se convierte en el criterio para evaluar la importancia y veracidad de lo existente. La ‘verdad’, un bien bastante promovido por la cultura escolar, asume, para los jóvenes, el valor de ‘lo último’. En el contexto de esta lógica una entrevistada expresaba: “Si uno busca la economía (actual) de Colombia en los libros, obviamente no la encuentra, pero si uno la busca en Internet, está actualizada, es lo que está ahora, pero lo que muestra un libro, lo muestra desde el año en que fue editado el libro. En cambio la información que sale de Internet es actual, es lo que pasa ahorita no es lo de tres años...” (E-23).

No solamente es la representación del libro —objeto escolar por excelencia— como un signo del pasado, sino que es Internet como el espacio tecnológico del presente. La Red se mueve para actualizarse y producir ‘más verdad’. Tres años son una eternidad para esta joven estudiante. El tiempo, como en ciertos videojuegos, siempre es un record a superar. Y la rapidez de la tecnología es uno de sus mejores signos de prestigio comercial. Los obje-

tos digitales se han publicitado como los objetos de mayor y más rápido cambio en la historia del planeta. En tres años pueden existir dos versiones del sistema operativo computacional más popular, o puede surgir y perecer una fulgurante empresa de software, o se pueden generar múltiples chips que duplican las capacidades del anterior, y así sucesivamente. Nadie, en Internet, puede dormir y no solamente porque los chats nunca cierran, ni porque los hemisferios del planeta se turnen las frecuencias de los usos, sino porque los usuarios y productores demandan, a la vez que ofrecen, una nueva versión del objeto que hace un instante perdió vigencia.

#### La crisis del saber administrado

La escuela pública de este estudio tiende a ser una institución tradicional, con una división vertical de papeles y, sobre todo, un saber administrado dosificadamente. El currículo lineal es la expresión más tangible y concreta de su perspectiva del conocimiento. A través de él, la cultura escolar define qué se debe saber, en qué orden, con qué pertinencia, cantidad y énfasis. La cultura escolar es un espacio de fronteras claras y una institución portadora de conocimientos que una sociedad considera deben ser enseñados. Es en esta organización y en esta forma del tiempo social en la cual se incorpora Internet. Las relaciones, contenidos, formatos y mediaciones de esta tecnología distan mucho de ser uniformes. Su accesibilidad, la multiplicidad de sus códigos expresivos, la información que hace circular, las experiencias comunicativas que suscita y su relación con el contexto, funcionan de manera opuesta al ordenamiento del saber y de la temporalidad de la cultura escolar. Tal oposición genera experiencias diversas en relación con la administración del saber que propone la escuela.

Expresando buena parte de lo que sus compañeros de curso viven, con grupos de más de cuarenta estudiantes, insatisfecha con la propuesta tradicional de su institución, deplorando los exámenes y las formas de enseñar que conoce, una estudiante relataba su experiencia cotidiana: “Uno estudia y lo ponen a resolver unas guías de 4 ó 5 páginas por lado y lado, y libro vaya y venga, eso no me convence a mí. Tanta información y ya después del medio año se ha olvidado todo” (E-22). Esta vivencia escolar significa la práctica rutinaria de estudiar para resolver un test o llenar la guía de un tra-

bajo académico que no les representa nada más que un saber agotado en las fronteras estrechas de una hoja en blanco. Resentidos por tener que realizar tareas monótonas, repetitivas y sin sentido, estos jóvenes —entrenados en el ritmo fragmentario y apresurado de los medios audiovisuales— perciben que la escuela, con didácticas y pedagogías rígidas y poco diversas, es un espacio que marcha en contravía de sus experiencias de conocimiento mediático, de sus ritmos de aprendizaje y de sus necesidades de nuevas conexiones con el entorno. En este escenario de insatisfacción, aparece Internet, plétórico de nuevos objetos, disponible y manejable, próximo y promotor de los códigos audiovisuales que manejan. Como símbolo de conexión con el mundo, con la actualidad y el tiempo presente, Internet rompe con la lógica con que está construida la escuela. En primer lugar se enfrenta a la simbología de su territorio. El aula, escenario del poder del profesor y lugar exclusivo para el conocimiento organizado y administrado por él, se ve confrontada por un objeto que no se queda en la clase, que abre una ventana al mundo, que conecta al entorno y pone en entredicho la diferenciación dentro/fuera. La interfase de ‘ventanas’, que desde finales de la década del ochenta del siglo pasado se volvió la iconografía digital más popular, contiene en sí misma una permanente representación del espacio para la mirada. Una ventana es siempre un diseño para comunicar espacios, puesta sobre los muros de la escuela es el símbolo que rompe sus límites, un ‘objeto centrífugo’. Para un profesor, un chico puesto sobre la ventana del aula de clases, contemplando con deseo impaciente el patio de recreo, es lo más desolador, pues está en el salón de clases queriendo estar fuera de él. Aunque le resulte comprensible al maestro, es un acto injustificado para el ordenamiento que requiere el conocimiento escolar. Con la autoridad educativa con que llega la tecnología digital al aula, gracias en parte al dispositivo publicitario que la soporta, el mismo estudiante, frente a la ventana virtual de su computador, es mucho más legítimo, para la organización de la escuela, aunque esté mirando con más deseo de huir y mucho más lejos que al patio de recreo. Son dos ventanas distintas, la primera censurable, la segunda, indefinida, y todavía no controlable, pero sin duda más centrífuga y potente para la evasión del estudiante. “El contacto con la tecnología, afirmaba un joven refiriéndose a Internet, abre pautas al alumno para que se dé a conocer, porque si tú vas a estar con el profesor sentado y él te va a estar dictando en un tablero, mira y copia y eso no (sirve), tienes que meterte en un



computador y ver más allá. Más allá del colegio hay muchas cosas que nos pueden servir” (E-24).

Resintiendo que la escuela les enseña contenidos descontextualizados, saberes anacrónicos y fosilizados, los chicos se introducen en Internet con la intensidad propia de quien ha encontrado por fin el objeto que estaba buscando: el ‘mundo exterior’. Esa es una de las tensiones que introduce Internet al espacio reducido del salón de clases. La Red produce en la experiencia de los jóvenes una situación ambigua respecto de los límites de la escuela con el entorno. Por una parte, podríamos afirmar que las fronteras se expanden y se conectan con el entorno. Se crean puentes de conexión escuela-mundo. Con Internet tenemos una escuela menos escuela y más mundo. Se produce, entonces, uno de los más anhelados deseos de los jóvenes: saber de su mundo contemporáneo. En igual medida, por otra parte, podría decirse que la ambigüedad que la tecnología Internet produce en las fronteras de la escuela tiene que ver con una redefinición de dos nociones claves de su espacio simbólico. El ‘dentro’ y el ‘fuera’ de la vida escolar. Aun cuando estas categorías han sido objeto de debate en la literatura postmoderna, es importante retomar su significado en relación con nuestra reflexión. Por un lado, la redefinición de la diferencia dentro/fuera de la escuela tiene que ver con el tipo de contenidos y experiencias que entran en la escuela cuando Internet empieza a funcionar en ella. Que un joven chatee o escuche música encubiertamente en sus clases implica que un fragmento de ‘mundo no-escolar’, de contenidos no significativos a la definición actual de la escuela, circulen en ella. Por el contrario, si un chico, dentro de un programa de intercambio de cartas con correspondientes en otra lengua, ejercita su segundo idioma, la pertinencia de la relación escuela-mundo es notablemente legítima. En esta medida, para la autodefinición actual de la escuela no siempre es claro cuándo Internet, aun si está en el espacio físico de ella, ha sido realmente introducido en su cultura. Con las tecnologías precedentes que llegaron al aula era más fácil de administrar y limitar qué era un contenido escolar y qué no lo era. Si los chicos estaban observando un partido de fútbol por televisión era claro que esa experiencia audiovisual no pertenecía al ámbito de lo escolar, salvo por alguna extraordinaria innovación pedagógica del profesor que quería mostrar el impacto de los actos masivos en la sociedad.

Con Internet, esta división no siempre es clara, por lo menos para los grupos de este estudio. Por eso cabe preguntarse, si cuando los chicos están

en el computador navegando en el aula están realmente en la escuela, o, mejor aun, si está realmente Internet allí. No siempre es claro que así sea. Y menos aun si el profesor no hace lo que por lo general es habitual en el aula de clases: controlar la organización, aprovisionamiento y asimilación de contenidos, hacer evaluación de test, impartir guías para evitar la dispersión de sus discípulos y aplicar la disciplina a un numeroso grupo en un espacio reducido e incómodo. La experiencia de navegación que reportaron los jóvenes con Internet mostraba un patrón general de control por parte de los profesores. Contrastando el uso de Internet en su centro educativo con las experiencias de navegación autónoma que se realizaron durante este estudio, los estudiantes coincidían en afirmar: “Digamos en el colegio uno no puede entrar a un chat, tienen que ser páginas educativas y tiene que ser algo que tenga que ver con el proyecto y no nos dan tiempo para chatear, si yo quiero música, o si yo quiero chatear, así sea en tiempo extraclase, hay que pedir un permiso y tiene que ser obligatoriamente para algo del colegio, algo que no vaya a ser diferente” (E-18). Al observar sus experiencias de navegación cuando no existe una orden, un control o una guía del profesor, los estudiantes tienden a navegar en sus temas favoritos, poco ‘educativos’ en la perspectiva de la escuela. En sus encuestas, los porcentajes de temas académicos navegados eran poco significativos, contrastados con un generalizado 80% de preferencia por los temas musicales. En esta medida, sin profesor, sin guía para resolver, o sin examen del cual dar cuenta, los jóvenes, cuando pueden navegar autónomamente en la escuela, no están precisamente en el mundo escolar. En esta medida es que es posible reconsiderar la transformación de las fronteras escuela/mundo, o redefinir dentro/fuera de la escuela. ¿Qué diferencia puede haber, entonces, entre navegar en un cibercafé y navegar en la escuela? Navegar en Internet dentro de la escuela no implica, en principio, que Internet esté en ella. Más bien podría ser que Internet ha puesto el ‘afuera’, ha entrado con el ‘mundo externo’, pero no se ha articulado a un proyecto pedagógico que defina su naturaleza educativa. No se trata, como por lo general se enfoca en la escuela, de qué tipo de contenidos son considerados educativos y cuáles no. En el terreno de las tecnologías audiovisuales precedentes, como la televisión, buena parte de su crisis tiene que ver con el hecho de haber considerado que sus potencialidades educativas se resolvían haciendo televisión educativa. Ante el hecho evidente de que nuestros niños y jóvenes aprenden más ética de los dilemas mora-

les que enfrenta un personaje de un drama, un enlatado o una telenovela, que de los programas educativos sobre valores, es necesario replantearse hasta dónde es pertinente considerar que es en el control de los contenidos donde se resuelve el valor pedagógico de Internet. Si atendemos las historias educativas de los jóvenes de este estudio, la tecnología de Internet es, en muchos aspectos, la experiencia menos escolar que los jóvenes están experimentando. La escuela Internet es menos escuela y más 'Internet juvenil'. Es decir, es más mundo externo, más códigos audiovisuales, más consumo de simbologías del mercado, más sociabilidad con los pares y más diversión. En otras palabras, es menos conocimiento administrado, menos tarea displacentera, menos solemnidad, menos uniformidad, menos versión infalible. En últimas, es menos esfuerzo, más facilidad y más placer.

Por las prácticas frecuentes observadas en sus navegaciones, por sus propios relatos y entrevistas, es claro que Internet es, para los jóvenes, un escenario para el placer. En oposición, la escuela se ha erigido como el espacio que habitualmente premia el sacrificio, reconoce la dedicación y la disciplina, exalta el esfuerzo frente al obstáculo y considera el aprendizaje como una experiencia de difícil logro. El régimen del aprendizaje, como una actividad disociada del placer, lo practicó y legitimó la escuela durante mucho tiempo. Aun los discursos más lúdicos de la vida escolar asumen el juego como una 'herramienta', tan solo un instrumento para lograr un aprendizaje más efectivo y atrayente, pero siempre signo de lo 'difícil'. Lo valioso debe costar, es el principio que se le recuerda al estudiante. Y el currículo en este sentido ha sido la administración progresiva de las dificultades. Haciendo visible esta dinámica Internet/escuela, como en una especie de reflejo de voces contradictorias, un joven afirmaba: "...antes de tener computador, cuando teníamos que buscar una tarea, tenía que venir hasta la biblioteca o ponerme a buscar en los libros y duraba horas y horas haciendo una tarea que en Internet me puedo demorar una hora... Entonces Internet me facilita mucho la vida. Aunque también en algunos casos, me dicen mis papás, que eso también patrocina la mediocridad. Porque mientras ellos se tenían que gastar un fin de semana seleccionando la información, leyéndola, yo simplemente la busco en Internet, la selecciono, la copio y ya" (E-25).

En su introducción al aula, Internet genera una tensión ambigua en las fronteras mundo/escuela que ha empezado a hacerse visible en el discurso de los profesores y los padres. Como es una tecnología que está llegando

precedida de un enorme prestigio pedagógico y su uso y apropiación resultan tan difusos para los adultos de la escuela, la reacción que se genera en ellos aún es ambigua y oscilante. A la escuela, habituada a inspeccionar y administrar lo tangible, la ‘fuga’ que se produce en los chicos en las ventanas de la Red, todavía le resulta una experiencia suficientemente inmaterial como para que pueda regirla con éxito. A lo sumo, puede hacer operaciones de censura en la perspectiva de una imagen heterónoma del estudiante: como se lo ve incapaz de autorregularse, como no se ha dispuesto una estructura de aprendizajes para que ello suceda, es necesario tomar decisiones por él.

“De un sistema de prohibiciones puede deducirse lo que la gente hace normalmente y puede obtenerse una imagen de la vida cotidiana”, —afirma un personaje novelesco de Umberto Eco— (1995: 80). La escuela prohíbe juegos, páginas pornográficas, música y otros divertimentos con la Red y con el computador. De esto es sencillo colegir lo que hacen los chicos cuando se los deja navegar libremente o cuando se escapan a la mirada del profesor: “al principio, relata un joven, decían que se podía entrar a lo que se quisiera, que no fuera porno ni nada satánico y después ya empezaron con lo del chat, lo que pasó fue que colocaron una norma que decía que no entrar allí y solo entrar a lo relacionado con lo educativo, entonces supuestamente lo no relacionado sería lo ‘equis’ y lo satánico, pero si el profesor quiere decir que eso no está relacionado con lo de la materia, lo dice, o sea lo que él crea que no, listo es lo que diga él” (E-18). Este relato nos abre a un interrogante complementario. Por un lado, es la pregunta por lo que sucede frente a la censura: la generación de estrategias de resistencia. Según un joven, navegar fuera del colegio es “muchísimo mejor, porque navegamos libremente, en cambio en el salón, cuando viene el profesor, toca cambiar de ventana con Alt Tab” (E-18). Aun en los espacios más rígidos y estrictos de la escuela los estudiantes generan mecanismos de resistencia. La censura de contenidos de la Red no escapa a este hábito. Como lo veremos más adelante, para los jóvenes cibernautas ‘lo prohibido’ es un objeto difícil de eludir por cuanto es abundante, tentador y omnipresente en la vida de la Red. Eludir la visualización de ciertos contenidos genera una operación psicosocial compleja: por una parte, el objeto prohibido se vuelve más seductor y convocante, y, por otra, su consulta se consolida como una práctica de complicidades y reafirmaciones grupales. Eludir el control del profesor les resulta

un ejercicio colectivo más fácil de lo que cabría suponer, no solo porque en las instituciones no existan y no manejen, por lo general, software de control de acceso a contenidos, sino porque la superación de la censura se vuelve, como en un videojuego, el mejor reto para probar quién tiene más habilidades tecnológicas para saltar los muros de la prohibición escolar. Y la diferencia generacional en el manejo de la tecnología juega a favor del estudiante que rápidamente aprende e inventa estrategias para eludir el control visual del profesor.

Con profesores y adultos pendientes de los contenidos a los que se accede, preocupados por hacer realidad la difusa promesa pedagógica de Internet y alarmados por todo el imaginario de los peligros que le atribuyen, la escuela ha empezado a fomentar un uso escindido de Internet. La Red es para los jóvenes lo menos escolar que tiene la escuela. Cuando la escuela incorpora a Internet bajo la figura del control y la administración del saber a la que se encuentra habituada, la Red tiende a volverse como un objeto del pasado: una biblioteca para hacer las tareas, un gran banco de datos, o un libro ilimitado que hay que administrar. Internet pasa a ser representado entonces como un banco exclusivo de información. Muy poco se lo asocia con comunicación, interacción o proyectos compartidos. Alrededor de esta forma de apropiación se construye una escisión fundamental frente a Internet. La Red se vuelve entonces una práctica en tensión entre 'lo que los jóvenes quieren hacer y lo que deben hacer': el Internet de la tarea y el Internet del placer, el Internet del cual se piratea la tarea y el Internet que apasiona en el chat. El Internet gozado y el Internet obligado. Al respecto una joven mostraba claramente su experiencia escindida con Internet: "llegaba el profesor y decía hacen esto, esto, y esto y uno se ponía a hacer lo que tenía que hacer, no lo que uno quisiera, solo cuando navegamos libremente, pues por lo menos yo solo hago chatear y chatear y chatear y pues chévere porque conozco más gente y costumbres..." (E-5). Esta escisión promueve dos posibles dinámicas de Internet en el mundo escolar de los jóvenes. En la primera, la Red, construida con una apariencia y comportamiento estetizante, seductor, multicomunicativo y lúdico, transfiere su lógica a la dimensión pedagógica: hipermedializa y diversifica la escuela. En la segunda dinámica, Internet empieza a ser una experiencia de control, disociada del placer y reducida a ser tan solo una enorme biblioteca. En este caso, se 'escolariza' Internet dentro de la cultura tradicional. La mejor tecnología pue-

de pasar, así, a comportarse como el más tradicional de los objetos con los cuales se vive en el ámbito pedagógico. Por la experiencia de vida de los estudiantes y por las prácticas observadas durante el estudio, la segunda dinámica parecería ser una de las más frecuentes. La primera no está excluida, pero es de menor valor en los jóvenes. En ciertos momentos, las dos se entrecruzan y retroalimentan o entran en tensión. En cualquier caso, la escisión existe en Internet, en tanto objeto de una relación, más allá de las buenas intenciones declaradas por la escuela, no es todavía una experiencia claramente pedagógica.

El lugar de la oposición entre lo que es educativo y lo que no lo es, resulta un problema difícil de dilucidar. Sobre todo, si en general lo que la escuela trata de controlar es el acceso al material publicitario con el que la moda se hace presente en la Red y al cual usualmente acceden los jóvenes internautas. Una mirada rápida sólo nos haría visible la contraposición de dos discursos sociales: el de la escuela y el de la publicidad. La publicidad, aunque comprendida hoy como un complejo dispositivo que pone en escena una interacción cultural entre mundo simbólico y mundo económico, entre deseos colectivos y aparato productivo (Pérez Tornero 1988), no logra ser considerada, por la escuela, más que como un vehículo de 'alienación' y manipulación de los consumidores. Esta forma de concepción de la publicidad es más evidente en la perspectiva instrumentalista que la escuela tiene sobre la televisión en particular y sobre los medios en general. Adhiriendo al viejo paradigma<sup>25</sup> de los medios 'todopoderosos y manipuladores' versus los 'receptores pasivos y manipulables', la escuela hace del discurso de la publicidad un objeto de crítica, menosprecio y previsión. No por ello la publicidad ha dejado de filtrarse por los innumerables intersticios de la relación escuela-medios-jóvenes. Pese a su declaración en contra del dispositivo publicitario, su corazón simbólico (es decir, la imagen) ha penetrado y retomado, por diferentes vías, el mundo de la escuela. Los jóvenes se han reapropiado de muchos de sus discursos y reinterpretándolos, desde sus propias estructuras culturales, los usan como espacios de auto-representación. Un joven manifestaba: "a mí me gusta mucho esa propaganda del slogan de Sprite... dice mucho. Aunque ellos en realidad lo que tratan de vender es

---

25 Es amplia la bibliografía al respecto. Una aproximación sintética puede verse en G. Hernández (1998) y J. Martín Barbero (1996).

una marca, pero en realidad dice mucho. La imagen es nada... yo puedo ver una vieja relinda en la calle, una mujerzota y pues puede ser hueca por dentro, o sea, la imagen no es nada. Yo, hasta no conocer a la persona no puedo dar un claro juicio de ella" (E-28). La representación de la imagen publicitaria en la escuela es un discurso tensionado, ambiguo. Se le da una mirada crítica a su interés comercial, pero a la vez se hace un uso extenso y racional de su semántica, a la cual se otorga profundidad y pertinencia vital.

En la cultura mediática contemporánea, la imagen se ha vuelto un código comunicativo omnipresente (Jameson 1997). La imagen da sentido tangible a la realidad social. Con el desbordamiento masivo de lo visual a través del espacio mediático, la realidad no es representable sino por su visualización. Los estudios sociales y antropológicos de la ciudad han encontrado que muchas de las vivencias urbanas más fundamentales, tales como los procesos del espacio y la generación del sentido de pertenencia colectiva, están siendo mediados por la centralidad del discurso televisivo (García Canclini 1995). Aunque para Occidente la visualidad ha sido un fenómeno creciente en la construcción de la cultura (Jenks 1995), con el auge de la imagen mediática es como se genera su mayor protagonismo simbólico y su potencia antropológica en la vida urbana. Ello ha implicado uno de los fenómenos sociales más particulares en la construcción de la esfera comunicativa actual, el despliegue intenso y generalizado de la estetización de los diferentes registros comunicativos de la sociedad (Jameson 1997). La política, la sexualidad, la vida privada, la ciudad, la economía, entre muchos otros campos, tienden a ser escenificados estéticamente. Incluso los conflictos bélicos de cualquier lugar del planeta se han vuelto objeto de cuidadosas transmisiones en directo y de explicaciones mediáticas expuestas con gráficas y simulaciones típicamente cinematográficas con el fin de ser atractivas al espectador. Los dispositivos tecnológicos, su diseño, sus interfaces de usuario y la organización de las actividades que implican, están palmariamente diseñadas para ser 'disfrutadas', empezando por ser 'visualmente seductoras'. Desde luego, no son solamente los medios, también la vida social y política se ha reapropiado de esta dinámica y la pone en escena.

Socializados en el espacio de la estética publicitaria de los medios, los jóvenes hallan diferentes líneas de continuidad y aceptación de la tecnología digital en la escuela. Con Internet, con su disponibilidad visual y su creciente colonización publicitaria, los jóvenes encuentran un espacio que les es

bastante familiar. “En el colegio, afirmaba una chica, hemos podido tener acceso a Internet en la biblioteca del colegio y es muy rico porque por medio de Internet toda la información la tiene a la mano y es increíble, a uno le queda divino, le quedan muy bien los trabajos, le quedan a uno súper bien, además de que los trabajos presentados en computador se ven muy bonitos, uno les puede colocar muñequitos, en word, en excel, uno puede hacer la presentación por diapositivas, es muy rico poder interactuar con la tecnología y esto me ha ayudado muchísimo” (E-27). Este registro, aunque singular, es bastante frecuente en la línea de argumentación de los jóvenes sobre el poder de la tecnología digital. Para muchos estudiantes, buena parte del valor de Internet reside en su calidad de ser un gigantesco reservorio de gráficos, ilustraciones y caricaturas para mejorar la apariencia de sus tradicionales tareas escolares. En el mismo sentido, aunque muchas veces lamentan el exceso de banners en la Red, otras tantas confiesan que uno de los motivos para aumentar su visita y permanencia en una página web es la riqueza gráfica, la visualidad y la presencia de publicidad atractiva.

Aunque ello parezca solamente un gesto prosaico, más allá, se revela la naturaleza ambigua de una relación paradójica entre entorno mediático, tecnología digital y escuela. Como puede verse a través de las representaciones sociales y prácticas escolares de los jóvenes con la Red, con la incorporación de Internet se trazan nuevas líneas de continuidad y tensión entre diversos registros de la cultura de la escuela y la cultura del entorno. La institución oscila y, sin desearlo, establece puentes con el entorno a la vez que levanta fronteras que rápidamente desaparecen por las ventanas de fuga de la Red y las prácticas de navegación de sus jóvenes usuarios. Si esta ambigüedad se la observa como un problema de competencia entre entorno y escuela su solución no será fácil de lograr, sobre todo porque pasa por abordar experiencias que ocurren en el nivel de complejas estructuras y dinámicas de la vida cultural. En cambio, si se la asume dentro del marco actual de la incorporación del Internet a la escuela, como parte de una potencialidad para la renovación de la práctica educativa, probablemente será más viable su resolución, a partir de explicitar las relaciones posibles, más en la lógica de la alianza que de la competencia.

Por otra parte, es fundamental construir, desde dentro de las instituciones, una actitud suficientemente sensible al cambio organizacional, cultural y pedagógico que puede implicar Internet para la escuela. La dificultad que



puede surgir de 'escolarizar a Internet', bajo los esquemas actuales que hemos reportado, implicaría perder muchas de sus potencialidades educativas. En el mismo sentido, la reducción de las posibilidades de Internet a un mecanismo de información es una representación a cuestionar. Difícil asunto porque para la escuela no es nuevo el debate alrededor de la educación centrada en los contenidos. Si Internet no logra ser más que 'acceso a contenidos', así sean nuevos, extensos y variados, el esfuerzo del debate se agotará en el tipo de información al que debe accederse. No es que el asunto de los contenidos sea inútil o accesorio, sino que asumirlo así reduce y desconoce las posibilidades de Internet como generador de relaciones, lógicas culturales y procesos comunicativos.

### **Los avatares del 'hiperlector'**

El debate por la importancia de los contenidos de la escuela nos conduce inevitablemente al problema de los procesos de lecto-escritura en relación con la incorporación del Internet al mundo escolar. Como parece colegirse de nuestro trabajo etnográfico, la experiencia lectora en los jóvenes se encuentra en un estado de crisis y transformación. Las evaluaciones de 'competencias académicas' que se han venido aplicando en varias áreas escolares, entre ellas la del lenguaje, dan cuenta de una problemática central en la educación pública de la ciudad. Los resultados de estas pruebas muestran porcentajes muy bajos de desarrollo. Resultados más preocupantes se han presentado en las pruebas nacionales que, en la misma línea, han encontrado que los niveles de matemáticas y lenguaje son abiertamente insuficientes en la población escolar.

La escuela tradicional tiene un objeto central que la define: el libro. La cultura de la escuela es la cultura del libro. El libro ha funcionado como objeto de saber. En él se concentra lo más apreciable del conocimiento que propone la escuela. Pero el libro de la escuela tiene cierto funcionamiento. Ha sido objeto de culto, es estático, preserva y fija límites. Cuánto nos acercamos o nos alejamos a él es, y ha sido, el criterio de evaluación del saber escolar adquirido. La escuela, como institución, ha estado apoyada en la apropiación, circulación y culto del texto. Éste ha sido, por un largo tiempo, el espacio de las certezas del maestro. Ha marcado sus derroteros y cal-

mado sus incertidumbres. Más que la lectura, es el libro lo que ha definido cuál es el sentido de la vida escolar. La distancia creciente de los jóvenes con los universos lectores del formato libro, da cuenta de varios fenómenos que en algunos casos están en contravía de la explicación de las deficiencias de lectura. La relación con los medios, al igual que con los nuevos objetos digitales que habitan el aula, nos permite ver que la crisis de la cultura del libro escolar es menos con el libro y más con la relación que la escuela les plantea, a través de él, con la lectura.

#### Crisis de la lectura o crisis de la relación

Para los jóvenes, el libro de la escuela es signo de una práctica displacentera y obligada. Incluso, en los de mayor nivel sociocultural, la lectura no es una práctica frecuente. En la escuela el libro se vuelve un imperativo del saber. Quien no acceda al libro se margina del conocimiento. En el mismo sentido, el libro es un objeto de permanente control del espacio pedagógico. Es sobre él, sobre sus contenidos, que se realizan las pruebas para los estudiantes. El libro es visto por los jóvenes como un objeto con el cual guardan una relación poco placentera y difícil. “No sé por qué, el libro me aburre, afirma un joven, aunque pues hay libros ‘bacanos’, pero de todas maneras: ¡qué pereza!” (E-31). El sentido del libro se vuelve aun más crítico porque a través de su control los jóvenes experimentan la poca autonomía que tienen en la organización de su propio aprendizaje. En los jóvenes, la relación de control pedagógico que se plantea con el libro en la escuela produce menos autonomía y más subordinación. No es infrecuente que los estudiantes sientan que ‘querían’ leer un libro justo hasta cuando ‘tenían’ que leerlo. Basta el sencillo acto imperativo de un profesor que deja un libro de tarea para deshacer cualquier signo de gusto lector. Cabría preguntarse ¿cómo se asumiría la cultura del libro en una escuela en la que no se obligara a leer?

De otra parte, la experiencia de un joven lector nos revela más la crisis de la forma en que funciona el texto en la escuela antes que una crisis con la lectura. “No leo a menos de que sean esas revistas de chisme, afirma un estudiante, la revista Shock, por ejemplo, donde sale la última niña de moda y que el último tipo de moda, o Soho, o sea revistas así, bien maletas que son solas bobadas, eso es lo único que de pronto uno llega y se para en una

tienda de revistas y se queda uno mirando la revista, mirando cosas así sin contenido, pero sí con hartas 'pendejaditas', es lo único así que uno se atreve a leer, ni siquiera leer, solamente hojear..." (E-14). Como se ha advertido, desde diversos estudios de las formas de lectura de los grupos populares, parecería que la identificación de la lectura del libro como la única legítima, hace a los propios ojos del lector, desvalorizar otras prácticas textuales. Es claro que los jóvenes no leen por una multiplicidad de razones entrecruzadas, pero también porque frente a ciertos materiales no se identifican como lectores. La crisis del texto no es entonces la crisis de la lectura sino de la relación con ella en el espacio escolar. Con la emergencia de la tecnología del Internet el panorama se vuelve aun más complejo, pero, a la vez, más clarificador para comprender que la crisis de la práctica lectora se refiere más a un proceso de transformación de la decodificación que a una pérdida de una práctica determinada. "Yo creo, afirma una joven estudiante, que una hoja en blanco con letra negra, eso es muy cansón, en cambio que los muñequitos que aparecen en la pantalla (de Internet), que la letra de un color que grande, que pequeña, yo creo que eso también llama muchísimo la atención. O sea uno solo lee lo que le interesa, ¿cierto?, y de pronto pasa uno por ahí y aparecen muñequitos, bueno uno por lo menos se distrae, pero uno no tiene que estar pegado leyendo línea por línea y que de pronto se pierda ¡ah!, no entendí y volver a leer, entonces (en Internet) uno va exclusivamente a lo que va y no tiene uno que irse a las extensas lecturas y pasar hojas y estar solo ahí, está uno como un poquito más relajado..." (E-14).

Este relato es explicativo en varios aspectos. El primero, el carácter estético que diferencia el formato impreso y la hipertextualidad de la Red. La 'hiperlectura' en la Red está acompañada de varios registros de decodificación: la diversidad, los entrecruzamientos, la posibilidad de autorregulación, la autoconstrucción propia de las rutas de navegación, son las características más decisivas para que los jóvenes experimenten una vinculación mayor totalmente opuesta al objeto libro. Frente al nuevo formato hipermedial, los jóvenes sienten una gran familiaridad porque han tenido un entrenamiento previo en sus procesos de decodificación con los medios audiovisuales. Buena parte de las prácticas que los jóvenes tienen en la Red hacen que el uso de Internet pueda ser entendido como una 'lectura televisual'. Es el uso televisivo de la Red. Esto nos retorna al tema del sentido de la lectura en los jóvenes. Una de las ventajas comparativas que encontraban en la Red fren-

te a su experiencia lectora era la naturaleza del acceso. "Internet es muy bueno, afirmaba un joven sobre su experiencia, por que a mí me parece una manera ir a la biblioteca y entrar allá, y consultar esos libros gordotes, y que ojalá no te apareciera mucho la información y vuelve y baje a la sala y hacer una fila de cinco personas y preguntar que cómo prendo esto..." (E-27). El acceso, se refiere a una noción más amplia que la facilitación. Tiene que ver con la relación que se ha establecido con la lectura en la cultura escolar. No solo porque la formación de lectores requiere de fuertes procesos de acompañamiento social y de capital cultural disponible en los contextos familiares y comunitarios, sino porque la dinámica educativa ha hecho que el libro se erija como símbolo de una escuela poco vinculadora, y, de manera complementaria, porque el texto se ha representado con un valor opuesto a objetos como los medios masivos. Una muestra de que la decodificación alfanumérica existe en las prácticas 'hiperlectoras' lo muestra el hecho, frecuente para muchos jóvenes, de imprimir textos encontrados en Internet para leerlos después<sup>26</sup>. Esto no solo nos revela la redefinición de los hábitos lectores en los formatos digitales, sino que también nos hace visible que, probablemente, el acceso a la lectura electrónica se asume como una práctica distinta a la del libro (no tanto por el tipo de decodificación como por el contexto de recepción). Frente a la Red los chicos no se asumen como lectores sino como 'navegantes', 'exploradores' o 'internautas'. El sujeto 'hiperlector' con el cual se representan tiene un carácter tecnologizado, el mismo imaginario cinematográfico que acompaña sus representaciones sociales sobre la tecnología, hace que tengan sobre sí mismos una imagen renovada y poco parecida a la autoimagen que tenían cuando accedían al libro impreso. Con el Internet, los chicos tienen menos profesores que les impongan lecturas y en esa forma los puntos de fuga, la construcción de trayectorias autónomas y exploraciones azarosas en la Red se hace más factible. En buena medida, con esto, podría decirse que los chicos leen en Internet porque no se dan cuenta de que lo hacen<sup>27</sup>. Su propia representación de la lectura

26 En este aspecto una estudiante nos narró parte de su práctica lectora con Internet: "Bajaba la información, todo lo imprimía. Miraba las páginas de los periódicos y también imprimía y tengo un álbum ahí de todo lo que imprimí, de todo lo que he investigado" (E-23). Vale la pena resaltar que los periódicos son, en su versión electrónica, una de las páginas de visita más frecuentes entre un buen número de jóvenes entrevistados.

27 Por su parte, la escuela tiende a no reconocer este ejercicio 'hiperlector' en su componente 'lectoescritural'.

como una práctica aburrida no es compatible con la experiencia emocionalmente atractiva y activa que ejercitan en sus navegaciones por la Red. La práctica asidua del chat, generalizadamente chat de texto, muestra también el lado vigorosamente activo que rompe el paradigma de la lectura/consumo para establecer el de la productividad textual. El problema de qué es lo que leen o cuánto lo hacen o bajo qué variantes, también es un aspecto para resaltar, por cuanto con los formatos hipermediales de la Red no solamente cambia la relación con el soporte de la escritura, sino que se redefinen las representaciones de lo que los jóvenes navegantes encuentran y producen en sus nuevos espacios 'hiperlectoescriturales'.

La escuela libresca enseñaba un 'mundo distante', lo representaba remoto e inaprensible. Desde la perspectiva de la experiencia de los jóvenes, la tecnología Internet reinventa la noción de los espacios, permite imaginar que las más lejanas geografías y culturas están más disponibles con el minúsculo gesto de un 'clic' que con el esfuerzo, muchas veces infructuoso, de desplazamientos, consultas y acceso a una biblioteca tradicional. La realidad externa, el 'mundo de los otros', era, en el estilo textual de la escuela, un saber narrado y contado en formatos solemnes, parcios, precisos y uniformes. Es el reino del libro consagrado e infalible, el cual, por excelencia, para los jóvenes de generaciones hedonistas, es un sinónimo de aburrimiento. Un narrador libresco, omnisciente e impersonal, con un lenguaje donde él desaparece, les cuenta de las formas geográficas del Peloponeso o de la filosofía hindú. Con Internet, los intermediarios impersonales, ante los ojos de los chicos, tienden a desaparecer para dar vía a los protagonistas. De viva voz, en registro hipermedial, los colonialistas lamentan el espíritu avasallador y sanguinario de sus antecesores, los nacionalistas hacen apología de su riqueza prehispánica y los orientales cuentan su propia versión de la historia. Y aunque los chicos consulten menos geografía, ciencia o historia y accedan más a horóscopos y deportes, la voz y el cuerpo visualmente presente de los actores, es una experiencia que les resulta invaluable para diferenciar cómo conocen en la Red y cómo conocen en la escuela del libro. "Yo puedo mirar fotos en Internet, decía una estudiante, puedo mirar videos, puedo escuchar sonidos, puedo hacer muchas cosas, puedo adquirir información escrita por personas que son las que viven esas situaciones y eso a mí me brinda muchas facilidades porque prácticamente todo está ahí" (E-23).

### Los piratas de la antigua escritura

Como hemos observado, Internet se comporta de diversos modos en la escuela. A veces está dentro, con sus jóvenes navegantes, a veces está afuera, capturándolos para llevarlos más allá de sus fronteras. Las formas de 'escolarización' que operan sobre Internet producen usos 'tradicionales' de los nuevos formatos expresivos de la Red. Con una escuela centrada sobre el saber del texto muchos jóvenes edificaron una imagen negativa del libro. Y como éste, a pesar de sus resistencias, es un objeto que opera en la vida cotidiana de la escuela, los jóvenes también han aprendido a ser complacientes con lo que no pueden evitar. Una manifestación de ello son sus actos de copia de fragmentos de libros que, sin el menor procesamiento, son entregados al profesor como su tarea. La práctica de 'investigar', como habitualmente la llaman los estudiantes, no es otra cosa que un plagio de fragmentos de varios libros. En buena medida, inspirados por la escuela libresca de sus profesores los jóvenes se han vuelto cultores desganados y ausentes de la sabiduría que atribuyen al libro. Al respecto un joven afirmaba: "las tareas que deja el profesor, que investigue sobre tal tema, entonces uno habla sobre lo que uno piensa del tema y para él eso está mal, para él tiene que ser lo que está en un libro y no lo que uno piensa sobre ese tema" (E-22).

En la cultura libresca de la escuela tradicional lo más difícil era conseguir el libro para copiarlo. Cuando emerge Internet, para la perspectiva de quienes solo ven en la Red una gigantesca biblioteca, la práctica del copiado se vuelve un asunto fácil de resolver. "Yo creo, afirma una joven, que el Internet nos da muchas facilidades, pero es que eso depende de la autonomía de uno. Porque si yo quiero ser perezosa pues solamente bajo y pego" (E-23). Para los profesores el fenómeno también es visible: "...por ejemplo, afirma un profesor, haciendo un trabajo escrito que uno les pone, ellos van y copian, y lo presentan, pero si uno va y les pregunta algo sobre el trabajo escrito no tienen ni idea" (P-36). Aunque en ocasiones no deja de despertar una culpa, rápidamente superable, para el joven Internet se vuelve un sinónimo del libro, conteniendo sabiduría que sólo hay que copiar y pegar, pero de la cual no hay que dar cuenta, no solo porque no se quiera, sino porque se considera que no se puede. Con dificultades para generar procesos de autonomía interpretativa, los jóvenes hacen del plagio del libro una especie de práctica donde el saber siempre es 'el saber del otro'. Y, como éste resul-

ta ser un saber infalible, el joven que copia del 'libro internet' se vuelve, casi paradójicamente, un pirata de la antigua escritura.

Hasta aquí hemos tratado de exponer algunas de las redefiniciones que introduce Internet, con sus estructuras hipermediales, en las prácticas de comprensión y decodificación lectora. Las relaciones con la lectura tradicional se han modificado sustancialmente, emergen prácticas distintas y se crea la figura del navegante 'hiperlector'. Sin embargo, esto no quiere decir que, en sí misma, la experiencia de los jóvenes en la Red nos esté llevando a una formación de lectores y decodificadores más críticos y mejor entrenados. No tenemos información suficiente para afirmarlo, incluso si consideramos las observaciones de las navegaciones que los jóvenes realizan, encontramos fuertes continuidades entre consumo de medios y práctica cibernáutica, que, en principio, no estarían suficientemente ligadas a la formación de lectores más críticos, sino a la de consumidores más hiperactivos. Que estén insatisfechos con lo que encuentran en los medios, que repudien el exceso de publicidad en la Red, o que descalifiquen el 'consumismo', no implica la construcción y consolidación de lectores más analíticos, reflexivos y activos frente a los dispositivos publicitarios y a las corporaciones mediáticas e informáticas. Esto, desde luego, no quiere decir que la relación que los jóvenes se plantean con este espacio los haga más dóciles o sumisos. Muy por el contrario, más allá de la intencionalidad de la producción de estos grandes dispositivos comunicativos, en las culturas de los jóvenes y en la escuela, existen corrientes importantes de 'resignificación' de la simbólica de los medios masivos y de las tecnologías digitales.

### **La mediación del profesor: proximidad y distancia**

Con Internet está comenzando a producirse una particular redefinición de la relación pedagógica con el conocimiento en la cultura de la escuela tradicional. Con una tecnología que enseña divirtiendo, la Red es para los jóvenes la posibilidad de conocer sin libros. Conocer con Internet, aun cuando sea conocer con la lectura que allí pueden hacer, es conocer sin libros. Esta modalidad de aprendizaje no deja de preocupar profundamente a los profesores, en la medida en que empieza a significar un impacto considerable en la identidad de la escuela libresca. Una docente afirmaba: "Los chicos ni siquiera ma-

nejan las bibliotecas... esos muchachos no pasaron por la cultura del libro... ha sido muy difícil el buscar, para ellos es muy difícil ir a las bibliotecas, no saben manejarlas, no saben hacer una consulta... “ (P-34). Con profesores formados en las didácticas y las pedagogías a través del libro, estas nuevas dinámicas les introducen un factor de cambio a su competencia educativa. En primer lugar, a una buena parte de ellos les resulta invisible el sentido pedagógico no solo de Internet, sino de la cultura informática en general.

En este sentido, un aspecto cardinal que se pudo observar en el estudio fue la diferencia generacional existente entre los estudiantes y sus profesores. Aunque muchos de los estudiantes de los sectores populares de las escuelas públicas no tengan un acceso directo, intenso y temprano a la tecnología digital, han nacido en una sociedad donde la informática es una representación naturalizada y asociada con lo juvenil. Por más novedosa que les resulte a los jóvenes que tienen un comienzo tardío en la informática, su relación con el computador les es más realizable que a muchos adultos. Para los profesores ocurre de manera diferente, muchos de ellos vieron aparecer el computador en su adultez, cuando ya habían hecho un largo tránsito por una escuela libresca y poco tecnologizada. Aprendieron, durante casi toda su vida escolar, desde las versiones lineales de la escritura y su relación con los medios, la tecnología más cercana aunque exterior a la escuela, fue mediada por el paradigma que descalificaba sus posibilidades educativas. Los que conocieron el computador en sus épocas tempranas tuvieron un acercamiento poco gratificante pues conocieron interfaces pobres y difíciles de manejar. De ahí probablemente nació buena parte de su distanciamiento con la tecnología informática. Para muchos profesores es clara esta diferencia generacional, uno de ellos la resumía así: “Los jóvenes prácticamente están viviendo el auge de la tecnología, ellos nacieron prácticamente con toda esta revolución tecnológica, cuando yo empecé a coger mi primer computador yo ya tenía 35 años, en cambio vea ellos son de octavo y ya están navegando y están en una de edad que 13, 14 años...” (P-36).

### Miedos y resistencias

La diferencia generacional en la competencia tecnológica fomenta en los profesores varias tensiones. En primer lugar, los jóvenes en sus propias au-



to-representaciones se asumen como 'exploradores' de sus vidas y eso, para ellos, marca una diferencia con los adultos, la cual se hará visible frente a la tecnología digital. "Los adultos ya están como encarrilados en su cuento y no creo que ellos no miran hacia atrás, que ellos también fueron jóvenes, que ellos también necesitaron ver cosas diferentes, sino que ellos ya son más serios en sus cosas y no se dan cuenta de que uno, digamos, también necesita ver cosas diferentes..." (E- 27). La búsqueda de la diferencia y la persecución de la novedad, son códigos que los jóvenes asumen como marcas distintivas de su identidad. La gran afinidad que tienen con la Red se debe a que ésta brinda un amplio espectro de objetos y simbólicas actualizadas y 'explorables'. Para esta lógica de representación juvenil Internet siempre es el cambio y la novedad y esa lógica no es precisamente la que perciben que existe en los adultos que ellos llaman 'encarrilados'.

Para los profesores, casi todos con por lo menos el doble de la edad de sus estudiantes, esta diferencia puede suscitar un primer miedo: el miedo a perder el control, el miedo a que la tecnología no sea su territorio y, por lo tanto, en ella sean superados en saber. Es el temor a ser desplazado. Este hecho, en una escuela montada sobre el esquema de alguien que sabe y alguien que no sabe, es un motivo suficiente para marcar una distancia, sobre todo porque con ella se atenta contra la identidad con que tradicionalmente se ha definido el papel del maestro en la vida escolar. Además, como frecuentemente se ha asociado la tecnología con la juventud (en el discurso de los medios y en el de los propios jóvenes) muchos adultos perciben que entrar en el escenario tecnológico es arriesgar 'el control'. En el mismo sentido, la representación sobre la tecnología como un objeto en permanente renovación genera en la cultura profesoral una resistencia importante. Aunque cuestionada por el mismo cuerpo docente, la pedagogía no es justamente una práctica de innovación frecuente, es más factible encontrar que los jóvenes han transitado por experiencias educativas conservadoras que por pedagogías no convencionales. Para una pedagogía conservadora no es una operación sencilla sintonizar con un objeto que, como los tecnológicos, tienen el sello social de la invención y la incertidumbre.

Por otra parte, en ocasiones, la representación colectiva que circula sobre la Red pone en la escena social diferentes imágenes atemorizantes. "Los adultos, afirma un joven, ven los computadores de determinada manera, con miedo, porque algunos medios de comunicación todos los días dicen

que se ven fraudes, que un nuevo virus apareció, que tal página 'equis', que cosas así, siempre son las cosas con las que muchas veces asustan sobre Internet..." (E-33). Imaginada con peligros, heredera de una televisión sin control, depositaria de las acechanzas más inusitadas, Internet se vuelve un objeto para controlar, ejercer censura y manejar con cuidado. Es un 'objeto peligroso', mucho más atemorizante si es más lo que se imagina que lo que se conoce de él. Es habitual que una reacción psicosocial ante lo desconocido produzca una incertidumbre emocional y cognitiva que suele llenarse con las imágenes más negativas que se tengan a disposición. La representación polarizada de una tecnología fría, deshumanizante, peligrosa, que 'vencerá a la especie humana', es uno de los reservorios del imaginario popular que más proveen de material a estas formas de pensar la Internet.

#### La arcaica tecnología predigital

Internet en la historia de la escuela es una tecnología que estuvo precedida por la incorporación de diferentes medios. Los medios audiovisuales, la televisión principalmente, fue uno de los objetos que, antes de Internet, más expectativas generó respecto de su capacidad de impacto en la cultura escolar. Si examinamos la historia tecnológica de la escuela a la cual llega la Red, salta a la vista un escenario de precariedad tecnológica: "...tecnologías educativas, afirma un profesor, que fueron las que primero se incorporaron en la escuela, nunca fueron asimiladas por la escuela misma, ni siquiera desde el punto de vista de la infraestructura, ni siquiera desde el punto de vista de la pedagogía. Aquí nos han traído el computador, el Internet, sin saber utilizar el lenguaje filmico de la televisión o del video, nadie sabe eso ni le interesa, no lo utilizan ni se preocupan por eso. La gente sigue con la clase tradicional, expositiva, verbalista o la ha cambiado por ciertas técnicas constructivistas, por ejemplo, el taller, o ese tipo de cosas..." (P-4). La característica general que encontramos en el estudio no es la buena dotación ni el mantenimiento de equipos tecnológicos en la escuela. Aunque se hace un esfuerzo institucional notable, se está lejos de llegar a un nivel de infraestructura adecuado. Sin embargo, más allá de las carencias materiales, la experiencia de la escuela no ha estado signada por la facilidad de la incorporación de los medios bajo un proyecto pedagógico o una propuesta

educativa organizada. La capacidad de los profesores para explorar los medios no ha contado con buena fortuna. En parte porque su formación profesional ha carecido de esa intención, en parte porque la cultura de la escuela libresca se ha planteado en oposición a los medios masivos. Para la escuela, los medios han tenido una imagen negativa, se los ha visto como objetos manipuladores, 'poco educativos', desmotivadores de los hábitos lectores y principales generadores de violencia en el comportamiento de los estudiantes.

A pesar de la buena estrategia comercial con la que se presentan los beneficios educativos de la Red, muchos profesores y adultos del mundo escolar ven en ella un sinónimo de 'otro objeto masivo' que contiene peligros y genera hábitos negativos para el buen desempeño escolar y la sociabilidad de los estudiantes. "Muchos piensan, afirma un estudiante, que porque el joven tiene Internet ya no sale a la calle, ya no va a una biblioteca, dicen que simplemente una tarea la manda y se la devuelven por e-mail o que ya no sale de la casa, que está hibernando al pie del computador, y ellos piensan que se va a volver totalmente dependiente del computador y tal vez es el miedo de ellos y además que uno se llegue a eniciar y ellos tienen miedo de eso..." (E-33). Depositario de nuevos miedos respecto de las 'debilidades juveniles', Internet se vuelve un espacio de control y suspicacia. No solo porque 'facilita' las cosas al estudiante, práctica muy censurable en una escuela centrada en el valor del esfuerzo, sino porque también se asume la imagen de la tecnología que deshumaniza, aísla e individualiza. Desconociendo la tendencia abrumadora de buscar relaciones por los chat rooms los adultos y profesores se imaginan que los jóvenes cibernautas han roto con los vínculos sociales que los mantienen como humanos y se han vuelto parte de la máquina.

En las actuales circunstancias, para muchas de las instituciones que se pudieron observar, Internet llega a un medio tecnológicamente arcaico. Aunque no debemos imaginar que es necesaria una secuencia en la introducción de medios, donde se va del libro, pasando por la televisión y llegando al Internet, es bien cierto que la Red no ha arribado a un escenario donde las tecnologías precedentes han creado un rico y apropiado espacio de recepción. Más allá de Internet, es posible pensar que la mejor estrategia de incorporación pasa por la generación de un circuito comunicativo en el cual se inscriba. Los medios audiovisuales aún tienen, pedagógicamente, mucho

que mejorar en la escuela y en asocio con las tecnologías digitales su potencialidad se incrementaría notablemente, posiblemente porque la mejor manera de estar en la Red sería hacerlo a través de una 'red tecnológica de varios medios'. Los costos para los países en desarrollo lo hacen prohibitivo, pero aun con los bajos niveles de equipamiento disponible en los colegios de países como el nuestro es posible imaginar muchas otras posibilidades de Internet en relación con los medios con que se cuente. Vale decir que en ninguna de las instituciones exploradas existía un sentido, ni tecnológico ni pedagógico, de vinculación entre tecnologías. De cierta forma, Internet aunque se lo reconozca como el medio con todos los medios, aún sigue siendo visto en la escuela como 'otro objeto' comunicativo o informativo, desconectado de sus predecesores en el escenario tecnológico.

### **Profesores en la Red: inconsistencia y diversidad**

Aunque ésta no ha sido una investigación centrada en el tema de las culturas profesoras frente a la tecnología, su papel mediador, lejano o visible, terminó siendo un elemento fundamental para interpretar los procesos que Internet introduce en los espacios de los jóvenes escolares. Frente a la comprensión, manejo y utilización de la Red hay una multiplicidad de actitudes y posiciones entre los docentes. Algunas, por supuesto, son más generalizadas que otras, ninguna es del todo estable y pueden suceder intersecciones o mutaciones entre varias de ellas. Son una clasificación provisional, pero nos puede servir para visualizar mejor la diversidad que existe frente a la tecnología digital en la escuela. En primer lugar consideremos los resultados de una encuesta en línea que se aplicó a los docentes, algunos de los cuales pertenecían a las instituciones focalizadas.

#### Las paradojas estadísticas

Lo que se puede establecer nos arroja una conclusión paradójica de estos profesores, de los que se esperaría un perfil más alto con respecto al papel que jugarían en la incorporación de Internet a la escuela. Los resultados dicen poco menos que lo contrario. La encuesta la contestaron 34 docentes,

entre hombres y mujeres equitativamente distribuidos, con un promedio de edad de 35 años. Es de suponer que la mayoría de profesores de esta encuesta son conocedores y practicantes de por lo menos un nivel medio en el uso de Internet. La mayoría pertenecía al área de informática y lenguaje. Son profesores que se puntuaron alto en el manejo del computador, no obstante, la variedad de actividades y la diversidad de programas que utilizan no es muy diferente de la de cualquier usuario promedio. La mayoría son más usuarios que productores de software, muy pocos reportan actividades de programación y aplicación de herramientas multimediales. Igualmente, este grupo de encuestados encuentra que la principal dificultad para la incorporación del Internet en la escuela es la actitud negativa de sus compañeros frente a la tecnología informática.

Si consideramos los usos, estos profesores comparten muchos de los hábitos de sus estudiantes. Prefieren, de lejos, el chat y el correo frente a otros recursos de la Red y un ínfimo número posee una página web. Casi el 60% tiene computador en la casa, y la mitad de éstos con conexión a Internet, los otros, los que no reportan acceso en el hogar, tienen como principal justificación el costo del servicio. Con más de 4 años de uso de Internet y con una puntuación significativa en la importancia educativa que le asignan, sorprende que solo una quinta parte utilizara la Red para enseñar y la mayoría, un 66%, afirmara no tener ningún proyecto pedagógico con la Red. Junto a esto, sorprende igualmente, que de estos profesores, los de más experiencia en el manejo de la Red en los colegios, solamente un 6% utilizara la Red para buscar información en educación. Más bajo aun, un 2%, es el porcentaje de quienes reportaron la exploración en temas informáticos.

Aunque la encuesta fue una herramienta que podría ser perfeccionada, tanto en la construcción de la muestra como en la aplicabilidad y construcción técnica, sus resultados nos dan una idea importante que puede servir para comprender varias de las dificultades del Internet que hemos visto en la cultura escolar.

### Una tipología provisional

La siguiente tipología se ha construido a partir tanto de las observaciones de campo como de los relatos de jóvenes y maestros. No es una clasificación

exhaustiva, pues existirían otros tipos posibles. Hemos intentado ceñirnos a las características de los docentes que se pudieron explorar directamente. Por otra parte, cada tipo es más una metáfora que una categoría uniforme.

### Los pasajeros efimeros

“En una red local, afirma un docente, se hizo una alfabetización a los profesores, a todos, prácticamente duró un año para que los profesores vinieran y trabajaran solos (en el aula de informática), se les empezó a dar cursos de Office, de uso de computador, de todo lo relacionado con la informática, lo básico para que ellos tomaran el computador como apoyo en su quehacer diario. Eso tuvo mucha acogida al principio, una expectativa en grande, ya después empezó a haber un decaimiento y después ni veían por acá” (P-36).

Las tecnologías informáticas, presentadas y asumidas como un objeto ‘revolucionario’ a través de las campañas de ‘alfabetización digital’, generan expectativas desbordadas en las instituciones escolares. Los profesores ven en la informática, aunque así no se quiera, una ‘panacea pedagógica’. Sin embargo, rápidamente, los factores empiezan a jugar en contra. Los cursos se reducen a ser entrenamientos formales, técnicos y no pedagógicos. Además, las tensiones organizativas y gremiales emergen y afectan los procesos de formación docente. Aun con buenas intenciones de los organismos rectores de la educación de la ciudad, se presentan fallas cruciales que desestimulan fácilmente a los profesores. A pesar de existir una preocupación gubernamental en el área informática, se presentan experiencias fallidas enormes<sup>28</sup>.

Procesos de fracaso tienden a generar un prototipo de docente que se estimula fácilmente por la tecnología, pero que en la medida en que no ve aplicaciones concretas y creativas a su práctica educativa termina convirtiéndose en un profesor que no logra vincularse activa y estructuradamente a una propuesta con la tecnología digital. Estos docentes se manifiestan partidarios positivos del uso de Internet, pero muy pronto olvidan la intención

---

28 Los maestros relataron una reciente vivencia negativa con su aplicación a un curso masivo de entrenamiento virtual que despertó una gran motivación entre los profesores de la ciudad de Bogotá, pero que, por la gran precariedad técnica y pedagógica del software, generó frustración y rechazo entre la comunidad educativa.

y, como pasajeros efímeros, se bajan a mitad del trayecto y vuelven a sus métodos magistrales y poco activos. A lo sumo, en ocasiones, se aventuran a terminar un viaje pero de una duración muy breve.

#### El profesor bibliotecario

Ya nos hemos referido a este tipo de profesores. Son profesores que ven en Internet un exclusivo y enorme banco de libros digitalizados. Para estos profesores Internet es la mejor herramienta de 'documentación' y un objeto perfecto para elaborar extensas guías de trabajo para ser llenadas en papel. Para él, el computador no suele ser más que una sofisticada máquina de escribir sin papel o un muy atractivo y barato proyector de diapositivas. Y aunque alaba las virtudes de la Red, su pedagogía no es más que una variante tradicional con un objeto moderno. Probablemente son profesores que en algún momento fueron del tipo 'pasajeros efímeros' y aunque no se bajaron del viaje digital, van a un ritmo lento, en el vagón más rutinario de la pedagogía con la Red.

#### El profesor del computador que muere

Las diferencias generacionales a que hemos aludido respecto a la relación de ciertos profesores con Internet, además de los propios procesos de formación pedagógica con bajos niveles de apropiación de tecnologías digitales, han configurado la imagen de un maestro poco interesado en la cultura digital. Para este tipo de docente, el computador es un complejo y, a veces, mágico objeto, extremadamente difícil de manejar. Con frecuencia se identifica lo 'maravilloso' del mundo digital como una prueba más de la inaccesibilidad de un objeto ininteligible. Algunos de estos profesores manifiestan sus temores frente a la cultura digital en un rechazo reivindicacionista, cuyo eje de argumentación es la representación del computador como un objeto enajenante. En ocasiones, estos profesores tienden a identificar la Red como aquello que fomenta los bajos rendimientos escolares y la 'pereza intelectual' de sus discípulos. Su relación con los computadores usualmente evoluciona del temor a la tecnofobia: un objeto que atemoriza es un objeto que se rechaza.

Un claro ejemplo de este tipo de docente es descrito por un entrevistado: "... una característica del profesor (oficial) es que es muy apático al cambio... el mayor problema que tienen los colegios públicos es la actitud negativa que tienen los profesores y un poco de temor, aunque aquí, por ejemplo, yo les tengo dos equipos disponibles, para ellos, pueden venir cuando quieran... pero son muy pocos..." (P-10).

#### El profesor 'tecno-apologético'

Este tipo de profesores está a medio camino entre el pedagogo y el tecnófilo. Frecuentemente se entusiasma con todo tipo de tecnologías, las publicita, les hace apología y, habitualmente de forma asistemática, las pone a prueba en su práctica educativa. Por lo general tiende a convertir la dimensión técnica del objeto en el eje de su mirada. Tener los objetos en su clase es la finalidad. Aunque no tiende a inscribirse en un proyecto pedagógico, suele realizar prácticas innovadoras, que pueden tener éxito más por la novedad con que las presenta y por su propio entusiasmo que porque obedezcan a una perspectiva pedagógica estructurada y con perspectivas de desarrollo sostenido. Como sus intenciones educativas están más centradas en los objetos que en los procesos, este tipo de docentes suele estar enterado de los cambios más recientes en la tecnología, pero poco actualizado en la pedagogía.

#### El profesor de la tradición oral

Éste es uno de los más típicos en los colegios. Es un cultor, por excelencia, de la clase magistral, del tablero, la oralidad y, desde luego, del libro de texto. Este profesor suele ser representado como un personaje anacrónico para sus estudiantes, quienes, habitualmente, lo ven como el personaje más representativo del pasado que pervive en la cultura escolar. A este tipo de profesor la tecnología e Internet no le molestan, tampoco las descalifica o las teme, simplemente es una dimensión que no existe en su mundo pedagógico.

Un joven, al parecer suficientemente entrenado en valorar las habilidades tecnológicas de sus maestros, se refiere a varios tipos de ellos, entre los



cuales encontramos al profesor de la tradición oral: “No, el de Trigonometría no utiliza nada de eso, (nada de tecnología), solo tablero y cháchara, uno no le entiende nada, en cambio a la profesora de Química sí, ella lleva acetatos, entonces uno le entiende bien por lo que ella sí sabe como entiende uno, el de Física lleva película, pero el de Trigonometría es más anticuado” (E-22).

#### El profesor expectante

Ésta, junto con la próxima, parecería ser una de las categorías más prometedoras para definir el futuro de Internet en la escuela. Los expectantes son profesores que aunque no han trabajado con Internet, tienen una fuerte expectativa sobre él. Los medios, las instituciones y su propia exploración, les han generado interrogantes y les han hecho imaginar posibilidades. Este tipo de profesor suele ser el que más atención requiere, puesto que una decepción a su creciente, pero impreciso interés, lo haría volverse escéptico y, quizás, tecnofóbico. Por lo general, aunque no de manera exclusiva, son docentes jóvenes los que asumen una actitud de apertura, no solamente hacia la tecnología digital, sino hacia las posibilidades de renovación pedagógica en general.

#### El ideal: el profesor ‘suicida’

“En un futuro, afirma un docente, mi papel de profesor de informática tiene que desaparecer, tiene que ser como una especie de facilitador para involucrar a los otros profesores y resolver problemas pedagógicos, el profesor como tal tiene que desaparecer, yo me veo que tengo que desaparecer...”.

Este tipo de docente tiene una perspectiva renovada sobre la tecnología digital. Tiende a comprender que su papel debe ser sometido a un replanteamiento. Asume que con las tecnologías como Internet perderá en enseñanza, pero ganará en aprendizaje. Es el maestro que, consciente de las habilidades tecnológicas de sus estudiantes, las potencia hacia una práctica colaborativa y exploradora. Este tipo de maestro comprende la tecnología digital como un medio, no como un ‘objeto final’ y por eso, a través de él,

piensa más en los problemas pedagógicos que en los 'técnicos'. Este profesor es una especie de 'suicida' que ejecutará al maestro tradicional que lleva en sí mismo, para darle paso a un papel diferente, menos directivo y más colaborativo, menos enseñante y más aprendiz. Es un profesor que trabajará en una escuela donde cada vez se enseña menos y donde se aprende más.

### **Los escenarios transversales: ¿Hay vida después del chat?**

“En el colegio, cuenta una profesora, hubo un tiempo en que nos dejaban chatear. Pero hubo una revoltura, las niñas se volvieron adictas, por allá rompieron un vidrio, la chapa de una sala de Internet que tiene veinte computadores, que es para todo el colegio. Y no había más acceso. Entonces las chicas se volvieron adictas a utilizar el Internet. En la hora del almuerzo las estudiantes pueden acceder a la sala, a trabajar diferentes cosas. Hubo un tiempo en que se dejaba chatear pero como ya se volvió adicción entonces si no se abría la sala a la hora que era, metían llaves, metían tarjetas para abrir la puerta y un día rompieron una llave en la chapa porque se acumulaban tantas para entrar, porque era tanta la afición que rompieron un vidrio... Entonces dijimos: no más sala, y se canceló la sala más o menos por tres meses” (P-23).

Cuando iniciamos las sesiones de navegación extraescolar de esta investigación había dos tipos de jóvenes: los que utilizaban asiduamente el chat y los que no lo hacían. Los primeros, con mayores promedios de tiempo en el uso de Internet, funcionaron como eficaces sacerdotes y rápidamente iniciaron a sus compañeros en los placeres escriturales de la conversación en tiempo real. Una vez puestos en el mismo escenario, al cabo de pocas sesiones, no era fácil distinguir cual de los dos tipos de jóvenes llevaba más tiempo de su vida digital chateando. Sobra decir que después de la música, para la mayoría de usuarios de este estudio, el recurso de mayor consumo era el chat (aunque no siempre el de mayor acceso debido a los controles profesoraes en sus colegios). La minoría, los que tenían computador en casa, solían entrar al chat. Ya sea por afecto, curiosidad, cansancio o deseos de combatir, los jóvenes creían que el chat era una inevitable trampa del placer de la cual no podían, ni querían, escapar. Una vez conocido el goce allí reinante, la abundancia de relaciones disponibles, los jóvenes difícilmente podían en-

contrar otro recurso que los conectara tan eficazmente con los otros. Y, si se nos permite la ficción, si ese recurso desapareciera, por un azar del destino tecnológico o un letal virus informático, para muchos jóvenes sería muy difícil imaginar que en el Internet hay vida después del chat.

Por ser una práctica tan fundamental dentro de los jóvenes cibernautas, realizaremos enseguida una aproximación, documentada etnográficamente, a algunas de las principales dinámicas, estructuras y rituales comunicativos que los participantes de este estudio tienen en los chat de Internet.

#### La 'hipersocialidad' de las tribus digitales

La pertenencia a diversos grupos es una tendencia social propia de la vida urbana contemporánea, a la cual Maffesoli ha llamado "un nuevo tribalismo". Se diferencia del tribalismo clásico por la mayor fluidez e inestabilidad que caracteriza la composición de los grupos. Las experiencias afectivas, el nivel de contacto y el sentido de pertenencia grupal de las nuevas tribus son sus signos constitutivos. Cada grupo tribal construye un ambiente 'estético', es decir, una forma de sentir compartida internamente (Maffesoli:1990). Este nuevo tribalismo se expresa en la multiplicidad de agrupamientos que se producen en la vida cotidiana y está tejido con símbolos de las más variadas procedencias culturales. Como afirma Maffesoli, "lo que caracteriza a nuestra época es precisamente el entrecruzamiento flexible de una multiplicidad de círculos cuya articulación forma las figuras de la socialidad" (1990: 143). La dispersión, segmentación y fragmentación de la vida urbana produce, en diversos escenarios, el establecimiento de una multiplicidad de espacios compartidos. Un joven entrevistado así lo afirmaba: "...uno puede hacer varias catalogaciones. Uno puede catalogar allá, en el colegio, a los compañeros y a los amigos. En nuestro curso hay más compañeros que amigos... también hay otros espacios, las llamadas 'roscas'. Hay la 'rosquita' de los repitentes. Ellos poco se meten con nosotros... O hay un grupito que son como los más atrasados del curso... entre ellos de pronto se apoyan..." (E-19).

Los jóvenes, con frecuencia inusitada, son partícipes de múltiples espacios simbólicos. Habitualmente se mudan de un escenario a otro, de una identidad a otra, de un tiempo a otro, de un chat a otro. Pertenecer a un espacio simbólico es, en cierta medida, ser incongruente con otro de los que

una vez fueron, o de los que todavía son, espacios simbólicos de pertenencia. La pertenencia a un grupo de referencia no implica la ruptura con otro, sino la mixtura y la recombinación entre lo que cada uno significa. Respecto de un grupo de referencia “el coeficiente de pertenencia no es absoluto, y cada cual puede participar de una multiplicidad de grupos” (Maffesoli 1990: 251). Los grupos se entienden aquí como complejos simbólicos que pueden ocurrir en diversos escenarios cotidianos, entre ellos el de Internet. La nueva tribalidad de los jóvenes, puesta sobre el espacio de la Red, configura un mosaico de voces culturales, de encuentros solidarios y relaciones conflictivas. Cada tribu se hace ver en un territorio determinado, asume un papel y apuesta allí su ‘capital cultural’ como signo de diferenciación e identidad<sup>29</sup>. Con esta perspectiva ‘neotribal’ el concepto de lo colectivo en la Red se vuelve más abierto e inestable. Lo que está en ‘común’ entre los jóvenes navegantes, lo que funda la unidad, es más un propósito y unos símbolos compartidos que la existencia efectiva de un grupo llamado ‘jóvenes’. Lo común que éstos buscan y proponen en la Red es más un objeto múltiple y cambiante, que una herencia sólida y tangible.

En el chat, los jóvenes restablecen permanentemente sus ‘contratos afectivos’ con el grupo simbólico al cual dicen pertenecer. Lo cotidiano es un escenario emocional privilegiado para la tribalidad de los jóvenes, por eso navegan y hablan sobre música, cantantes, deportes y horóscopos. En esos temas construyen ‘nichos de reconocimiento’ para ponerse en contacto con el otro, estar cerca de él y ‘tocarlo’, con la ‘tactilidad simbólica’ de la Red, porque, como afirma Maffesoli (1992), vivimos una época de tactilidad donde todo nos convoca a la proximidad y al contacto. De ahí la importancia que tiene lo festivo y lo estético como signo identificador de las conversaciones de los jóvenes en los chats. En la medida en que son formas compartidas, se vuelven vinculantes para entrar en relación con los otros. En el chat, los jóvenes tienden a buscarse por una tautología primordial del afecto: “porque sí”. Para los jóvenes, su lazo social está construido con el afecto, el cual puede funcionar como un gran ‘cohesionador’, pero también, por supuesto, dependiendo de la naturaleza e intencionalidad de las relaciones, como un disparador de las ‘batallas campales’ que se viven habitualmente en los cuartos de conversación de la Red.

---

29 Para la noción de capital cultural y simbólico Cf. Bourdieu (1985, 1990).

¿De qué experiencias debe venir, qué trayectos de vida ha tenido que recorrer el joven, para que un evento de comunión anónima en un chat le resulte tan atractivo? El chat se vuelve para los jóvenes un lugar donde acontecen muchas de sus ficciones y deseos imaginarios y ello les resulta extraordinario; pero esta percepción se da justo gracias a que el chat genera una dinámica relacional interna tal, que uno de los efectos principales que produce es la apertura emocional hacia sus relaciones interpersonales y hacia su mundo subjetivo. Una subjetividad que irrumpe y muestra al joven un enorme e inexplorado potencial contenido en su mundo interior. “En el chat..., afirmaba una estudiante, uno entra a hacer cosas que uno en persona no podría, ¿sí?, eso, uno hace cosas que como que no concuerdan con uno. Uno se vuelve medio bobo, por lo menos a mí me pasa, en mi caso me vuelvo como loquita chateando, digo cosas que no se podrían decir en público (porque) uno como que se emociona, se emociona sacando a flote esa parte de uno que no puede sacar delante de todo el mundo” (E-23).

La emergencia de sus vivencias subjetivas se manifiesta como una irrupción repentina. Esto parecería significar la emergencia de una ‘subjetividad contenida’ que se hace visible gracias a que el joven encuentra dos condiciones básicas para hacerlo: un vínculo afectivo con el otro y un lugar donde no se siente censurado. Su experiencia subjetiva en el chat se convierte en un menú de posibilidades a través de las cuales se puede manifestar ‘lo que se es y lo que se quiere ser’. La identidad, como experiencia virtual sin censura, se revela, emerge en un espacio anónimo que ofrece una variedad de oportunidades para hacerlo. En tal sentido, el chat se vuelve un lugar para las exploraciones ‘interiores’ del joven. Esta exploración es, a la vez, el descubrimiento de una ‘identidad de juventud’, la identidad que refiere a “lo que nos gusta a los jóvenes”, donde el ‘gusto’ tiende a funcionar como criterio estético para decir quién se es; es una especie de ‘identidad estética’ con la que se autodefinen como jóvenes. Luego de dos o tres horas de uso de Internet un joven manifestó: “Hablamos en el chat con una mexicana... pues nos parecemos porque también trabajaba y le gustaban las cosas que a mí me gustaban, la rumba, la música, las discotecas y cosas así, entonces pudimos entablar una charla por eso...” (E-10).

Así, el chat es representado como un ‘menú de experiencias estéticas’, un lugar para la expresión del gusto, donde hay opciones para la sensibilidad, donde está disponible un apreciable capital cultural y simbólico surgido de

la experiencia compartida en el consumo audiovisual, en los símbolos de la globalización y en las industrias culturales. Desde luego, es probable que para poblaciones con otras herencias culturales y expectativas diferentes, el chat contenga un capital simbólico notablemente disímil, organizado en otra escala de importancia. Sin embargo, para la mayoría de jóvenes de este estudio, la experiencia que ofrece este recurso de Internet, representa un atractivo menú de posibilidades simbólicas en la exploración de la subjetividad y en la construcción de las expresiones sociales de sus identidades. El carácter tribal, las experiencias identitarias, los lenguajes cargados afectivamente y la proximidad que se vive con los interlocutores, está asociada a una práctica igual de relevante: la representación del chat como un amplio espacio de relaciones. “Porque digamos, expresa un estudiante, en el chat uno está más tranquilo, en el chat todo el mundo está dispuesto a conocer personas, por ejemplo en la calle no todo el mundo” (E-18). Percibida como una diferencia crucial con sus demás espacios, estos jóvenes están permanentemente ávidos de entrar en relación, de conocer nuevos espacios tribales y opciones diferentes de relación con los otros. Aun en el chat más solitario, siempre existe alguien dispuesto a entrar en contacto. Los sitios más populares que visitan los jóvenes, en cualquier hora del día o del amanecer (los pocos que tienen computador en casa), suelen tener habitantes que ofrecen o solicitan un interlocutor. ‘En la Red nunca hay soledad’ y eso, para jóvenes profundamente motivados a entrar en contacto, es un signo de valor supremo. “En el chat, afirma un estudiante, se tiene la facilidad de que hay muchas personas con las que uno puede hablar, en el chat conviven más o menos grupos de treinta, cuarenta personas y entonces uno puede entablar una conversación con cualquier persona” (E-13). En escenarios distintos, la estructura del contacto, los filtros sociales y la ritualidad propia de las interacciones personales, harían mucho más difícil hacer lo que se hace en el chat: entrar, sin mayor preámbulo y excusa, en relación con el otro.

La promesa de la ‘abundancia de relaciones’ hace del chat uno de los escenarios en donde más visible se vuelve el carácter neotribal de los jóvenes. Sin embargo, aun fuera de la Red, pero en relación con ella, la hipersocialidad de los jóvenes se hace evidente. Dentro de los rituales existentes en el uso del computador está el chateo en grupo: “es más divertido chatear, cuenta una joven, porque en grupo, entre todas, sale imaginación para decirle más cosas. Si te pregunta cómo está la situación del país tú no vas a

contestar mal. Y la otra va complementando, ahí salen cosas coherentes. ¡Es bacano!” (E-23). La disposición física de los computadores en los colegios favorece este tipo de navegaciones colectivas. Ya sea para armar batallas verbales o para cortejar grupalmente al interlocutor, los jóvenes tienden a desindividualizar el uso del terminal. Habitualmente, no solo porque así lo quieran, sino porque el promedio de estudiantes por computador suele ser de tres, o más en algunas instituciones. Igualmente, como parte de su comportamiento tribal, los jóvenes suelen agruparse para ‘conectarse’ simultáneamente a varios objetos del ‘circuito mediático’ (radio, televisor, computador). La música o los espectáculos tele-deportivos son una buena motivación para hacerlo: “Como el partido era por la mañana, dice un joven, llevamos un televisor, lo conectamos en la sala, estábamos viendo el partido y mientras tanto estábamos chateando en Bolivia, sacando a los peruanos...” (E-18). Estos encuentros neotribales en torno a la tecnología suelen hacer explícita la fortaleza y facilidad de circulación que se tiene dentro de las estructuras comunicativas ‘massmediáticas’. Ello, de por sí, hace evidente la interrelación cotidiana de lo que podríamos denominar la ‘macrored tecnocomunicativa’, y nos hace ver cómo Internet no sólo no desplaza a los otros medios, sino que se alía con ellos para cumplir un mejor papel dentro de las empresas multiculturales del entretenimiento.

#### Los rituales de la interacción en línea

En una situación convencional de la vida cotidiana, los acercamientos entre personas suelen estar mediados por distintas pautas de interacción. En la investigación psicosocial (Moya 1994) se han identificado ciertos procesos que ocurren en los primeros momentos de contacto entre desconocidos. La primera reacción con la cual identificamos al otro tiene que ver con la interpretación emocional de su estado de ánimo. Progresivamente conformaremos un ‘perfil’ sobre la persona utilizando las informaciones disponibles (apariencia, entonación, atractivo, etc.). Enseguida realizaremos una ‘atribución causal’, es decir, atribuiremos al otro una intencionalidad. De acuerdo con la identificación de la causa (galantería, hostilidad, engaño, etc.) responderemos de diversas maneras. Todo el proceso nos permite ir configurando un esquema de pensamiento dentro del cual clasificaremos al otro

con toda la información posible, la que, por la propia experiencia o conocimiento, nos resulte más relevante. Los esquemas son múltiples, cada persona los posee para situaciones, personas y sentimientos que se aplican en diversas circunstancias. Lo fundamental del proceso de relación con el otro es que siempre estamos interpretando y, con base en ello, prediciendo posibles cursos de acción social y, por lo general, entendemos al otro como un sujeto de intencionalidad. Como todos sabemos de afectos, intenciones y comportamientos, interpretamos al otro por analogía con nosotros mismos. Esto era evidente en la fantasía de un joven que imaginaba su interlocutor del chat: “Lo que uno siempre se imagina, decía, es a la persona chateando al frente, así, en la misma situación que estamos nosotros... así casi siempre se la imagina” (E- 20).

Este proceso nos deja ver un mapa complejo en las interacciones de acercamiento cara a cara. Para las relaciones en los cuartos de conversación en Internet la ritualización de la interacción contiene similitudes y diferencias importantes. Lo que tenemos de las personas en el chat son sus indicios, es una percepción indiciaria. Lo que interpretamos del otro son sus marcas escriturales y ante ello nos comportamos interpretativamente, como cuando asumimos que unas marcas sobre la nieve son el símbolo de la presencia de un caminante, ‘huellas’, solo que en el Internet, tenemos huellas en tiempo real y las interpretamos en el mismo momento en que se están produciendo, a la vez que somos conscientes de que las generamos de la misma manera.

Dentro de las preferencias de los jóvenes de este estudio, el chat se destacaba, con gran ventaja, como el recurso más accedido y el que mayor atracción ejercía sobre ellos. Coincidiendo en la imagen del chat como un gran terreno fértil para el cultivo de su ‘hipersocialidad’, los jóvenes desplegaban en él un ritual de interacción que, con frecuencia, era similar entre los diferentes grupos de navegantes de los colegios investigados. La estructura que se puede identificar de la interacción en el chat se asemeja al recorrido por un laberinto de opciones, donde el paso de un nivel a otro está dado por una especie de filtro o esquema que permite decidir el paso siguiente en la conversación. Un primer momento está dado por la elección del chat. Los más populares son en español y en páginas de naturaleza comercial. Para llegar a ellos, los jóvenes han recibido recomendación de sus amigos o de los medios audiovisuales como la radio y la televisión. Aparte de la



'lectura' de las vallas publicitarias de la ciudad, estos jóvenes, muy poco consumidores de prensa, no reportaron haber navegado por un sitio por causa de publicidad impresa. Una vez hecha la selección, los jóvenes entran al sitio de Internet y, entre variados temas explorados, optan por entrar casi siempre al mismo: amor o romance.

A diferencia de otros espacios sociales, donde la adquisición de habilidades comunicativas suele ser un largo e inacabado proceso, en el chat parecería que hasta los más inexpertos aprenden rápidamente las claves del ritual de interacción. Una vez adentro, los jóvenes comienzan a desplegar un repertorio interactivo del cual tienen mucha conciencia: "Más frescos, dice un estudiante refiriéndose a su sentimiento en el chat, porque ya uno sabe qué es lo que van a preguntar, y pues más o menos se sabe qué se va a responder, ya se tiene un estereotipo de lo que se va a decir, lo que uno necesita que respondan: ¿cuántos años tienes?, ¿cómo te llamas? o ¿cómo eres?" (E- 18).

Como en el Golem de Borges, en el chat, es cierto que "en el nombre de la rosa está la rosa y todo el Nilo en la palabra Nilo". El primer indicio que el otro deja sobre sí mismo, una huella que define su identidad, está en su nombre, su nick name. A través de él, los jóvenes muestran una primera marca de la identidad que quieren comunicar. En relación con la elección de su nombre en una sesión de chat, afirma una joven: "Yo creo que eso va de acuerdo con la personalidad de cada quién, por ejemplo si yo soy estilo 'Betty la fea', voy a buscar un Pancracio, o algo así... entonces pues sí, no pues me gustó ese nombre, (el del interlocutor) como que tiene algo como moderno..." (E-10). Tomando en préstamo el nombre de personajes populares, protagonistas de cine, caricaturas o deportistas, los jóvenes tratan de participar de una economía del lenguaje según la cual hay que comunicar, lo más condensadamente posible y en poco tiempo, los signos de la identidad que se quiere representar. En el nombre, además de su huella simbólica, existe una información fundamental para establecer la interacción: el género. Si el género no se identifica con facilidad, se presenta una reacción negativa o ansiosa en el usuario. Al respecto, uno de los entrevistados manifestaba: "Lo que pasa es que en el chat, se pueden usar nombres que mejor dicho, un hombre está escribiendo, y puede usar nombre de niña, pues en esos momentos te puedes confundir y ahí se desarrolla una conversación, por ejemplo se utilizan pseudónimos en el chat, por ejemplo acá es Crave,

que uno no sabe si es niño o niña, y ese Crave que sale ahí, pues ni idea...” (E-10). En nuestras observaciones y entrevistas fueron muy pocos los jóvenes que reportaron hablar con personas de su mismo género. Tanto hombres como mujeres prefieren establecer relaciones heterosexuales, cosa inteligible si se considera la hipótesis del amor como uno de los temas más populares entre nuestros grupos focales.

Luego de este filtro del nombre, aparece un criterio de selección radical, la edad. Por lo general es la primera pregunta, incluso antes del saludo. Muchos al ingresar al espacio público del chat lanzan preguntas como “¿hay alguien de menos de 14?”, “busco una niña de 15”, o simplemente dicen “hola para los hombres de 16”. Tanto chicas como chicos utilizan la edad como un primer factor selectivo. En la mayoría de las veces los rangos de relación son de uno o dos años, conservando el criterio culturalmente extendido de chicas menores con chicos mayores. En el caso del chat, ligeramente mayores. Por supuesto, hay excepciones en diversos sentidos. Un chico afirma: “Una vez nos pasó una anécdota, hablamos con una señora de cuarenta años y apenas le dijimos que teníamos dieciséis nos dijo que chao, que adiós. Nos despachó de una” (E-18). En algunos casos reportados por jóvenes hombres, la relación con gente adulta es vista de manera pragmática como un ‘banco de datos afectivos’, una persona con experiencia para ‘instruir’. “Cuando hablamos con un adulto, afirmaba un joven, hablamos del trabajo, de que a qué se dedica, de qué estudia, de qué le gusta, de cómo le gustan los hombres, cosas así...” (E-10). Una vez establecido el género y la edad, los jóvenes proceden a entablar la conversación. En una parte importante de los casos, más de parte de las chicas hacia los chicos que viceversa, se preguntaba el estado civil del interlocutor y se confesaba el propio. Las respuestas a esta pregunta tienen pocas variaciones: las chicas y chicos tienden a expresar que no tienen novios ni compromisos o que han terminado o están a punto de terminar su relación. Contrastados con nuestro conocimiento cotidiano de los participantes, esto no era realmente cierto para la mayoría de los casos.

Aunque por razones metodológicas y técnicas no se pudieron observar con profundidad y sistematicidad los contenidos y desarrollos de las conversaciones —sobre todo porque una vez en el chat la mayoría de usuarios pasaba a la opción de conversación privada—, de interacción restringida. Una vez pasado el breve y fugaz filtro de las decisiones anteriores, se iniciaba la

conversación como una ‘exploración’ temática de un terreno para encontrar ‘similitudes’ y compatibilidades. Las preguntas del tipo: “¿qué te gusta?”, que buscaban simbólicas compartidas o “¿qué estudias?”, que definían coincidencias de nivel escolar, funcionaban como prácticas de exploración del otro como posible interlocutor que comparte o no, espacios que les son vitales a las culturas de los jóvenes.

Con similitud o diferencia en los gustos, existe criterio ‘temático’ definitivo para poder continuar en una conversación. Los jóvenes, por lo general, aunque hablen del amor o de la guerra, utilizan un criterio altamente excluyente que podríamos denominar ‘la censura del divertimento’. Identificados con la representación de las tecnologías digitales como el espacio del placer, los jóvenes encuentran que el chat difícilmente admite temas que no sean ‘divertidos’. A la pregunta de: ¿por qué se chateaba?, era usual encontrar afirmaciones como la de un chico que decía: “Uno chatea es para divertirse, y para hablar un ratito, no para hablar del país, ¡por Dios! Aunque hay chats especializados ¿sí?, pero para ponerse a buscarlos o crearlos es como muy aburrido, los chats muy comerciales solamente se utilizan con propósitos de diversión, no más...” (E-10). Luego de esto, sin parodiar en exceso un título de Postman (1986), podríamos afirmar que en el chat hay que ‘divertirse o morir’.

Desde luego hay toda una diversidad temática. Pero los temas considerados ‘serios’ son un objeto prohibido en la conversación. Esto no implica que no se pueda conversar seriamente y a profundidad sobre un tema divertido. “A un amigo, explica un joven, le gusta mucho el anime, y entra al canal ese de anime y empieza a hablar de anime...” (E-18). Sin embargo, es el carácter social del diálogo lo que marca los temas del chat. El amor y desamor, los gustos y aficiones, el sentido de la identidad y de la vida, pueden ser, en medio de fragmentos entrecruzados, un largo diálogo sobre los meandros de la existencia de cada uno. El desarrollo de la profundidad o extensión del tema también depende de la forma de navegación del usuario y de su intencionalidad. Existen chicos que permanecen hablando con varios interlocutores al tiempo, otros que se vuelven excluyentes y tienen una sola conversación. Un grupo particular de los jóvenes del estudio, los de mayor trayectoria en el chat, tenía un ritual particular; aparte de las prácticas mencionadas, hacían evidente el uso del chat como un territorio de conquista. Cuando navegábamos en grupo, en una sala especializada, con buen equi-

pamiento, los jóvenes asumían que su misión en el chat era la de un conquistador de la tribu, cuyo trofeo de vencedor estaba dado por el mayor volumen de números telefónicos que obtuvieran en una sesión de alrededor de dos horas. Cada pequeña agenda telefónica funcionaba como signo de prestigio entre los pares. En el mismo sentido, el gusto por chatear en grupo era motivado por el despliegue de complicidades y juegos de seducción compartidos por el grupo. Al chatear en compañía podían turnarse al interlocutor y corroborar los datos que los demás habían logrado. Igualmente, podían identificar los diferentes papeles que cada interlocutor asumía con cada uno de los chicos chateadores. Este ejercicio se volvió frecuente en las sesiones de navegación del estudio, al igual que lo hacían en sus casas (los pocos que tenían computador y conexión de Red) o en el colegio, en los momentos en que podían escapar al control de los profesores.

#### Ficciones y realidades post-chat

Existe una dimensión que podría definirse como el tramo final del ritual de interacción en línea: es el encuentro cara a cara. En algunos casos, existe una diferencia importante entre los grupos de colegios. Parecería ser que los jóvenes con menor trayectoria, o con capital tecnocultural de menor escala, tienden a ver el encuentro post-chat como algo irrealizable, una ficción que escuchan, pero que no consideran posible para su vida. “Nunca he pensado en encontrarme con alguien del chat, afirmaba un chico, porque, pongámosle hay gente que vive por allá en Estados Unidos y uno bien pelado, que va a irse por allá, o ellos que se van a venir para acá, entonces uno simplemente entra para encontrar alguien con quien conversar, simplemente a hablar, hablar de cosas románticas...” (E-10). Por su parte, otro estudiante, más experimentado y con mayor nivel sociocultural explicaba: “Por lo general, lo que uno busca en un chat es conocer amigos y tener la posibilidad de conocerse físicamente, y entonces, por lo general, cuando yo entro, entro a los sitios donde yo pueda conocer, por lo menos del país” (E-20). Dentro de los usuarios que aspiran a conocer las personas de manera directa, existe una mayoría que prefiere navegar en los chats de su ciudad o de su país. Aunque al principio de su experiencia navegaban indiscriminadamente, la mejor manera de encontrar amigos personales es en los sitios donde nave-

gan otros cercanos geográficamente. Esos usuarios, de grupos medios, con mayor capital simbólico, más apropiado de una cierta imagen de la 'realidad' que hay 'detrás' del Internet, fueron los que mayores encuentros personales reportaron con amigos que habían hecho en el chat.

Estos encuentros reales suelen tener varios pasos precursores, que por lo general transcurren rápidamente: algunas llamadas por teléfono, un incremento del nivel de confianza, declaración de sintonías emocionales, identificación o rechazo a tonos de voz y, previo acuerdo, el encuentro personal, precedido por altísimos niveles de expectativa. Así, con un buen tiempo para idealizar al otro, los jóvenes llegan a su primer encuentro esperando hallar al mejor objeto para sus deseos. Una chica contaba su experiencia post-chat: "Yo entré en el chat un día, decía, pues yo voy por una amistad. Pero también le di el teléfono, yo con él sí me hablo siempre, nosotros nos hicimos una cita, nos conocimos. La primera vez que hablamos por el chat, chévere porque nos contábamos todo, no nos mirábamos las caras... Pero pues ya conocerse personalmente era que, nosotros dos habíamos dado datos distintos" (E-23). Al encuentro post-chat los interlocutores llegan en una situación en la que dependiendo de sus niveles de comunicación previa, control y manejo de estereotipos de persona, fortalecen o deshacen la vinculación que habían logrado en el chat y por vía telefónica.

Estos rituales generados a partir de la interacción del chat muestran variantes y singularidades, pero hemos descrito las principales tendencias que se encontraron en el grupo de este estudio. Es de resaltar la forma en que los jóvenes son conscientes de su repertorio de interacción. Una buena parte de ellos asume un alto nivel de 'modulación' de sus comportamientos, sus preguntas y sus respuestas, que incluso llegan a modificar, con cualquier pretexto (teclé mal, no te entendí, etc.) para agradar mejor a su interlocutor. Una joven chateadora afirmaba: "Pues, a ver, yo generalmente nunca digo mentiras. Pues si acaso sí voy acomodando las cosas (que digo) para con la otra persona que estoy hablando ¿sí? Que no se note mucho la diferencia entre (estar en) la universidad, el colegio, no sé qué..." (E-23). Este nivel de conocimiento responde a una necesidad de actuar con una cierta estrategia instrumentalista, sobre todo en aquellos que pretenden establecer vínculos reales con sus interlocutores. El fin, lograr obtener un dato real, una dirección de correo o un número de teléfono del interlocutor, es una meta que media el comportamiento, aunque no se pueda afirmar que todo el tiempo

la interacción sea de esta manera. Más bien, puede decirse, que cada conversación pasa por diversos momentos, distintos tonos afectivos, variados grados de profundidad emocional e informativa. Aunque todos los interlocutores pueden llegar a desarrollar fuertes niveles de implicación, también existen chateadores que fácilmente emigran de una relación a otra, y en cada una apenas si toman los datos básicos y ofrecen las informaciones más breves y esquemáticas sobre sí mismos.

### El yo digital

“¿Es tan difícil de creer? Tu ropa es distinta y los enchufes de tu cuerpo han desaparecido. Vuelves a tener pelo. Tu aspecto actual es lo que llamamos una auto-imagen residual. Es la proyección mental de tu yo digital (The Matrix)<sup>30</sup>.”

Lo que somos tiene que ver, de manera primordial, tanto con la representación de nuestra propia imagen como con la imagen que de nosotros se tiene. Uno siempre se construye en relación con otro. El ‘yo’ es una entidad en relación, afirma Gergen (1996). Para Lacan (1981), desde una perspectiva psicoanalítica, la imagen juega un papel central en la construcción de la identidad de los seres humanos. Cada usuario, al navegar, realiza los recorridos en los cuales se reconoce y quiere ser reconocido. Cada trayectoria es la historia de sus búsquedas y cada objeto encontrado es, en algún sentido, una mirada de lo que somos, tenemos y deseamos. Una mirada de nosotros, de un ‘yo’ construido en el mar indefinido de símbolos de la Red. El hombre es una especie que necesita mutar, que “sufre si no cambia”, escribió Bachelard (1987: 18) y en el espacio de la Red la transformación y la reinención son una práctica cotidiana. Ese ‘yo’, hecho de mutaciones, cambios e inestabilidades, es el ‘yo digital’ del navegante del ciberespacio. Un ‘yo’ que proyecta deseos y limitaciones, un ‘yo’ que existe en relación con la Red, aun cuando no esté conectado con ella. De forma esencial, aunque la vida del joven transcurra externamente a la Red, la vinculación con su espacio simbólico puede permanecer abierta. “Estamos por fuera de la relación directa con un objeto tecnológico, pero no somos ajenos al mundo simbólico que

30 The Matrix es una película de 1999, producida por la Warner Bros y escrita y dirigida por The Wachowsky Brothers.

él nos media, sobre todo, porque aún estando por fuera de la Red seguimos conectados al circuito mediático en el cual ella se inscribe”.

El ‘yo digital’ es una construcción simbólica, una representación que permanentemente se actualiza dentro de las prácticas culturales de los usuarios del circuito mediático. Con las singularidades propias de su relación con Internet, dentro del espacio simbólico con él creado, los jóvenes buscan un escenario de expresión. Cada una de sus experiencias es un ‘avatar identitario’, una búsqueda del ser, una especie de transacción entre las tensiones que definen lo que el ‘yo digital’ desea y lo que encuentra en su navegación cotidiana, particularmente en los chat rooms. Tensiones presentes porque hay movimientos y entrecruzamientos entre límites y deseos. Cada uno de los jóvenes usuarios de la Red está abierto a nuevas experiencias que le permiten redefinir su identidad y sus maneras de representarse (que mencionaremos más adelante).

#### Placeres escriturales de una generación no libresca

“El lenguaje es una piel: yo froto mi lenguaje contra el *otro* como si tuviera palabras a guisa de dedos, o dedos en la punta de mis palabras. Mi lenguaje tiembla de deseo. La emoción *proviene* de un doble contacto. Por una parte, toda una actividad discursiva viene a realzar discreta e indirectamente, un significado único, que *es* yo te deseo’, y lo libera, lo alimenta, lo ramifica, lo hace estallar (el lenguaje goza tocándose a sí mismo); por otra parte, *envuelve* al otro en mis palabras, lo acaricio, lo mimo, converso a cerca de estos mimos, me desvivo por hacer durar el comentario al que someto la relación (Barthes 1984).

La primera experiencia identitaria que los jóvenes encuentran en el chat tiene que ver con la representación de su existencia a través de un registro escritural<sup>31</sup>. Es una práctica profundamente vinculada con el sentido lingüístico que tienen los procesos de conformación de la identidad de la especie humana. El lenguaje es la estructura primaria en la cual el mundo deviene

31 Las observaciones y las estadísticas de este estudio nos indican que el único tipo de chat al que acceden los jóvenes es de carácter escrito. Los sitios con video y voz (aun siendo una voz predefinida que el usuario elige) no estaban dentro de sus experiencias de navegación con la Red.

orden para el sujeto. La entrada al mundo humano, la subjetivación y la posibilidad de la relación, se da, para Lacan (1981), con la entrada al lenguaje que nos permite nombrar al otro, ser nombrado por él y reconocernos como sujetos en esa nominación. El lenguaje es la primera, y probablemente una de la más imprescindibles, de las estructuras colectivas. Estar en el lenguaje, 'ser en lenguaje', es estar en la más compleja y primordial red de vínculos tejida por la especie en su proceso de humanización. "A través de la coordinación relacional nace el lenguaje, y a través del lenguaje adquirimos la capacidad de hacernos inteligibles. Así pues, la relación sustituye al individuo como unidad fundamental de la vida social" (Gergen 1996: 309). En tanto lenguaje, el individuo es relación. Como individuo su identidad ha sido construida en el lenguaje relacional, por eso la identidad es una narración, (Gergen, *ibid*, 231 ss.), una historización de lo que hemos sido, de cómo se han construido o destruido nuestros microuniversos relacionales. Nos reconocemos en el lenguaje y con él nos contamos/constituimos. La vida relacional, la que se estructura en el lenguaje, es el señalamiento de una alienación inevitable, la 'alienación primordial' que constituye al sujeto (Lacan 1981). Antes de ser 'yo', o sujeto, se es otro, porque usamos su lenguaje, porque somos su lenguaje, porque nos nombran con él, porque nos movemos en su mundo de significación, y una vez allí, nominados y nominadores del mundo, somos el otro, el del 'yo relacional' al que aludiera Gergen.

El lenguaje nos introduce en un ordenamiento cultural, en unas reglas de construcción y circulación de significados. Estar en el lenguaje es tener un lugar en el mundo. Un lugar de mirada. Un ángulo, una manera de observar. 'Allá', 'desorden', 'nada', son palabras que empiezan a ordenar la mirada humana. 'Miro desde el lenguaje'. La palabra permite ver. Es frecuente encontrar un ejemplo etnográfico que nos ilustra un poco: para ciertas tribus esquimales la nieve tiene más de una decena de tonos de blanco. En su lenguaje hay muchos términos para 'ver' la nieve. Hay una conexión decisiva entre la forma de mirar el mundo y el lenguaje. "Suele sostenerse que el lenguaje es la representación del mundo. Yo más bien, afirma Von Foerster, querría sugerir lo contrario: que el mundo es una imagen del lenguaje" (1994: 100). Y aun si ello fuera solipsista, para el mundo del chat sería totalmente cierto.

Si a los escritores románticos de papel y tinta decimonónica los maravilló la exploración intensa de su subjetividad, a los jóvenes contemporáneos



de escritura digital los desvela, en largos amaneceres en la Red, su hipersocialidad mediada por la palabra dispersa y desordenada del chat. Tenemos una generación de chateadores, prolijos y apasionados por la escritura electrónica, no solo en los chats, sino en el correo y en las secciones de avisos románticos de la Red; chateadores que quizás nunca han entrado a una oficina postal y convierten al correo en una especie institucional en vías de extinción.

La escritura de los jóvenes en el chat es un ejercicio fracturado, es una escritura apresurada de fragmentos que el interlocutor tiene que completar. Basados en una economía de lenguaje y, aun cuando permanezcan mucho tiempo en línea, los jóvenes son conscientes de la brevedad del tiempo, de la posibilidad de que el otro desaparezca en un momento cualquiera, sin poder tener ni el más mínimo control para retenerlo. Oraciones breves, monosílabas, preguntas escuetas, suelen ser la estructura dominante de la escritura del chat. Los jóvenes no acostumbran a ser extensos en sus proposiciones y parten de una gran dosis de presupuestos compartidos. Allí es donde su reconocimiento como parte del circuito mediático les ahorra grandes cantidades de datos sobre sí mismos. Con poca información disponible, con las preguntas habituales del ritual, los jóvenes tienen que utilizar los breves datos que tienen para construir la imagen del otro: en esas circunstancias optan por realizar las preguntas que consideran esenciales para identificar al interlocutor: ¿qué te gusta?, ¿has escuchado esto?, ¿has visto lo otro?, ¿te gusta rumbeo?. Vídeo, música y fiesta son los códigos identificatorios de una generación vinculada estrechamente con los circuitos mediáticos que entrecruzan su vida cotidiana.

Con escrituras breves y fragmentarias, la conversación del chat no significa extensión escritural, sino 'intensidad comunicativa'. En varias sesiones, muchos de los habituales chateadores reportaron que "hablaban por hablar", que una vez cerrado el canal no había quedado nada, simplemente habían experimentado el goce del placer efímero de una palabra que no se acumula. Es una conversación anónima que la vez siguiente volverá a empezar desde el punto cero y probablemente para muchos termine allí. En este sentido es prolija la comunicación del chat, que más allá del contenido hace evidente la importancia de la relación, del entrar en contacto con el otro. También existe la modalidad del interlocutor reiterativo, quien tiene una estructura predefinida y breve de fórmulas comunicativas que siempre usa.

Este tipo de joven, tan frecuente en hombres como en mujeres, experimenta en el chat una creatividad, donde no se inventan palabras, sino relaciones. Por eso usualmente escriben los mismos mensajes a todos sus interlocutores: no les importa la creatividad de su palabra, sino la invención de una relación.

En una generación de jóvenes tan cuestionada por sus relaciones distantes con la cultura de la escritura y del libro, no deja de resultar paradójico que una de las prácticas más frecuentes de los jóvenes cibernautas sea el chat de texto. En buena medida, porque, como ya se ha dicho, es una experiencia que no se representa como un ejercicio lecto-escritor, ni menos como una práctica escolar de la lecto-escritura. Pero también, en nuestra hipótesis, porque el lenguaje del chat no es claramente un lenguaje escrito. O por lo menos no en el sentido que los jóvenes asignan a la escritura y menos en su forma de construirlo.

#### Un lenguaje de efectos especiales

Si examinamos con algún detalle la manera como funciona el lenguaje del chat descubriremos una gran similitud con el funcionamiento de un código comunicativo que los jóvenes manejan con propiedad: el de sus consumos audiovisuales. En el chat los usuarios producen breves mensajes contruidos con la escritura y los símbolos predefinidos disponibles en un computador, con la reiteración de letras y palabras, con el juego de acrónimos, la mezcla de mayúsculas y minúsculas, y todo el indefinido juego que puede surgir de la combinación de caracteres. Además, en varios chats, se ha vuelto frecuente la utilización de imágenes prediseñadas, pequeños y diversos íconos (un corazón, una cara sonriente, etc) que pueden acompañar el mensaje o el nick del participante. Por otra parte, el estilo de brevedad y la necesidad de 'capturar' la atención del otro, obliga a ejercitar un lenguaje centrado en la búsqueda del contacto, en la creación del vínculo, para ello los interlocutores utilizan un lenguaje efectista, dispuesto a mantener alerta y conectado al otro. Y cada usuario espera lo mismo: si alguien entra al chat es por diversión, y conociendo esa razón, cada uno asume que para mantener al otro hay que divertirlo. Una joven afirmaba al respecto: "Cuando uno entra está un poco desocupado, que suele ser lo común ¿sí? Entonces cuan-

do uno entra y está desocupado uno quiere divertirse en algo y es muy agradable porque uno al entrar y empezar a distraerse, entonces uno la pasa muy bien ¿sí? Porque uno no se está comprometiendo con nada, sino simplemente está haciendo cosas de las que se va a reír y la va a pasar rico...” (E-23).

Preocupados por divertir y ser divertidos, por impactar y ser impactados, por experimentar un involucramiento emocional intenso, los jóvenes, a través de sencillos juegos tipográficos y de estructuras expresivas expeditas, construyen un lenguaje de efectos especiales. Si observamos las conversaciones en línea, con seguridad no encontraremos una narrativa extensa, con metáforas elaboradas, al contrario, es la concisión y el fragmento lo que impera. ‘Los jóvenes en el chat lo que quieren no es escribir, sino comunicar’. La intensidad comunicativa no está en la extensión sino en el escenario imaginario que se construye en la relación. El capital simbólico compartido y el uso intenso de supuestos sobre el otro, contribuyen a construir el chat como un escenario de relación emocional, tanto para seducir al otro, como para entablar batallas campales en línea.

#### Tensiones y movimientos de la identidad digital

“El chat, afirma un joven, es también una forma de desahogarse, de pronto ocultándose de que lo vean o que le digan: es que usted es muy feo, no me gusta, no quiero chatear con usted... en el chat uno se desahoga y dice lo quiere... o si se quiere ‘levantar’<sup>32</sup> a alguien por Internet, o sea, cualquier cosa que a uno se le ocurra, lo puede hacer exactamente, si de pronto alguien le dice: ay, usted es un desgraciado, grosero, pues ‘bacano’, pero nadie lo puede sacar a uno, nadie le puede decir: ¿sabe qué?, sálgase...” (E-14).

Aunque en la vida cotidiana no exista la conciencia explícita de que ‘somos cuerpo’, es frecuente que pensemos en él, en las maneras como lo presentamos y lo actuamos frente a los otros. Nuestro cuerpo es un signo excluyente o incluyente, en la interrelación funciona como un símbolo de distintos grados de atracción según patrones grupales y culturales de belleza socialmente aceptada. Cuando más conscientes somos de nuestro cuerpo, probablemente, es en las interacciones afectivas. Los jóvenes, recién emer-

---

32 ‘Levantar’ significa en el lenguaje cotidiano de los jóvenes, conquistar o seducir.

giendo de una adolescencia donde la corporalidad recibe una gran significación social, sienten su cuerpo como el puente o el límite que los une o los separa de los otros. Cuando se está en el chat se realiza un involucramiento progresivo en el orden de la palabra y, en dirección contraria, se experimenta un proceso simbólico de 'descorporeización psicológica'. En cierta medida, la 'existencia escritural' que adquiere el usuario del chat implica un desplazamiento de la relación con el cuerpo como escenario comunicativo: en el chat somos menos cuerpo y más lenguaje.

Al realizar una comparación entre la comunicación personal y la que se logra en el chat una joven afirmaba: "Hay personas que mediante el chat dicen todo lo que puedan... dicen todo tipo de cosas, así sí se abren y dicen cualquier tipo de cosas, en cambio, después, ya cuando una está hablando personalmente, como que se cierran, como que es más tímida la persona, pero digamos que en el chat hay un ambiente como para expandirse, como libre" (E-20). En la vida cotidiana al otro se lo evalúa desde la mirada. En el Internet, el reino digital de lo visible, donde "todo puede ser mostrado", paradójicamente no hay miradas para el cuerpo del usuario del chat de texto. Esta experiencia tiene dos consecuencias importantes. La primera, es la percepción de 'deslimitación' que experimentan los jóvenes. Sin límites corporales los jóvenes sienten la desaparición de la autocensura, propia de la regulación comunicativa en otros espacios de la vida social. En la cotidianidad, los individuos piensan más de lo que dicen, pero el aprendizaje de la regulación social genera niveles de autocontrol que facilitan la interrelación. En el chat los jóvenes pierden varias características de la interrelación social habitual: lo primero, el cuerpo, lo segundo, la autocensura. Los límites para comunicar se disipan o, mejor dicho, se ensanchan. Los jóvenes que se confesaban con menos habilidad comunicativa en su vida diaria expresaban esto de manera más enfática.

La segunda consecuencia que se logra con la 'descorporeización psicológica' es la percepción de una experiencia de expansión del mundo interior, el cual emerge con gran fuerza expresiva. Sintiendo más libres y con menos censura, los jóvenes chateadores comunican lo que consideran más esencial de su vida personal. Cuando se chatea con el otro, y después de pasar los filtros de vinculación antes referidos, los interlocutores pasan a autorrepresentarse como dos esencias en contacto. Sin cuerpo para ver ni censurar, con la imaginación desbordada por, muchas veces, imaginar al otro como

objeto de deseo, los usuarios entran rápidamente en un ambiente de fuerte intimidad y exaltación subjetiva. En el reino de la palabra fragmentaria, los chateadores practican una comunicación casi 'mística', de intenso contacto y de fuerte sinceridad. Habitualmente las conversaciones en línea se vuelven un complejo proceso de exploración de la subjetividad. Una joven reportó cómo esta práctica del chat la situaba en dimensiones y facetas no exploradas de su identidad y subjetividad: "Es como conocer como otra faceta de uno, de que si tú no lo tienes al frente le puedes decir, 'papito'<sup>33</sup>, por ejemplo. Una palabra de esas, uno como que ya queda todo... en una ocasión estábamos haciendo eso, pues rechistoso porque, pues, digámosle tal cosa. Y como que la creatividad sale a flote. No, mejor dicho, todas tenemos una creatividad pero impresionante. Entonces yo creo que de pronto como que también nos conocemos, como que nos liberamos de algo que tenemos muy guardadito y que uno de frente no se lo va a decir a alguien..." (E-23).

En este ambiente de expansión expresiva los jóvenes usuarios del chat pueden explorar un considerable repertorio de posibilidades para sus identidades digitales. Sin la pretensión de agotar la clasificación, podríamos proponer una organización de tres formas básicas en que funciona la identidad representada en el chat. En primer lugar, encontramos los jóvenes que prefieren representarse a sí mismos con la autoimagen que tienen en la vida cotidiana. Son los jóvenes que afirman que en el chat ellos son "como realmente son". Este tipo de usuarios son los que más rápidamente parecen lograr un alto nivel de intimidad con el interlocutor. En segundo lugar, están los jóvenes que se representan por lo que "desearían ser", con una cierta imagen con la cual les gustaría ser imaginados por los otros. Chateadores de este tipo acostumbran a realizar juegos de papel donde representan personas con los rasgos dominantes de su ideal. Una tercera categoría de usuarios, corresponde a aquellos que representan la identidad que, suponen, busca su interlocutor. Estos jóvenes son expertos en modular su personaje, pasan de un papel representado a otro, acomodándose a los requerimientos que su interlocutor expresa. Son jóvenes que se entrenan en interpretar esquemas típicos del interlocutor, conocen un rango diverso de posibilidades y a cada uno, más o menos, le tienen prevista cierta forma de actuación. Entre los tres tipos, son los más versátiles, pues, en la medida en que se tienen que

---

33 Una expresión que significa un piroppo con una alta carga seductora.

ajustar a las expectativas del otro, se ven obligados a recomponer reiteradamente la representación de su identidad digital.

Aunque podríamos imaginar una clasificación más amplia, ésta parece ser la que más clara nos resulta para tipificar el comportamiento de los jóvenes escolares de esta investigación. Cada uno de los chateadores puede probar las tres maneras de representarse o combinarlas, incluso, en un mismo evento conversacional. Lo más común es que, dependiendo de las motivaciones de los usuarios, de los espacios donde naveguen, o de la misma relación que encuentren en el chat, asuman algunos de estos tipos de identidad en línea. Por ejemplo, si los jóvenes tienen la intención de jugar con el otro, divertirse, estar solamente un momento, entrarán el chat a experimentar que pueden comunicarse sin otra intención que hacerlo, sin reparar en contenidos o metas ulteriores. Cuando los jóvenes navegan en sus colegios o en casa (y acompañados por sus pares), tienden a generar comportamientos tribales. La demostración de audacia o invención se vuelve un motivador para entrar en el chat a representar personajes y hacer ‘juegos de rol para engañar al otro. Como divertimento esta práctica funciona para ser reconocido entres sus pares, igual sucede con los actos de cortejo. Obligados por el sentido tribal, más los chicos que las chicas, (aunque éstas también lo hacen más frecuentemente de lo que se atreven a afirmar), convierten en una competencia colectiva el logro de las ‘conquistas virtuales’.

#### La extraña lógica de la verdad

“Cuando soy buena, soy muy buena, cuando soy mala, soy mala” (Mae West).

En las sesiones de chateo, la simulación, la ficción y los juegos de identidad se vuelven una práctica recurrente en el chat. La posibilidad de probar hasta dónde se puede llegar en la invención del ‘yo’, hace que emerja una ‘extraña lógica de la verdad’ en los cuartos de conversación en línea. Una joven afirmaba: “...si tú estás en el chat, primero no sabes con quién estás hablando, no lo conoces. Segundo, no sabes si todo lo que te dice es cierto. Pues puedes hablar con él y contarle tus cosas y pues igualmente te las van a decir pero no sabes si sea cierto. Es divertido hablar, pero eso no te asegura que te estén diciendo siempre la verdad” (E-23).

Por la propia experiencia de los jóvenes, el chat implica la sospecha de que les puedan mentir. Así mismo, por el ejercicio de haberlo hecho, los usuarios tienen presente que la verdad del chat siempre es un mundo frágil y relativo. La analogía de comprender al otro por lo que cada uno hace es propia de la interpretación cotidiana de las personas. En la construcción de la verdad del otro hay una reciprocidad implícitamente aceptada. Sobre ello una estudiante manifestaba: "...puede que yo no (haya estado) diciendo la verdad pero yo tampoco sabía si me estaban diciendo la verdad. Entonces pues yo simplemente hablaba normal..." (E-23). En el chat los jóvenes construyen verdades y ficciones de diferente escala. Asumiendo rasgos personales de lo que consideran deseable, pueden mentir para seducir al otro y poder establecer un posterior contacto real. O pueden hacer lo contrario para agredir. En este caso, la forma más usada es simular una persona del género opuesto del interlocutor. Los chicos simulan ser mujeres y las mujeres hombres. Poder descubrirle la farsa al otro es la culminación de este acto. Es una muestra de poder agresivo ante el interlocutor al que 'suponen' sincero. Allí hay desde luego una paradoja en la lógica de la 'verdad del chat': partir de que el otro es sincero para poder engañarlo. En cierta medida eso implica poner entre paréntesis el supuesto de que en el chat siempre se miente.

En el juego de representación del otro que sucede en estos casos, se hace evidente una práctica de descentramiento que implica poder asumir un papel lo mejor posible. Partiendo de la premisa de que todos en el chat pueden mentir, los jóvenes saben que los otros, en principio, están prevenidos contra el engaño. De manera tal que al representar su personaje se esfuerzan notablemente por resultar verosímiles. Cuando asumen un personaje de bondad, parecen todo lo buenos que se puedan imaginar; cuando, en el extremo opuesto, simulan al malvado, también lo hacen comprometidos a fondo con lo que consideran es el mal. Finalmente, una manera en que se hace más clara la paradoja de esta extraña lógica de la verdad es cuando los jóvenes, al suponer que cualquiera puede mentir, deciden ser profundamente sinceros. ¿Cómo sucede esto? En un reporte, citado arriba, una estudiante, sabiendo que podía ser engañada, se comportaba sinceramente, ya que asumía que si decía algo muy personal de lo que luego se arrepintiera haber confesado, en cualquier momento podía decir que eso, lo más cierto para ella, no era verdad. Esto la tranquilizaba, pues sintiendo que todos pueden mentir, podía ser lo más sincera posible.

### Chat para adolescentes: los fragmentos de un discurso amoroso

“Lo que el amor desnuda en mí es la energía. Todo lo que hago tiene un sentido (...), pero ese sentido es una finalidad inasequible: no es más que el sentido de mi fuerza” (Barthes 1984).

Un tema milenario, antiguo como la especie, resurge con fuerza en los escenarios del chat. “Yo entré a este chat, decía un joven, porque es que de primeritas dice amor y entonces usted dice, ¡uuuuuy, amor! (y entra)” (E-10). Es habitual que en cada sitio de conversaciones en línea haya canales que suelen llamarse ‘área rosa’, o ‘para enamorados’, o ‘buscar pareja’ o simplemente ‘amor’. Estos cuartos, en la mayoría de los chats que utilizan los jóvenes, están clasificados por zonas geográficas internacionales y por ciudades de cada país. No hace falta, desde luego, que el chat no esté definido por sus creadores como zona para conversaciones de amor, para que los jóvenes usuarios rápida y masivamente desplieguen en ellos sus discursos amorosos. Muchos chats despliegan en sus interfaces publicidad sobre el uso gratuito de las tarjetas electrónicas que ya contienen declaraciones amorosas. Algunos sitios ofrecen un repertorio sobre piropos, disponibles para ser usados inmediatamente. Igualmente, en las páginas de los chats más populares de Internet se encuentran consultorios sentimentales, listas de correo sobre relaciones de pareja y temas directamente relacionados con las relaciones afectivas.

El amor vende, sin duda, y las empresas de Internet lo saben. Los usuarios, por su parte, encuentran que la Red es un lugar para enamorar y enamorarse. Las conversaciones son, así, un lugar habitual para la seducción. Aunque ambos por igual seducen, los jóvenes parecen asumir un papel más activo. Son los chicos quienes por lo general dan la bienvenida a las chicas. En los chats que observamos, por lo menos en las horas de navegación diurna, las mujeres o, mejor, los nicks femeninos son numéricamente inferiores en comparación con los masculinos. Cuando una chica entra al chat es usual que la reciban saludos de muchos interlocutores simultáneamente. La estructura así vista parecería conferirles a las chicas el carácter de ‘bienes escasos’ y por ello muy solicitados. Con los jóvenes rara vez observamos eso. Y por ello, probablemente, asumen la iniciativa de ponerse en contacto con varias interlocutoras esperando que al menos una les responda. El chat parecería convertirse así en el ágora de la seducción, todos pueden desear, to-



dos pueden seducir, pero la palabra masculina desborda y la expectativa femenina asegura que el rito activo-pasivo se vuelva habitual.

La mayoría de los jóvenes de los colegios públicos no poseían ni conexión ni computador en sus hogares, pero los que sí estaban provistos del equipo, tenían un horario favorito para las conversaciones amorosas en el chat; 'el amor juvenil de Internet es nocturno'. "Donde mi primo, ayer, decía un joven, fue que nos conectamos a las nueve de la noche y nos desconectamos a las cinco de la mañana" (E-29). Cuando se puede tener acceso al chat la mejor hora para los fragmentarios discursos de amor parecería ser la noche. Si en el colegio los profesores son el mecanismo de censura para el chat, en los hogares lo son los padres. Y lo hacen motivados más por el costo de la conexión que por estar lo suficientemente enterados de qué es lo que hacen los chicos cuando entran al chat.

La naturaleza de las conversaciones amorosas del chat es similar a las formas escriturales que ya se han mencionado. Su género narrativo oscila entre dos extremos: las clásicamente románticas y las explícitamente sexuales. Los chicos son los que se reconocen más desinhibidos. Las chicas, aunque sin ser del todo indiferentes, afirman rechazar estos contenidos. Los dos géneros del discurso amoroso se pueden intercambiar o "evolucionar" de una a otra forma. En el mismo sentido, en este grupo, son menos frecuentes los llamados 'cibernoviazgos' (relaciones amorosas reducidas a la Red) que los encuentros post-chat. Aun los chicos que no se imaginaban el encuentro 'real' como una opción posible para ellos, no parecían tener interés en una relación exclusivamente por la Red. Parece factible que las relaciones amorosas centradas en la comunicación por la Red se dan porque existe una limitación de distancia geográfica excesiva o porque los usuarios apenas comienzan su relación con Internet, o, porque, como hemos visto, no creen que el otro sea más real que la ficción de sus palabras escritas. Sin embargo, consideramos que es la distancia geográfica la que finalmente decide hasta dónde una relación virtual se transforma en una presencial. Tal vez no sea frecuente, ni muy satisfactorio, tener una 'cibernovia' viviendo en la misma ciudad. Sobre el tema una chica cuenta su experiencia: "Eso fue cuando yo estaba comenzando (en Internet), me gustaba muchísimo entrar a Argentina porque me gustan los argentinos... entré, conocí a un muchacho y nos empezamos a hablar, y me mandaba correos y yo le mandaba. Y después nos cuadrarnos por Internet, o sea, 'cibernovios'. Y duramos bastante tiempo pe-

ro después no nos volvimos a mandar correos...” (E-23). De una relación así, con el incremento afectivo que puede generarse con el tiempo, si los interlocutores hubiesen vivido en sitios cercanos, el encuentro presencial habría sido el desenlace más factible.

La idealización del otro es, en medio del discurso amoroso, una operación frecuente de las conversaciones en línea. Cuando los chicos imaginan al otro ponen en la escena de su fantasía objetos idealizados con los rasgos de la belleza socialmente aceptada: ‘en Internet parecería que no hay espacio para los feos’. “Muchas veces, afirma una joven, uno pues se imagina algo ideal ¿sí? Entonces pues si yo quiero que tal vez la persona se idealice conmigo yo le digo, no, yo soy alta, tengo qué cuerpazo...” (E-23). De esta forma el chat funciona como un espacio de actualización y proyección del estereotipo de los objetos de deseo, no solamente porque se los busque, sino porque cada uno puede aparecer allí como el interlocutor más deseable. Esta ‘dinámica erótica’ del chat tiene también su contrapartida: el ejercicio público de odios y agresiones. En varias de las sesiones y en los reportes de entrevista los jóvenes, con mayor frecuencia más los chicos que las chicas, relataban situaciones colectivas de agresión en el chat. Los chicos tenían varias estrategias. Cuando podían hacerlo en sus colegios se sincronizaban grupalmente para entrar a una sala específica y, en grupo, comenzar a insultar a determinados participantes en la sección pública del chat. Igual hacían cuando se ponían una cita en un chat determinado y, desde su casa, comenzaban el juego del insulto al otro. Los chicos funcionaban perfectamente como una tribu en guerra. La similitud de la situación era evidentemente análoga a la de los videojuegos, en la versión de equipos contra enemigos con un fin claro: expulsarlos del chat. Un joven afirmaba: “Por ejemplo los argentinos. Que los tipos hasta por Internet son bien creídos. Uno comienza a insultarlos bastante. Les dice uno, por ejemplo, las mismas palabras que ellos usan, por ejemplo, la palabra ‘boludos’...” (E-20).

Aunque los administradores de los sitios de Internet han tomado cada vez más control de estas situaciones, los usuarios se las arreglan para perseverar en el combate contra los otros (por ejemplo, cambiando de nombre al ser retirados). El objetivo de sus ataques no es indiscriminado, corresponde a la organización de un ‘estereotipo regional latinoamericano’. Funcionando casi siempre a nivel de países, los jóvenes de este estudio, construían una jerarquía de nacionalidades en las que respetaban a unos e insultaban a

otros. En la lógica de estas batallas existe una particular geografía de las representaciones del otro. Los colombianos minimizan a los peruanos y los agreden; para no involucrarse en terreno desconocido, respetan a los mexicanos por no comprender sus modismos; los venezolanos no existen, los hispanos norteamericanos les resultan novedosos y ante ellos son ambiguos en la batalla; a los argentinos los descalifican y, aunque no lo logran, pretenden ignorarlos. Es de destacar que por relaciones culturales, símbolos mediáticos compartidos, barreras del lenguaje<sup>34</sup> o proximidad geográfica, ya sea en el insulto o en la seducción, los jóvenes chatean por preferencia con participantes de la región latinoamericana.

Como se pudo observar, el amor en el chat también es desamor y agresión. Y ello depende de distintas variables, muchas ajenas a la intencionalidad expresa del navegante, porque, como en un videojuego, hasta los menos dispuestos terminan involucrándose en la lógica amorosa del piropo o en la emoción seductora de la 'videoguerra verbal'.

#### El chat, ¿psicoterapia en línea?

En la década del 60 se volvieron muy populares distintos tipos de técnicas psicoterapéuticas basadas en el trabajo grupal. Entre ellas la de los T-Group (Training group)<sup>35</sup>. La dinámica de este tipo de grupo de encuentro se caracterizaba por generar un fuerte espacio de comunidad, altos niveles de sinceridad, una gran exploración subjetiva e intersubjetiva y una manifestación abierta de las emociones de diferente naturaleza. Esta práctica se realizaba en espacios confinados y exclusivos para la experiencia. El impacto personal que esta técnica generaba era bastante fuerte. Pero para sus críticos tenía una

34 Una de las preguntas de la encuesta aplicada en este estudio tenía que ver con el conocimiento del inglés en Internet. Los puntajes que obtuvieron los chicos fueron generalizadamente bajos, quizás el puntaje más bajo de todas las repuestas. Sin duda, si pensamos en un riguroso proceso de incorporación del Internet a la escuela, muy pronto se hará evidente un problema todavía invisible para la escuela pública: sus precarios niveles de manejo de una segunda lengua. En las pruebas nacionales estatales que se aplicaron a los estudiantes del último año de secundaria, el área de inglés fue uno de los puntajes más bajos en todo el país, tanto en colegios públicos como en privados.

35 Sobre el tema de grupos de encuentro nos hemos basado en C. Dreyfus (1977) y W. Schutz (1973). Dreyfus hace un recorrido sobre la literatura y los clásicos de la época de auge de los grupos de encuentro, mientras que Schutz, exponente de una de sus corrientes, aborda el tema desde su propia perspectiva psicoterapéutica.

debilidad crucial: al constituirse como un espacio 'especial', se situaba al margen de la vida cotidiana de los participantes y aunque la experiencia provocaba cambios espectaculares en ellos, su duración era efímera y poco estable. Era, en síntesis, una experiencia emocional intensa que tendía rápidamente a desaparecer una vez concluido el encuentro grupal.

Si examinamos el espacio, las relaciones, los contenidos y los ambientes emocionales que se crean entre los jóvenes cuando entran al chat, encontraremos importantes semejanzas con los comportamientos en los grupos de encuentro. La apertura comunicativa es semejante. El predominio de la dimensión afectiva y la apertura expresiva son factores que los dos espacios comparten. En el mismo sentido comparten una de las características que se identificó como una debilidad de los grupos de encuentro: su constitución al margen de la cotidianidad de los participantes. El chat tiende a funcionar como un espacio simbólico desconectado del entorno. Como consecuencia de la 'descorporeización psicológica', de las vivencias identitarias idealizadas de sí y de los otros, los jóvenes experimentan el chat como un 'mundo aparte' al que se entra, se disfruta y se abandona. No es fácil determinar en qué grado la práctica del chat realmente se cruza con las transformaciones y desarrollos de comportamientos y personalidades, sin embargo, con los datos que tenemos, parecería ser que las conversaciones en línea ocupan otro de los 'fragmentos de experiencia cotidiana' que pueden, o no, articularse con el espacio vital de cada joven. Aunque no supongamos que la vida es un conjunto coherente de experiencias (más bien al contrario), la descripción del chat como un 'mundo aparte' nos permite identificar el comportamiento de los jóvenes en la Red como una vivencia fragmentada.

Más allá de ello, la amplia preferencia de los jóvenes por el chat se debe al interés por sus potencialidades de relación social. Según un joven: "El chat es la única posibilidad que uno tiene de encontrarse con más personas, mientras que si uno entra a una página común y corriente lo único que hay para hacer es participar en algunos foros que hay o cosas así por el estilo, pero no hay la posibilidad de encontrarse con más gente" (E-22). Inspirados en su estilo hipersocial, los jóvenes en Internet buscan espacios de contacto y aunque haya más posibilidades comunicativas, al compararlas con las conversaciones en línea, los jóvenes prefieren al chat, no solo porque desconozcan los otros recursos o tengan limitaciones técnicas de acceso a ellos, sino porque éste ofrece una posibilidad primordial: siempre hay alguien disponi-

ble y, sobre todo, disponible al instante. Sin tiempo para esperar, con los códigos culturales centrados en el aquí y el ahora, el chat significa el vínculo con los otros de manera efectiva e inmediata.

Que las vivencias aquí descritas sean deseables o no lo sean, escapa a las intenciones interpretativas de este estudio. Sin embargo, vale decir, que una experiencia como la del chat puede implicar aspectos tanto positivos como negativos. Lo que en últimas define la calidad de los impactos de la tecnología digital en esta población, no es precisamente la relación directa con el objeto, por demás más escasa de lo que deseáramos, sino el entorno y los significados con los cuales la cultura del ciberespacio se relaciona con sus mundos de vida cotidiana. Lo que le sucede a un joven cuando usa la Red tiene que ver más con lo que le sucede a su vida toda, que con lo que hace en sus prácticas de navegación asidua y apasionada por los chat rooms

### **El circuito mediático**

Antes de Internet ya estábamos conectados

Los medios masivos y las redes electrónicas funcionan como un circuito simbólico interconectado. En una especie de macro-red tecno-comunicativa, Internet existe en un 'circuito mediático' que intercambia prácticas y significados. Cada tecnología de información y comunicación se refiere a otros medios y a sí misma, como un circuito simbólico altamente complejo. Las tecnologías comunicativas tienen una existencia interreferencial y omnipresente en el tejido de la vida social: la publicidad vive en la televisión y en el video, Internet nos vende canales y músicas que sintonizamos en la radio, la cual, a su vez, en sus noticieros, habla de las amplias virtudes informativas de la Red. Pero ese circuito mediático no se agota ahí. Nuestras conversaciones se apropian de frases publicitarias y viceversa: lo medios nos interpelean con nuestros propios lenguajes. Como afirmaba un joven ya citado, reapropiándose de un texto publicitario: "A mí me gusta mucho esa propaganda del slogan de Sprite, dice mucho. Aunque ellos en realidad lo que tratan es de vender una marca, pero en realidad dice mucho" (E-28). Los circuitos mediáticos reafirman, con participación de los espectadores y los usuarios,

un espacio de interacción simbólica. La 'macrored' del circuito mediático no es solamente tecnológica, es sobre todo cultural. En otras palabras, antes de Internet, ya estábamos conectados a la 'macrored', al circuito mediático de las tecnoculturas contemporáneas.

El espacio contemporáneo es como un espejo de Alicia hecho pedazos. Con la multiplicidad de imágenes del mundo producidas por nuestra relación con los medios, no sabemos con exactitud dónde comienza la realidad y dónde termina la ficción. O si la división es válida. Antes de las redes digitales y los medios audiovisuales, en un tiempo que ya no se piensa como posible, las imágenes del mundo las obteníamos de los grupos primarios y del entorno local: eran pocas y definidas. Las formas de vida que observábamos eran principalmente las del mundo próximo. El entorno cercano era fácilmente cognoscible. La vida estaba sentada sobre el orden: cada cosa tenía su nombre, casi siempre un nombre cotidiano. Había un solo espejo en el cual mirarse. Pero el espejo se rompió. Se inventaron las tecnologías de información y comunicación masiva y se empezaron a producir imágenes que desbordaron la capacidad humana para procesarlas. Estas tecnologías, directa o indirectamente, habitan en la cotidianidad de todos. Para la generación de jóvenes que cubre este estudio, quienes nacieron cuando ya Internet tenía aproximadamente quince años, su entorno, por más desposeído que sea, ha estado poblado por objetos, por estructuras comunicativas, por relaciones y por significaciones construidas en ellos.

Internet emerge en este espacio, donde los jóvenes han sufrido un proceso de 'socialización tecnológica'. Los medios audiovisuales han sido los mayores sensibilizadores tecnológicos de los jóvenes. Si bien el circuito mediático de una sociedad se articula con diversos sistemas de comunicación, para los contextos de los jóvenes existen dos que les son fundamentales: la música y la televisión. Luego de terminado un grupo de discusión realizado con los jóvenes del estudio, uno de ellos comentó su trabajo con el tema de los medios así: "Bueno, entre los que estábamos discutiendo este tema hicimos como una especie de encuesta donde veíamos la frecuencia con que se usaban cada uno de estos medios de comunicación, vimos que el teléfono, con promedio de 45 minutos y una hora, y cuando no tenemos teléfono pues nos afecta pero en un 50 por ciento; la televisión, en promedio todos usamos 12 horas diarias, sino tuviéramos televisión, nos afectaría en un 90 por ciento según lo que nos parece; la radio pues la escuchamos en promedio 8 horas

diarias, y nos afectaría un 80 por ciento si no la tuviéramos...” (E-14).

Vale decir, que los jóvenes no solo consumen una gran cantidad de horas-televisión, también son conscientes de que lo hacen. Con la televisión los jóvenes se entrenaron, durante mucho tiempo, con algunas de las principales lógicas con que manejan Internet. En cierta medida, si observamos algunas de sus principales prácticas con la Red, se puede afirmar que una buena parte de los jóvenes televidentes navegan en ella de la misma manera en que lo hacen con la televisión: el joven que salta los anuncios publicitarios del Internet y navega en múltiples ventanas, al azar, ya probó la eficacia del zapping en la televisión.

La música, por su parte, es un espacio social de estructura simbólica compleja, cuyo principal escenario es la radio, otro de los componentes principales en este circuito mediático. La radio es un mercado de signos, géneros, grupos, rituales, prácticas cotidianas, entrenamientos, gustos y estéticas. A mediados de la década del 80, con la gran popularidad de los medios y el crecimiento transnacional de las empresas discográficas y la masificación del video clip musical, los jóvenes hicieron, masivamente, un reconocimiento de la música del mercado como un objeto identificador. La radio, un bien con un amplio consumo en el país, empezó a consolidar un género basado en la ‘interacción musical’ con los jóvenes oyentes. Al comienzo muchas emisoras pusieron en el dial programas juveniles musicales, y, más tarde, ‘magazines musicales de variedades juveniles’. Lo que al principio la radio propuso era simplemente una práctica de música programada por sus usuarios, los jóvenes llamaban telefónicamente a la estación radial y solicitaban una canción determinada. El éxito de estos programas fue, y aún es, su carácter ‘interactivo’. Su estilo perfeccionó el género para la década siguiente. En la década del 90 se escuchó en el país una proliferación desordenada de un tipo de programas radiales construidos con códigos culturales profundamente compartidos por los jóvenes. Los jóvenes llaman a las emisoras, interactúan con los locutores y responden a otros oyentes. Estos programas, más allá de complacer las peticiones de sus jóvenes oyentes, los interpelaban con preguntas sobre sus vidas privadas. La rumba, la infidelidad, el desamor, la traición, la iniciación sexual, han sido temas abordados usualmente en los innumerables espacios radiales de este género.

Radio, música, televisión, son los principales elementos que estructuran un espacio de recepción, un circuito mediático, un espacio de apropiación

cultural para Internet. Sin embargo, más allá de su relación, los jóvenes también encuentran diferencias que, salvo los costos de acceso, juegan a favor de una representación más 'positiva' de Internet. La principal diferencia que perciben consiste en asumir la Red como un espacio más manejable, donde se siente un mayor nivel de control sobre los contenidos y sucesos. "En el televisor, afirma un estudiante, uno encuentra los programas que le dan, en cambio, en Internet, podemos buscar otras cosas de interés que quiera uno o algo que quiera aprender, o alguna curiosidad que tenga y pueda investigar, mientras que en el televisor, pues, veo los programas..." (E-30). El hecho de sentir la Red más abierta a la propia decisión y de ver la profundidad de sus contenidos, genera en los jóvenes un sentimiento de mayor autonomía que el que experimentan con el control remoto de su televisor.

Por otra parte, la relación del circuito mediático con la Red, también abre un espacio para las diferencias que, cada vez más, según los jóvenes, juegan más a favor de Internet. Las diferencias percibidas son importantes: en el formato, la amplitud, la profundidad, la organización, pero, sobre todo, en un elemento básico: el nivel de profundidad de la información. Con la televisión se interactúa, pero en un marco de limitaciones y contenidos previsible. En Internet, bajo su representación de 'objeto ilimitado', espacio abierto para la mirada, los jóvenes encuentran mayor profundidad y, por esa vía, más credibilidad: "Si uno se va a fijar, afirmaba un joven, la televisión a veces miente, los contenidos de los noticieros a veces dicen muchísimas mentiras que uno al día siguiente va a mirar en la página de un periódico que ya se encuentra mayor información y resulta que no, que no es como lo pintan ellos, porque digamos, los medios de comunicación están ya maquinados, mientras que en medios como el Internet uno puede encontrar muchísimas cosas, que le dicen a uno opine usted, entonces eso es muy bueno, porque uno ahí va mirando su propio punto de vista y lo que uno cree, y no lo que los noticieros, le pinten a uno" (E-27).

En otro sentido, en cuanto al género de los usuarios, el circuito mediático tiene diferencias importantes. Comparativamente hablando, en este estudio, se observó que la competencia técnica sobre Internet y el manejo mismo del computador era mejor en los chicos que en las chicas. Los procesos de socialización tecnológica han generado una imagen de control de los hombres sobre los aparatos. En la cotidianidad, por lo general, la mujer es quien menos poder de exploración tiene sobre los objetos tecnológicos. Es-



te estilo socializador también se presenta con el manejo de Internet, e incluso, se redistribuye el poder en una escala que va de los objetos más sencillos, el televisor, hasta los más complejos, como el computador: los chicos con el computador y las chicas con la televisión. Al respecto, afirma un joven: “Yo prácticamente me la paso todo el día en el computador, entonces más que todo es mi hermana la que ve televisión” (E-22). En las prácticas de navegación también hay diferencias, las chicas visitan temas como el horóscopo, los chicos prefieren el de deportes, las chicas los de cantantes, los chicos los juegos en línea. Sin embargo, cuando los jóvenes se ven en la necesidad de cumplir con sus tareas utilizando la Red, muchas jóvenes se sienten más competentes para hacerlo que sus compañeros hombres.

Por otra parte, en el escenario de los medios, Internet se ha integrado con fluidez, en buena medida debido a que dentro de los usos que le dan los jóvenes tiene afinidades con sus predecesores. En los circuitos mediáticos, incluyendo la Red, los jóvenes encuentran un modo de estar en contacto con su generación. La gran capacidad que tiene la moda (un importante eje articulador del circuito mediático) para informar a los jóvenes sobre los comportamientos, las emociones, los valores y los símbolos aceptados por ‘otros’ jóvenes, es lo que hace de ella un objeto tan central para sus vidas. La última canción del grupo musical, la tabla deportiva, los horóscopos, los modelos de belleza, las películas de efectos especiales, el software más actualizado, son un ejemplo de algunos de los muchos materiales que hacen circular los circuitos mediáticos. Para los jóvenes, la información que hay en ellos tiene que ver con el mundo que les resulta importante, más que la cotidianidad de la escuela, la familia o la tradición. Al respecto, un joven afirmaba: “Los medios de comunicación enseñan todo, todo lo que una persona puede aprender: el vocabulario, sus enseñanzas, el aprendizaje...” (E-21).

#### La necesidad de prohibir la lectura

“Para mostrarte donde está tu deseo basta prohibírtelo un poquito (Barthes 1984).

Una frecuente preocupación de los docentes cuando dejan solos a los jóvenes es el acceso a páginas pornográficas. Estos corroboran la expectativa de sus

maestros. Para los jóvenes el lugar de lo prohibido en la Red son las páginas 'X'. Su consulta despierta las emociones tribales de su grupo: complicidad, alabanza, regocijo grupal, y otros estados de ánimo compartidos en la navegación por las páginas 'porno' de la Red. La conciencia de que están violando una regla, la de lo prohibido, los hace más perseverantes en su navegación por los sitios censurados<sup>36</sup>. En este sentido, un entrevistado afirma: "Hay muchas cosas en Internet, lo que está prohibido, por eso es que tienen tanto auge. Y cualquier cosa que prohíban pues va a tener más auge cuando uno tiene la posibilidad de acceder. Si estuvieran prohibidas las páginas políticas o algo así, pues todo el mundo estaría entrando a las páginas políticas a ver qué es eso" (E-25).

Si aplicáramos la lógica de este relato, sería evidente que para obtener un logro dado habría que 'prohibirlo un poco'. La práctica de saltar el límite de la prohibición contiene dos aspectos principales, en el contexto de esta investigación. El primero, la función del acceso a contenidos pornográficos como una forma de confrontación con la regulación escolar. En muchos casos, la experimentación de la irreverencia se vuelve el objetivo principal de la visualización de las páginas 'X'. "En el colegio, relata una chica, se presenta eso que colocan protectores de pantalla de viejas ahí todas dobladas, pero pues, viejas así, todas feas, y decían que no dormían porque el escándalo que arman los tipos es tremendo..." (E-12). El segundo aspecto, se relaciona directamente con el complejo proceso del desarrollo personal en un entorno cultural donde se ponen de relieve estrategias de exhibición del cuerpo como producto visual. Esta temática excede nuestro estudio, sin embargo, vale decir que en los jóvenes es evidente que sus procesos de desarrollo psicosocial se encuentran con una grande y difusa tensión cultural en relación con su sexualidad. Con el lugar 'X' de la Red, el de la prohibición, se hace más evidente que Internet es un espacio de visibilidad social para aquello usualmente prohibido a la mirada. Si con el principio de que todo puede ser mostrado en la Red, aparece la censura, entonces el lugar 'X' se llena de seducción: si en el territorio donde todo es visible existe algo prohibido, el deseo por ver se vuelve más fuerte entre los jóvenes usuarios. En cualquier caso, en el reino de la abundancia visual, los lugares 'X' son ecuaciones que se despejan por el 'orden del deseo' que construye una cultura.

---

36 Además de esto, también existe un elemento diferenciador de género. Los jóvenes, más que las chicas, mostraron mayor preferencia por navegar en páginas de contenido sexual explícito.

### **Epílogo: Lo estratégico de la Red sucede fuera de ella**

Por la manera como las imágenes de las tecnologías de información y comunicación, TIC, se difunden en nuestros países, éstas han pasado a convertirse en un objeto sobresignificado, más imaginado que real. Un objeto cultural ambiguo, deseado y a la vez temido. Como 'tecnófilos', ante la tecnología informática actuamos deslumbrados, encantados y seducidos, o, como 'tecnófobos', la miramos escépticos y desconfiados y señalamos con prisa la deshumanización a que nos conduce. Quizás no estemos en alguno de estos extremos, generalmente presentes frente a muchos objetos de la tecnología humana; quizás nos situamos en un lugar intermedio y oscilante. Quizás no. Para algunos la tecnología digital podría ser, y es solo una hipótesis, la representación de un mundo globalizado, moderno e hipercomunicado del cual, como país periférico, estamos excluidos; para otros, probablemente la tecnología informática es un objeto mágico, inexplicable y antropomórfico de algún rincón cotidiano. Sea cual fuere la perspectiva que asumimos, no hay indiferencia posible y alguna imagen construimos de lo que ella es, aunque 'todavía' no la hayamos usado.

En el campo laboral y comunicativo la tecnología informática es una herramienta significativamente reconocida en sus potencialidades para el incremento de la productividad. En el espacio educativo y en la vida cotidiana, sus posibilidades, como hemos visto, por lo menos en nuestro país, aún son deficientes e inexploradas. En nuestro contexto, la tecnología existente está inequitativamente distribuida en medio de una estructura educativa notablemente segmentada y socialmente diferenciada en términos de calidad<sup>37</sup>. Las investigaciones actuales sobre la educación pública (Parra 1995; Castañeda 1996; IDEP 1999) coinciden en afirmar la existencia, bastante generalizada, de una estructura educativa profundamente precaria, caracterizada por la insuficiente formación de los maestros, la organización y dinámica institucional rígida de la escuela, las inestabilidades del sistema, la discontinuidad de los planes y el bajo impacto de las políticas educativas, además de la escasez de recursos, cada vez más destinados a atender la guerra interna o a paliar sus consecuencias.

---

37 El fenómeno diferenciador de las nuevas TIC en América Latina es creciente. Para Finquelievich

En el mismo sentido, distintas pruebas de competencias académicas aplicadas a los estudiantes en las áreas de matemáticas, razonamiento formal, lenguaje materno y lengua extranjera (fundamental si se piensa en la generalización del inglés como idioma predominante en Internet) han mostrado deficiencias enormes en los desarrollos de los jóvenes y niños escolares del país. Frente a la incorporación de baja escala y con problemas de apropiación importantes, las nuevas TIC en la educación requieren un espacio de reflexión sobre las estrategias de su incorporación educativa y su apropiación cultural, comenzando por los niveles de básica y secundaria, los más desatendidos del sistema educativo en este aspecto. Esto, desde luego, es un problema de gran magnitud que puede ser pensado desde múltiples ángulos, para empezar, por el análisis del problema que hemos abordado en esta investigación: la experiencia psicosocial y la práctica cultural de los jóvenes escolares con el Internet. En un mundo que quiere ser cada vez más una sociedad planetaria, donde la circulación del conocimiento y la comunicación son los ejes de su funcionamiento, las 'competencias tecnoculturales' se vuelven un tema fundamental de la agenda educativa de cualquiera de nuestros países latinoamericanos, sobre todo si se tiene en cuenta que la desigualdad en la apropiación de las TIC juega, cada vez más, de manera decisiva en el ámbito internacional.

Por otra parte y de manera fundamental, el conocimiento de los impactos de las nuevas tecnologías de información y comunicación que hemos tratado de examinar aquí es un requerimiento para el replanteamiento de las políticas sociales frente a las TIC, la necesaria reorganización del sistema escolar y la generación de políticas de formación y actualización de docentes. La reflexión educativa sobre el maestro viene proponiéndole un nuevo papel, muy propicio al debate sobre las TIC en educación. La Agenda Educativa de Naciones Unidas afirma: "El maestro es cada vez más un facilitador del aprendizaje, un mediador calificado entre múltiples oportunidades educativas y las motivaciones y expectativas de los estudiantes" (Gómez Buendía 1998: 229). El maestro como facilitador y mediador supone una relación cooperativa más estrecha entre estudiantes y profesores. La diferencia

---

(1998) las TIC han fragmentado la ciudad actual en dos: una rica y otra pobre. La división no es nueva, pero ha surgido, sobre todo en las grandes áreas metropolitanas latinoamericanas una nueva dualidad relacionada con las actividades intensivas en conocimiento e información.

generacional que existe a favor de los jóvenes en la habilidad tecnológica puede dificultar la relación pedagógica con maestros no siempre bien entrenados en el uso de los objetos digitales, pero también puede ser una oportunidad preciosa para compartir conocimientos, para redefinir los papeles enseñanza-aprendizaje y fomentar un clima de exploración cooperativa entre profesores y estudiantes.

Desde el punto de vista de pensar la apropiación de las TIC en la cultura escolar, es indispensable poner en cuestión la representación frecuente de que esos procesos consisten en tener la 'máquina' y saber su manipulación. La experiencia internacional y los resultados de este estudio muestran que la tecnología, por más compleja, sofisticada y accesible que sea, requiere un adecuado contexto de apropiación. Las TIC, desvinculadas de proyectos educativos planificados, de experiencias organizadas, de intenciones culturales y pedagógicas sistemáticas, tienen pocas posibilidades de generar innovaciones con impacto social para mejorar la calidad educativa y promover la equidad social. La tecnología 'no es solo un asunto de competencia instrumental'. En el caso de Internet, como hemos visto, es claro que el insuficiente aprovechamiento de la Red tiene que ver fuertemente con la relación social en que se implanta. Sin duda, el éxito o fracaso de Internet, tanto en la sociedad como en la escuela, reside en el espacio cultural de apropiación: la mejor tecnología puede fallar en el contexto de una relación social, cultural y educativa precaria.

### Bibliografía

- Bachelard, G.  
1987 La formación del espíritu científico Buenos Aires: Siglo XXI.
- Banchs, M.  
1994 Las representaciones sociales: sugerencias sobre una alternativa teórica y un rol posible para los psicólogos sociales en Latinoamérica. En: Debates de Psicología No. 1. Bogotá: U. Javeriana.
- Barthes, R.  
1985 Fragmentos de un discurso amoroso México: Siglo XXI.
- Bourdieu, P.  
1985 Espacio social y génesis de las clases. En: Espacios No. 2. Buenos Aires.
- Bourdieu, P.  
1990 Sociología y cultura. México: Grijalbo.
- Castañeda, E.  
1996 Los adolescentes y la escuela de final de siglo. En: Nómadas No.4. Bogotá: Universidad Central.
- CEPAL-UNESCO  
1993 Educación y conocimiento, eje de la transformación productiva con equidad Santiago de Chile.
- Douglas, M. y B. Isherwood  
1990 El mundo de los bienes México: Grijalbo.
- Dreyfus, C.  
1977 Los grupos de encuentro Madrid: Mensajero.
- Eco, U.  
1995 El péndulo de Foucault Bogotá: Lúmen.
- García Canclini, N.  
1995 Consumidores y ciudadanos México: Grijalbo.
- Gergen, K.  
1996 Realidades y relaciones Barcelona: Paidós.
- Goetz, P. y M. Le Compte  
1988 Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa. Madrid: Morata.

- Gómez Buendía, H. (Dir.)  
 1998 Educación: la agenda del siglo XXI Bogotá: ONU-Tercer Mundo.
- Hernández, G.  
 1998 De la efectología a los procesos de recepción de la audiencia de los medios. En: Comunicación No. 103. Caracas: Centro Gumilla.
- Ibáñez, J.  
 1992 Psicología social construccionista Guadalajara: Universidad Guadalajara.  
 1994 Teoría y método en psicología social Barcelona: Anthropos.
- IDEP  
 1999 Violencia en la escuela. Bogotá: IDEP, Alcaldía Mayor de Santafé de Bogotá.
- Jameson, F.  
 1997 Imágenes y postmodernidad. En: Martín Barbero, J. y A. Silva. Bogotá: Tercer Mundo Bogotá: Universidad Nacional.
- Jenks, C. (Ed.)  
 1995 Visual culture. Londres: Routledge.
- Lacan, J.  
 1981 El seminario Buenos Aires: Paidós.
- Maffesoli, M.  
 1990 El tiempo de las tribus Barcelona: Icaria.
- 
- 1992 Otra lógica del ser conjunto. Politeia N° 11. Bogotá: Universidad Nacional.
- Martín Barbero, J.  
 1987 De los medios a las mediaciones México: Gustavo Gilli.
- 
- 1996 Pre-textos. Cali: Editorial Universidad del Valle.
- Moscovici, S. et al. (comp.)  
 1986 Psicología social. Vol. I y II. Barcelona: Piados.
- Moya, M.  
 1994 Percepción de personas. En: Morales, F. et al. Psicología social. Madrid: McGraw Hill.

- Orozco, G.  
1995 La investigación de la comunicación dentro y fuera de América Latina. Argentina: Universidad Nacional de La Plata, Editorial Periodismo y Comunicación.
- Parra, R. (Dir.)  
1995 Proyecto Atlántida: Estudio sobre el adolescente escolar en Colombia. Vol. V. Bogotá: FES, Colciencias-Tercer Mundo.
- Pérez Tornero, J.  
1998 Las claves de la publicidad. En: Illera, J. L. (comp.). Educación y comunicación Barcelona: Paidós.
- Postman, N.  
1986 Amusing Ourselves to Death. New York: Penguin Books.
- Schutz, W.  
1973 Todos somos uno Buenos Aires: Amorrortú.
- Silva, A. y Martín Barbero, J. (Ed.)  
1997 Proyectar la comunicación. Bogotá: Tercer Mundo-U. Nacional.
- Turkle, S.  
1995 Life in the Screen: Identity in the Internet New York: Simon and Schuster.
- Valdiosera, C.  
2001 Nuestra Red Latina. En: PC Magazin en Español No. 86-87.
- Von Foerster, H.  
1994 Visión y conocimiento: disfunciones de Segundo orden. D. F. Schnitman (comp.) Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad. Buenos Aires: Paidós.



**Fuentes electrónicas**

Finkelievich, S.

- 1998 Entre la cápsula y el planeta: la transformación de los espacios en la era de la telemática.  
<http://enredando.com/cas/enredantes/enredantes24.html>

Hine, C.

- 1998 Virtual Ethnography. International Conference IRISSUK: Bristol. <http://www.sosig.ac.uk/iriss/paper16.html>

Martínez, F.

- 1996 Educación y nuevas tecnologías.  
<http://www.uib.es/depart/gte/revelec2.html>

Minguell, M.

- 1995 ¿Las nuevas tecnologías exigen un nuevo perfil de maestro?  
<http://www.uib.es/depart/gte/esfe.html>

Rheingold, H.

- S/f Awakening To Technology's Impact  
<http://glca.org/mellon99/rheingold.shtml>

Suler, J.

- 1997 The final showdown between in-person and cyberspace relationships  
<http://www.rider.edu/users/suler/psyber/showdown.html>



# **Aproximación etnográfica a la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación en dos escuelas rurales del centro sur de Chile**

Miguel Ángel Arredondo, Ramiro Catalán, Jorge Montesinos, Sebastián Monsalve<sup>1</sup>

“Mientras la sociedad de la información se desarrolla y multiplica las posibilidades de acceso a los datos y a los hechos, la educación debe permitir que todos puedan aprovechar esa información, recabarla, seleccionarla, ordenarla, manejarla y utilizarla” (Delors 1996: 23).

## **Presentación**

En la sociedad contemporánea, globalizada e intercomunicada<sup>2</sup> se han naturalizado socialmente ciertas concepciones sobre el ‘desarrollo’ que parecen estar en un nivel más alto que el de simples supuestos a ser debatidos. En países como los nuestros, donde cotidianamente se abordan como problemas la pobreza y la falta de oportunidades para mejorar la calidad de vida de amplios sectores de la población, se vislumbran ciertas fórmulas que se han consolidado en el imaginario social de nuestra región como vías de solución para estos problemas. Una de estas vías de solución consiste en entender a la educación como un motor que posibilita la movilidad social,

---

1 Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación, PIIE. Santiago de Chile

2 Hace un buen tiempo se habla de una nueva sociedad, para la que se han propuesto múltiples definiciones: sociedad posindustrial (Bell y Touraine), sociedad de consumo (Baudrillard), aldea global (Mac Luhan), sociedad informacional (Castell), sociedad informatizada (Nora-Minc), sociedad digital (Mercier), etc. Y, en cada una de estas concepciones existe una visión implícita y explícita sobre el desarrollo.

única posibilidad de que el grueso de la población acceda a mejores estándares de vida. “La educación en la llamada sociedad postindustrial —compleja y ambivalente— aparece como el medio predilecto para asegurar mañana lo que hoy no se ha logrado: un dinamismo productivo con equidad social y una democracia basada en una ciudadanía sin exclusiones. Esta expectativa encierra el peligro de una futura decepción, pues tales objetivos sólo pueden ser logrados a través de un vasto esfuerzo sistémico, del cual el sistema educativo puede constituir una parte importante, pero en ningún caso puede ofrecer las ‘llaves del reino’” (Hopenhayn y Ottone 2000: 34).

A esto se suma el convencimiento de que uno de los condicionantes históricos y estructurales que han perpetuado el retraso de la región es el bajo desarrollo tecnológico de sus aparatos productivos, que en vez de posibilitar la innovación y la creación de valor agregado a sus productos, no son más que meros receptores de segundo orden, que en buenas cuentas no hacen más que mantener este estatus económico desmejorado<sup>3</sup>.

Así nos encontramos frente a dos utopías, la pedagógica y la tecnológica, las dos nos hablan de la superación de la pobreza por medio de una apuesta fuerte y decidida en esa dirección. Con la creencia de que con una mayor educación las personas de estrato socioeconómico bajo tendrán acceso a una mejor movilidad social y más herramientas para convivir dentro de una sociedad en constante cambio. Por su parte, la utopía tecnológica se refiere a que el subdesarrollo puede ser superado en la medida en que se intensifique el uso de tecnologías tanto en el campo productivo como en el de la información<sup>4</sup>.

Nos enfrentamos a un problema cuando estas ‘apuestas’ o decisiones, que tienen un carácter social e histórico (y que se traducen en políticas públicas), toman un sello de verdades absolutas e incuestionables. A eso hay

---

3 Evidentemente las causas que generan el retraso de la región han dado pie a un vastísimo debate sobre el tema del desarrollo. Por razones de extensión no resulta pertinente ahondar acá en estas materias.

4 “Así, 5.300 escuelas participan de la Red Enlaces. Aunque parecía imposible hace 6 ó 7 años, hoy es una realidad. A partir de un convenio suscrito con la empresa CTC, hoy esas escuelas son parte de la red mundial de Internet, lo que significa que el 90% de los alumnos de la educación chilena están hoy conectados, y lo están gratuitamente, lo que permite un desarrollo mucho mayor de su uso. Es decir, se está educando a, prácticamente, el conjunto de la población escolar en aspectos fundamentales de las formas de vida de la sociedad del futuro, cerrando la brecha existente hasta anteaer, entre cultura escolar y cultura global...” (Arellano, J. P. 2000: 11)

que oponer, al menos, una postura más crítica y que revele algunas de las contradicciones y supuestos errados que se manejan en la introducción de las TIC<sup>5</sup> en las escuelas, que es el foco de nuestra investigación.

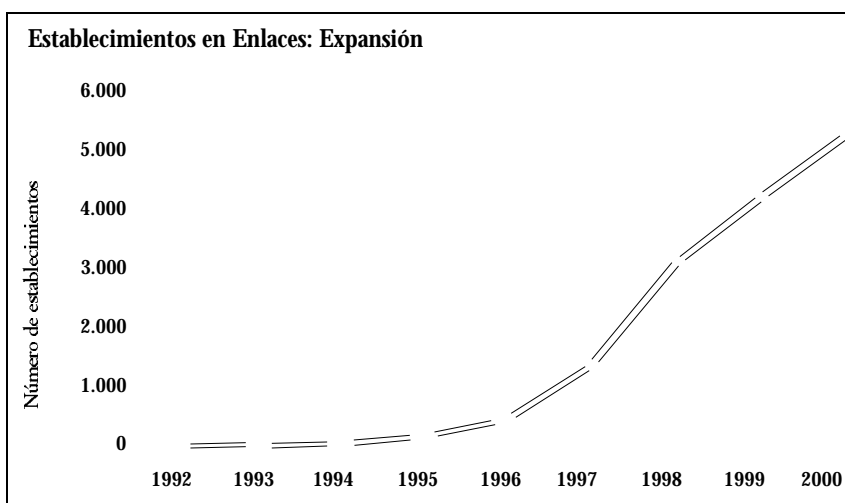
### **El proyecto Red Enlaces: objetivos y supuestos de base**

Un primer paso para poder aclarar en qué consisten los conceptos que sustentan a la Red Enlaces requiere hacer una breve relación de hechos que ordene cronológicamente la progresión de este proceso en particular. Los comienzos de esta iniciativa pueden ser rastreados hasta el año 1992 cuando el Ministerio de Educación chileno hace explícita la necesidad de construir “una Red Educacional Nacional entre todas las escuelas y liceos subvencionados del país”. Esta incipiente primera etapa tenía contemplado un plan piloto concentrado en una docena de escuelas de la capital Santiago, para luego extenderse a la novena región (división político-administrativa con el mayor índice de población indígena), donde se incluye un total de 100 escuelas a esta etapa inicial de desarrollo. Este período de prueba se extiende hasta 1995 en que comienza a tomar forma un verdadero plan de crecimiento en el ámbito nacional. A partir de este año ya se plantea la factibilidad de que los recursos invertidos en las TIC (equipos, software y conexión a Internet) deberían estar disponibles en todas las escuelas de Chile dentro de un plazo no superior a los cinco años. Conforme a este plan, desde el año 1996 puede anotarse un punto de inflexión en términos de cobertura que, ahora en términos exponenciales, inicia definitivamente su expansión a nivel nacional. De forma tal que para el año 1998 la informática ya se considera parte integrante del currículum para la educación secundaria bajo el es-

---

5 Existen muchas definiciones de las TIC, nos quedamos con aquella que plantea Delia Covi Druetta, en su libro “Tecnología satelital para la enseñanza”: “Las nuevas tecnologías reemplazan el sistema analógico por el digital, con el que inauguran, en el área de las comunicaciones, nuevos sistemas de transmisión a distancia... Además las nuevas tecnologías poseen una parte dura (hardware) que corresponde a la maquinaria en sí; y una blanda (software) que constituye su parte lógica... Se les ha definido como reflexivas e interactivas. Reflexivas, por ser producto de la racionalidad instrumental del hombre que al relacionarse con ellas, pueda adaptar el servicio que prestan ajustándolas en su parte lógica a las necesidades que posea. Interactivas, porque en algunos casos permiten una respuesta al usuario y porque, a diferencia de los medios tradicionales, éstas no constituyen un simple listado de medios, sino sistemas integrados en los que se combinan e interactúan entre sí...” (2000: 12-13).

tatus de 'objetivo transversal', es decir, se considera que el trabajo con las TIC tiene ramificaciones hacia todos los aspectos de la formación recibida por los alumnos. Tal como queda registrado en este gráfico, la progresión que ha manifestado la Red Enlaces ha sido la siguiente<sup>6</sup>:



(Fuente: Ministerio de Educación)

6 "Cuando la década termina, dos son los hechos que resumen los logros alcanzados:

- El 90% de los estudiantes chilenos cuenta en su escuela o liceo con una sala de computación conectada a Internet.
- La informática ha sido incorporada en los nuevos programas de estudio y es parte del trabajo diario de los alumnos chilenos.

Poner en funcionamiento la Red Educativa Enlaces ha significado:

- Capacitar a 20 profesores por establecimiento por 2 años; esto es, aproximadamente 70 mil docentes capacitados a través de una red de asistencia técnica universitaria que opera en todo el país.
- Entregar 38 mil computadores, distribuidos según la cantidad de estudiantes de cada establecimiento.
- Dotar a las escuelas y liceos de software educativo para apoyar las materias de los programas de estudio.

Crear un sitio web en Internet ([www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl)) que agrupa una selección de contenidos y servicios educativos relevantes para profesores y alumnos." (Ministerio de Educación de Chile. Enlaces, Red Educativa 2000: 7).

Sobre la base de este gráfico hay una serie de logros que, a juicio de fuentes oficiales, no pueden ser pasados por alto y que revelan la magnitud de las transformaciones que se estarían incubando en el sistema educacional gracias a la iniciativa que contempla la masificación de las TIC.

Dados estos resultados, puede sostenerse que en cifras gruesas la dotación de equipamiento informático (computadores, software, Internet y periféricos) en el sistema educacional chileno ha conseguido un amplio éxito<sup>7</sup>. Aunque todavía es muy tangible el desequilibrio en la disponibilidad de estas nuevas tecnologías que hay entre las escuelas ubicadas en los grandes centros urbanos y las zonas rurales más apartadas, no es menos cierto que paulatinamente las escuelas rurales están siendo incorporadas a un plan de integración que en mediano plazo debería superar estas diferencias de equipamiento. Una mirada general nos indica que las TIC, de uno u otro modo, se están haciendo parte habitual del paisaje escolar. Esto último se verifica en la notoriedad mediática que ha alcanzado todo lo que esté relacionado con la irrupción de las TIC en la sociedad y que puede verse en las expectativas que generan, tanto en profesores como en alumnos, frente a esta nueva realidad.

Ciertamente esta modernización en la educación tiene un sustento conceptual que relaciona el trabajo de orden técnico, como es el establecimiento de una red informática, con los fines, necesidades y desafíos que enfrenta actualmente la educación. Evidentemente esta inversión en gran escala no podría operar sin contar con un ideario que defina con precisión cuáles son los parámetros básicos que guían todo el accionar de la Red Enlaces como programa gubernamental<sup>8</sup>.

Estas directrices intentan normar algunas de las principales cuestiones que emergen en paralelo a la introducción de tecnología en educación; por ejemplo, al determinar cuál es la orientación pedagógica que se pretende dar a las TIC una vez que éstas ingresan a la sala de clases, qué tipo de nuevos conocimientos y habilidades pueden obtener los alumnos gracias a las TIC,

7 "La Red Enlaces fue concebida como proyecto de 'equipo semilla', o sea con suficientes computadoras por establecimiento para que los maestros pudieran evaluar la tecnología en el contexto de los planes de enseñanza de su institución... Se distribuye de la siguiente forma: 100 alumnos, 3 computadoras, 1 impresora; 100 a 300 alumnos, 6 computadoras, 2 impresoras; 300 alumnos, 9 computadoras, 2 impresoras..." (Hepp, P. 1998: 130).

8 El proyecto Enlaces es financiado por el Banco Mundial.

de qué forma la gestión de la escuela se verá beneficiada mediante el uso de la informática, la idea de que el docente puede apoyarse en los recursos disponibles en la red para complementar la realización de su clase, etc. Es más, uno de los soportes conceptuales del proyecto Enlaces “considera a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) como una herramienta al servicio de las personas, de los protagonistas del proceso de enseñanza y aprendizaje: alumnos, profesores, directivos, sostenedores y apoderados de los establecimientos educacionales. (...) Tener como meta no sólo dotar de computadores a las escuelas y liceos, sino integrarlos a una red educacional que les permita estar comunicados entre sí y con el mundo, e intercambiar ideas y experiencias, independientemente de la región o comuna donde se sitúen. Esto apunta a cumplir con uno de los objetivos que persigue la reforma educacional: lograr una mayor equidad en las oportunidades de los niños y jóvenes de acceder a una educación de mejor calidad” (Ministerio de Educación de Chile. Enlaces, Red Educacional 2000: 11).

De lo anteriormente señalado se desprende un supuesto que sin ser explicitado marca la dirección hacia donde se pretende llevar este proceso de cambio tecnológico, nos referimos a la gran cuota de confianza existente en que las tecnologías de la información tienen un potencial transformador que opera por sí mismo.

Esta cualidad que tendrían las TIC, traspasada al ámbito de la educación, permitiría aumentar la calidad de ésta, asegurar la equidad de la misma desde el momento en que todos los alumnos comparten la misma ‘ventana de acceso’ al mundo que es Internet, hacer de los alumnos ‘ciudadanos del mundo’ con capacidad de comprender y ser partícipes del proceso de globalización. En la perspectiva del núcleo planificador del proyecto Red Enlaces, las TIC no solo se constituyen en una herramienta con una tremenda gravitación en el plano pedagógico sino que también están relacionadas con el tipo de vida que experimentarán los niños y niñas que hoy están recibiendo esta formación en informática. “Esta revolución educativa tendrá que ver con la educación permanente (life-long learning), la educación a distancia y la educación basada en las TIC. Los países que no logren abordar este cambio verán ensanchar la brecha de conocimiento y de capacidades tecnológicas con las partes más dinámicas del mundo globalizado y no podrán formar parte de la economía basada en conocimientos y de la sociedad de la información” (Entrevista a José Joaquín Brunner, en PNUD



2000: 214). Según estos argumentos, la introducción de tecnologías de la información en el sistema educacional viene a constituir la respuesta a la urgente necesidad de que la educación impartida en Chile logre adecuarse a los requerimientos que supone el proceso de globalización<sup>9</sup>.

De acuerdo con lo anterior, esta investigación se orientó por preguntas tales como: ¿Esta tecnología se incorpora realmente como una nueva herramienta pedagógica a la escuela? ¿Qué efectos culturales se producen en el ámbito rural-local a partir de la introducción de esta nueva tecnología globalizadora? ¿Qué sucede en la relación profesor-alumno en la escuela rural cuando se introducen las tecnologías de la información y las innovaciones pedagógicas que éstas conllevan? ¿Cómo reacciona el alumno frente a este nuevo recurso educativo?

Estas interrogantes plantean sin duda cuestionamientos teóricos y prácticos a los supuestos de Enlaces. Nos parece que es necesario profundizar lo que las cifras de cobertura y número de profesores capacitados en las TIC conciben como un avance notable en el mejoramiento de la calidad educativa y como el manejo de verdaderas herramientas que posibiliten la superación de la pobreza. Pues para que las TIC tengan un desarrollo que propicie un verdadero impacto en la disminución de la brecha de la equidad, es imprescindible agregar una dimensión más cultural y un conocimiento cabal sobre los verdaderos usos sociales y prácticas que se desarrollan en la escuela en relación a la incorporación de las TIC.

### **Contexto: la comuna de Maule y sus características socioeconómicas**

Nuestra investigación se desarrolló en el contexto de localidades rurales en sectores de pobreza donde se buscó conocer las prácticas sociales que están ligadas al uso de las TIC, para lo cual se seleccionó la comuna de Maule por

---

9 “(...) Desde la perspectiva de la experiencia educativa relevante para el mundo en que vivirán nuestro niños y jóvenes en su vida adulta, los computadores y la informática ocupan un lugar central. Ello por el acceso que ofrecen a la información y al conocimiento, por la posibilidad de comunicarse y trabajar con otros en red y porque este modelo de vínculo es el que está en la base del funcionamiento del mundo moderno” José Pablo Arellano, Ministro de Educación en Desafíos de la Sociedad..., op.cit., pág.11)

cumplir con el requisito de tener escuelas básicas integradas al proyecto Red Enlaces. Así nuestro trabajo etnográfico pudo aproximarse a la cotidianidad de los usos de las TIC en dos escuelas de esta zona.

Para conocer el contexto de esta investigación es bueno reseñar algunos aspectos sobre la comuna de Maule. Ésta se encuentra dentro de la séptima región del Maule, emplazada en la ribera sur del río de igual nombre a unos 280 kilómetros al sur de Santiago de Chile. La capital regional, que es la ciudad de Talca, está ubicada a unos 20 kilómetros al norte, tan solo a unos 15 minutos por carretera del principal centro poblado de la comuna. La comuna cuenta con un número de 13.769 habitantes, de los cuales 11.007 viven en asentamientos rurales y solo 2.762 se ubican en el único asentamiento 'urbano'. La marcada proximidad hace que Talca como centro económico, poblacional y político tenga un peso gravitante en el desarrollo que presenta actualmente la comuna de Maule. De modo que no resulta muy arriesgado afirmar que la suerte de Maule, tanto como entidad administrativa y como asentamiento humano, está estrechamente ligada a los movimientos que se hagan desde Talca en una u otra dirección.

El municipio está instalado precisamente en la localidad de Maule, esta última opera como cabecera de comuna. De modo que esta localidad concentra la mayor cantidad de servicios públicos disponibles (policlínico, la mayor escuela comunal, registro civil, correo, bomberos y subcomisaría de policía) además de un incipiente comercio. El tipo de asentamiento humano que caracteriza a la comuna puede ser definido como disperso y con pequeños centros poblados. Esto significa que dentro del amplio territorio que corresponde a la Municipalidad de Maule, hay una larga lista de diminutas localidades que agrupan en forma intermitente algunos servicios públicos (posta de salud, escuela y, a veces, policía) y un sinnúmero de 'poblamientos' (ranchos) repartidos desordenadamente a lo largo de los caminos que cruzan la comuna. Entre estos pequeños caseríos se pueden mencionar Duao, Colín, Linares de Perales, Callejones, Numpay por nombrar solo algunos. El punto que interesa dejar establecido es la constatación de que el espacio asignado a la administración comunal es sumamente extendido para una población relativamente escasa y desperdigada en varios centros poblados de muy reducido tamaño. Esta característica se traduce en numerosas dificultades para distribuir satisfactoriamente la cobertura que los servicios públicos deben entregar, sobre todo durante el in-

vierno cuando las lluvias dificultan severamente el tránsito por los caminos intracomunales.

Como ya se insinuó un poco más arriba la economía local está muy ligada a las actividades generadas en Talca. La mayor parte de la producción agrícola comunal (que por lo demás es la primera fuente de recursos y trabajo) se dirige hacia los centros compradores ubicados en la capital regional. De modo que las constantes fluctuaciones en la demanda por productos agrícolas generada desde Talca, finalmente, determinan estructuralmente los altos y bajos en el ingreso percibido por las personas en Maule y sus alrededores. Por otra parte Talca, como centro urbano, concentra una oferta comercial y de trabajo mucho mayor que la disponible en Maule, razón por la cual la economía local sigue siendo muy débil si la evaluamos desde la eventual generación de excedentes y beneficios para los lugareños.

Según lo anterior, Maule presenta un cuadro cuya principal característica socioeconómica son los altos niveles de pobreza: 42.4%, con un 13.6% de indigencia<sup>10</sup>. Sin ir más lejos, según las cifras que se arrojan desde el último Informe de Desarrollo Humano elaborado por el PNUD, la región del Maule tiene el peor desempeño. Adicionalmente, en el “ranking comunal según índice de desarrollo humano 1998” (PNUD 2000: 25), muestra que las comunas de esta región se encuentran ubicadas dentro del quintil más bajo.

Efectivamente, los problemas derivados de la extrema pobreza en que vive la mayor parte de la población de Maule van desde: una alta tasa de analfabetismo en adultos con un 13.7% (tendencia que se revierte entre los niños gracias al aumento de la cobertura en educación), las precarias condiciones sanitarias que se observan debido a la deficiente distribución del alcantarillado, el escaso valor asignado a la mano de obra como factor determinante en los bajos ingresos que reciben las familias; hasta la alta dependencia que tiene la población respecto de la acción asistencial que se genera desde el municipio. Esto es posible solo cuando la población local tiene ingresos muy bajos, y lejos de estar en condiciones de pagar contribuciones municipales requiere de la ayuda directa que la autoridad local pueda distribuir.

---

10 Plan educacional para la comuna de Maule 2000.

A pesar de lo anterior, no podría hablarse de condiciones de vida paupérrimas como ocurre con frecuencia en las zonas marginales de las grandes ciudades como Santiago de Chile. En este sentido las personas que subsisten en condiciones de pobreza rural tienen a su haber una serie de mecanismos que ‘amortiguan’ parcialmente las desventajas de vivir bajo la línea de pobreza. Una de ellas, y la más evidente, es la disponibilidad inmediata de alimentos que existe en el agro. El trabajo agrícola, por reducida que sea la propiedad de tierra disponible e incluso la práctica de otros modos de trabajo como la mediería, opera como una fuente estable de recursos que fortalece el ingreso familiar y que evita la agudización de las condiciones de pobreza imperantes en estas localidades. Adicionalmente las relaciones de proximidad y las redes de cooperación son mucho más fuertes en las pequeñas comunidades rurales (en oposición a las urbes en donde estos conceptos están en extremo restringidos), estas cualidades de la sociabilidad en el mundo rural permiten la obtención de recursos mediante esta vía. Los pequeños favores y el permutar trabajo por alimentos son algunas de las estrategias suplementarias a las que recurren los lugareños para estabilizar su calidad de vida.

### **Cotidianos y rutinas en las escuelas. Una aproximación etnográfica**

“¿Alguna idea que quieran decir?... ¡Tener más tiempo para trabajar en el computador!... Porque el profesor promete y promete. Que ocupáramos más los computadores”. Estos son algunos de los comentarios que con mayor frecuencia intentan transmitir los niños hacia nosotros. La ansiedad que les produce ingresar a esta sala ‘distinta’ a las demás de la escuela es visible en los tironeos que se producen en la fila y en la velocidad con que ellos cubren sus pies con bolsas de plástico para no ensuciar la sala de los computadores (por lo demás un requisito para ingresar a ella). Asistimos varias veces a este ritual previo al inicio de la clase de computación. Llega el momento en que es imposible contener al grupo de niños y niñas agolpados frente a la estrecha puerta en la que se puede leer: “Sala de Computación”, y más abajo, “Horarios”. El profesor a cargo del grupo intenta ordenar de alguna forma la creciente intranquilidad de sus alumnos, hasta que éste autoriza el

ingreso “pero con orden” a la sala de computación. Naturalmente se produce el desbande hacia los equipos; la, hasta hace poco tranquila, sala especialmente acondicionada para albergar al proyecto Red Enlaces queda convertida en un enjambre de niños moviendo sillas para formar grupos con sus compañeros más cercanos, denunciando la mala fe del compañero que se niega a compartir el uso del computador con los demás, pulsando y haciendo sonar las teclas para dar las primeras ordenes al computador, mientras que otros, con no poca frustración, se limitan a estar sentados en las mesas ubicadas en el centro de la sala. Se está iniciando una clase de computación más al interior de una de las escuelas de la comuna de Maule, integradas a la Red Enlaces impulsada por el Ministerio de Educación de Chile.

El espacio social, en donde se escenifican los ejes temáticos que dan forma a esta investigación, es la sala de clases que funciona como ‘laboratorio de computación’ dentro de las escuelas rurales en cuestión. Sumado a las tareas de traspasar conocimiento y ejercer como una institución socializadora (aspectos genéricamente comunes a las escuelas del campo y la ciudad) se concentran en la escuela rural ciertas ‘funciones complementarias’, que en el ámbito urbano no se manifiestan con igual intensidad. Sabemos que, como institución, la escuela rural no solo está encargada de impartir conocimientos formales sino que al mismo tiempo cumple la misión de transmitir valores asociados a la identidad nacional. Entonces la escuela rural puede ser entendida también como un claro referente del estado nacional, en donde, como agregado, el profesor cobra una mayor autoridad social en su relación con la comunidad donde él está inserto. La representación del Estado, como entidad política, se evidencia a través de la enseñanza de la historia nacional, la conmemoración de efemérides (las más de las veces hechos militares) y fiestas nacionales, el currículo, etc. Así por ejemplo, la escolaridad obligatoria (recientemente extendida a lo largo de toda la jornada) se superpone a las dinámicas propias de la comunidad, en donde el trabajo de los niños en las labores agrícolas grafica en qué medida la escuela cumple esta función. Ahora bien, a partir del ingreso de las TIC al aula, cabe preguntarse: ¿Cómo se adecuan las labores de la escuela frente a este nuevo escenario marcado por el cambio tecnológico?

Bajo estos conceptos, la tarea de recolección etnográfica se ha enfocado principalmente en observar las diversas dinámicas que se manifiestan dentro del aula que alberga al proyecto Red Enlaces. Evidentemente, esto no

quiere decir que en términos analíticos se haya hecho de esta sala una suerte de 'compartimento estanco' sin ninguna relación con el contexto (administrativo, social, cultural) que la rodea. Pero, a nuestro juicio, es en este 'locus' en donde es posible desentrañar con mayor precisión y profundidad los usos, las expectativas, las prácticas y representaciones que están asociadas al ingreso de las TIC.

En este orden de ideas, es de gran utilidad hacer un esbozo acerca de cómo se lleva a la práctica el proceso de integración de las TIC en la enseñanza. El relato de hechos que presentamos a continuación pretende establecer un continuo cuya finalidad es servir como marco de referencia, desde el cual se apoya la discusión que cierra este artículo. Esto último tiene una gran relevancia para el tipo de reflexión que pretendemos abrir contra la mayoría de los lugares comunes que se arguyen a favor de las iniciativas tendientes a introducir a las TIC en la sociedad, esta investigación tiene como sustento principal la observación directa de estos procesos. A través del trabajo etnográfico se ha buscado levantar 'de primera fuente' cuáles son las representaciones sociales sobre las TIC que se manifiestan en el aula. Invertiendo el tradicional orden de cosas que siempre termina por imponer 'desde arriba' la acción de las políticas públicas en América Latina. A nuestro juicio, esta misma tendencia ha forzado en extremo los supuestos que rodean la introducción de las TIC, al punto de adecuar la realidad a los requerimientos de estas políticas.

### **La rutina escolar y el uso de las TIC**

Nuestro relato puede iniciarse con los preparativos que anteceden al inicio de la sesión de trabajo. Por lo general las primeras instrucciones son dadas dentro de la sala normal de clases. Esto tiene una explicación de orden práctico, en primer lugar, previamente a cualquier orientación que vaya a tener la sesión, es necesario dividir al curso en dos grupos de trabajo. Debido a que el número de computadores disponibles es completamente insuficiente, la única manera de asegurar que frente a cada computador haya un número 'razonable' de alumnos es echar mano a este recurso. De forma tal que el tiempo de ocupación de la sala de computación designado para el curso en realidad se ve disminuido a la mitad. Mientras el primer grupo entra a ocupar los computadores, el segundo permanece, unas veces, observando

desde el centro de la sala y, otras, en su aula habitual realizando alguna actividad que el profesor les haya encargado. Una vez que el docente explica el trabajo que los niños deberán ejecutar, el primer grupo se encamina hacia la sala especialmente habilitada para que funcione en ella el proyecto Red Enlaces. Ordenadamente, deben hacer una fila que se detiene frente a la puerta de ingreso. Y como fue descrito al inicio, la ansiedad se apodera de los niños y niñas que esperan poder ingresar de una buena vez para poder usar los computadores. Acá, frente a la puerta de acceso, es posible observar uno de los usos que produce mayor perplejidad, y tiene que ver con una actitud tendiente a sacralizar el equipamiento instalado. Con esto nos referimos a la costumbre de obligar a los niños a cubrir sus zapatos con bolsas plásticas antes de entrar a la sala de computación, la sesión de trabajo no podrá iniciarse sin que todos los niños y niñas hayan efectuado esta orden. ¿Cuál es el sentido de todo esto? Desde la perspectiva del docente esta sala debe ser cuidada con particular celo, y el evitar que los alumnos llenen de barro la alfombra instalada en este lugar es una medida que ayuda a este fin.

A nuestro parecer, esta escena más que una simple anécdota refleja buena parte de las aprensiones que invaden a la mayoría de los profesores en el momento de verse enfrentados a tener que integrar las herramientas propias de las tecnologías de información. El que los niños dejen con barro esta sala, es algo esperable más aun en un entorno rural, lo interesante es verificar cómo esta simple orden del profesor refleja el grado de excepcionalidad que rige en la sala de computación. No hay que olvidar el hecho de que la sala de computación es un lugar especial que escapa a la norma, desde el diseño de la sala cuya forma de amplia "U" ya se puede considerar como un intento de modernizar el tradicional esquema de clase frontal. Haciendo olvidar (al menos temporalmente) el tradicional control sobre la clase, prueba de ello es el relajamiento de las normas de disciplina (los niños hablan fuerte, se mueven por toda la sala, muestran sus logros a los demás compañeros, intercambian algún truco recién descubierto, se hacen bromas, etc.) casi podría hablarse de que se trata de un pequeño recreo. Más aun si tomamos en cuenta que en buena parte de los cursos hay una mitad esperando su turno para ocupar los computadores, ya sea en el laboratorio o en la sala de clases. Bajo estas circunstancias la capacidad del profesor para hacer cumplir las reglas de disciplina propias del aula se debilita notoriamente. Esto es captado muy bien por los niños, quienes sin duda aprovechan al máximo este espa-

cio en donde está permitido ir un poco más allá de las rígidas reglas que se imponen en el aula dentro de una clase 'normal'.

Retomando nuestro relato de una 'clase tipo', cuando el docente autoriza la entrada se produce la estampida de niños y niñas que se agolpan para ocupar un lugar privilegiado frente a la pantalla del computador. Y cuando decimos 'lugar privilegiado' no estamos haciendo una mera metáfora, ya que el reducido número de equipos y pese a la subdivisión previa del curso sigue siendo insuficiente. De forma tal que cuando se inicia la clase es posible ver entre 3 y 4 alumnos 'compartiendo' el ratón, el teclado y la pantalla. A esta altura el profesor ya ha dado las últimas instrucciones generales orientadas a entrelazar su respectivo ramo (ciencias, matemática, historia, etc.) con la utilización de las TIC. Es bueno tener en cuenta que desde el currículo oficial las TIC son consideradas como una herramienta que debe estar imbricada en cada una de las asignaturas que los niños revisan. Esto nos lleva a pensar qué niveles de utilización, conocimiento e integración de las TIC son posibles bajo estas condiciones de trabajo que acabamos de describir.

Nuestra clase continúa con el empleo del software educativo disponible<sup>11</sup>, de los programas que son ocupados como recursos para las clases, el más popular entre los profesores (y también, aunque en menor medida, entre los alumnos) sin duda es "La plaza". A juicio de los profesores, la plataforma que entrega "La plaza" permite pasar sin grandes dificultades desde una asignatura a otra. Es decir, tanto la clase de matemáticas como la de ciencias naturales, tienen este espacio común facilitado por "La plaza". Esto funciona de este modo gracias a que el mismo programa está diseñado en función de aglutinar en un 'espacio común' los principales contenidos que deben ser revisados por cada curso, además de la posibilidad de comunicarse por correo electrónico a través de algunas aplicaciones especiales. Con esto se puede afirmar que "La plaza" se constituye en el punto de arranque de la rutina de trabajo en buena parte de los cursos observados. Ello no signi-

---

11 El software "La plaza" fue creado por el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera. Tiene cuatro espacios: el "kiosko", donde los niños pueden poner informaciones para que todos las lean y donde también hay cuentos e historietas; el "centro cultural", en el cual hay listas con distintos grupos de interés; el "correo", que actúa de persona a persona como correo electrónico; y el "museo", en el cual se encuentran pequeñas bases de datos con distintas informaciones, desde cómo hacer un diario mural hasta la voz de Pablo Neruda recitando un poema.



fica, en ningún caso, que el trabajo en la sala de computación se remita exclusivamente a la ejecución de este software, ya que hay una variedad bastante aceptable de programas a ser utilizados.

Ahora bien, el papel central que ocupa “La plaza” se debe en gran parte a que entrega una cantidad amplia de contenidos dentro de un solo conjunto, en donde buena parte de los contenidos incluidos ya vienen procesados y casi listos para su aplicación en el aula. Esta característica es muy apreciada por los profesores, puesto que permite ocupar la hora de computación sin necesidad de programar con mucho detalle la clase. La siguiente orden: “Vayan a «La plaza»”, se repite constantemente en buena parte de los cursos observados y la verdad es que el trabajo que hacen los niños con este programa no presenta mayores diferencias. En verdad hay una curiosa uniformidad en el modo de trabajo con este programa, en donde la mayoría de los niños simplemente se dedica a pasar desde una sección del programa (museo, biblioteca, hospital, etc.) hacia otra sin ningún orden ni dirección clara. En este nivel parecería ser que la principal directriz que orienta el uso de “La plaza”, y en el fondo de las TIC, radica principalmente en las preferencias de los niños. Es bastante frecuente observar cómo los niños visitan los diversos recovecos que ofrece “La plaza” sin mayor motivación aparente que el divertirse con las animaciones y sonidos que ofrece el formato multimedial que envuelve a este programa. Ésta es otra constante que debe ser destacada y profundizada, el uso inconexo, azaroso y esencialmente lúdico que los niños dan a los computadores con respecto a los requerimientos de cada ramo específico.

En efecto, “La plaza” (como un conjunto homogéneo de aplicaciones) ofrece una buena variedad de contenidos que pueden ser orientados hacia cualquier asignatura de educación básica. Todo esto dentro de una arquitectura multimedia sumamente atractiva, la cual efectivamente captura la atención de los niños, al punto de convertirse en el programa más utilizado por ellos (dato que cobra más fuerza cuando existe plena libertad de elegir con qué aplicación se va a trabajar en el aula). Con todas estas características a su favor, ¿por qué razón la aplicación de este programa no explota todas las posibilidades que en efecto ofrece “La plaza”? Varias son las razones que pueden ayudar a comprender mejor esta debilidad en el uso de este software educativo. En primer lugar, hemos podido constatar, en repetidas ocasiones, una cierta desidia por parte de los docentes cuando se trata de supervi-

sar cómo se lleva adelante el trabajo con las TIC. Esto último se verifica en la falta de una dirección clara y precisa que oriente el trabajo en el aula. Lejos de asimilar los contenidos que ofrece este software, los niños comienzan rápidamente a navegar por las distintas secciones de que dispone "La plaza", pero desde una clave casi exclusivamente lúdica. Las animaciones, los sonidos, los puzzles, las paletas de dibujo llenan el tiempo del que dispone cada niño frente al computador (no hay que olvidar el hecho de que la cuota de niños por computador es de 3 a 4 por cada equipo, mientras la otra mitad del curso debe esperar pacientemente por su turno. Ésta es una debilidad adicional que será comentada en extenso más adelante). El problema radica precisamente en la manera en que los alumnos usan "La plaza"<sup>12</sup>, convirtiendo este programa en una sucesión de sonidos y animaciones que 'atrapa' la atención de los niños pero sin ingresar al terreno del traspaso de conocimiento. Un buen ejemplo lo constituye el "Centro de anatomía", una ventana de "La plaza" en donde están disponibles muy buenos gráficos que representan los diferentes sistemas del cuerpo humano. Hasta acá nadie podría discutir la calidad de este material que por su versatilidad y variedad representa un gran apoyo pedagógico en ciencias naturales.

Las contradicciones comienzan a hacerse evidentes cuando se observa que los recursos multimedia disponibles no representan una 'tarea escolar' en su definición más tradicional. De forma tal que las animaciones y los puzzles (memorice), cuyo fin es explicar a través del juego cuáles son los órganos

---

12 Esta visión es confirmada por Victoria Uranga en su estudio Nuevas tecnologías ¿de información o comunicación? caso proyecto Enlaces (Chile) En el que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo usan los niños y los profesores la Red Enlaces? "La gran mayoría de los usuarios de la red participan escribiendo seriamente en "La plaza" (97%), lo que representa una alta valoración y disposición positiva hacia las nuevas tecnologías. Esto se reafirmó en lo expresado por los niños en los grupos focales, quienes manifestaron su alta motivación e interés por usarlas. Otro descubrimiento es que niños y adultos, manifiestan intereses contrapuestos. Lo que los adultos prefieren de "La plaza" es rechazado por los niños y viceversa. Esto se nota en el gusto por diversas secciones. La favorita de los niños es "Rincón literario" y la de los adultos es "Innovación pedagógica". Otro ejemplo es el hecho de que las secciones preferidas por los profesores tienen 0% de participación de los niños. Respecto a los temas sobre los cuales escriben los usuarios, también existen enormes diferencias; para los niños, el tema de la amistad es el favorito (39,6%) y para los adultos los tópicos vinculados con materias técnicas (45,1%). Esto se explica porque ambos grupos etáreos hacen un uso diferenciado de "La plaza". Los niños en un 79,2% de los casos, la utilizan lúdicamente, en cambio los adultos la usan de manera utilitaria en un 84,6%. Esto se refuerza en la conexión de los mensajes de la red con el mundo escolar. En el caso de los niños sólo el 16,7% está conectado, mientras que los adultos lo hacen en un 84,6%" ([www.udp.cl/cem](http://www.udp.cl/cem)).

y las funciones de cada uno de los sistemas del cuerpo terminan siendo utilizados como simples entretenimientos, en los que los alumnos son incapaces de ir más allá del juego inmediato y urgente, sin poder descifrar que hay materias que el “Centro de anatomía” intenta traspasar hacia ellos lúdicamente, y, por cierto, es positivo que así sea; pero ello no significa que el aprendizaje y el traspaso de conocimiento deban quedar, no en un segundo plano, sino completamente desterrados. Nuestras aseveraciones parecen bastante radicales pero se basan en la observación hecha en el aula, en donde es muy frecuente ver cómo los juegos de memoria, cuya finalidad es entregar un apoyo gráfico a la enseñanza en ciencias naturales, son reducidos en su campo de acción circunscribiéndose a operar como simples juegos, que en última instancia nuevamente se ven vaciados de sus contenidos educativos. Esta crítica apunta a reforzar el uso de las TIC en función de obtener un mejor aprendizaje, al respecto es muy gráfica la frase de Nicholas Negroponte: “Una importante parte del aprendizaje, sin duda, se logra a través de la enseñanza estructurada —pero una buena enseñanza impartida por buenos maestros—. Una parte aun mayor se logra mediante la exploración, ‘reinventando la rueda’ y descubriendo las cosas por uno mismo. (...) Como ahora la simulación por computación, de prácticamente cualquier cosa es posible, no hace falta aprender la anatomía de la rana disecándola. En lugar de ello, se les puede pedir a los niños que diseñen la rana, que construyan un animal que se comporte como una rana, que modifiquen ese comportamiento, que simulen los músculos, que jueguen con la rana” (Negroponte, N 1995).

Más allá de la plausibilidad de este planteamiento en escuelas rurales de un país como Chile, no deja de ser interesante ver cómo un uso tan intensivo de las TIC en educación puede llegar a desestabilizar a la figura del profesor como autoridad mediadora del conocimiento. Con frecuencia, en el mundo rural, se entiende que un profesor hace bien su trabajo no tanto por los conocimientos formales que es capaz de transmitir y enseñar sino más bien por la habilidad de controlar y ser respetado por el grupo de alumnos que está bajo su responsabilidad. Para entender mejor esta afirmación debemos tomar en cuenta que las representaciones sociales dominantes en un entorno rural como Maule, tienden a privilegiar conceptos como el paternalismo y la autoridad, los que deben manifestarse mediante prácticas coherentes con estas ideas, en otras palabras, podría decirse que hay una ‘personalidad autoritaria’ que como sistema cognoscitivo marca la construcción de

lo social y, por lo tanto, también deja establecidas las coordenadas básicas que regulan la relación entre profesores y alumnos (siempre desde el punto de vista de la comunidad, por cierto). Se trata de concepciones profundamente arraigadas en el pensamiento y la acción diaria, que no pueden ser esquivadas para efectos de cualquier investigación social si lo que se busca es formular políticas públicas coherentes con los espacios sociales que éstas pretenden intervenir. Bajo estas condiciones el afirmar como Negroponte: "...en lugar de diseccionar una rana, construya una", no operaría en forma automática sino que debería sortear un lento proceso de aceptación.

En relación con lo anterior, una de las grandes dificultades que entorpecen la fluidez de la introducción de las TIC en las escuelas vistas, reside en el gran número de reglas y restricciones que muchos docentes imponen a sus cursos cuando se asiste a la sala de computación. Regulaciones que llevadas a un extremo transforman a las TIC en una herramienta disciplinaria. En este sentido, basta mencionar, como ejemplo, el que en ciertos casos a los niños se les castiga el mal comportamiento prohibiéndoles la entrada a la sala de computación, lo que implica que el computador es concebido básicamente como un aparato lúdico para el alumno más que como una herramienta de formación educativa. Lo anterior da buena cuenta de cómo los docentes pueden llegar a concebir el papel que se le asigna al computador en el trabajo educativo. Sobre esto último, un comentario casi al pasar, hecho por un docente, nos ayudó a asomarnos directamente a la relación que se establece entre profesor y alumno a través de la presencia del computador en el aula. Estábamos comentando en términos muy coloquiales algunas quejas hechas por los niños con relación a cuán estrictos suelen ser algunos profesores llegado el momento de iniciar la clase de computación. Los niños reclaman por el exceso de reglas y pasos a seguir para encender los equipos y sentarse frente a la pantalla. Ese era el mensaje que le estábamos haciendo llegar al director, como una queja muy sentida por los alumnos en cuanto a tener mayor libertad de acción una vez que usan el computador. Y acá viene lo más relevante, pues de inmediato y espontáneamente el mismo director nos comenta lo exageradamente rígidos que pueden llegar a ser algunos colegas cuando se enfrentan a la clase de computación.

El comentario del profesor fue éste: "Ah ya sé de quién me están hablando. Lo que pasa es que la profesora le pone mucho color. Si hasta exige que la funda debe ser doblada de tal forma. Yo les digo a los 'cabros' que no le

presten mayor atención y que si quieren tiren la funda así no más. Si hasta yo lo hago así no más al lote. Que me voy andar preocupando de leseras para usar el computador”.

Un elemento sumamente importante que queda expuesto, luego de este comentario, es el hecho de que al menos habría dos maneras de aproximarse y hacer clases en la sala de la Red Enlaces. Por un lado, una enseñanza y transmisión del uso de las TIC desde un punto de vista estrictamente formal y relacionado con operaciones básicas (encender, mover el ratón, abrir el programa, cerrar, apagar y doblar la funda) sin mayor posibilidad de experimentar y aprender a través del clásico (y muy provechoso) ‘ensayo y error’; la otra postura, cuya plausibilidad está aún por verse, estaría orientada a dar un uso más flexible y más espacios para la experimentación de los niños con el computador. Plantear tareas y ciertas órdenes generales sobre el tema de la clase, para que luego los propios niños vayan resolviendo cómo encontrar la información precisa que responda a los requerimientos hechos por el profesor en su clase.

Así es como en el curso de este trabajo de terreno hemos observado marcadas diferencias en la manera como varía la estructura (y la actitud...) de la clase, según el profesor que está usando los recursos computacionales de la escuela. En la medida en que se ha profundizado en el conocimiento de las dinámicas internas de cada escuela se han hecho evidentes las diferencias sobre este particular. En donde el trabajo de cada profesor es diferente según los conocimientos que haya acumulado sobre el uso de las TIC, la habilidad que tenga para transmitir fluidamente hacia sus alumnos el uso de las TIC, su disposición real para integrar las TIC como un recurso propio del aula, el tipo de relación que mantiene con el curso, la capacidad de organizar al grupo de niños en un ambiente que difiere de la clase tradicional (presencial y frontal), etc.

La sumatoria de estos factores arroja como resultado visible enormes diferencias en la estructura de cada clase que se efectúa en la sala de Enlaces. Desde profesores en extremo rígidos que no permiten realizar ninguna operación con el computador que se aleje de las instrucciones inicialmente asignadas, hasta el caso opuesto en clases en donde da la impresión de que el profesor parecería desentenderse de lo que ocurre entre los niños y los computadores. Frente a estas afirmaciones podría argumentarse que las divergencias aquí anotadas no tienen nada de sorprendente, incluso constituyen

un fenómeno esperable y normal, si se piensa que cada profesor adopta estilos diferentes de hacer clases sobre la base de datos tales como personalidad, trayectoria profesional, formación curricular, etc. Pero no dejan de llamar la atención las discontinuidades manifiestas de un aspecto definido como un 'objetivo transversal' de la educación, en donde la enseñanza y la transmisión de habilidades y competencias básicas para el manejo de las TIC deberían estar sometidas a estándares mínimos y no deberían fluctuar tan notoriamente.

### **Discusión de los resultados**

Luego de haber realizado una somera descripción de la realidad de la introducción de las TIC en las escuelas en cuestión, nos corresponde plantear algunas reflexiones que emergen a partir del trabajo de observación en terreno. Para enriquecer los elementos expuestos en este apartado creemos que es de utilidad orientar la discusión a partir de un esquema de pares de oposición. Con el fin de dar cuenta de las diversas prácticas, valoraciones, representaciones y expectativas que giran en torno al ingreso de las TIC en estas escuelas rurales. El establecer estos ejes de análisis contrapuestos, tiene la finalidad de ordenar las principales reflexiones que surgieron como producto de la investigación y que buscan dar pie a una discusión sobre el impacto que tienen las TIC desde una perspectiva crítica.

Eje 1: Familiarización v/s especialización: el computador como un aparato técnico o como una herramienta tecnológica

Otra perspectiva desde la cual se pueden reflexionar los datos recolectados se refiere a cómo se orienta el uso de los computadores en las escuelas. Esta dualidad (familiarización contra especialización) busca dar cuenta de cómo en la escuela se presentan dos lógicas respecto a dimensionar la relación que tanto profesores y niños entablan con el computador. Y también el cómo ha entrado el computador a la escuela, si es que se integra a las dinámicas cotidianas de ésta o al contrario se constituye como un 'bicho raro', como algo ajeno a ésta.

Para esto, un primer punto a tomar en cuenta se refiere a las posibilidades que tienen los niños de hacer uso de los computadores de su escuela. Así, en primera instancia, se constata la restricción al acceso de los computadores, los que al ser ubicados en una sala especial (la sala de computación) son aislados de los niños, produciéndose un aislamiento tanto espacial como simbólico. Esto por que esta sala se encuentra apartada de las demás y, muy simbólicamente, cerca de la dirección de la escuela<sup>13</sup>, separada así de los lugares donde se encuentran habitualmente los niños. Por lo mismo no es la sala del niño<sup>14</sup>, a la que va todos los días, al contrario, ésta es una sala, como se dijo, 'especial' y que por lo tanto exige de parte de él una serie de comportamientos especiales (como forrarse los zapatos con plástico para no ensuciar), en igual sentido al ser la única sala alfombrada y con todos sus vidrios intactos, además de que la disposición de sus mesones también difiere del tradicional orden en filas reemplazándolo por una forma en "U", constituye a la sala de computación en un espacio diferente, no común para la escuela. Así entonces el computador se ubica en un lugar que por sus particularidades lo escenifica como algo especial y ajeno a la cotidianeidad<sup>15</sup>.

La misma idea de constituir una sala para la computación implica restringir el ámbito de presencia del computador en el medio escolar y establecer así un control para acceder a él. De hecho la sala de computación no está permanentemente abierta y por ende su posibilidad de uso fuera de la hora curricular se encuentra sujeta a la voluntad de otra persona (el encargado de la sala, que por lo general es un profesor), por lo mismo la disponibilidad con la que cuenta cada alumno para poder ocupar un computador es mínima, lo que se agrava al tomar en cuenta el tiempo real con que cada escolar cuenta en el transcurso de una clase (como se mencionó anteriormente). Claramente en esta perspectiva el computador se constituye en un elemento especial respecto al ámbito escolar, lo que dificulta la posibilidad de que el niño lo asuma como algo cercano a él.

---

13 Cualquiera que haya estado en una escuela o colegio sabe que los alrededores de la oficina del director son un lugar vedado al ruido, en los que no hay que estar o, por lo menos, hay que comportarse de una forma especial.

14 No hay que olvidar que por lo general a cada curso le corresponde una sala y que en todo caso es el profesor quien por lo general debe trasladarse de sala cuando se requiere una especialización curricular.

15 Por supuesto que hay razones de orden técnico para las características de esta sala (como la protección del polvo o de la humedad), lo que en todo caso no le resta ese impacto simbólico.

Por su lado, los profesores también tienen que afrontar la novedad de la presencia del computador en la dinámica pedagógica y la forma en que lo hagan va a repercutir directamente en cómo se va a asumir el computador en la escuela. A grandes rasgos se pueden vislumbrar básicamente dos estilos de trabajo que se relacionan directamente con cómo los profesores asumen la presencia del computador en la escuela. Por una parte, se encuentran quienes ven al computador como un aparato al cual hay que tratar con un cuidado absoluto, por lo que restringen todo el accionar de los niños con el computador, temiendo que éstos puedan romper algo, hay aquí entonces un miedo que se sustenta en una desconfianza tanto respecto al computador (visto como algo delicado y extremadamente frágil) como también respecto a los niños y que traba cualquier intento de establecer una familiaridad entre el alumno y la computación. Esta postura se contrapone a la que concibe en forma menos ‘respetuosa’ al computador, teniendo mayor seguridad en su interacción con éste, lo que queda reflejado en el caso que ya hemos mencionado, cuando el director de una de las escuelas, ante la mención que se le hace de los reclamos de los niños por el exceso de reglas que imponen algunos profesores en el uso de los computadores, afirma: “...¡Ah!, ya sé de quien me están hablando. Lo que pasa es que la profesora le pone mucho color. Si hasta exige que la funda debe ser doblada de una determinada forma. Yo les digo a los ‘cabros’ que no le presten mayor atención y que si quieren tiren la funda así no más. Si hasta yo lo hago así no más al lote. Que me voy andar preocupando por leseras para usar el computador”; esta cita da clara cuenta de cómo se contrapone una postura reprimida (y represora) ante al uso computacional, frente a una que da una clara muestra de haber asumido al computador como un elemento más de la cotidianidad.

Ahora bien, como ya se mencionó, la forma en que el profesor asume la introducción de la computación (y de las TIC en general) como la posibilidad de una herramienta que lo ayude en su labor va a repercutir en la dinámica que tome el desarrollo de la clase en la sala de computación<sup>16</sup>, en este

---

16 Por supuesto que en este punto se suman una serie de variables como, por ejemplo, el dominio real que tenga el profesor respecto a las TIC, el tipo de relación que mantiene con el curso, la capacidad de organizar al grupo de niños en un ambiente distinto al de una clase tradicional, la formación metodológica que tenga el profesor, etc. Pero aun así un elemento de juicio central para entender la estructura que toma una clase en la sala de computación es la disposición real por parte del profesor para integrar los computadores (y las TIC en general) como un recurso propio del aula (con todos los desafíos que esto conlleva).



sentido se han podido constatar, a grandes rasgos, dos formas de estructurar la clase; por un lado, se aplica una metodología que se podría concebir como 'dirigista' en la cual la dinámica de la clase es en extremo rígida, con un profesor que va dictando y controlando cada paso a seguir por parte de los alumnos (desde cuándo encender el computador y cómo mover el ratón a extremos casi enfermizos de cómo doblar la funda), el profesor entonces se constituye aquí en una sombra permanente en el uso de los computadores por parte de los niños, porque su presencia se orienta más a realizar el control que a guiar el trabajo con el computador. En contraposición a esta estructura 'dirigista' de la clase encontramos una más flexible en la cual el profesor no asume el papel de controlador del uso (lo que no significa que no se preocupe del cuidado de los equipos) y deja que los alumnos se apropien más de los computadores, a tal grado que parecería desentenderse de lo que sucede en la sala de clases.

Ahora bien, el problema radica en que ambas posturas frente a cómo estructurar estas clases no potencian un aprovechamiento significativo de los computadores en la escuela, por un lado el excesivo control impide que el niño asuma una cercanía con el computador y, por el contrario, el profesor le traspasa al niño todo el miedo y desconfianza que él tiene respecto a los computadores en la escuela. Pero, por el otro lado, el desentenderse de lo que hacen los niños, si bien permite que éstos se apropien del computador, no estimula un aprovechamiento educativo de éste y los alumnos no se involucran en un proceso de enseñanza, lo que en definitiva da cuenta de que el profesor tampoco lo asume como una herramienta de trabajo que lo apoye en su labor pedagógica (da la impresión, al observar a estos profesores, de que en realidad están simplemente cumpliendo con una exigencia horaria). No basta simplemente con dar a conocer el computador, si no que hay que darlo a conocer como una herramienta, que los niños se familiaricen con el computador, asumiéndolo en todas sus posibilidades, que sean capaces de pensar nuevas posibilidades para su uso y a la vez nuevas posibilidades para ellos mismos a través del uso de esta tecnología.

A pesar de lo anterior, sorprende la forma en que los niños asumen al computador, demostrando un gran interés en su uso, lo que se manifiesta cada vez que tienen la posibilidad de asistir a la sala de computación, prefiriéndolo frente a cualquier otra actividad curricular 'tradicional'. La asistencia a la sala de computación se convierte en todo un acontecimiento sema-

nal que les permite romper con la rutina para asistir a algo que no es nuevo, pero sí escaso. Esto se constata ya en los empujones y risas que se dan en la fila que tienen que formar fuera de la sala para cubrir sus zapatos con el plástico antes de poder entrar a ella, lo que perfectamente podría ser considerado como un ritual al que se les obliga, el cual potencia esa imagen casi sagrada que llega a tener el computador en la escuela, pero que por la verdadera estampida que producen los niños al entrar da clara cuenta de que para ellos esa sacralización de la sala de computación no les merece mayor recogimiento. Así entonces, de entrada, se constata que los niños no tienen mayores complicaciones a la hora de enfrentarse a la presencia del computador, muy al contrario, esta posibilidad los seduce y anima. La sala y la actividad con los computadores se constituye para ellos en una actividad recreacional que les permite trabajar en grupo y jugar con el computador. Aquí se presenta la clave de la interacción de los niños con el computador, ya que para ellos éste adquiere un carácter eminentemente lúdico, lo que da cuenta de la capacidad que ellos tienen para apropiarse de los computadores como algo cercano a sus intereses, como algo que ellos pueden controlar para lograr lo que les interesa, lo que en definitiva permite constatar que a diferencia de sus profesores ellos no le tienen miedo al computador y tienen bastante claro que éste les presta un gran servicio.

Es interesante constatar que la aprehensión lúdica de los computadores que hacen los niños, es bien conocida (o intuita) por los profesores, ellos saben, lo asumen e incluso potencian la constitución del computador como un mero instrumento lúdico más que como una herramienta de formación educativa. En este sentido basta recordar el ejemplo mencionado de que en varios casos a los niños se les castiga el mal comportamiento prohibiéndoles la entrada a la sala de computación<sup>17</sup>, o también se les busca asustar advirtiéndoles: "...que no se metan en los multimedios porque va a venir el Ministerio de Educación". "Yo me metía ahí pero decía (la profesora) que no nos metiéramos porque iba a venir el Ministerio para saber lo que aprendemos". Lo que da clara cuenta de cómo estos docentes conciben el papel que el computador juega en la formación de los niños.

---

17 Sería impensable para ellos castigar a un niño prohibiéndole asistir, por ejemplo, a una clase de matemáticas o ciencias naturales.

Ahora bien es precisamente este aspecto de lo lúdico, la apropiación lúdica de parte de los niños y la reacción ambigua de sus profesores, lo que da pie para plantear con nitidez una de las principales contradicciones que enfrenta la introducción de las TIC en las escuelas y que se refiere a cuál es el objetivo básico que se pretende lograr, ya que es completamente diferente querer familiarizar a los niños con la tecnología informática que buscar potenciar el trabajo docente tradicional con el uso de computadores, lo que en otras palabras significa especializar al computador en el apoyo docente constituyéndolo en definitiva en un pizarrón con colores. Ambos son contradictorios ya que para lograr familiarizar a los niños con las TIC lo que hay que acentuar es la pérdida del miedo frente al computador, lo que solamente se logrará dejando el computador a disposición del niño para que éste experimente, juegue, comparta, etc. En cambio si lo que se busca es instrumentalizar el computador como eficiente transmisor de datos (en consonancia con lo que sucede en un aula tradicional), ciertamente es necesario establecer una lógica de control. La pretensión de reunir ambos objetivos en un solo proceso ha generado en estas escuelas una ambigüedad a la hora de tratar de integrar al computador, y es por eso que hay docentes que controlan severamente cada paso del niño frente al computador mientras otros se desentenden de lo que éstos hacen.

Esta indeterminación respecto al verdadero sentido de la introducción de las TIC en las escuelas termina generando un choque entre dos lógicas distintas frente al computador, por un lado los niños que 'instintivamente' buscan familiarizarse con el computador apropiándose para ocuparlo bajo su lógica de interacción (que es el juego), lo que se contrapone al esfuerzo docente de tratar de instrumentalizar al computador en provecho de su respectivo ramo. Este choque, ciertamente, no es fácil para ninguno, a los niños los intentos de control les provoca frustración y a los docentes en cambio impotencia.

Eje 2: Aventajados v/s no aventajados: la escuela y la reproducción de la brecha digital

La introducción de los computadores en las escuelas, junto a todo el despliegue técnico, económico, político, etc. que conllevan estos proyectos (co-

mo el de Enlaces), se ha sustentando en un gran objetivo, cerrar lo más posible la famosa brecha digital o tecnológica entre los países en vías de desarrollo, o francamente subdesarrollados, y los ya ni siquiera desarrollados más bien postindustriales. Todo esto en el marco de la globalización y de los cada vez mayores requerimientos tecnológicos que impone.

De ahí es pertinente preguntarse, desde la perspectiva del concepto de brecha digital, cómo las escuelas con sus computadores y todo su proyecto Enlaces a cuestas, buscan ser una respuesta al desafío de cerrar la brecha, en otras palabras, cómo la escuela trata de formar sujetos 'digitalmente aptos' para este mundo.

En esta línea una primera constatación que se puede hacer surge del esquema de trabajo que se adopta para que los alumnos puedan conocer y aprender lo que significa un computador. Como se describió anteriormente, la dinámica de trabajo en la sala de computación es grupal debido, especialmente, a la carencia de computadores (de hecho siempre queda un grupo esperando), pero este esquema grupal muy pocas veces implica un trabajo en grupo (no siempre es lo mismo estar juntos que trabajar juntos), la conformación de grupos responde a una carencia económica y no a una apuesta metodológica, por lo que el esquema de grupos no responde a una determinación pedagógica y de hecho el único criterio para la conformación de los grupos es el de amistad y son los mismos niños los que deciden esta conformación (que solamente es intervenida por el docente cuando ésta da pie a desorden).

Más allá de la discusión metodológica que se puede establecer en torno a qué es lo más correcto para que un niño aprenda a trabajar con un computador, se puede constatar un punto muy interesante respecto a la dinámica de trabajo que se da como producto de este esquema grupal. Se pudo observar que entre los niños se desarrollaba una suerte de competencia por quién controla el teclado o el ratón (siempre hay uno o dos que monopolizan el control) y son éstos los niños que, en definitiva, asumen la interactividad que plantea el uso del computador, siendo solamente observados por los otros. Ahora bien, al no haber una metodología de trabajo en grupo<sup>18</sup> esta 'competencia' no es intervenida por el profesor (quien solo interviene al

---

18 Incluso el mismo diseño de los software apunta más a una lógica de trabajo individual que a una grupal.

grupo cuando hace mucho ruido), en el sentido de salvaguardar el que todos tengan 'acceso' a los controles del computador.

Una segunda constatación, que se desprende de la observación del trabajo con los computadores, se refiere a que en definitiva lo que prima en muchos casos es la voluntad del niño, esto porque la mayoría de las veces los profesores se limitan a dar la orden de ir a "La plaza", pero no son capaces de instrumentalizar efectivamente ese programa por lo que la mayoría de los niños simplemente se dedica a pasar desde una sección del programa (museo, biblioteca, hospital, etc.) hacia otro sin ningún orden ni dirección determinada, se limitan a recorrer lo ya varias veces recorrido. En este nivel parecería que la principal directriz que orienta el uso de "La plaza", y de las TIC en definitiva, radica básicamente en las preferencias de los niños, lo que en todo caso no está mal, pero que a la luz de lo anterior permite entender que quienes realmente lo deciden son los niños que tienen el control del computador.

Es por esto que se puede establecer que quienes realmente entran a 'aprehender' el computador son los niños que triunfan en la 'competencia' (ya sea porque se interesan más que sus compañeros o por razones de fuerza o influencia con respecto a los otros). Por lo tanto, a la luz de lo observado, se puede afirmar que el esquema grupal de trabajo que impera en estas escuelas en definitiva termina favoreciendo a los que se convierten en 'aventajados' en desmedro de sus demás compañeros. Porque en definitiva son ellos los que tienen las mayores posibilidades de familiarizarse con el computador y de aprender su manejo frente a quien solamente se limita a observar. No se trata aquí de estigmatizar a un grupo de alumnos concibiéndolos como opresores o abusadores respecto a un grupo de indefensos, sino de dar cuenta de que en definitiva el tema del uso del computador en estas escuelas se encuentra cruzado por las características individuales de cada alumno (como en muchas otras actividades), de ahí que se pueda manifestar que para algunos alumnos les es más 'natural' el trabajo con el computador, ya sea porque les interesa y lo sienten más cerca o simplemente les entretiene más que a otros<sup>19</sup>. Nos parece que éste es un factor central a tomar en cuenta a la hora de analizar el problema de la introducción de las

---

19 De hecho es bastante común que algunos alumnos aprovechen a permanecer ante el computador cuando estando en horario de computación les toca recreo.

TIC en el ámbito escolar, ya que cabe preguntarse si es que en definitiva no se está reproduciendo la misma brecha digital, que se busca cerrar, pero ahora a otra escala.

Un ejemplo muy interesante y que permite vislumbrar bien el caso de los 'aventajados' es el de los ex-alumnos de las escuelas (y que ahora cursan los estudios secundarios en liceos de Talca) que continúan asistiendo a ellas (por las tardes) con el fin de ocupar los computadores para hacer sus tareas. Ellos han logrado adquirir un grado de conocimiento y manejo bastante superior al de los profesores y, de hecho, son quienes realmente se han 'apropiado' del computador, familiarizándose con él lo suficiente como para haber logrado implementarlos como una eficiente herramienta de trabajo y vislumbrar así otras expectativas. Esto lo han logrado por un interés propio, lo hacen porque les gusta y les es útil y es precisamente por esa razón por la que han aprendido a manejarlos tan bien. A partir de esto se desprende que el verdadero desarrollo de ese conocimiento se genera fuera del horario de clases y sobre todo en la posibilidad de un permanente uso de un computador, que es lo que en definitiva marca la posibilidad de transformar al computador en una herramienta educacional.

Es en este punto donde entra a jugar otro factor, extracurricular, que se relaciona precisamente con esta posibilidad de lograr un mayor acceso a los computadores de la escuela, que posibilite una verdadera familiarización con la tecnología. Como el tiempo real de uso, que se da dentro de los parámetros curriculares, es ínfimo<sup>20</sup>, el factor decisivo se da en el ámbito extracurricular, o sea se da fuera de los márgenes institucionalizados. En este punto entran a jugar un papel central las relaciones personales, ya que quien decide la posibilidad de acceso extraordinario a los computadores es o el profesor encargado de la sala de computación o directamente el director de la escuela, es así como ante la consulta respecto a que si algunos alumnos saben más que otros, una niña de 8º de la escuela de Colín afirmó: "Es que nosotros tenemos más oportunidad de entrar en la sala de computación, de repente hacemos aseo en la oficina y la directora nos dice: «si hacen el aseo les presto los computadores»". De ahí que se pueda postular entonces que la real posibilidad de cerrar la brecha digital se relaciona, además de todo el aspecto técnico y de recursos, con toda una dimensión social como es la em-

---

20 Como se constató anteriormente.

patía que pueda tener un alumno con alguna de las dos autoridades, que lo privilegien con su apoyo.

Es a partir de todo lo anterior como se puede postular que en la práctica la pretensión de cerrar la brecha tecnológica, a lo cual aboca el proyecto Enlaces, depende de una gran cantidad de factores extra-curriculares no previstos<sup>21</sup>, los que conllevan el peligro de reproducir el fenómeno de la brecha digital a una escala más micro, pero no por eso menos preocupante. Por esto, hay que entender aquí que el tema de tecnología en la escuela no puede ser abordado meramente desde una perspectiva reduccionista que crea que basta con introducirlo en la escuela para que surta el efecto esperado como por arte de magia, sin tomar en cuenta que la tecnología, como toda actividad humana, encierra complejidades que no pueden ser ignoradas.

Como se ha establecido a lo largo de este apartado, hay aquí una clara relación con lo establecido respecto a la dualidad: “Familiarización v/s especificación”, en el sentido de que sólo los que logran establecer una relación de familiaridad y cotidianeidad con el computador logran ‘apropiárselo’ rescatando gran parte de su potencialidad, no meramente como una herramienta de trabajo, sino, sobre todo, como un instrumento de desarrollo, que abre nuevas posibilidades, y en cambio quienes sucumben a la lógica institucional de la escuela quedan en desmedro respecto a los otros. Se establece entonces una paradoja bastante complicada que implica que la lógica escolar puede reproducir la brecha digital y sólo quien rompe esta lógica institucional, o sea quien establece trabajo paralelo al curricular, logra cerrar la brecha tecnológica.

### Eje 3: Expectativas y realidad cotidiana: la construcción de expectativas por parte del alumno y su realidad cotidiana

Uno de los temas más interesantes manifestados durante la investigación, da cuenta de la tensión latente que se verifica entre las ‘expectativas’ que los niños construyen sobre el uso de las TIC, tanto como medio de información y comunicación como de herramienta para su futuro laboral y sus condicio-

---

21 Y eso que no se ha trabajado todo el peso que puede tener en esta misma perspectiva la comunidad extra-escolar.

nes de vida futuras, y por otro lado el 'cotidiano' en el cual conviven su localidad y su familia.

Las expectativas que surgían en los niños comenzaban por el inminente hecho de usar los computadores, en ese simple acto de ir a la sala de computación evidenciaban un notorio interés, por el cual sentían, de alguna manera, que se ponían en contacto con una realidad nueva. Quizás por eso los niños expresaban una valoración sumamente positiva respecto de poder utilizar esa tecnología en la escuela, y eso a su vez determinaba un alto grado de concurrencia a la sala de computación.

Sin duda esta valoración positiva, anteriormente descrita, subsistía pese a las evidentes discontinuidades entre cada sesión de trabajo con los computadores, e incluso poniendo en segundo plano sus azarosas e irregulares visitas a la sala de computación.

Ahora bien, otro tema relacionado con las expectativas que los niños cifran en las TIC da cuenta también de que los niños han vivido casi toda su vida en localidades rurales, y que, prácticamente, ninguno conoce otra ciudad más que la capital de su región, Talca. Incluso muchas veces la ciudad de Santiago es conocida por ellos sólo a partir de medios de comunicación como la radio y la televisión. Este panorama nos muestra que sin duda existe un cierto nivel de aislamiento, ya sea porque su entorno vital se circunscribe sólo a su comunidad o porque también existe una cierta marginación que pesa sobre los espacios locales frente a lo urbano. Esto obviamente produce interés por conocer otros lugares y 'abrirse al mundo'.

"-Hay más posibilidades (con Internet) (niña, 7º básico).

-Uno puede conversar con otras personas (niño, 7º básico).

-Conocimos a alguien por Internet, incluso a ella le llegó una foto, era chileno pero vivía en Estados Unidos (niña, 7º básico, escuela de Callejones)".

Aquí puede observarse que sin duda hay una notoria cercanía entre lo que los niños esperan y uno de los postulados más reiterados por Enlaces: acercar el mundo a los estudiantes de localidades remotas. Ese cruce entre lo global y lo local, merece sin duda detenerse en las expectativas más complejas que los jóvenes pueden construir a partir de esa utopía y que se refieren a la pertinencia o no de aprender a trabajar en las TIC pensando, sobre todo, en su futuro laboral.



“-A pesar de que estamos ahora en octavo debemos aprender más, pero aquí más me gusta (niña, 8° básico).

-Igual tenemos que aprovechar (niña, 8° básico).

-¿Por qué?

-Porque mi hermana ya salió del cuarto medio y nunca tuvo el ramo de computación, como una vez al año (niña, 8° básico).

-A las mujeres les sirve mucho saber computación porque hay algunas del curso que queremos estudiar secretariado (niña, 8° básico, escuela de Colín)”.

En el caso de las niñas, existe una mayor claridad en la relación computadores-trabajo, pues de alguna u otra manera observan que para las profesiones en las cuales ellas creen que van a trabajar se hace necesario dominar el computador, de esta manera ser secretarias, profesoras, o carabineras (como nos sugirieron algunas niñas) requiere manejar archivos y datos en red. Esas profesiones son pensadas a partir de un conocimiento absolutamente pragmático de que sus padres, por tener escasos recursos, no podrían costearles una carrera universitaria o que demore muchos años.

“-A ellos, (les serviría) como son hombres y estudian mecánica, mueblería (niña, 8° básico).

-Me gustaría ser mecánico y me serviría (niño, 8° básico).

-A mí me gustaría estudiar mecánica automotriz, y yo creo que sirve (niño, 8° básico).

-Yo también mecánico. Se puede ocupar el computador para hacer piezas (niño, 8° básico).

-Trabajar en el tomate con mis padres, después hacer cualquier cosa por la familia (niño, 8° básico, escuela Colín)”.

Aparecen acá las percepciones de los niños, que si bien señalan ciertos nexos entre aprender a usar los computadores y sus futuros trabajos, surge también el violento aterrizaje en su realidad cotidiana, con el niño que dice que va a ayudar a los padres con el huerto de tomates y lo que venga. Parecen coexistir dos miradas: la expectante frente a las posibilidades que abre la tecnología y la que asume, con descarnada franqueza, que para trabajar en el campo no se necesita, por ahora, saber computación.

“-Yo diría que no, la agricultura es una cosa y la computación otra cosa. (niño, 8° básico).

-Hay algunos motores manuales a los que se les puede poner computador... (niño, 8° básico, escuela Colín)”.

“-Mi papá está en clases de computación, es que está en un centro de acopio y tienen riego por goteo computarizado” (niño, 8° básico, escuela Callejones).

El caso de este niño es sin duda excepcional por dos razones; primero, ningún padre sabe de computación ni menos trabaja con un computador. Segundo, las únicas TIC que hay en las localidades son las que existen en las escuelas. Ante ese panorama, cabe cuestionarse la pertinencia del aprendizaje en las TIC de los niños, mas consideramos que una de las mejores formas de aprender es practicando, no sólo en la escuela sino también en los hogares. Obviamente, hay que pensar que ésta es sólo una primera parte de la aproximación de los niños a las TIC (a través de la escuela) y obviamente es mejor que haya pocos computadores en la escuela antes de que no exista ninguno. Sin embargo, es bueno contextualizar el nivel de uso y sentido que los niños le dan a la posibilidad de utilizar las TIC, en ese cruce complejo que se produce entre lo esperado y lo que es.

Eje 4: Uso transversal v/s uso excepcional: la computación integrada a toda la malla curricularo la persistencia de considerarla como una asignatura aparte

Como señalamos anteriormente, existe una cierta contradicción entre el objetivo del Ministerio de Educación de transformar la tecnología informática en una herramienta que recorra transversalmente la enseñanza de todas las asignaturas y el hecho de que no todos los profesores están capacitados, ni siquiera en un nivel básico, para enfrentarse con buen pie al desafío de enseñar nuevas tecnologías a los niños. Si bien los docentes enfrentan problemas como el no contar con facilidades de tiempo en las escuelas, y económicas como para tener un computador en sus casas, existe también un cierto miedo a la tecnología que en un apartado siguiente analizamos.

De esta manera, hemos presenciado por parte de los profesores una amplia variedad de modos de aproximarse a la tecnología. En la medida en que se ha profundizado en el conocimiento de las dinámicas internas de cada escuela se han hecho evidentes las diferencias sobre este particular. En donde, como dijimos anteriormente, el trabajo de cada profesor es diferente según los conocimientos que haya acumulado sobre el uso de las TIC, la habilidad que tenga para transmitir fluidamente hacia sus alumnos el uso de las TIC, su disposición real para integrar las TIC como un recurso propio del aula, el tipo de relación que mantiene con el curso, la capacidad de organizar al grupo de niños en un ambiente que difiere de la clase tradicional (presencial y frontal), etc. La sumatoria de estos factores arroja como resultado visible enormes diferencias en la estructura de cada clase que se efectúa en la sala de Enlaces. Desde, como se expresó antes, profesores en extremo rígidos que no permiten realizar ninguna operación con el computador que se aleje de las instrucciones inicialmente asignadas, hasta el caso opuesto en clases en donde da la impresión de que el profesor pareciera desentenderse de lo que ocurre entre los niños y los computadores.

Ante lo anterior, lógicamente se observa una gran irregularidad y discontinuidad en el integrar a las TIC como un elemento más en los distintos ramos. Pues, obviamente, hay profesores y ramos donde el computador es un agente inexistente, y sus enormes potenciales de desarrollo son prácticamente ignorados. Por esto, no dejan de llamar la atención las discontinuidades manifiestas de un aspecto definido como un 'objetivo transversal' de la educación, en donde la enseñanza y la transmisión de habilidades y competencias básicas para el manejo de las TIC deberían estar sometidas a estándares mínimos y no deberían fluctuar tan notoriamente.

De igual forma, entre los programas más utilizados, por no decir el más utilizado, se encuentra "La plaza", un programa del que ya hemos hablado y que ofrece dentro de un conjunto homogéneo de actividades una buena variedad de contenidos que pueden ser orientados hacia cualquier asignatura de educación básica. Todo esto dentro de una arquitectura multimedia sumamente atractiva, la cual efectivamente captura la atención de los niños al punto de convertirse en el programa más utilizado por ellos (dato que cobra más fuerza cuando existe plena libertad de elegir con qué aplicación se va a trabajar en el aula).

Un dato más que abre el debate sobre el hecho de que la tan mentada transversalidad sólo opera medianamente, queda manifestado en que sólo una sala en toda la escuela cuenta con todos los computadores. Eso ya le entrega un cariz de evento y le resta cotidianeidad al hecho de 'ir' a la sala de computación, transformando ese hecho en algo así como un rito, o una procesión irregular tanto de los alumnos como del profesor.

Asimismo, estas observaciones llevan a discutir si no se estará en presencia de la computación como una clase cualquiera, y no de la integración de las TIC como herramienta de trabajo en todos los cursos. A nuestro juicio, lo primero aparece con mucha más nitidez que el deseo de que todos los ramos incorporen a la computación. Una de las principales razones que hemos visto es la mala capacitación que los profesores tienen con las tecnologías y su más escasa práctica cotidiana en ellas, fuera obviamente de algunas resistencias que pueden tener.

Otro dato interesante es hasta qué punto el ir a la sala de computación refiere casi a un sistema de premios y castigos. Como ya hemos relatado, bastantes niños nos contaban que muchas veces los profesores los castigaban por portarse mal o ser muy desordenados y no los 'llevaban' a la sala de computación.

"-No venimos, porque el profesor promete y promete, y nada (niño, 4° básico).

-El otro día hizo una prueba y el que terminaba primero iba al computador (niño, 4° básico, escuela Callejones)".

Ante esas opiniones parece bastante sintomático que los profesores manejen verdaderos acuerdos no escritos sobre el buen comportamiento de los niños y el eventual 'premio' de poder trabajar con los computadores, vale decir, el entrar a la sala de computación sigue siendo visto como un privilegio extraordinario, y no como una rutina necesaria y obligatoria.

Eje 5: Tecnología como uso v/s tecnología como lujo: percepciones que facilitan o restringen el uso de las TIC

Los profesores manifiestan una percepción casi unánime al considerar al computador (y los software) como un bien valioso, en ello naturalmente no

hay nada raro, sin embargo mayoritariamente evidencian ciertos rasgos demasiados proteccionistas sobre las TIC, cayendo muchas veces en actos tan ridículos como obligar a los niños a doblar la funda del computador de determinada manera. En cuanto a esa aproximación conflictiva que los docentes vivencian con las TIC está latente el sentido que le asocian de ser un bien que hay que cuidar con esmero.

Como ya afirmamos, una metodología pedagógica basada en la enseñanza lineal no hace sino fomentar el conservadurismo del uso de la tecnología reduciendo todas sus potencialidades al mínimo, a no ser claro que algún profesor manifieste un mayor interés por la experimentación. Así vemos, por un lado, una enseñanza y transmisión del uso de las TIC desde una orientación muy formal y relacionada al aprendizaje de operaciones básicas (encender, mover el ratón, abrir el programa, cerrar el programa, salir, apagar y cubrir el computador con la funda) sin mayor posibilidad de experimentación a través del necesario (y muy provechoso) 'ensayo y error'.

“-A veces (el profesor) no sabe lo que hacer (niña, 8° básico).

-A veces lo usamos (el computador) como máquina de escribir para practicar, pero ya sabemos escribir lo más rápido posible (niño, 8° básico).

-Yo reconozco que escribo rápido, hay máquinas de escribir y me gusta escribir y tengo facilidad (niño, 8° básico, escuela Colin)”.

Esa visión del computador como algo sagrado, denota, como ya señalamos, un cierto conservadurismo en el uso de las tecnologías, el mismo hecho de usarlo como una máquina de escribir así lo señala. Ese miedo al daño que puede sufrir el computador y que se manifiesta explícitamente en un control más estricto sobre lo que los niños hacen o dejan de hacer frente al monitor. Hay que estar claros de que ese temor se debe fundamentalmente a que perciben al computador más como una fuente de problemas que como un facilitador de su labor. Esto debido al gran desconocimiento que tienen sobre su uso y más aun sobre resolver determinados problemas ('que el sistema se caiga', se borre algún programa, etc.) así como al hecho de ver la capacitación como algo dificultoso y que se acaba 'comiendo' las pocas horas libres que tienen. Además está latente la noción de que se enfrentan a algo completamente diferente a lo que ellos han vivido y aprendido (no es menor el dato generacional de que gran parte de los profesores es mayor

de cuarenta años y su especialización no consideraba en esos años al computador).

“-Al principio no sabíamos ni apagarlo, ni prenderlo. Yo estaba nervioso (niño, 6° básico).

-La tía Isabel dibujó un computador en la pizarra y ahí nos explicó. Nos decía que lo tratáramos con cuidado (niña, 6° básico).

-No ensuciarlos, no podíamos chatear mucho (niño, 6° básico).

-Debemos buscar las cosas que nos sirven a nosotros (niño, 6° básico, escuela Colin)”.

Finalmente, se puede considerar que quizás por primera vez el profesor es enfrentado a la disyuntiva de aprender un conocimiento no solo que es nuevo para él sino que muchas veces parece ser aprehendido más eficazmente por sus alumnos. Sin duda esta problemática redundante en una mayor inseguridad del profesor y muchas veces también en una clausura ante las TIC, no sólo al controlar al máximo los pasos de los niños frente al teclado sino también en su escaso interés por experimentar nuevas metodologías para enseñar sus asignaturas utilizando todas las potencialidades que le ofrecen las TIC. De esta manera, el profesor asume una posición defensiva ante ese nuevo ‘agente’ que ingresa a la escuela.

## Conclusiones

Luego de haber revisado y reflexionado sobre los distintos ejes temáticos que surgieron de la investigación, nos parece pertinente plantear algunos alcances sobre la problemática de la introducción de las TIC en la escuela.

Hoy en día en América Latina uno de los factores desde donde se lee el problema de la pobreza es la llamada ‘brecha digital’, entendida como un atraso tecnológico que impide integrarse exitosamente al proceso de globalización. Luego una de las herramientas para superar esta condición de desventaja es la educación. “Entre las razones que refuerzan esta imagen de la educación-bisagra cabe destacar las siguientes. Primero, la importancia creciente de la innovación y el conocimiento en las economías hace de la educación no sólo una inversión con alta tasa de retorno, sino un campo que

decide sobre el destino futuro de personas y sociedades enteras; o dentro de la revolución de la información, o fuera; con acceso a trabajos 'inteligentes', o reclusas en servicios de bajo componente técnico y bajos salarios; o integradas en redes de circulación del conocimiento, o desamparadas en la intemperie del analfabetismo cibernético. Segundo, la educación aparece como el principal campo de reducción de desigualdades a futuro y como la vía privilegiada para superar la reproducción intergeneracional de la pobreza. En este punto los argumentos llevan décadas y se refieren a los círculos virtuosos entre mayor educación, movilidad socioocupacional y mejores ingresos" (Hopenhayn y Ottone 2000: 37).

Con relación a lo anterior hemos observado que la percepción que se tiene en Chile y que reproduce el proyecto Enlaces, para superar este problema, generalmente, está orientada en una perspectiva estrictamente cuantitativa, que señala que todo este retraso pasa por la poca cobertura tecnológica, la que se refleja, por ejemplo, en la insuficiente cantidad de computadores por número de habitantes y la aún escasa conexión a Internet.

Desde nuestro punto de vista, esta concepción enfrenta sólo parcialmente el problema, ya que no asume que el cambio tecnológico es más que una mera introducción de máquinas, sino que también pasa por una apropiación cultural de los usuarios que integren y comprendan a las TIC con relación a su contexto cotidiano y, recién desde ahí, lo proyecten en todas sus potencialidades.

De ahí que la única forma de cerrar efectivamente la brecha digital es a través de la creación de un vasto proceso de 'alfabetización tecnológica', proceso que facilite en los usuarios el desarrollo de una propia 'cultura tecnológica' que supere el mero uso técnico. Aspecto este último que es, a nuestro juicio, una de las principales debilidades en la aplicación del proyecto Red Enlaces.

Ahora bien, este aspecto se observa fácilmente a la hora de revisar la capacitación que se les entrega a los docentes para el proyecto Red Enlaces. Sobre este punto existe una gran cantidad de factores que impiden el éxito de este proceso. La capacitación al estar dada desde una perspectiva exclusivamente técnica se transforma en un simple traspaso de procedimientos a seguir. Por lo tanto, impide que el profesor se transforme en actor de su propio aprendizaje, reduciéndolo a un receptor pasivo de las instrucciones que entregan ingenieros o 'expertos' en la materia. Lo que redundará en una situa-

ción contradictoria para el docente, ya que esta dinámica pasiva es la misma que él reproduce en la sala de clases. De tal manera que él se enfrenta a la paradoja de ser llevado al mismo nivel que sus alumnos. No es de extrañar, entonces, que para el profesor los cursos de capacitación sean vistos como una imposición problemática del Ministerio de Educación y no como una oportunidad para potenciar su trabajo.

Ante lo anterior, nos parece que cualquier intento de optimizar la introducción de las TIC en las escuelas debe pasar necesariamente por una capacitación que considere al profesor como un sujeto activo en el proceso de aprehender la tecnología de manera que logre una comprensión cabal de la naturaleza de las TIC en su adecuación al ámbito educativo. Es decir, profesores que en la práctica pierdan el miedo al uso intensivo de la tecnología, que sean capaces de ver el potencial que el computador puede llegar a tener en su trabajo. Ésta es la única forma de que el profesor se constituya en un agente motivador de la apropiación activa de la cultura por parte de sus alumnos. De otra forma se reproduce lo que vemos hoy en día, un profesor con resistencias y miedos, lo que en vez de facilitar el aprendizaje termina por entorpecerlo y se constituye en una 'piedra de tope' que frena el impulso de aprender de los alumnos.

Finalmente, nos parece oportuno plantear un tema que debe empezar a ser debatido para optimizar la introducción de las TIC y así aproximarse a disminuir la 'brecha digital'. Este tema es el de analizar los supuestos de base sobre los que se sustentan programas como los de la Red Enlaces, y la ambigüedad con que estos objetivos finales son planteados. En nuestra opinión, el perfil de usuario que se busca formar a través de la enseñanza en los colegios nunca aparece con claridad, tanto en el discurso oficial, que echa mano a conceptos tan vagos como 'ciudadanos del mundo', así como en las prácticas docentes que desincentivan la adecuada integración de las TIC al currículo. Entonces, ¿el Ministerio de Educación busca que los niños sepan manejar un computador o que asuman en propiedad las tecnologías de información? Preguntas como éstas quedan aisladas si no se las entiende en el contexto de una sociedad compleja, donde muchas veces queda divorciado el tema del aprendizaje y la capacitación, con las verdaderas necesidades y condiciones que la sociedad ofrece a estos jóvenes.

Porque entender este problema solo como una cuestión de enseñar o no computación en la escuela, es reducirlo y despojarlo de toda perspectiva que



se plantea como progreso para la sociedad en su conjunto. Es esta noción de aislamiento autista en que se inscribe la escuela la que termina transformando al computador en un mero aparato técnico, en el fondo una máquina de escribir con memoria. Por lo tanto, toda optimización en la enseñanza de las TIC pasa por considerarla una parte integral en la formación de sujetos activos, con herramientas para ingresar a la 'sociedad de la información' de manera cabal.

### Bibliografía

- Arellano, J. P. (Ministro de Educación)  
 2000 Desafíos de la sociedad de la información en América Latina y Europa. Primer Foro de las Comunicaciones Santiago de Chile: Unicom y Ediciones LOM.
- Brunner, J. J.  
 2000 Entrevista en Informe de Desarrollo Humano Chile 2000 Chile: PNUD.
- Barbero, J.M.  
 2000 Retos culturales: de la comunicación a la educación. En: Nueva Sociedad N° 169. Caracas.
- Castells, M.  
 1997 La era de la información. Economía, sociedad y cultura Vol. 1, La sociedad red. Madrid: Alianza.
- 1998a La era de la información. Economía, sociedad y cultura Vol. 2, El poder de la identidad. Madrid: Alianza.
- 1998b La era de la información. Economía, sociedad y cultura Vol. 3, Fin de milenio. Madrid: Alianza.
- CEPAL  
 1998 Panorama social de América Latina. Santiago de Chile: CEPAL/UNICEF.
- Cebrián, J.L.  
 1998 La red: cómo cambiarán nuestras vidas los nuevos medios de comunicación Madrid: Grupo Santillana.

- Crovi, D.  
2000 Tecnología satelital para la enseñanza. México DF: Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE).
- Delors, J.  
1996 La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Madrid: Grupo Santillana.
- Gutiérrez, A.  
1997 Educación multimedia y nuevas tecnologías. Madrid: Ediciones de la Torre.
- Hepp, P.  
1998 Experiencias chilenas con la informática educativa. En: La educación en la era de la informática. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Hopenhayn, M y E. Ottone  
2000 El gran eslabón. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- I. Municipalidad de Maule. Departamento de Educación.  
2000 Plan anual de educación 2000
- Ministerio de Educación de Chile  
1999 Internet, un nuevo recurso para la educación. Material de apoyo para profesores. Santiago de Chile.
- Ministerio de Educación de Chile  
2000 Enlaces. Red educacional. Santiago de Chile.
- Ministerio de Educación de Chile  
2000 Catálogo de software. Recursos de apoyo pedagógico. Santiago de Chile.
- Ministerio de Educación de Chile  
2000 Aplicaciones pedagógicas de la informática. Año 2000. Santiago de Chile.
- Moura, C. (compilador)  
1998 La educación en la era informática. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Morales, C.

2000 Impacto de las nuevas tecnologías en la enseñanza y el aprendizaje. México DF: Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE).

Negroponte, N.

1995 Ser digital. Buenos Aires: Editorial Atlántida.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Humano (PNUD)

S/f Índice de desarrollo humano en Chile 1990-1998.

Pérez, J.

2000 Comunicación y educación en la sociedad de la información. Nuevos lenguajes y conciencia crítica. Barcelona: Ediciones Paidós.

Uranga, V.

S/f Nuevas tecnologías ¿de información o comunicación? Caso Proyecto Enlaces. Chile: [www.udp.cl/cem](http://www.udp.cl/cem)

Wolton, D.

2000 Internet ¿y después?. Una teoría crítica de los nuevos medios de comunicación. Barcelona: Editorial Gedisa.



# Aprendiendo de los pioneros: una investigación de las mejores prácticas de la Red TELAR

Daniel Light, Adriana Vilela, Micaela Manso\*

## Introducción

A partir de la década del 60, los cambios constantes en la microelectrónica, las tecnologías de información, computadoras y telecomunicaciones promovieron y realizaron una transformación amplia y profunda que culminó en el siglo XXI en un nuevo sistema global de economía, sociedad y política (Castells 2000). Hoy, la brecha que existía entre los países desarrollados y subdesarrollados, y entre gente rica y pobre se está acentuando por la falta de acceso al nuevo sistema global cuyo portal de entrada está constituido por estas nuevas tecnologías de información y comunicación (las TIC). El Informe de Desarrollo Humano del PNUD (1999), indica que hasta 1998 en América Latina, solo el 0.8% de la población tenía posibilidad de acceder a Internet y un alto porcentaje de esa población, el 90%, pertenecía a un grupo selecto de altos ingresos.

El problema existente en las sociedades latinoamericanas no se refiere simplemente a la escasa presencia de computadoras e Internet, es más complejo aun. Los recursos necesarios para acceder a este nuevo mundo tecnológico no solo requieren que las personas posean la tecnología y la formación técnica, sino también las destrezas intelectuales para usar la tecnología y así lograr sus propios fines (Wilhelm 2000). Las TIC no son simples herramientas para utilizar sino procesos para ser desarrollados —procesos de

---

\* Fundación Evolución. Buenos Aires, Argentina

comunicación, de información o de producción—. En estos procesos, por las facilidades (programas ‘amistosos’, producciones digitales) que ofrecen las nuevas tecnologías, la división entre usuarios y creadores está desapareciendo, y aquellos que antes eran solo usuarios de las TIC, ahora pueden llegar a ser creadores. Pero para ello, los usuarios deben tener la preparación intelectual y técnica para crear por sí mismos (Castells 2000: 31).

Bonilla (2000) argumenta lo siguiente: “El ciberespacio, las comunidades virtuales o las redes constituyen nuevos campos de juego que están reproduciendo y expandiendo la distribución inequitativa social y cultural ya existente del capital material y simbólico del mundo occidental; sin embargo, también constituyen espacios de juego que ofrecen un potencial de empoderamiento por parte de grupos sociales excluidos que pueden mejorar su nivel de vida a través de su uso estratégico, e impulsar procesos de fortalecimiento identitarios y de construcción de ciudadanía”.

Las rápidas transformaciones que se han generado a partir del impacto de las nuevas tecnologías, han provocado una inmensa presión en los gobiernos, escuelas y otras instituciones educativas para integrar exitosamente la tecnología en la educación. Mientras que varios proyectos gubernamentales tienen buenas intenciones se enfrentan ante complicadas barreras que les impiden lograr una efectiva y exitosa implementación. Las escuelas son instituciones complejas y difíciles de movilizar. Generalmente muchos proyectos tecnológicos fracasan por falta de planeamiento. La tarea de transformar una escuela es tan intimidante que el fracaso es fácil de comprender, pero lo cierto es que se conoce muy poco acerca de qué se necesita para que los proyectos tecnológicos se integren exitosamente en las escuelas latinoamericanas.

Como una respuesta temprana a la creciente brecha, y dentro del marco de la Reforma Educativa en Argentina, reglamentada por la Ley Federal de Educación 24.195 sancionada en 1993, el Gobierno implementó en 1994 el Plan Social Educativo para promover, entre otros objetivos, la integración de la tecnología como una forma de mejorar la calidad y equidad de la educación pública. En colaboración con IEARN (International Education and Resource Network) Argentina, ya existente desde 1989, se impul-

---

1 Red TELAR (Todos en la Red) <http://www.telar.org>

En 1989 Daniel Reyes, el director de la Escuela de la Costa en Puerto Madryn, Provincia del Chubut, tomó contacto con el Sr. Peter Copen, presidente de la Fundación de la Familia Copen (CFF),

só la Red TELAR. Red TELAR (Todos en la Red)<sup>1</sup> es una red de escuelas, docentes y alumnos argentinos, administrada por la Fundación Evolución y apoyada y financiada para su expansión entre 1994 y 1998 por el Programa 1 del Plan Social Educativo<sup>2</sup> del Ministerio de Cultura y Educación de Argentina. Red TELAR está asociada con IEARN<sup>3</sup>, una red educativa internacional que permite el acceso de estudiantes a proyectos internacionales de colaboración, constituyéndose en el capítulo argentino de IEARN. En Argentina esta red educativa es conocida como TELAR-IEARN (ver nota al pie para definiciones de cada organización).

El Programa 1 del Plan Social Educativo, “Mejor educación para todos”, apoyó a aquellos docentes que implementaban nuevos métodos de enseñanza, en particular, el uso de tecnología. Como parte del Programa 1, se enviaron computadoras a las escuelas para que pudieran utilizarlas tanto pa-

---

en Nueva York (EEUU), que en ese momento apoyaba la iniciativa de unir 10 escuelas en los Estados Unidos con 10 en Rusia, con el propósito de mejorar la calidad de la educación y de promover el entendimiento entre los estudiantes de los dos países. En vista del éxito de esta experiencia, la CFF decidió invitar a más países a unirse a estos dos, bajo el lema: “La juventud usando las telecomunicaciones para mejorar el mundo”. Daniel Reyes aceptó el desafío de inmediato, convirtiéndose en el creador e impulsor de la red nacional TELAR (Todos en la Red) y miembro fundador de la red internacional IEARN. Durante el período 1993-1994, el Ministerio de Cultura y Educación de la Nación, apoyó la inserción en el ámbito nacional de IEARN y Red TELAR en casi 500 escuelas del Plan Social Educativo.

- 2 Plan Social Educativo: En 1993 se implementó en Argentina la Ley Federal de Educación que tenía como objetivo generar una reforma educativa que permitiese minimizar la burocracia, descentralizar la gestión del sistema educativo hacia las provincias, y mejorar la calidad, equidad y eficiencia de la educación argentina. Un aspecto central, de esta reforma, fue dedicado a mejorar la educación en las zonas pobres y rurales que sufrían de la falta de mobiliarios, infraestructura edilicia precaria, docentes sin motivación, e índices altos de repetición y deserción escolar. A esta parte de la ley se la denominó Plan Social. El plan constaba de tres programas principales: 1) Mejor educación para todos, 2) Mejor infraestructura escolar, 3) Becas estudiantiles. En 1998, el Plan Social ya se había extendido a 12.000 escuelas y 3.5 millones de estudiantes matriculados en el nivel inicial, primario y secundario.
- 3 IEARN <http://www.iearn.org>  
IEARN (International Education and Resource Network) fue fundada en Estados Unidos en 1990 por Peter Copen, y está basada en un proyecto piloto de conexión e intercambio que se realizó entre escuelas de Rusia y Estados Unidos. El objetivo principal de IEARN es contribuir significativamente a la evolución consciente, humana, espiritual, y al bienestar de la región, el país y el planeta a través de las telecomunicaciones. IEARN actualmente conecta escuelas, docentes y alumnos de más de 90 países. La participación en esta red de escuelas permite a los alumnos y profesores involucrarse en proyectos de colaboración en casi todas las disciplinas. Estos proyectos, que son propuestos por docentes y estudiantes de alrededor del mundo, se integran con facilidad en el currículum escolar.

ra informática como para telemática. La Fundación Evolución<sup>4</sup>, en colaboración con el Ministerio de Cultura y Educación de Argentina, estuvo a cargo de la capacitación inicial de mil docentes de escuelas pertenecientes al Plan Social. Esta capacitación tuvo como objetivo que los docentes pudieran hacer uso de las ventajas del correo electrónico para comunicarse con sus pares en otros lugares del país y del mundo para asociar la práctica en el aula con las teorías que promueven pedagogías constructivistas, el pensamiento crítico, la resolución de problemas reales y prácticas transformativas. Aunque el Plan Social dejó de existir como tal en 1999, la Fundación Evolución continúa con su tarea de acercar las TIC a las escuelas más carentes de Argentina. A través de su red nacional de facilitadores provinciales, la Fundación Evolución trabaja hoy en colaboración con el Ministerio de Educación, el portal educativo “Educ.ar” y otras organizaciones no gubernamentales.

El grado de adopción de las TIC en las escuelas que recibieron capacitación del Plan Social, varió de nulo o muy limitado, en una vasta mayoría de las escuelas, hasta la adopción masiva dentro de unas pocas instituciones (Lafontaine 1999). Esta investigación quiso concentrarse en el estudio de las razones que favorecieron que en dos escuelas públicas de Argentina en condiciones desfavorables, de zonas geográficamente aisladas, con escasos recursos, insertas en comunidades con necesidades, el uso de esta tecnología tuviera un impacto inusitado en la comunidad educativa. Por ello, estudió exhaustivamente al Centro Provincial de Enseñanza Media N° 3 (CPEM 3) de Zapala, Provincia de Neuquén y al IPEM 84 “Jorge Vocos Lescano” de Tanti, provincia de Córdoba, que adoptaron e integraron exitosamente las TIC y sus prácticas fueron más allá de las expectativas, llegando a ser modelos nacional e internacionalmente<sup>5</sup>.

“Aprendiendo de los pioneros” es una investigación de las mejores prácticas de la Red TELAR-IEARN que tiene como objetivo principal estudiar el proceso que culminó en la integración de la tecnología en la vida escolar.

---

4 Fundación Evolución. Fue creada en 1991, a fin de dar un marco legal a las actividades de la Red TELAR-IEARN y los programas educativos derivados de su accionar. Desde entonces, Fundación Evolución coordina, apoya e impulsa la participación de las escuelas argentinas en la red telemática TELAR-IEARN. Coordina también programas educativos, con instancias presenciales, generados a partir de la interacción de las escuelas en la red.

5 El trabajo de campo en estas dos escuelas se realizó en agosto de 2000.



La documentación del proceso de integración de las TIC en ambas escuelas, ha permitido identificar los elementos claves que ayudaron a que estas experiencias fuesen exitosas a pesar de las dificultades que enfrentaron por el hecho de ser marginales y alejadas de grandes centros urbanos. Los resultados de esta investigación, por lo tanto, permitirán a la Fundación Evolución tomar estas escuelas como modelos para reflexionar sobre el desarrollo y mejoramiento de sus actividades así como también hacer recomendaciones a los ministerios de educación y otras entidades educativas sobre los factores que se deberán tener en cuenta en la implementación de programas, que tengan como objetivo impulsar la integración exitosa de las TIC en las escuelas.

### **Marco teórico**

En los países más industrializados de América del Norte y Europa hay una creciente literatura sobre los factores claves en el diseño de un proyecto tecnológico modelo (Ely 1990, Read 1994: 34-41, Fullan 1991, Hawkins et al. 1996, Honey and Henriquez 1993). Aunque esta literatura corresponde a una realidad y un contexto muy distinto a los de los países de América Latina, nosotros partimos de aquellos modelos para estructurar nuestra investigación sobre las condiciones y factores para el éxito de las escuelas de TELAR-IEARN. Este trabajo es un primer paso para desarrollar un modelo adecuado al contexto latinoamericano.

La investigación en Estados Unidos ha demostrado que hay una serie de aspectos o factores constantes en todo proyecto tecnológico que haya resultado exitoso. El número exacto de factores importantes varía de un autor a otro, hay un grupo mínimo que está presente en todas las listas. Como marco analítico para analizar los resultados de los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas a los docentes de estas dos escuelas hemos elegido, para esta investigación, los siete factores más constantes. Estos son:

### **Propósito**

Un factor que aparece como importante en la literatura es que los proyectos exitosos tienen un propósito claro para la integración de la tecnología.

Más aun, sus fines tienen una conexión clara y significativa con objetivos educativos más amplios. En la mayoría de los casos éstos fueron claramente entendidos por los docentes, padres y la comunidad local en formas muy concretas, por ejemplo: mejorar la lecto-escritura, incrementar las habilidades tecnológicas o involucrar a la comunidad en proyectos. Los propósitos podían variar entre los diferentes proyectos tecnológicos, pero un elemento consistente entre todos fue asociar directamente la tecnología a los estudiantes y a sus experiencias.

### Liderazgo

El liderazgo en varios niveles es importante para que un proyecto innovador comience, eche raíces y crezca. Entre ellos, nuestro estudio está más interesado sobre el liderazgo en el ámbito de la escuela, el cual está dividido entre el director y los coordinadores del proyecto de la misma. Para que un proyecto se afiance debe haber una persona que tome la iniciativa de dirigirlo. Más específicamente, hay distintos aspectos del mando que resaltan en importancia en un proyecto tecnológico.

- Visión pedagógica: el liderazgo necesita tener una visión pedagógica focalizada en qué es una buena educación y cuál es el papel de la tecnología dentro de esa pedagogía. La literatura indica que en muchos de los proyectos exitosos, la tecnología es un medio para mejorar la experiencia educativa, pero nunca el objetivo final.
- Un compromiso a largo plazo para la integración de la tecnología: otra característica de los casos exitosos es que las escuelas tenían una perspectiva de cambios a largo plazo. Para un proyecto complicado hay que tener una visión ambiciosa porque se espera conseguir un cambio grande, pero al mismo tiempo, una actitud paciente para dar pasos modestos cada año. El éxito parece llegar a las escuelas que están dispuestas a cultivar y fomentar un cambio con un horizonte de 3 a 5 años.
- Reconocimiento de la extensión y profundidad del problema: según la literatura, la dirección y coordinación en los casos exitosos reconocieron que el reto de integrar la tecnología tiene muchas facetas y está enlazado con todos los demás aspectos de la dirección y gestión de una escuela (fi-

nanciamiento, pedagogía, capacitación docente, asignación de espacios-aulas, horarios, etc.). Al reconocer la complejidad del proceso de integración, la dirección de la escuela y la coordinación del proyecto, estuvieron dispuestas a solucionar todos los problemas que pudieran surgir.

### Desarrollo profesional

La capacitación es uno de los elementos más importantes. El entrenamiento docente, tanto en nivel técnico como pedagógico, aparece en forma consistente en la literatura. Esto permite que los docentes adquieran nuevas habilidades e implementen nuevas prácticas y estrategias de enseñanza. En el mejor caso, la capacitación ha estado diseñada para apoyar directamente las actividades específicas de un proyecto. Más aun, un proyecto exitoso a veces ha adoptado estrategias de capacitación apoyadas en la experiencia local del seno de la escuela y la comunidad.

### Reflexión y experimentación

Otra estrategia que aparece en la literatura de la integración exitosa de proyectos, es comenzar en una escala pequeña y experimentar. Con cada pequeño paso se puede examinar y reflexionar sobre el progreso, potenciando los elementos positivos y revisando los negativos.

### Tiempo

Otro factor clave, multi-dimensional, es el tiempo. Para efectuar un cambio tan grande se necesita tiempo. Se debe conceptualizar el tiempo en varias dimensiones ya que está relacionado con el desarrollo profesional, la visión pedagógica y el compromiso de la dirección de la escuela. En el área del desarrollo profesional, se necesita programar tiempo suficiente para que los docentes puedan aprender a integrar las nuevas tecnologías a su curriculum. Teniendo en cuenta una visión pedagógica constructivista y activa, se debe disponer de tiempo para que los alumnos puedan hacer proyectos tecnológicos.

La estructura horaria de las escuelas, dividida en horas cátedra de 40-50 minutos, es un gran obstáculo para que los alumnos se concentren y adentren en un proyecto complejo. Y por último, es el compromiso de la dirección esperar y dejar tiempo a la escuela para que atraviese por todo el complejo proceso que implica integrar herramientas tan potentes como las TIC.

### Infraestructura

La infraestructura es muy importante para el éxito a largo plazo de cualquier proyecto que tienda a transformar una institución. Puede dividirse en el tiempo entre la infraestructura preexistente y la infraestructura que se desarrolla con el proyecto para adecuarse a las nuevas necesidades. Hay varios elementos de infraestructura importantes:

- Especialistas y soporte técnico: el soporte de especialistas y técnicos es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier proyecto tecnológico. El tipo de soporte necesario trasciende el mero conocimiento técnico. Es indispensable el apoyo pedagógico y curricular. Los coordinadores deben comenzar por enseñarles a los docentes a hacer un uso significativo de la tecnología.
- Espacio físico: en América del Norte no existe un modelo más efectivo que otro en la forma de distribuir las computadoras. Las escuelas han tenido éxito ya sea con laboratorios o con computadoras en las clases. El único factor importante ha sido que las computadoras estén ubicadas en un lugar que se corresponda con el uso planificado de las mismas, de modo que los estudiantes tengan el equipo disponible cuando lo necesiten. La ubicación de las computadoras se correspondió en todos los casos con las necesidades pedagógicas del proyecto.
- Soporte de la comunidad profesional: la literatura indica que las escuelas con programas de tecnología exitosos han tenido el apoyo de la comunidad docente. Su papel ha sido el de apoyar colectivamente a los docentes participantes a medida que éstos luchan con la innovación, analizar los problemas emergentes y aconsejar.

Finanzas

El financiamiento es un desafío continuo, pero el éxito de un proyecto depende de que logre desarrollar estrategias para un desarrollo sostenible a largo plazo. Los proyectos con éxito aceptaron el hecho de que la tecnología no es una inversión de una sola vez, sino un costo permanente que será parte del gasto institucional.

### **Metodología**

Este proyecto empleó una metodología y modalidad de trabajo mixta basada en documentar las experiencias educativas del aula. Se ha integrado una metodología cuantitativa para complementar la investigación cualitativa. La metodología central consistió en realizar el estudio de dos casos de escuelas exitosas de la Red TELAR-IEARN. Cada escuela es un mundo con su propio sistema social y, a su vez, está situada en un contexto más amplio. El estudio de casos permite a los investigadores acercarse a la experiencia vivida en cada escuela, dejando así en evidencia las particularidades de cada caso que hicieron que TELAR-IEARN creciera, echara raíces y tuviera el impacto que tuvo en cada una de ellas.

Las dos escuelas incluidas en la investigación, el CPEM 3 en Zapala (Neuquén) y IPEM 83 en Tanti (Córdoba), fueron seleccionadas por tres criterios: su antigüedad en TELAR-IEARN, la constancia de la participación de sus alumnos en proyectos de TELAR-IEARN, y el compromiso demostrado por sus coordinadoras con la red nacional de TELAR-IEARN. Se consideró que estos factores indicarían el arraigo de la tecnología educativa dentro de la escuela y la conexión de la escuela a la red nacional. En un primer instante, se comunicó el interés del equipo a cuatro escuelas, dos de las cuales estuvieron dispuestas a colaborar con la investigación. Aunque se tuvo en cuenta que las escuelas no fueran de la misma región y que reflejaran distintas situaciones socioeconómicas y urbanísticas, un estudio de esta escasa magnitud no pudo representar la diversidad de contextos existentes en las escuelas de la Red TELAR-IEARN.

En cada escuela el equipo de investigación llevó a cabo una serie de entrevistas y observaciones durante una semana. En ellas se entrevistó a las siguientes personas:

- Las coordinadoras originales de TELAR-IEARN.
- Los coordinadores actuales, si cambiaron.
- Los directivos actuales.
- Los directivos antiguos, cuando fue posible.
- Los profesores que han participado en TELAR-IEARN.
- Los profesores que no han participado en TELAR-IEARN.
- Los estudiantes participantes de los proyectos de TELAR-IEARN.
- Los egresados que participaron en TELAR-IEARN, cuando fue posible.

Se observaron clases, y se participó en ellas, además de laboratorios de computación y telemática, recreos, salón de profesores, actividades extra-curriculares de los estudiantes y actividades de TELAR-IEARN.

Para complementar la visión cualitativa de las dos escuelas, el equipo de investigación implementó en Argentina una encuesta desarrollada por el Center for Innovative Learning Technologies de Stanford Research Institute and the Universidad de California, Berkeley. Esta encuesta está basada en factores claves para la integración escolar de la tecnología, que hemos mencionado en nuestro marco teórico, y permite medir la presencia de estos factores dentro de una escuela. La encuesta fue traducida y modificada para el contexto argentino y fue suministrada a los docentes de cada escuela para que dieran una visión global de su filosofía y actividades pedagógicas, su capacitación y uso de la tecnología, y su relación con los alumnos, para luego ver la posibilidad de correlacionar aquellos factores con el éxito de TELAR-IEARN.

## **Introducción a los casos de estudio**

### Caracterización de las escuelas

Centro Provincial de Enseñanza Media N° 3, Zapala, provincia de Neuquén

El Centro Provincial de Enseñanza Media N° 3 (CPEM 3) es un establecimiento educativo de enseñanza media que está localizado en Zapala, población considerada el centro geográfico de la provincia de Neuquén. Esto es, en el noroeste de la región patagónica, presenta un paisaje árido de mesetas

y montañas, sobresale el sudoeste con bosques y abundante vegetación de las zonas frías y húmedas. Zapala tiene una población aproximada de 33.000 habitantes con una tasa media anual de crecimiento del 29,86%. Es una ciudad en desventaja comparativa con respecto a otras ciudades de Neuquén por su aislamiento geográfico. La ciudad más cercana es Cutral Co y está a 80 km. La ciudad capital está a 180 km. Otra característica de la ciudad es también su aislamiento cultural. A modo de ejemplo, el único cine que posee sólo funciona en forma esporádica. El nivel socioeconómico de la población es bajo y la juventud tiene escasos, o nulos, espacios de contención social. Ni siquiera el deporte tiene una presencia significativa debido a la falta de espacios cerrados y la rigurosidad del clima.

El CPEM 3 fue creado el 19 de abril de 1960 y desde entonces otorga el título de Perito Mercantil, que se completa con el de Auxiliar en Computación. La matrícula escolar es de 1.150 alumnos distribuidos en tres turnos, con una planta funcional de 140 docentes. El CPEM 3 fue una de las primeras cinco escuelas piloto en IEARN, luego de la Escuela de la Costa, y es la única de ese grupo que aún continúa comprometida con TELAR-IEARN diez años después.

Instituto Provincial de Enseñanzas Medias N° 84 “Jorge Vocos Lescano”,  
Tanti, provincia de Córdoba

El Instituto Provincial de Enseñanzas Medias N° 84 (IPEM 84) “Jorge Vocos Lescano” es el único establecimiento educativo público que está localizado en Tanti (departamento de Punilla), un pueblo ubicado a 47 km. de la capital de la provincia de Córdoba (Córdoba capital) y a 750 km. de la capital federal.

El relieve de la zona es de sierras elevadas hacia el oeste y en descenso hacia el este. Es una zona con numerosos ríos, que desembocan en el lago San Roque, un atractivo muy importante para la ciudad de Carlos Paz, centro turístico que se encuentra a tan solo 18 km. de Tanti. La economía del lugar se basa principalmente en el turismo y la fabricación de productos regionales.

Tanti tiene una población de alrededor de 5.000 habitantes. A pesar de su cercanía con la ciudad de Carlos Paz, Tanti no resulta ser ‘un paso obli-

gado', razón por la cual se mantiene bastante aislada del turismo. La ruta que conduce a Tanti, que empalma con la ruta principal que va desde Córdoba capital hacia Cosquin, finaliza en las sierras, por lo tanto solo los interesados en turismo de aventura son los que generalmente deciden tomarla.

El IPEM 84 "Jorge Vocos Lescano" fue creado en 1987 por un grupo de padres que tenían como objetivo crear una escuela secundaria pública en el pueblo. La escuela cuenta con EGB3 (7° a 9° año) y Polimodal (de 10° a 12° año) con orientación en electricidad y electrónica. La infraestructura de la escuela es precaria, las aulas necesitan mantenimiento en sus techos, los ambientes carecen de calefacción y por lo tanto los inviernos son difíciles para los estudiantes, es por eso que todos esperan ansiosamente el nuevo edificio que se está construyendo a pocos metros del establecimiento. La cantidad de alumnos matriculados en la escuela en el año 2000 fue de 286 y en ella trabajan alrededor de 41 docentes, un plantel de docentes muy unido, muchos de los cuales son fundadores de la escuela. Al egresar, por falta de recursos, un porcentaje muy bajo de los estudiantes asiste a la universidad. Por este mismo motivo, muchos de ellos aún no conocen Córdoba capital que, recordemos, se encuentra a tan solo a 47 km.

### Perfil demográfico de las escuelas

Se tomó una encuesta para obtener una descripción más acertada sobre cada escuela. La encuesta fue diseñada para tener más precisiones acerca del contexto general de la escuela, abordando áreas como cultura y soporte escolar, filosofía educacional, prácticas docentes, uso de la tecnología y desarrollo profesional.

La encuesta fue distribuida a un total de 90 docentes en las dos escuelas. Estos docentes habían estado en la escuela por más de un año y enseñan más de una clase. El porcentaje de retorno de la encuesta fue del 50% (45 respuestas), 36 de Zapala (CPEM 3) y 9 de Tanti (IPEM 84).

Los encuestados que respondieron incluyeron: 2 directores, 37 profesores, 4 auxiliares y 1 asesor pedagógico. El 80% de los docentes son mujeres. Entre todos, conforman un plantel con un promedio de 13 años de antigüedad en su profesión (véase cuadro 1), y más del 58% de ellos trabaja hace más de 10 años.



<b>Cuadro 1: Años de antigüedad en su profesión</b>	
Años de antigüedad	Porcentaje de docentes
1 año	9%
De 2 a 5 años	5%
De 5 a 10 años	28%
De 11 a 20 años	33%
Más de 21 años	25%

La encuesta indagó cuántos profesores utilizaban la tecnología con sus alumnos y el modo en que la empleaban. Del total de la muestra de 45 profesores, el 47% (21) utiliza las computadoras con sus estudiantes (usuarios) y el 53 % (24) restante no lo hace (no-usuarios) (véase cuadro 2).

<b>Cuadro 2: Modo en que el docente emplea la tecnología en su actividad profesional</b>		
	<b>La usan con los alumnos</b>	<b>No la usan con los alumnos</b>
Asigno tareas y superviso a los estudiantes en el uso de la computadora.	15	
Asigno a los estudiantes el uso de las computadoras pero son supervisados por otro docente.	6	
Utilizo las computadoras en la escuela pero no con mis estudiantes.		6
No utilizo las computadoras en la escuela pero sí las utilizo en otros lugares.		13
Nunca he utilizado las computadoras para enseñar ni para otros motivos.		5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>24</b>

El ejercicio de la profesión de docente en Argentina está contextualizado por factores importantes como son: el número de horas de trabajo y el número de estudiantes que tienen en su clase. A diferencia de los países desarrollados, los docentes argentinos no tienen horas asignadas para preparar sus clases. Las horas cátedra pagas son horas de enseñanza en el aula. La muestra

de docentes representada en esta encuesta trabaja un promedio de 23.5 horas-cátedra semanales en la escuela (véase cuadro 3). Pero, como es común en Argentina que los docentes tengan varios trabajos o trabajen en varias escuelas, les preguntamos el número de horas que trabajaban en total. Todos los profesores trabajan un promedio de 32 horas pero los profesores usuarios se caracterizan por tener más horas-cátedra de trabajo en la escuela en cuestión.

<b>Cuadro 3: Promedio de horas-cátedra en que los docentes trabajan en la escuela investigada y el total de horas que trabajan por semana</b>		
	<b>Horas-cátedra en la escuela (por semana)</b>	<b>Horas que trabajan en total (por semana)</b>
Usuarios	27.2	34.9
No usuarios	20	29.3
Todos los docentes (n=45)	23.5	32

Otro aspecto importante para entender el contexto en que desempeñan su trabajo, es el número de alumnos por clase y la frecuencia con que se reúnen con ellos. Como estos datos suelen variar de clase a clase, les pedimos a los profesores que pensaran en la clase en que ellos estimaban que realizaban mejor su labor de profesor cuando respondieran a esta sección (véase cuadro 4). Los profesores tienen un promedio de 28 estudiantes por clase. El 40% de los profesores se reúnen solo una vez por semana y el 60% restante se reúnen dos o más veces. El 80% de los docentes usuarios se reúnen con sus alumnos dos veces o más por semana. En resumen, se observa que hay una correlación entre usar la tecnología con los alumnos, y estar más tiempo en la misma escuela y reunirse más veces con los alumnos.

<b>Cuadro 4: Resultados sobre el número de estudiantes por clase y la frecuencia con que se reúnen</b>				
	Promedio de alumnos	Frecuencia de reunión por semana (promedio)	Docentes que se reúnen sola una vez por semana	Docentes que se reúnen dos o más veces por semana
Usuarios	28.1	2.25	20%	80%
No usuarios	23.3	1.5	57%	43%
Todos los docentes	28	1.9	40%	60%

### **Caso de estudio: Centro Provincial de Enseñanza Media N° 3 (CPEM 3), Zapala, provincia de Neuquén**

#### **La decisión de participar en el proyecto**

IEARN (que luego se llamaría Red TELAR-Centro IEARN Argentina) llegó al CPEM 3 en 1990 cuando el director de una escuela en la costa de Patagonia, Daniel Reyes, entró en contacto con IEARN en EEUU con la idea de traer el proyecto a Argentina. En aquel momento se decidió crear un proyecto piloto con una escuela de cada provincia de la Patagonia. En Neuquén, el Consejo de Educación ofreció el proyecto al CPEM 3 porque, en ese momento, era la única escuela en la provincia con aula de informática. Las condiciones importantes de participación que pedía el Consejo de Educación eran: tener una computadora, tener una línea telefónica y el compromiso de los Jefes de los Departamentos de Computación e Inglés. Al inicio del proyecto de IEARN en Argentina, inglés e informática eran dos materias imprescindibles para el éxito del proyecto.

#### **Propósito**

En el CPEM 3 los jefes de departamento se reunieron para discutir la propuesta. Entre todos debatieron los factores a favor y en contra, y, finalmente, se decidió en forma unánime involucrarse en el proyecto.

En 1990, Internet era bastante desconocido en todo el mundo y aun más en un lugar tan alejado como Zapala. Por lo tanto, la discusión no partía de la experiencia previa con la tecnología sino del posible impacto pedagógico que los profesores podían vislumbrar de lo poco que les habían contado acerca del proyecto. El desconocimiento en sí fue considerado como un punto en contra para aceptar participar en el proyecto. Hubo cierto miedo hacia aquella tecnología desconocida y el no poder hacerla funcionar, y se consideró rechazar la propuesta. Relacionado con el temor a la tecnología, estaba también la preocupación de que podría ser un despilfarro de dinero. También se discutía el impacto cultural que podía tener un proyecto de colaboración propuesto desde los Estados Unidos y Rusia. La preocupación se concentraba en la penetración de una actividad pedagógica que posiblemente siguiera las pautas curriculares estadounidenses y, por lo tanto, no respondiera a las necesidades de los alumnos argentinos; y que acabaría por extender la influencia, ya grande, de la cultura y los valores estadounidenses. Un tercer factor en contra, era la resistencia a hacer los cambios en la forma de enseñar que se necesitaría para llevar a cabo los proyectos de colaboración.

Factores a favor	Factores en contra
Más recursos para los alumnos	Desconocimiento de la tecnología
Aporte curricular para las materias de computación e inglés	Despilfarro de dinero
Colaboración con otras escuelas	Penetración cultural
Desarrollo profesional de los docentes	Cambios pedagógicos
Romper el aislamiento de Zapala	

Los puntos a favor, para la participación en IEARN, que se discutían en aquel momento se dividían entre los impactos que podía tener para los alumnos y los que podía tener para los profesores. Entre los factores que podían afectar a los estudiantes, el primer atractivo para los docentes era que el proyecto significaría proporcionar más recursos para los alumnos en una escuela carente. Además de que fuera exitoso o no, sería algo a lo que los estudiantes, de otra manera, no podrían tener acceso. También, que una escuela pública tuviera acceso a tal tecnología era algo insólito. Era una forma de empezar a construir la tan mentada equidad, que era uno de los concep-

tos claves en la reforma educativa argentina. El segundo punto a favor era el vínculo de las actividades a realizar entre la tecnología y las materias que enseñaban. Para los departamentos de informática e inglés en particular, IEARN sería un recurso curricular excelente. Las dos jefas de inglés e informática veían de inmediato los beneficios que podría aportar la experiencia, de ser exitosa. Era una forma de mejorar la calidad de la educación, segundo principio de la Reforma Educativa.

En el caso del área de inglés, los docentes manifestaron que la llegada de los primeros mensajes en inglés de los estudiantes en EEUU causó un impacto muy positivo en la actitud de los estudiantes zapalinos hacia la asignatura. Por primera vez, los estudiantes pudieron percibir que el idioma extranjero tenía algún significado para ellos. Asimismo los docentes rápidamente sintieron que la incorporación de esta tecnología tenía un potencial que ni ellos mismos habían imaginado. El departamento de inglés, se transformó así en un pilar fundamental para la participación en proyectos internacionales.

El principal impacto positivo que tuvo en los docentes fue la experiencia profesional que el proyecto significó. En aquel momento, las dos profesoras que se iban a hacer cargo del proyecto se encontraban en un momento de frustración profesional. Las dos llevaban tiempo enseñando y les gustaba su profesión pero estaban atrapadas en la rutina. IEARN ofrecía un cambio, la posibilidad de experimentar y aprender algo nuevo. No solamente sería innovador intentar llevar a cabo los proyectos de colaboración; las conexiones globales, prometidas por Internet, les pondrían en contacto con docentes de todo el mundo. Sería una formación profesional constante sobre prácticas de enseñanza de muchos países.

Un último factor les atrajo para participar en IEARN, y no era el menos importante, era la esperanza de romper el aislamiento de la escuela lo que podría tener un profundo impacto en la comunidad educativa. No se puede olvidar que Zapala está en la estepa norpatagónica sin poblados cercanos y a 80 kilómetros de la ciudad más próxima, que no es más grande que Zapala. Ambos, los profesores y sus alumnos viven bastante alejados del mundo, lo cual quedará claro cuando se explique cómo se capacitaron los docentes de Zapala. La tecnología prometía conectarlos al mundo, a través de un mundo virtual donde las distancias geográficas pierden todo significado.

A pesar de que en esta etapa el trabajo en IEARN era predominantemente en inglés, el primer proyecto en que la escuela se involucró fue en español con la Escuela de la Costa. Fue un proyecto sobre un derrame de petróleo ocurrido en las inmediaciones de Puerto Madryn y durante el cual muchos pingüinos fueron 'empetrolados', poniendo sus vidas en grave riesgo. Los estudiantes de la Escuela de la Costa, compartían con los alumnos del CPEM 3 las acciones que estaban llevando a cabo para salvar a los pingüinos. Este primer proyecto tuvo éxito entre profesores y estudiantes, pero las coordinadoras aun enfrentaban el problema de lograr mayor participación. Era fácil motivar a los estudiantes, ya que el proyecto con los pingüinos tuvo mucha repercusión y ellos estaban ávidos de más proyectos. Su motivación fue, en realidad, un importante factor para alentar la participación de más docentes.

### Liderazgo

Las coordinadoras lideraron el proyecto y desarrollaron estrategias para ayudar a diseminar el proyecto entre los docentes. Planificaron y diseñaron cursos de capacitación para profundizar el conocimiento acerca de la utilidad pedagógica de IEARN, creando formas fáciles y claras para fomentar la participación en IEARN. Para mejorar las habilidades en tecnología, las coordinadoras organizaron y dictaron a sus colegas un taller sobre correo electrónico y grupos de discusión. Este taller ayudó a los docentes a superar su temor inicial hacia la tecnología y reafirmó su confianza y su habilidad para introducir la tecnología en el aula.

Las coordinadoras también siguieron una estrategia que demostraba el uso e impacto de las TIC y de IEARN. Los primeros proyectos del CPEM 3 tuvieron un componente muy público para que los demás profesores, alumnos y la comunidad pudieran ver el impacto de participar en estos proyectos. El mejor ejemplo, tal vez, fue cuando la escuela participó en una videoconferencia con el Embajador argentino en los Estados Unidos. Durante las entrevistas en el CPEM 3, muchos docentes recordaban ese momento que les permitió darse cuenta del poder de esta tecnología.

Una tercera estrategia que las coordinadoras pusieron en práctica, fue crear pequeñas actividades para que los docentes las incorporaran en sus cla-

ses. Por ejemplo en historia y geografía, las profesoras pidieron a sus alumnos que diseñaran preguntas muy simples referentes al currículum. Estas preguntas fueron enviadas a varias escuelas del mundo por correo electrónico. A medida que llegaban las respuestas, los estudiantes aprendían acerca de las similitudes y diferencias entre la gente a través de una auténtica comunicación. Así, las profesoras de geografía e historia, antes dudosas de la tecnología, vieron como podrían profundizar el aprendizaje de sus alumnos.

Una cuarta estrategia desarrollada por las coordinadoras, a medida que la participación crecía, fue identificar proyectos específicos de IEARN que fueran apropiados para determinados docentes, crear un plan de actividades concretas y ayudar a los docentes a llevarlo a cabo.

El liderazgo de la dirección, aunque no involucrada en el control diario del proyecto, fue también decisivo: desde el primer momento, la dirección del CPEM 3 dio su apoyo total al proyecto. La escuela ha cambiado de dirección varias veces durante los diez años en que el CPEM 3 ha estado colaborando con IEARN, pero cada director mantuvo el apoyo para el proyecto. El apoyo de la dirección se manifestó en el CPEM 3 en numerosos aspectos. Al inicio del proyecto, el director concedió un pequeño espacio para el club. También el apoyo del director fue imprescindible para pedir los permisos necesarios para que las coordinadoras se ausentaran de la escuela para los entrenamientos.

La función más importante de la dirección fue promover y proteger todos los cambios necesarios en la infraestructura, el uso de dicha infraestructura y los gastos para que el proyecto saliera adelante. Cuando IEARN llegó, el CPEM 3 solo tenía una línea telefónica. Con el beneplácito del director, se compartía la línea telefónica con el club de telemática. Y más adelante, otra directora solicitó el apoyo del Consejo Provincial de Educación para conseguir otra línea telefónica para el proyecto. A razón de no tener un presupuesto propio, la escuela asumió una parte de los gastos originados por el proyecto, y la directora tuvo en varias oportunidades que negociar con el Consejo para que cubriera los gastos.

Otro aspecto del CPEM 3 que notaron los docentes que empezaron el proyecto IEARN era que el cuerpo docente en la escuela era muy unido. Los profesores, en su conjunto, se conocían, colaboraban y compartían bien entre ellos. El fuerte enlace colegial, facilitó compartir y difundir el proyecto entre los demás profesores.

Un último factor que fue fundamental en la institucionalización de la tecnología dentro de la vida del CPEM 3, fue la creación, por parte de la dirección del establecimiento, de un Departamento de Telemática. Esto se concretó utilizando horas creadas por el Consejo Provincial de Educación de Neuquén, pero que podían asignarse según las necesidades institucionales. El Departamento de Telemática es el único de la provincia (si no de toda Argentina). Es un departamento interdisciplinario porque usa sus recursos para promover y apoyar proyectos de colaboración usando la tecnología en todas las áreas curriculares.

#### Desarrollo profesional

La capacitación inicial de las coordinadoras era complicada debido a la dispersión de las escuelas participantes, una en cada provincia. Por lo tanto, era imposible reunir a todos los coordinadores con mucha frecuencia en la escuela de Puerto Madryn, que funcionaba como sede de IEARN-Argentina. Además, la escuela de Puerto Madryn tampoco tenía mucha experiencia con el proyecto, pero tenía allí un técnico de telemática. La gente con más experiencia estaba en los Estados Unidos. No obstante, los coordinadores hacían algunos viajes a Puerto Madryn para hacer talleres sobre tecnología, pero estos viajes eran limitados. IEARN proporcionaba manuales y material impreso para que las escuelas, en gran medida, se auto-capacitaran.

En Zapala, las coordinadoras aprovecharon otras vías de capacitación más allá de lo que estaba programado. Por su cuenta pedían apoyo al Consejo de Educación de la Provincia para financiar más viajes a Puerto Madryn para trabajar allí con el técnico. Pero, fundamentalmente las coordinadoras se capacitaron en los aspectos telemáticos —la configuración adecuada, el soft, el cableado, etc.— a través de una radio de onda corta. A partir de las 10 de la noche, ellas se reunían en casa de un amigo radio-aficionado para comunicarse con el técnico en Puerto Madryn, para que él les explicara los aspectos técnicos. Ellas tomaban apuntes y al día siguiente iban a la escuela a intentarlo. Si no funcionaba, volvían a la radio a la noche siguiente. Más allá de la suma dedicación que demostraban las dos coordinadoras, hay que remarcar que ellas partían de una buena base de conocimientos previos en computación e inglés. El único aspecto tecnológico que era nuevo para las



coordinadoras era la parte de telecomunicaciones. La jefa de computación ya conocía la parte de informática. La presencia de estos conocimientos no siempre se dio en las escuelas invitadas a participar en la Red TELAR.

### Reflexión y experimentación

El hecho de que el proyecto comenzara a gestarse en aquel tiempo en EEUU, Rusia y Argentina, permitió que tanto directores, como coordinadores, como docentes y así también coordinadores a nivel internacional, fueran buscando el camino juntos y sorteando dificultades comunes. Esto dio seguridad a los primeros participantes, ya que el desafío era común. Los primeros logros fueron tan pequeños como un intercambio de mensajes con estudiantes de Puerto Madryn y la escuela hermana de Estados Unidos.

### Tiempo

Las jefaturas: una de las condiciones de participación, que el Consejo de Educación pidió a la primera escuela, fue el compromiso de las jefas de los departamentos de inglés y de computación. En ese momento en la provincia de Neuquén, las jefas tenían doce horas semanales de jefatura. Esto significa que, en el CPEM 3, las dos coordinadoras tenían horas fuera de atención a alumnos en la escuela para dedicarlas al proyecto. Obviamente, las coordinadoras dedicaron más tiempo al proyecto, pero aquellas horas permitían tener tiempo para coordinar con otros profesores y/o con los alumnos.

### Infraestructura

Dentro del CPEM 3 hubo varios factores que ayudaron a empezar y mantener el éxito del proyecto TELAR-IEARN. Algunos factores estaban presentes antes de comenzar a andar el proyecto y otros se fueron incorporando en el transcurso del proyecto.

Enfrentadas con las dificultades para integrar un proyecto interdisciplinario en un currículo tradicional, y sin participación inicial de muchos pro-

fesores, sumado al hecho de que en 1997 las coordinadoras perdieron parte de su tiempo institucional dedicado al proyecto, debido a ajustes presupuestarios en la provincia, las coordinadoras decidieron establecer un club especial para promover y desarrollar los proyectos. Así nació el Club Telemático en el CPEM 3. El club se encarga de elegir los proyectos, encontrar profesores interesados, y coordinar con ellos el trabajo de los alumnos y el uso de la tecnología. Por lo general, los alumnos y profesores del club revisan todos los proyectos que se ofrecen a través de TELAR-IEARN y eligen aquellos que son interesantes. Si no hay una persona dentro del club que pueda ayudar a coordinar el proyecto, se busca entre los demás profesores. A veces se incorpora el proyecto dentro del currículo de alguna clase y a veces son estudios extra-curriculares.

La expansión del proyecto fue creando necesidades específicas. La dirección decidió entonces solicitar un cargo de dedicación simple para cubrir parte de esas necesidades. Así fue creado un espacio de auxiliar de telemática, lo cual facilitó mucho la coordinación de las actividades inherentes a TELAR-IEARN.

Cuando la necesidad de traducir mensajes en inglés superó la capacidad del departamento de inglés, surgió la idea de crear el Club de Traductores con aquellos estudiantes que, por estudiar inglés en forma privada, tienen conocimientos de la lengua más avanzados que los requeridos por el currículo oficial. Estos estudiantes colaboran activamente en la traducción de propuestas de proyectos internacionales.

## Finanzas

El financiamiento es el factor más débil de TELAR-IEARN en cada escuela. Depende mucho del apoyo y de la destreza burocrática del director. Al comienzo en Zapala, el Consejo Provincial de Educación no reconoció los gastos originados por el proyecto. Por ejemplo, al comienzo, se compartía la línea telefónica con la dirección. Subieron notablemente los gastos y el Consejo reclamó y exigió ajustes. La directora no cedió a la presión. La discusión duró varios meses hasta que, por fin, el Consejo accedió a cubrir parte de los gastos. Más adelante, por decisión oficial se instaló una segunda línea telefónica cuyos gastos fueron absorbidos por el Consejo Provincial de Educación.

El proyecto TELAR- IEARN recibe mucho apoyo de la comunidad de Zapala. El proveedor de Internet local subsidia parte del abono y varias empresas costean el resto del abono y los gastos de papel, repuestos y otros insumos. Para mantener el club telemático, muchos chicos del club tienen auspiciantes entre los negocios de Zapala y los vecinos que pagan una cuota pequeña cada mes. Para renovar los equipos, los chicos hacen rifas y otras actividades para recaudar dinero. Si no fuera por estos aportes adicionales de la comunidad, el proyecto no podría seguir en la escuela.

**Caso de estudio: Instituto Provincial de Enseñanzas Medias N°. 84 (IPEM 84) "Jorge Vocos Lescano", Tanti, provincia de Córdoba**

**La decisión de participar en el proyecto**

El IPEM 84 "Jorge Vocos Lescano" forma parte de Red TELAR desde 1994. Su incorporación fue parte del Plan Social del Gobierno Argentino. IPEM 84 fue una de 20 escuelas de Córdoba en el Plan Social. El director de la escuela ofreció a una de sus profesoras de informática una invitación que había recibido del Ministerio Provincial de Educación para asistir a un encuentro de capacitación docente que tendría lugar en la ciudad de Puerto Madryn, provincia de Chubut. El director tenía muy poca información acerca de este encuentro, sólo sabía que era referido a informática. Fue así como sin saberlo, junto a otra docente cordobesa, a la cual conoció en el aeropuerto, asistió al primer encuentro de IEARN internacional organizado por Red TELAR-IEARN Argentina. El Plan Social Educativo conectaría 500 escuelas aquel año, pero sólo dos docentes por provincia asistieron al encuentro. Las dos cordobesas que fueron, representan también las únicas escuelas cordobesas del Plan Social que hoy participan activamente en Red TELAR.

En el encuentro de Puerto Madryn pudieron experimentar durante siete días cómo participar en los proyectos que esta organización ofrecía. La docente de informática destacó como importante de ese encuentro, no solo la posibilidad de recibir una capacitación sino también de vivir y compartir con otros docentes sus experiencias en la implementación de proyectos.

Antes de que el IPEM 84 “Jorge Vocos Lescano” formara parte de Red TELAR, el empuje del proceso de globalización llevó al Ministerio de Educación a introducir las tecnologías de información y comunicación en el aula y, preocupado por el desequilibrio de acceso, éste comenzó con las escuelas más carentes agrupadas en el programa llamado Plan Social Educativo, ya mencionado con anterioridad. Así fue que llegaron al IPEM 84 “Jorge Vocos Lescano” cuatro computadoras. La profesora de informática, que estaba instalando laboratorios de informática en Córdoba, fue la encargada de poner en funcionamiento y asignarles un lugar a estas nuevas computadoras. Es decir, que cuando la misma profesora de informática volvió a la escuela después de la capacitación que recibió en Puerto Madryn, sumado a sus conocimientos técnicos y a la capacitación pedagógica recibida, ya contaba con los recursos necesarios para comenzar a participar en la Red TELAR, las computadoras y además una línea telefónica.

### Propósito

Tanti es parte de una comunidad aislada en una zona urbana, por la marginación y la pobreza. Esta nueva oportunidad de participar en Red TELAR que surgió en la escuela, cuyo potencial fue identificado por los líderes que impulsaron y apoyaron el proyecto desde el comienzo, presentaba para la escuela, y la comunidad de Tanti, una enorme motivación y la única posibilidad, debido a sus bajos recursos, de interactuar con otros establecimientos educativos de Argentina y del mundo entero.

Con respecto a poder comprender la visión pedagógica de Red TELAR, la coordinadora de Tanti hizo hincapié en la importancia del Primer Encuentro de IEARN. En este encuentro conoció a las profesoras de Zapala y de muchos otros lugares; entre ellos, de países que tenían ya varios años de experiencia. Como decía la coordinadora de Tanti: “Allí entendí lo que era TELAR, vi lo que podrían aportar los proyectos a mis alumnos”. Comparándose con los otros docentes cordobeses de Plan Social que no acudieron al encuentro decía: “Los otros nunca llegaron a entender lo que era TELAR”.

Para la coordinadora de la escuela, quien tenía un fuerte compromiso social, ser parte de Red TELAR presentaba una oportunidad para su propio

desarrollo profesional y el de los demás docentes, y, principalmente, para el enriquecimiento personal de todos sus estudiantes. Su objetivo era que todos los alumnos tuvieran acceso a las nuevas tecnologías y a nuevas oportunidades. Ella decía: “Mis alumnos son iguales a los demás (...) tienen que tener las mismas posibilidades”.

La participación de algunos docentes y alumnos en los siguientes proyectos son algunos ejemplos de la encarnación de esta visión. En 1997, varios alumnos participaron en un proyecto que tuvo un fuerte impacto en la comunidad. Con la supervisión de las Naciones Unidas formaron parte del proyecto Atlas del Movimiento Estudiantil, donde reforestaron áreas afectadas por los incendios forestales. Al principio del proyecto tenían como objetivo estudiar el suelo, a raíz de la cantidad de incendios que cada año se producían en la zona. A partir de todas las investigaciones que realizaron, se conectaron a través de Red TELAR con una escuela que se encontraba a unos 300 km. y que estaba trabajando en un proyecto de forestación. Los alumnos del IPEM 84 investigaron cuáles eran los árboles que necesitaban y se los pidieron. Cuando estos árboles crecieron ambas escuelas pudieron trabajar juntas plantándolos en zonas que habían sido incendiadas. Esta fue una oportunidad que varios alumnos recuerdan por la contribución que realizaron para preservar el medio ambiente, el reconocimiento de su trabajo en diferentes ámbitos y porque también tuvieron la oportunidad de presentarlo, ser reconocidos por sus esfuerzos en el exterior y realizar un auténtico trabajo de campo.

También, a través de la Red TELAR muchos de los docentes tuvieron acceso a participar con sus alumnos en diferentes olimpiadas: las Olimpiadas de Geografía, un certamen coordinado por Fundación Evolución, auspiciado y financiado por el Ministerio de Educación de la Nación y con el aval del National Geographic Society, cuyo principal objetivo es promover el conocimiento y la comprensión del espacio geográfico; la Olimpiada de Inventiva, Ciencia y Tecnología; y la Olimpiada Sanitaria Argentina organizada como parte de un proyecto nacional de educación para la salud. Sus testimonios resaltan que pudieron:

- Compartir su trabajo cotidiano y ser reconocidos por el mismo.
- Repensar su papel como docentes y la manera en la cual estructurarían su clase al año siguiente, a partir de la metodología que habían emplea-

do con sus alumnos para realizar las investigaciones necesarias y así poder participar en la olimpiada.

- Adquirir nuevos conocimientos en su propia disciplina.
- Promover que sus alumnos fueran más responsables de sus propios aprendizajes y se involucrasen en experiencias reales y significativas para ellos.

### Liderazgo

La profesora de informática, licenciada en sistemas y con varios años de experiencia docente, lideró y fue la coordinadora del proceso de integración de Red TELAR en la escuela. Ella disponía de tiempo para llevarlo adelante ya que, aunque no se le asignaron horas institucionales extras, tenía flexibilidad absoluta para poder incorporar los proyectos a sus clases de informática porque podía enseñar las herramientas informáticas a través de la participación en los proyectos. Cuando comenzó la Red TELAR en Tanti, la profesora de informática, que también estaba trabajando en otra escuela de Carlos Paz, decidió trasladar sus horas a Tanti y así poder estar más tiempo en la institución y dedicarse a sacar adelante el proyecto. Este aspecto de consolidación de su tiempo en la escuela de Tanti concuerda con los resultados del sondeo que indican que uno de los factores más importantes para la integración de las TIC es tener una alta concentración de horas en la misma escuela (véase cuadro 3).

Con todo su entusiasmo, todo su empuje y su óptima relación con sus pares encontró dos estrategias para poder integrar los proyectos de Red TELAR a la escuela y promover la integración de los mismos al currículum. La primera, consistió en identificar el proyecto pertinente para luego mostrárselo al docente que pudiese estar interesado (por ejemplo por estar relacionado a la disciplina que enseñaba) y de esa manera impulsarlo a participar ofreciéndole apoyo pedagógico y técnico constantemente, ya que ella tenía los conocimientos para hacerlo. La segunda, consistió en motivar a los alumnos mostrándoles los proyectos primero a ellos para que luego motivaran a sus docentes.

En la escuela, generalmente, prefirieron la participación en proyectos que fueran en español por las barreras del inglés ya que no contaban con

una profesora del área que pudiese dedicarle tiempo al proyecto.

La dirección también jugó un papel importante en el afianzamiento del proyecto a lo largo de los años. El apoyo del director fue importante en elegir a la coordinadora y también en organizar sus responsabilidades para poder incorporar el proyecto. Pero más importante fue el apoyo de la dirección para financiar el proyecto y la infraestructura. La dirección tuvo un papel importante en la negociación con la cooperativa de padres y la telefónica. En el incidente del robo del equipamiento, fue la gestión del director lo que permitió superarlo. En los años del Plan Social Educativo, como la escuela ya tenía computadoras, el director no hizo uso de una parte de la subvención. Cuando ocurrió el robo, él tenía este pequeño monto guardado y pudo utilizarlo para comprar una nueva máquina.

#### Desarrollo profesional

El programa del Plan Social ofreció unos pocos talleres sobre informática y telemática. Los profesores de Tanti recuerdan que solo se realizaron dos talleres aparte de aquel encuentro en Puerto Madryn, al que solo asistieron representantes de dos escuelas y en donde se les transmitió la visión pedagógica de Red TELAR. Estos dos talleres fueron la única preparación que recibieron las escuelas incorporadas por el Plan Social a la Red TELAR-IEARN.

Hubo otras oportunidades para el desarrollo profesional. Por ejemplo, cuando TELAR colaboraba con las Olimpiadas Sanitarias del Ministerio de Salud. Con las olimpiadas, hubo un curso pedagógico sobre cómo enseñar con base en proyectos de investigación.

Tanti, era un caso particular, ya que la profesora de informática tenía el título de analista de sistemas, profesora y además poseía otro título en tecnología educativa. Entonces, dentro de la escuela, ella empezó a organizar y ofrecer cursillos de preparación para los docentes y directivos.

El ambiente colegial de la escuela de Tanti crea una cultura profesional dentro de la cual los profesores comparten y hablan sobre prácticas nuevas, estrategias para enseñar o actividades nuevas. Este tipo de ambiente crea su propio clima de formación continua y apoyo para experimentar. Esta característica de Tanti corresponde con los resultados del sondeo que demuestran

que una de las formas más comunes de desarrollo profesional era aprender con un colega.

### Reflexión y experimentación

El espacio para experimentar en Tanti les permitió encontrar soluciones a obstáculos surgidos en otras áreas: la falta de suficiente tiempo institucional para incorporar proyectos durante la jornada de estudiantes y profesores, y la necesidad de ampliar el soporte técnico. En Tanti, la posibilidad de adaptar el currículo de la clase de informática para incorporar las TIC fue decisiva. Con este experimento, la coordinadora consiguió responder a dos problemas: por un lado, creó tiempo institucional para que los alumnos trabajaran en los proyectos de TELAR; por otro lado, está formando un grupo de soporte técnico entre los alumnos que puede ayudar a mantener la infraestructura.

### Tiempo

Antes de entrar en TELAR la escuela contaba con clases de informática, pero al introducir la telemática y el concepto de trabajo con base en proyectos se necesitaron hacer unos cambios en el curriculum. El entonces director animó y permitió a la coordinadora que modificara el curriculum de informática para incluir la telemática y que estuviera más afin a la enseñanza con base en proyectos. La coordinadora creó así su propio curriculum. El trabajo con base en proyectos permitió que los alumnos aprendieran informática escribiendo un informe final, diseñando una página web, o analizando datos a través de una planilla de cálculo dentro del marco de actividades interdisciplinarias, como por ejemplo la investigación del medio ambiente o de la historia local.

### Infraestructura

El apoyo del director fue permanente desde un principio y al ser el IPEM 84 “Jorge Vocos Lescano” una escuela técnica, la mayoría de sus integrantes veían



la integración de Red TELAR como un paso lógico e importante al cual debían enfrentarse. De la misma manera la comunidad, en donde se vive un ambiente muy fraternal y colaborador, fue un gran apoyo, ya que fueron los mismos padres y profesores quienes fundaron la escuela. A través del apoyo de la comunidad se pudo equipar el laboratorio de informática que a la fecha de la realización de este trabajo cuenta con nueve computadoras con conexión a Internet.

El soporte técnico de la escuela estaba a cargo de la coordinadora, pero como la escuela tiene una orientación técnica, ella decidió capacitar a sus estudiantes para que también pudiesen realizar el servicio técnico. Estos estudiantes tienen acceso a la sala de computación en cualquier momento que esté desocupada. Como la línea telefónica que les permite acceder a Internet está conectada a una cooperativa y la comunicación es muy difícil de lograr, en varios momentos los estudiantes se turnan e insisten hasta que se logran comunicar; entonces les avisan a todos, para que puedan leer los mensajes que tienen acerca de los respectivos proyectos en los cuales están participando.

### Finanzas

El apoyo comunitario fue importante para la financiación de la conexión. La Asociación de Padres paga la línea telefónica. La Cooperativa Telefónica del lugar, que es la empresa telefónica del pueblo y el único proveedor de Internet, permite que la escuela se conecte a Internet en forma gratuita.

Los alumnos también colaboran haciendo rifas para renovar los equipos, ya que el establecimiento no contó con apoyo financiero de otro tipo para el proyecto.

### Beneficios de la Red TELAR y la telemática

Durante la investigación de campo en las dos escuelas, los profesores involucrados en la Red TELAR contaron cómo observaron varios cambios en la escuela y entre los estudiantes. Estos cambios van más allá de los conocimientos técnicos. Ha habido cambios en las actividades que hacen en las clases, en la motivación de los alumnos, el nivel de autonomía y responsabilidad que manejan. En las dos escuelas visitadas, los alumnos del club de

telemática o del equipo de soporte tecnológico desempeñan un papel importante para mantener la actividad de la escuela. Estos estudiantes se preocupan por mantener y reparar las máquinas, seleccionar y promover proyectos y reclutar profesores para trabajar en la Red TELAR-IEARN. Estos proyectos han extendido el aprendizaje de los estudiantes más allá de las paredes de la escuela. Un aspecto importante es que para comunicarse a través de la red, los estudiantes estudian más acerca de múltiples aspectos de su propia comunidad.

Los resultados de la encuesta se corresponden con los comentarios de los profesores entrevistados. La encuesta incluyó un ítem sobre beneficios observados entre los alumnos dentro de dos dimensiones globales: el desarrollo psico-social, y el aprendizaje de conocimientos. Los resultados de la encuesta indican que los docentes han notado que los alumnos han experimentado beneficios en relación a varias dimensiones (véase cuadro 5). En el área del desarrollo psico-social, el 91% de los profesores observaron una mejora en auto-confianza, el 86% ven beneficios en las habilidades de trabajar independientemente del profesor, y el 86% piensan que los alumnos se esfuerzan más. En el área del desarrollo intelectual y aprendizaje, el 76% de los profesores han observado una mayor comprensión, y el 67% cree que el incremento de habilidades se extiende para más alumnos, y no sólo para un grupo de dotados. Además, un 62% de los profesores indica que sus alumnos están investigando información más compleja.

<b>Cuadro 5 – Porcentaje de profesores que notan los siguientes beneficios entre sus alumnos a partir del uso de la tecnología</b>	
Los estudiantes se sienten más confiados en sí mismos	91%
Los estudiantes trabajan más por sí mismos sin supervisión directa del docente	86%
Los estudiantes se esfuerzan más en las tareas cuando utilizan computadoras	86%
Los estudiantes tienen una comprensión más profunda de los conceptos ante los cuales se encuentran	76%
Los estudiantes pueden mostrar sus habilidades en forma más pareja, menos concentrada en unos pocos destacados	67%
Los estudiantes investigan e interpretan información más compleja en forma más reflexiva	62%
La calidad de la escritura de los estudiantes es superior cuando utilizan un procesador de textos	48%

Estas observaciones han alentado a los docentes a integrar TELAR y las TIC en su pedagogía como una herramienta para aumentar el compromiso de los estudiantes y profundizar su conocimiento a través de diversas áreas de contenidos. Un ítem de la encuesta pidió a los docentes que eligieran los tres objetivos más importantes para el uso de la tecnología de una lista de nueve opciones que variaban desde asignar la tecnología para el perfeccionamiento de conocimientos tecnológicos hasta asignar la tecnología para apoyar el aprendizaje de otras materias. Los resultados demuestran cierta variedad en respuestas, pero con una clara preferencia para objetivos que usan la tecnología para profundizar y extender el aprendizaje del alumno en las otras áreas. Una mayoría de los profesores utiliza la tecnología para buscar información (57%) y para reforzar conocimientos que los estudiantes han aprendido (52%). Luego de esto, la tecnología es una herramienta analítica (43%) y facilita el trabajo de colaboración (48%). Sólo un 29% de los docentes considera la informática como objetivo principal para el uso de la tecnología.

<b>Cuadro 6 - Objetivos más citados por los docentes para que sus estudiantes utilicen la computadora</b>	
Buscar ideas e información	57%
Fijar conocimientos y habilidades	52%
Aprender a trabajar en forma colaboradora	48%
Análisis de información	43%
Comunicación electrónica con otras personas	33%
Mejorar sus conocimientos de informática	29%
Expresión a través de la escritura	19%
Presentación de información a una audiencia	5%

Los proyectos que se llevaron adelante en cada una de las instituciones, las entrevistas y los resultados de la encuesta sobre los beneficios observados entre los alumnos, evidencian un aprendizaje activo y constructivista. Además, el 100% de los profesores que utilizaban la tecnología afirman haber aprendido a enseñar de otras maneras gracias a ella y el 63% define su papel docente principalmente como 'facilitador'.

## **Conclusión**

La experiencia exitosa de las dos escuelas estudiadas se ajusta al marco teórico en que nos basamos para la investigación. De diferentes maneras, la comunidad educativa, en ambas instituciones, logró superar dificultades por las que otras escuelas no lograron implementar el programa e integrar las TIC en la vida escolar.

### **Propósito**

IEARN internacional y el Ministerio de Educación de Argentina tenían sus propios objetivos para implementar sus programas, mejorar la calidad de vida del planeta y sus habitantes y de la educación secundaria, respectivamente. Pero, más allá de estos propósitos, el proyecto pudo prosperar en cada escuela porque la comunidad escolar lo adaptó a sus propias necesidades (romper con el aislamiento y la marginación, proveer contenidos básicos de informática e inglés; promover el desarrollo profesional, la Reforma Pedagógica y la equidad social).

### **Liderazgo**

El apoyo constante de los directores de ambas escuelas hizo posible que se llevaran a cabo los cambios institucionales que requirió la integración de la tecnología en la escuela al participar en TELAR-IEARN. La extensión del proyecto en cada escuela se llevó a cabo gracias a los esfuerzos de las coordinadoras, su clara visión del potencial que ofrecían las TIC como medio para el desarrollo profesional y educativo de toda la comunidad escolar, y su esfuerzo por generar pequeñas acciones en pro de ese fin.

### **Desarrollo profesional**

Las entrevistas en ambos colegios revelan las dificultades con las que los docentes se enfrentaron para superar las deficiencias del programa descritas

por Lafontaine (1999), y crear su propia capacitación profesional. Ante la falta de recursos, la Red se convirtió para ellos en una fuente de desarrollo profesional en sí misma. Asimismo, ambas escuelas pudieron superar los obstáculos porque tenían un docente de informática, cuya fluidez técnica les permitió ingresar en la telemática. En el caso del CPEM 3, tenían una docente de inglés cuyo dominio de la lengua les permitió participar en IEARN en el momento en que muy pocos proyectos eran en español.

### Reflexión y experimentación

La flexibilidad para experimentar y adaptar el programa a la medida de cada escuela fue importante. En ambos casos, comenzaron con intercambios sencillos y experimentaron con acciones concretas que les permitieron: reorganizar la institución, probar el equipamiento y fomentar el entusiasmo de alumnos y docentes para luego lograr una participación masiva de la comunidad educativa.

### Tiempo

En ambas escuelas las dos coordinadoras pudieron disponer de horas fuera del horario de clase para dedicarlas a llevar adelante el proyecto. Este tiempo fue generado por las mismas instituciones escolares. No obstante, la mayor parte del tiempo las coordinadoras se dedicaron como voluntarias.

### Infraestructura

La experiencia y estrategias utilizadas en ambas escuelas confirman que las computadoras no son la única infraestructura necesaria para lograr el éxito en proyectos de esta índole. Tener acceso, en lo posible, a una línea telefónica dedicada, conseguir una conexión estable a Internet, contar con soporte técnico y pedagógico adecuado, y el espacio físico para que los estudiantes tengan el equipo disponible, es igualmente importante.

## Finanzas

Las entrevistas en ambos colegios revelan las dificultades con las que los docentes se enfrentaron para superar la falta de financiamiento, un aspecto crucial para la sustentabilidad de la integración de las TIC. Ambas escuelas, sin apoyo alguno, debieron desarrollar sus propias estrategias. El proyecto se pudo sostener gracias al apoyo y la destreza burocrática de los directores y coordinadores; el apoyo y creatividad de los docentes, alumnos y de la comunidad en general.

Por último, la investigación también pone en evidencia que los docentes en una escuela pueden tener un papel decisivo para superar la brecha digital. Muchos docentes manifestaron su fuerte compromiso social para lograr una equidad y para conseguir más recursos para sus alumnos en un ambiente con carencias.

“Yo quiero que mis chicos tengan acceso a lo que los demás chicos tengan, son iguales a todos los demás tienen que tener las mismas posibilidades. Hoy mi escuela tiene acceso pero me preocupan también todos los demás” (coordinadora TELAR-IEARN Tanti).

## Recomendaciones

Durante esta investigación hemos aprendido acerca de las dificultades que existen, en las escuelas argentinas, para integrar tecnología y probablemente esto sea extensible a escuelas que se encuentran en contextos similares a través de América Latina. Los dos casos de estudio ponen en evidencia los desafíos individuales que cada escuela y su comunidad educativa enfrentaron y la manera en que pudieron vencer las barreras para mejorar la educación de sus estudiantes.

Con base en esta investigación, hemos redactado una serie de recomendaciones para guiar futuros intentos de crear y desarrollar otros proyectos de integración de tecnología educativa.

- Desarrollar el programa con claros propósitos basados en la vida real. Éstos deberán tener una flexibilidad tal que permita a las escuelas adaptar el programa a su propio proyecto institucional, sus necesidades y las

de su comunidad educativa, como así también a los intereses de sus alumnos.

- Planificar para comenzar en escala pequeña, extendiendo el programa a través del tiempo, haciendo un seguimiento cercano para cambiar y mejorar según la experiencia concreta.
- Seleccionar las escuelas a través de un concurso o requerimiento de propuestas, en las cuales la escuela demuestre el compromiso del proyecto institucional para el uso de las TIC, así se asegura que la escuela tenga voluntad de trabajar.
- Planificar una capacitación técnica suficiente y pedagógica continua, presencial y/o a través de Internet, esta capacitación debería incluir capacitación de algún personal en el mantenimiento de las computadoras.
- Crear el programa basándose en los idiomas nativos (o más comunes) de los alumnos.
- Asegurar que cada escuela tenga los recursos mínimos necesarios para comenzar a trabajar en el proyecto y, de ser posible, una línea telefónica dedicada para el uso del programa.
- Buscar el apoyo de los directores de la escuela
- En el ámbito de la escuela, promover la selección de aquellos docentes con características de liderazgo para coordinar el programa y para ser los primeros capacitados. Estos líderes deberán ser capacitados para tener una clara visión del potencial educativo de la tecnología en su escuela, una visión general del proceso de integración de las TIC y de los cambios que favorecen la integración de las mismas en la institución escolar, para que así se puedan encontrar estrategias apropiadas a cada caso.
- Desarrollar estrategias para crear tiempo suficiente para docentes y alumnos. Para los docentes el tiempo debe estar dentro de su jornada laboral, y para los alumnos hay modelos de implementación dentro de las clases o como una extensión de su aprendizaje al tiempo extracurricular.
- Permitir flexibilidad a los docentes que participen en el programa para adoptar el currículum y experimentar con él.
- Incorporar actividades y soporte para fomentar conexiones entre la escuela y la comunidad.
- Proveer suficiente financiación al comienzo, para la fase inicial, y ayudar a que la escuela, u otro organismo educativo local, genere estrategias

para autofinanciación, y desarrollar políticas públicas que promuevan la colaboración del sector privado.

- Hacer un seguimiento continuo de las escuelas que participan en el proyecto para aprender de su experiencia y replantear aspectos del programa, si fuera necesario.

Finalmente, un dato interesante respecto de estas dos escuelas, es que en agosto de 2000 ambas postularon para ser integrantes del Programa GEMS (Global Education Model Schools), una alianza entre IEARN y la organización Schools Online, cuya misión es proveer equipamiento a escuelas carentes. A ambas escuelas, objeto de nuestra investigación, se les adjudicó un laboratorio con 10 computadoras de última generación con acceso a Internet en red. Los laboratorios fueron instalados en el mes de marzo de 2001.

Sería relevante hacer un seguimiento de estas escuelas y otras cinco de Argentina que recibieron el mismo equipamiento para poder comparar el impacto de poseer más y mejor acceso a la tecnología.

## Bibliografía

- Becker, H.  
1994 Analysis and trends of school use of new information technologies. Washington D.C.: Office of Technology Assessment.
- Becker, H.  
1998 The Influence of Computer and Internet Use on Teachers' Pedagogical Practices and Perceptions Paper presented at the American Educational Research Association, San Diego.
- Bonilla, M.  
2000 Investigando las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como campos de lucha simbólica en América Latina y el Caribe. Ponencia presentada en reunión Pan @ Americas 2000, CIID/IDRC. Sep. 2000. Ottawa, Canadá.
- Castells, M.  
2000 The Rise of Network Society Oxford: Blackwell.



- Ely, D.  
1990 Conditions that facilitate the implementation of educational technology innovations. *Journal of Research on Computing in Education* 23(2).
- Fullan, M.  
1991 *The new meaning of educational change* New York: Teachers College Press.
- Hawkins, J.  
1996 *Technology in Education* (CCT Reports 15). New York: Center for Children and Technology.
- Hawkins, J.; E. M. Panush & B. Spielvogel  
1996 *National Study Tour of District Technology Integration Summary Report*. New York: Center for Children and Technology.
- Honey, M. & A. Henriquez  
1993 *Telecommunications and K-12 Educators: Findings from a National Survey*. New York: Bank Street College of Education, Center for Technology in Education.
- Lafontaine, E.  
1999 *The Implementation of the International Education and Resource Network (IEARN) by Argentine Teachers*. Unpublished Dissertation. New York: New York University.
- Llach, J. J.; S. Montoya & F. Roldán  
2000 *Educación para todos* Buenos Aires: Distal.
- Ravitz, J.  
1998 *Conditions that Facilitate Teachers' Internet Use in Schools with High Internet Connectivity: Preliminary Findings*. Paper presented at the Association for Educational Communications and Technology. St. Louis, MO.
- Read, J.  
1994 *Transplanting Conductive Education: Practice Development and Professional Training in a Cross-European Initiative*. En: *International Journal of Early Childhood* Vol. 26, N° 2.

Sheingold, K. & al. (e.)

- 1981 Study of Issues Related to Implementation of Computer Technology in Schools. Final Report. New York: Bank Street College of Education, Center for Technology in Education.

Sheingold, K. & M. Hadley

- 1990 Accomplished Teachers: Integrating Computers into Classroom Practice. New York: Bank Street College of Education, Center for Technology in Education.

Wilhelm, A. G.

- 2000 Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace. New York: Routledge.

**Impacto social del Internet  
en el espacio local**



# **Los impactos sociales de la incorporación de las TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo**

Susana Finkelievich, Silvia Lago Martínez, Alejandra Jara, Pablo Baumann, Alén Pérez Casas, Martín Zamalvide, Mariano Fressoli, Raquel Turrubiates\*

## **Introducción: La reconversión de la sociedad civil**

La sociedad civil está atravesando un período de reconfiguración. La informática tiene la potencialidad de facilitar y ampliar, en forma continua, las capacidades de los individuos en el contexto de las instituciones, empresas, organizaciones y gobiernos en los que trabajan. Las tecnologías de la sociedad de la información (informática y comunicaciones, las TIC), hacen permeables todas las actividades de producción, consumo, intercambios, administración, gobierno, recreación, finanzas, comercio y educación. Se revela una necesidad emergente en todos los sectores de la sociedad de hallar los medios y las maneras de optimizar las oportunidades que presentan las TIC para mejorar la gobernabilidad, para implementar nuevos canales de comunicación entre gobiernos y ciudadanos, para tejer y reforzar redes comunitarias, para ingresar en forma proactiva a la Sociedad de la Información. 'Redes ciudadanas', 'gobierno electrónico', 'ciudades digitales', son expresiones que suenan frecuentemente en nuestros días. Todas ellas se refieren a nuevas formas de interacción entre ciudadanos y gobernantes locales, a nuevas concepciones de la política urbana, utilizando medios electrónicos.

Los paisajes urbanos —tanto los edificios, los construidos, como los sociales— se han transformado irreversiblemente en esta transición de milenios.

---

\* Instituto de Investigaciones Gino Germani. Universidad de Buenos Aires (UBA)

Nuestra percepción, como ciudadanos, del espacio, del tiempo, de la política, de lo público y lo privado, de lo local y lo global, también ha sufrido poderosas transformaciones. Como plantean Tsagarousianou, Tambini y Bryan (1998), el desarrollo de las TIC ha contribuido, en una gran proporción, a los cambios que afectan a las ciudades y a las sociedades contemporáneas.

En lo que se refiere a las políticas locales, las transformaciones de las ciudades en nodos de comunicación por medios telemáticos, y los cambios de los gobiernos municipales en redes informáticas que facilitan la administración, la comunicación y la interacción con otros niveles de gobierno y con los ciudadanos, se combinan con intentos y experiencias de la sociedad civil y de las autoridades regionales y nacionales de incorporar diversas versiones del 'gobierno electrónico'.

La 'democracia electrónica', como medio para mejorar las respuestas y la fiabilidad de las instituciones políticas, ha atraído el interés de académicos, políticos y activistas desde la década del 60, cuando, armados de optimismo y fe en el potencial democrático de las nuevas tecnologías, los activistas implementaron una gran variedad de medios de comunicación (como las radios libres o piratas). Desde entonces, los diversos experimentos con informática remota, tecnología de teleconferencias y televisión interactiva por cable, han despertado numerosos debates sobre las ventajas y los riesgos de estas tecnologías en los procesos sociales y políticos (Tsagarousianou et. al 1998).

El concepto de gobiernos en línea no es nuevo: se ha hablado de él desde los primeros tiempos de la Red. Desde la mitad de la década del 80, el desarrollo de redes informáticas ha alterado considerablemente los términos del debate sobre los usos de las nuevas tecnologías en los procesos democráticos. Pensadores como Rheingold (1994) sostenían que las TIC tenían la capacidad de desafiar a los monopolios de las jerarquías políticas existentes sobre los medios de comunicación, y de revitalizar la democracia basada en los ciudadanos. Más aun, podían amplificar el poder de los grupos de base para coleccionar información, organizar acciones ciudadanas, cambiar la opinión pública y guiar las políticas nacionales y locales.

Lo que sí es nuevo, es la evolución de la tecnología de Internet, que hace que la gobernabilidad electrónica se haga posible, al menos en sus aspectos tecnológicos. La mayor parte del software necesario está ya listo para usar. Lo que le sigue es un proceso de profunda reflexión y debate sobre cómo queremos goberarnos.

Existen algunas cuestiones clave en la emergencia de los gobiernos electrónicos locales. Algunas de éstas son:

- Sistemas interactivos confiables y seguros. Los ciudadanos deben poder tener acceso a los servicios electrónicos gubernamentales desde cualquier computadora que usen, vieja o nueva, privada, en un cibercafé o en un centro tecnológico comunitario.
- Acceso de los ciudadanos a las herramientas tecnológicas, tanto en el aspecto físico (por ejemplo, mediante redes de telecentros), como mediante campañas educativas en el uso de estos instrumentos tecnológicos.
- Derecho legislado a la comunicación de los ciudadanos y de las organizaciones comunitarias.
- Participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones. Es necesario comprender cómo la participación directa de los habitantes urbanos afecta estos procesos, así como el grado y los mecanismos en los cuales la intervención ciudadana puede tener impactos en las políticas, legislaciones y acciones de los gobiernos locales.
- Modelos de servicios públicos electrónicos, referidos a la provisión en línea de servicios municipales y otros. Implican la implementación de métodos de seguridad, encriptación, acceso, archivos, etc.
- Modelos de comunicación entre los ciudadanos y los funcionarios municipales. Es necesario identificar cuáles son los más convenientes para cada situación y cultura local: foros electrónicos, chats, combinación con reuniones presenciales, otros.
- Contenidos de los sitios y portales públicos. Debe decidirse qué tipo de información local, regional y nacional deberían incorporar, cómo se administrarían los foros, chats, etc., para asegurar el diálogo entre ciudadanos y funcionarios, y qué grado de detalle deben tener los proyectos expuestos en estos sitios.

Las soluciones tecnológicas a estos problemas, en su mayoría, están listas o en camino de ser concluidas. Mucho más importante es el lado humano y social de esta cuestión: ¿Qué pasará cuando las prácticas más usuales de la democracia —referendums, consultas, voto electrónico, etc.— se muden a Internet? ¿Se logrará incrementar el compromiso y la participación de la so-

ciudad civil en las decisiones que afectan a su calidad de vida y a sus derechos ciudadanos? ¿Se logrará mayor transparencia y eficiencia en la gestión pública? Para ello, este espacio interactivo debería volverse un recurso comunitario compartido, administrado y accesible en forma pública, para facilitar la mejora de las políticas públicas y la participación comunitaria.

Muchos de los experimentos sobre democracia electrónica (entre ellos, los que se estudian en el presente trabajo) comparten un número de características:

- Son percibidos por los actores sociales, que los inician o que participan en ellos, como medios de revitalizar las políticas democráticas, que por una variedad de razones, han palidecido, perdiendo dinamismo y fuerza.
- Son percibidos como modos de disminuir la burocracia y aumentar la transparencia de los gobiernos.
- Son de carácter local o regional, relacionados a territorios urbanos o metropolitanos.
- Se basan en infraestructuras tecnológicas similares.

Este capítulo refiere los resultados de la investigación llevada a cabo por un equipo binacional, argentino–uruguayo (Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires y Carrera de Sociología de la Universidad de la República de Montevideo), en la primera experiencia realizada en las investigaciones sobre este tema. Se tomaron las ciudades de Buenos Aires y Montevideo como caso de estudio comparativo, dado que su misma cercanía geográfica y cultural pone más en evidencia las diferencias y similitudes en los usos urbanos y sociales de estas tecnologías.

El objetivo general es evaluar el impacto social de la incorporación y uso de las TIC en los gobiernos locales y en la comunicación con los ciudadanos, así como en las prácticas de las organizaciones ciudadanas que desean convertirse en interlocutores de dichos gobiernos. Se investigaron el uso y el alcance efectivo de las TIC en la gestión interna de los gobiernos, así como en las acciones locales para integrar a la población a la Sociedad de la Información; se analizaron el uso y el alcance de las TIC en la comunicación entre gobiernos locales y la sociedad civil, y se colectaron y procesaron datos



sobre el uso que hacen de las TIC las organizaciones comunitarias. Se prestó especial atención a la elaboración de una metodología de investigación específica a la problemática. Se usaron datos primarios y secundarios, entre ellos: encuestas electrónicas, entrevistas presenciales y electrónicas a autoridades municipales, seguimiento de la evolución de las páginas web municipales, análisis de los proyectos de ambos municipios respecto a la incorporación de las TIC y su implementación actual, y seguimiento de la evolución de la utilización de las TIC por organizaciones comunitarias; por medio de encuestas electrónicas y, en el caso de Montevideo, entrevistas presenciales.

La información recogida es considerable, se ha procesado en forma paralela para los dos casos de estudio. Fue dada a conocer por los investigadores rioplatenses en el evento en el que culminó el trabajo de investigación: el Seminario Binacional Impactos Sociales de las TIC en Buenos Aires y Montevideo, organizado por el Equipo Infópolis, Área de Estudios Urbanos, Instituto de Investigaciones "Gino Germani", FSOC-UBA, y FLACSO-Ecuador, el 17 de abril de 2001, en Buenos Aires. Esperamos que esta primera experiencia de trabajo comparativo sobre los impactos sociales de las TIC entre dos capitales latinoamericanas pueda servir a su vez como insumo para la elaboración de políticas y estrategias destinadas a optimizar estos impactos para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

### **Las TIC en los gobiernos locales**

Actualmente, miles de ciudades de todo tamaño, a lo largo del planeta, poseen home pages en la WWW; alrededor de ellas se han organizado foros de webmasters de ciudades. Miles de ciudades también, tanto en el mundo más desarrollado como en un número creciente de países periféricos, han invertido en proyectos de gobernabilidad electrónica, usando redes informáticas para proporcionar a los ciudadanos la posibilidad de acceder a las estructuras de gestión de la ciudad, realizar trámites en línea, acceder a las informaciones políticas locales, regionales y nacionales, y participar en ciertas decisiones que conciernen el hábitat urbano.

Las experiencias de gobierno electrónico surgieron a partir de la segunda mitad de la década del 90. En Europa, el Proyecto Telecities fue creado

y financiado por la Comunidad Europea para posibilitar a los gobiernos locales unir recursos y experiencias en la aplicación de las TIC para la gestión urbana. En Estados Unidos, se multiplicaron los ejemplos de gobierno electrónico, no sólo para facilitar la gestión local, sino para tratar de superar el 'déficit democrático', en cuanto a la falta de interés y compromiso de los ciudadanos con respecto a los asuntos públicos.

El gobierno electrónico no es sólo una ambición de los países desarrollados. Los países periféricos han comenzado a utilizar las TIC para facilitar diversos tipos de gestión gubernamental. Primero en introducir la urna electrónica en el continente americano, el gobierno brasileño decidió eliminar el papel en el envío de anteproyectos de ley y de textos de decretos, entre el jefe de Estado y sus ministros. El programa, bautizado 'gobierno electrónico', busca reducir por medio de Internet los trámites burocráticos que demoran las comunicaciones entre distintas áreas del gobierno. Pretende también aumentar la seguridad y rapidez en la circulación de documentos, lo que implicará una baja de los costos administrativos. Los brasileños realizan por Internet sus declaraciones impositivas y acceden a sus cuentas bancarias desde hace dos años, pero el éxito de la urna electrónica, en las elecciones municipales de octubre de 2000, causó asombro (<http://www.clarin.com.ar/diario/2001-01-05/i-04201.htm>).

No se trata sólo de abrir portales o sitios web con los datos del Estado y de facilitar los trámites internos. El gobierno electrónico significa poner el Estado, nacional, regional o local, en Internet para contribuir a producir una transformación en la cultura política e institucional, y para que los ciudadanos puedan acceder a las informaciones que les interesan. Pero para que estos portales u otras herramientas administrativas similares sean completamente viables, hay que asegurar que todos los ciudadanos posean una formación que les permita navegar por Internet, que tengan acceso a las herramientas informáticas, ya sea en sus hogares o por medio de telecentros u otros equipamientos de uso público, y, por último, proveer la seguridad de que los datos ingresados no corran riesgos en sus viajes por el ciberespacio. También es necesario asegurar una interlocución adecuada con los actores sociales que en este momento están cobrando una gran importancia: las redes ciudadanas.

**Buenos Aires: ¿Los servicios on line, hacen un gobierno electrónico?**

La problemática de la 'governabilidad' ha generado un gran número de reflexiones desde la década del 70. En la última década, diversos autores analizan la problemática con una mirada más amplia. Buscan integrar al concepto de gobernabilidad el conjunto de los factores sociales y el contexto internacional político y económico, que codeterminan sus condiciones efectivas, "colocan en un lugar central de la reflexión las variables vinculadas a la relación del Estado con el conjunto de organismos económicos y poderes públicos y la interacción con los actores de la sociedad civil organizada, la economía y el mercado" (Filmus 1999). Estas variables son fundamentales para desarrollar la posibilidad de formar consensos o 'mayorías estabilizadoras'.

La noción aquí propuesta de local governance (governabilidad local) releva su dimensión política y coloca en el centro del debate la interdependencia entre Estado y sociedad civil. La visión prevalente es la de que si no se organizan los múltiples intereses de la sociedad civil, es imposible anticipar el éxito de la gobernabilidad.

Distintas políticas encaradas por los Estados nacionales y los gobiernos locales con relación al uso de las TIC tienen como intención, manifiesta o latente, ayudar a responder de modo directo o indirecto a problemas de gobernabilidad. Las TIC están presentes como eje fundamental en las políticas de descentralización del gobierno. Se asume que el empleo de las TIC conllevará a un aumento de la eficacia y transparencia en la gestión de gobierno, y en la comunicación con los ciudadanos, llevando a la práctica las ideas de 'rendición de cuentas' o transparencia (accountability), 'predecibilidad', honestidad, etc. Esto también supone una decodificación del lenguaje técnico en un lenguaje accesible a los ciudadanos comunes.

En consecuencia, en la acción política, los gobiernos municipales tienen una fuerte necesidad de buscar caminos alternativos a los modelos tradicionales de gestión pública. Esta búsqueda involucra varios problemas, entre ellos la gobernabilidad asociada a la apertura y/o mejoramiento de los canales de participación y consenso, y la modernización de la tecnología de gestión.

En este trabajo, se investigó sobre tres ejes principales:

- El impacto del uso de las TIC en la gestión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, específicamente en los organismos que tienen a su cargo el proceso de descentralización de la ciudad y en la legislatura del GCBA.
- El impacto de las TIC sobre la articulación/vinculación entre el GCBA y los ciudadanos, y los canales de participación ciudadana que se presentan, como ofertas y demandas del gobierno y de las organizaciones de la comunidad.
- El programa gubernamental local que facilita a todos los ciudadanos el acceso público a Internet.

#### El Ejecutivo y el Programa de Descentralización y Modernización:

La Ciudad de Buenos Aires es un excelente caso de estudio: el proceso de descentralización y desconcentración de la gestión urbana —que comenzó en 1996 a partir de la Constitución de la Ciudad y la creación del cargo de jefe de Gobierno— supone un terreno nuevo para la implementación de las TIC. Este proceso se lleva a cabo mediante la creación de Centros de Gestión y Participación, unidades de gestión política y administrativa con competencia territorial (CGP), y responde a un Programa de Descentralización y Modernización, con la decisión de implementar tecnologías de información y comunicación en la gestión y en la participación comunitaria en la misma. Entre los ‘significados de la descentralización’ se destaca como uno de los más importantes el aumento del protagonismo ciudadano. Una de sus dimensiones es la tecnológica, cuyo propósito es: “permitir a los ciudadanos un mayor acceso y participación en las decisiones de gobierno a través del uso de redes informáticas y telefónicas”.

La metodología utilizada con el propósito de revelar la información para este punto, se basa en una serie de entrevistas a las autoridades de la Subsecretaría, a directivos y funcionarios de los CGP, en la evaluación de los documentos internos producidos hasta ese momento y en la selección de 5 CGP, sobre un total de 16, donde se llevó a cabo una indagación de tipo cualitativo por medio de entrevistas, observaciones y análisis de contenido del sitio web del GCBA. El trabajo de campo se realizó entre junio y setiembre de 2000.

### Los protagonistas y las acciones

El Programa preveía, en 1998, la informatización de los CGP, la creación de una red de comunicaciones (Intranet), el desarrollo de un sistema de reclamos usando tecnologías compatibles con Internet y la capacitación en el uso de recursos informáticos, seleccionando un staff que opere el sistema de información en los Centros. Sin embargo, la situación actual indica otras realidades. Lo programado se llevó a cabo sólo parcialmente. El sistema de reclamos se agilizó de manera importante, pero, a pesar del tiempo transcurrido, la Intranet no se encuentra instalada. Algunos comentarios que surgen de los propios actores en las entrevistas son elocuentes:

“Los reclamos de los vecinos se ingresan on line. Esto no es Intranet, es Internet pura. Se entra a través de la línea telefónica por Internet a la página del servidor que... no sé dónde está alojada, me imagino que será un servidor del GCBA. (...) La idea es hacer una Intranet. Ahora va a venir algo que se llama ‘sistema de ventanilla única’ con 10 máquinas. Esas sí van a estar todas en línea, nos las proporcionará el GCBA...”.

La definición del sistema de reclamos que se utiliza es confusa. Se lo denomina de diversas maneras y no se tiene claro si es o no una Intranet. Si bien el grado de avance en el sistema de reclamos no era homogéneo y se encontraba (en el momento de la indagación) en la etapa de transición de un sistema a otro, es significativo que cada entrevistado lo haya definido de una manera distinta. Esto también se explica por la falta de capacitación de los recursos humanos, tanto en el uso de la informática como de redes, no tienen en claro de qué sistema operativo están hablando. En los centros no hay personas asignadas ni preparadas para el uso de las herramientas tecnológicas; en algunos CGP quién demostró cierto interés y habilidades se hace cargo de la problemática:

“... Acá no hay gente capacitada a nivel técnico. Yo jamás hice un curso de PC, tengo conocimiento porque me interesa el tema autodidácticamente, leí. Hay un grupo de descentralización que tiene sus técnicos, pero vienen acá ante una emergencia y tienen que atender 16 CGP...”.

Internet es poco utilizada para las comunicaciones entre centros y con la Subsecretaría. Con frecuencia, se prefiere el teléfono. En el sitio del GC-BA se encuentra un link a los CGP donde se informa sobre los servicios brindados, las actividades desarrolladas y la dirección de e-mail de los directores de cada centro. En el diseño de la página o en el tipo de contenidos no interviene el CGP, que sólo brinda información para ser 'publicada' en el sitio. No existe posibilidad de interacción con los vecinos ni con las organizaciones de la comunidad; el correo electrónico es el único medio para esto, pero se usa poco.

Las comunicaciones con los vecinos y la difusión de los servicios y actividades del centro se canalizan por los medios tradicionales: teléfono, cartas, cartelera, asambleas, reuniones de comisiones y prensa. Las estrategias giran en torno a la comunicación con las asociaciones barriales (fomento, jubilados, etc.), comerciales (centros de comerciantes), instituciones educativas y otras como FM locales, por medio de la convocatoria tradicional. Invitación a la participación en charlas o debates sobre temas prioritarios, visitas a las asociaciones, en algunos casos la conformación de grupos de asociaciones para trabajar sobre un fin determinado y otras formas igualmente tradicionales. La posibilidad de utilizar Internet en forma más intensiva y extensiva se ve obstaculizada, de acuerdo a la visión de los directores entrevistados, por las restricciones que tienen 'los vecinos', limitaciones en el acceso a Internet por parte de los sectores más populares, edad, falta de hábito en el uso, efectividad, entre otras.

Aun así, la incorporación de las TIC es visualizada positivamente, pero para un futuro muy impreciso donde estén dadas mayores condiciones de uso masivo, de hábito por parte de la población y de estrategias más afinadas y adecuadas por parte del gobierno local. Según los entrevistados, el uso de las TIC como herramientas para la participación ciudadana está: "En proceso de...", "no se está habituado", "los vecinos no saben muy bien cómo es", "no tienen las condiciones". Sobre cómo resolver esta cuestión, no aparecen tampoco propuestas claras. Se puede promover desde una instancia gubernamental, pero las posibilidades reales del gobierno local a través de todos los CGP aún son remotas por falta de equipamiento, espacio, recursos humanos y materiales, una política específica, etc. La posibilidad de generar proyectos conjuntos con las organizaciones de la comunidad no se plantea como alternativa; gobierno y organizaciones no se articulan para es-

te fin. Si bien en tres CGP se lleva a cabo una experiencia de acceso gratuito a Internet —que se desarrolla más adelante—, la misma no depende de estos organismos, sino de otras instancias gubernamentales que sólo utilizan el espacio físico del centro; los centros de acceso tecnológico no se vinculan con las actividades del CGP.

En síntesis, los centros de gestión han sido informatizados pero su funcionalidad es heterogénea; en algunos casos tienen problemas tecnológicos y, en la mayoría, existe subutilización del equipamiento disponible. Algunos de los objetivos enunciados en el año 1998 se están comenzando a implementar recientemente (como la Intranet), o aún no han sido implementados (ventanilla única de reclamos). No obstante, la gestión de los reclamos de los vecinos para la resolución de problemas de infraestructura y servicios avanzó notoriamente con el uso de Internet y esto impactó positivamente en la agilidad y rapidez del sistema.

La comunicación y vinculación entre el ejecutivo y las unidades desconcentradas son muy vulnerables. La comunicación hacia el interior de la organización mediante TIC es prácticamente nula, así como su participación en el sitio del GCBA. Se expresa claramente que las decisiones se tomaron desde 'arriba hacia abajo', sin la participación de los CGP. Esto se traduce en la subutilización de la capacidad instalada y en la falta de capacitación y de soportes adecuados. Si no se producen cambios que comprometan a las estructuras del ejecutivo, difícilmente se lograrán cambios organizacionales que optimicen el uso de los medios tecnológicos.

El proceso de descentralización va acompañado de implementación de tecnología a paso lento y poco relacionado con experiencias de participación ciudadana a través de las TIC. Aún no se usan adecuadamente las herramientas que provee Internet en la vinculación con los vecinos/organizaciones de la comunidad, aunque se han detectado experiencias innovadoras en algunos centros, que en general responden a iniciativas individuales y no institucionales. Por ejemplo, el CGP N° 13 ha generado su propio centro de acceso, aunque pequeño, para la comunidad. Pero por lo demás, el vínculo con el gobierno local a través del CGP se encuentra poco consolidado y no se utilizan las tecnologías de comunicación para estrechar la relación, requerir información, ni implementar formas de participación, tampoco se vislumbran como alternativas a corto plazo para esta finalidad.

Las iniciativas dirigidas a la comunidad responden a iniciativas individuales y grupales, más que a estrategias institucionales. Aunque los directivos tienen una actitud positiva sobre el uso de Internet —básicamente para la difusión y la comunicación—, ésta no se traduce en una clara perspectiva de cómo promover la participación y canalizar demandas en este sentido. La falta de una estrategia y/o política para ello es muy clara.

Sin duda, las recientes transformaciones políticas y jurídicas de la Ciudad de Buenos Aires abren las posibilidades de construir nuevos espacios públicos mediante el uso de las TIC en la gestión del gobierno local. Este espacio público 'virtual', en el cual puedan generarse formas de participación comunitaria en la gestión requiere no sólo una voluntad política enunciada por el gobierno local (como se expresa en todos los documentos de la Subsecretaría de Descentralización y Modernización), requiere poner la información al servicio de los ciudadanos, y de la voluntad política de los ciudadanos, sino también la presencia de una cultura institucional abierta, transparencia en los flujos de información y permeabilidad a la participación comunitaria en la gestión local. Poner información a disposición de los habitantes, por medio de las TIC, involucra antes que nada el aprendizaje de las herramientas informáticas, así como la modificación en la percepción del uso y potencial de estos medios por los propios responsables de la gestión, comenzando por el Ejecutivo.

#### La página del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires

El análisis de esta página (<http://www.buenosaires.gov.ar>) se realizó a partir de la teoría funcionalista de la comunicación y la teoría general del hipertexto; se estudió el contenido, así como el diseño gráfico de la página con un seguimiento de intervalos de 15 días entre uno y otro. En un sucinto mapa descriptivo del sitio, la primera sección, de inicio, tiene información actualizada diariamente y corresponde, básicamente, a comunicados de prensa. Las otras secciones contienen información fija, o que se actualiza con una menor periodicidad.

La página del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta actualmente con un equipo de diseñadores que han incorporado movimiento y una gráfica rica. Sin embargo, la presentación de la página se ha-



ce a manera de portal, con una serie de vínculos que no logran el objetivo de optimizar la comunicación ni la difusión. Está dividida por una parte dinámica, actualizada diariamente, en la que los encargados de prensa difunden las noticias y boletines institucionales, y otra en la que cargan su información las dependencias que tienen un espacio en el portal electrónico del gobierno.

La mayoría de los links internos contienen una pequeña presentación de los objetivos del área de gobierno al que corresponden e información más especializada, que va desde información institucional hasta información útil para el ciudadano (como la Guía de Trámites, aunque éstos no pueden realizarse en línea) así como de promoción turística de la ciudad en el exterior. Por ejemplo, el sitio de la Secretaría de Salud, que pertenece al portal, contiene información de varios órdenes entre ellos el texto de la Ley Básica de Salud de la Ciudad de Buenos Aires, así como el calendario de vacunación, u otros links de la Intranet del gobierno de interés general para el usuario. Algunos de estos links contienen la posibilidad de enviar correo electrónico a los programas de salud o incluyen la dirección de las autoridades; todos los vínculos presentan una situación similar a ésta. Los links más completos por cantidad de información y posibilidad de interactividad son los de Educación, Salud y Cultura.

Son destacables las secciones referidas al Plan Estratégico de la Ciudad, que brinda posibilidades de interacción, así como el de la Defensoría del Pueblo, que pone al servicio de los ciudadanos una institución “cuya misión consiste en protegerlos de las arbitrariedades, las desviaciones de poder y los errores de la administración pública local; así como la de atender las inquietudes de quienes se sientan afectados por abusos, negligencias o irregularidades” [http://www.buenosaires.gov.ar/defensoria/sec\\_defensoria\\_defensoria.asp](http://www.buenosaires.gov.ar/defensoria/sec_defensoria_defensoria.asp). Por otra parte, la sección “Servicios Internet 2000” [http://www.buenosaires.gov.ar/internet2000/centros\\_inter2000.asp](http://www.buenosaires.gov.ar/internet2000/centros_inter2000.asp) conduce a los Centros de Tecnología 2000 de acceso público (este punto de desarrollo más adelante).

Una sección que se acerca al concepto de ‘gobierno electrónico’ es el portal interactivo, que permite información rápida sobre los distintos links internos del sitio completo del Gobierno de la Ciudad. Este portal permite: consultas bibliográficas y de documentación sobre bibliotecas de la ciudad y biblioteca del docente, consulta de información de escuelas; sobre la

ciudad: con la posibilidad de consultar a qué CGP pertenece nuestro domicilio, un mapa de hospitales, un listado de hoteles ordenado por categorías, los barrios de la ciudad en sus límites y un mapa de cada uno de ellos, imágenes de la ciudad, etc.; institucionales: posibilidad de consultar números del Boletín Oficial, la guía de funcionarios del gobierno con una pequeña biografía y la dirección de correo electrónico, una guía de nombres autorizados por el registro civil, y una guía de trámites que no rebasa la información que se puede obtener en los trípticos de trámites en los CGP.

Según explica Fanta (2000), las herramientas del gobierno electrónico se pueden dividir, según su aplicación, por etapas en las cuales son incorporados nuevos elementos que hacen más completa la interactividad del usuario con el gobierno a través de la página web. Las características de estas etapas son:

- Primera etapa: se realiza un ‘mapa de trámites’ de los distintos servicios públicos “en el nivel de información básica (cartillas electrónicas con posibilidad de impresión de guía de trámites)”.
- Segunda etapa: se incorpora la posibilidad de imprimir a través de la página web los formularios de los trámites más utilizados para agilizar la gestión en la medida en que se puede concurrir a hacer dicho trámite con el formulario completo.
- Tercera etapa: Se pretende la posibilidad de realizar electrónicamente los trámites y la posibilidad de efectuar transacciones en línea. Este paso supone automatizar los trámites a realizar.
- Cuarta etapa: Su objetivo es configurar una ventanilla única electrónica de trámites, centralizando una colección de trámites de distintos servicios. Se suma la posibilidad de controlar las compras públicas, brindando información sobre las mismas.

La página del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, está en la primera etapa de la constitución del ‘gobierno electrónico’; a través del portal interactivo, se ofrece una guía de trámites que permite conocer las características y requisitos de una serie de diligencias que pueden seleccionarse, así como también la dirección y el horario en el cual éstas se realizan. Esta primera etapa se limita a ofrecer sólo la información necesaria para comenzar los trámites, pero no permite ningún otro tipo de interactividad, salvo el con-

tacto vía mail con el webmastery los mails de los funcionarios. Esta realidad se contrapone a las expectativas de la voz oficial del gobierno, que pretende alcanzar en el 2003 el punto máximo de utilización de gobierno electrónico en el ámbito nacional.

#### La informatización de la Legislatura de la ciudad autónoma de Buenos Aires

Se analiza aquí el punto de vista de los políticos implicados en la implementación de las TIC en la Legislatura de la CGBA, confrontando los logros, los avances, los obstáculos y las demoras, a la luz de los diagnósticos y las propuestas elaboradas en el Programa de Modernización. Para ello, se realizó una revisión de artículos periodísticos sobre el proceso de modernización de la Legislatura, y un seguimiento periódico-semanal del sitio web de la Legislatura, analizando sus actualizaciones. Se efectuaron dos observaciones no participantes de las sesiones; se rastrearon, obtuvieron y analizaron documentos impresos y sitios web vinculados con el Programa de Informatización de la Legislatura. Y finalmente, se realizaron entrevistas a profundidad con autoridades y funcionarios de la Legislatura.

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se constituyó el 10 de diciembre de 1997, a partir de las elecciones de octubre del mismo año, inaugurando la autonomía política de la ciudad. Comenzó sus sesiones en el edificio del Centro Cultural General San Martín. El 8 de marzo de 1999 se instaló en el modernizado edificio del antiguo Concejo Deliberante de la ciudad (CD), organismo que había sido altamente cuestionado por la opinión pública por graves y reiterados hechos de corrupción, ineficacia e ineficiencia.

Para diferenciarse del CD, la nueva Legislatura decidió imprimir a sus tareas un perfil moderno y dinámico y otorgar mayor transparencia a su gestión y a sus gastos. Para ello diseñó un Programa de Modernización, a través de la Comisión de Labor Parlamentaria, encargado a un Grupo Gestor, conformado por dos diputados de cada bloque parlamentario, autoridades administrativas de la casa, técnicos y profesionales. Este grupo comenzó sus tareas en marzo de 1998, con el objeto de definir los lineamientos organizacionales de la Legislatura y finalizó el 28 de octubre de 1998, elaborando un documento<sup>1</sup> presentado ante la Comisión.

El programa de modernización, que debía tener un esquema de carácter sistémico, quedó trunco antes de nacer. Su contenido generó sólo indiferencia y algunas resistencias e incompreensión en el cuerpo legislativo. Luego de presentado el documento, el Grupo Gestor se fue disolviendo; la continuidad que se proponía en el documento no se generó. Las campañas electorales y las urgencias políticas hicieron el resto. Los proyectos tendientes a la modernización siguieron una línea de continuidad y, a la vez, de ruptura con el trabajo de dicho Grupo, creciendo desarticulados y sin el espíritu propuesto inicialmente.

Una de las innovaciones respecto al uso de las TIC en la Legislatura es la instalación de un sistema informático central de última generación, que controla el funcionamiento de los servicios del Palacio Legislativo, transformándolo en un 'edificio inteligente'. Esto se realizó junto con las obras de restauración, entre diciembre de 1998 y noviembre de 1999. El sistema permite controlar en forma sincronizada la iluminación, la aclimatación, la detección y extinción de incendios, monitorear el funcionamiento de los ascensores y la vigilancia de los accesos y el interior del edificio, con cámaras de circuito cerrado. Se agregan la informatización del recinto y la creación de la red interna de la Legislatura. El primero consiste en que cada una de las 60 bancas tiene acceso a la Intranet y a Internet y que cada legislador posee una notebook con la cual puede conectarse. Se instaló un sistema de TV de alta definición que transmite las sesiones en circuito cerrado, y que permite transmitir las sesiones por Internet. Una observación durante dos sesiones ha permitido percibir que en una, sobre 56 legisladores presentes, sólo 12 tenían las notebooks en sus bancas; en la otra la relación era 9 sobre 53. Son muy pocos los que las utilizan para llevar u obtener información necesaria para los debates, o para comunicarse con sus asesores.

La Intranet choca con dificultades y demoras. Si bien la red física, estructural, está instalada, bien equipada y tiene considerables dimensiones, encuentra escollos para el desarrollo de contenidos y servicios. El equipo disponible es de última generación: incluye un parque de alrededor de 800 PC, en su mayoría Pentium 2 y 3. La mayor parte de este equipamiento fue adquirido con un crédito del BID por 6 millones USD, destinado al Go-

---

1 Honorable Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Comisión de Labor Parlamentaria. Grupo Gestor. Definición de los Lineamientos Organizacionales. Documento Final de Trabajo. Mimeo. Buenos Aires, 1998.

bierno de la Ciudad; una de sus partidas estuvo destinada a equipar informáticamente a la Legislatura.

A pesar de tener una buena infraestructura en hardware y software, los contenidos duplican a los de la página web en Internet. Se reducen a una página plana meramente informativa, cuyos contenidos son administrados por la Dirección General de Prensa y Comunicación. Los servicios a usuarios se limitan a la provisión y mantenimiento de unas 400 cuentas de correo electrónico. No se puede acceder a la misma de manera remota, a través de Internet, sino solo desde una terminal conectada a la red interna.

Los principales obstáculos que enfrenta el desarrollo de la Intranet de la Legislatura son:

- La falta de personal capacitado. La Legislatura llamó a concursos por oposición y antecedentes para cubrir desde los puestos más bajos hasta los cargos directivos y administrativos más altos, pero por razones internas, sólo se cubrieron las categorías más bajas; por esto, la capacitación técnica del personal es relativamente deficiente para ocupar las necesidades y demandas de competencias y calificaciones.
- La sobrededicación del personal disponible a tareas de Help Desk La Dirección General de Sistemas posee una planta de 25 empleados, la mayoría de los cuales están dedicados a tareas de mantenimiento y soporte técnico de las 600 terminales de la red, hay muy poco personal que pueda dedicarse al diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones.
- La supervivencia de redes pre-existentes, previas a la conformación de la Intranet, y provenientes del antiguo Concejo, existen redes 'particulares' que se resisten a integrarse, por ejemplo, la de Despacho Parlamentario<sup>2</sup> o el CEDOM<sup>3</sup>.

2 La supervivencia de estas redes responde a disputas de poder y autonomía internas. Lo más grave es que ponen en riesgo la integridad de toda la red. Al existir salidas a Internet vía modem por fuera del servidor de la red interna, exponen a todo el conjunto a la infección de virus y al ataque de hackers como sucedió en marzo de 1999: a través de la red de la Comisión de Despacho Parlamentario se infiltró un hacker que modificó el texto de algunos proyectos de ley. Ver Clarín, domingo 7 de marzo de 1999. <http://www.clarin.com.ar/diario/99-03-07/t-01101d.htm>

3 El CEDOM, es el Centro de Documentación de la Ciudad de Buenos Aires. Depende de la Dirección General de Información y Archivo de la Legislatura. Es responsable de almacenar, clasificar y proveer al público los proyectos presentados, despachos, resoluciones, leyes y legislación que se hayan tratado en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires y el Digesto Municipal. En 1995 el CEDOM creó su propio sitio en Internet, con un servidor propio: <http://www.cedom.gov.ar>, un ante-

- La supervivencia de prácticas anacrónicas y circuitos cerrados de información es otro obstáculo, la existencia de una Intranet en la que se pueda publicar información calificada y clasificada, los circuitos de información tradicionales, y la inexistencia de perfiles de usuarios con accesos diferenciados, hacen que la demanda de servicios de la Intranet sea casi nula. Esto se agrava por el desconocimiento que muchos legisladores y funcionarios tienen acerca de lo que es una Intranet.
- El rápido crecimiento del sitio web en Internet, que es usado como insumo informativo, en reemplazo de la deficitaria Intranet.
- La administración de los contenidos exclusivamente por la Dirección de Prensa. Esto hace que la función de la Intranet sea meramente informativa y no interactiva.

#### El sitio web de la Legislatura

En enero de 1999, se puso en línea el sitio oficial de la Legislatura [WWW.legislatura.gov.ar](http://www.legislatura.gov.ar), a partir de la iniciativa de la Secretaría Administrativa, la Dirección General de Prensa y Comunicación y la Dirección General de Sistemas. Su implementación y actualización quedó bajo la órbita de esta última. Originalmente el diseño, mantenimiento y actualización, se terciarizaron con un proveedor externo. Su lanzamiento fue simultáneo con la inauguración, en marzo de 1999, del viejo edificio del Concejo Deliberante, reciclado como 'edificio inteligente'. Estos eventos se acompañaron con una fuerte campaña de prensa<sup>4</sup>, mostrando a la nueva Legislatura como una

---

cedente del actual sitio de la Legislatura. A partir de él se puede acceder a la información disponible en la base de datos. El CEDOM fue el primer —y por mucho tiempo, el único— sector del Concejo Deliberante en estar informatizado y tener acceso a Internet. El CEDOM conserva su servidor y el diseño de su página, al margen del de la Legislatura. Permanecen aún en el diseño resabios del antiguo gobierno municipal de la ciudad, como el escudo y la superposición y duplicación de información de uno a otro sitio.

4 Ver <http://www.clarin.com.ar/diario/98-09-14/e-03401d.htm>  
<http://www.clarin.com.ar/diario/99-01-18/t-00901d.htm>  
<http://www.clarin.com.ar/diario/99-02-21/e-04401d.htm>  
<http://www.clarin.com.ar/diario/99-02-21/e-04402d.htm>  
<http://www.clarin.com.ar/diario/98-09-14/e-03401d.htm>  
<http://www.clarin.com.ar/diario/99-03-07/t-01101d.htm>  
<http://www.clarin.com.ar/diario/99-03-08/t-01101d.htm>

institución política moderna, eficiente, transparente y participativa, opuesta a su institución antecesora.

El diseño y la arquitectura del sitio web permanecieron inalterados hasta diciembre de 1999, salvo la actualización de los contenidos. En sí mismo era un sitio novedoso, atractivo en su diseño, y contenía la promesa de interacción entre los ciudadanos y los legisladores (Baumann, P. 2000). La página contenía una sección informativa, con las pastillas: "Conociendo la Legislatura" (información sobre la historia y el funcionamiento de la misma), "Actividad legislativa" (información sobre las sesiones y los proyectos ingresados a mesa de entradas), "CEDOM" (acceso a la base de datos del Centro de Documentación Municipal, consulta del digesto, así como las versiones taquigráficas de las sesiones). Otras secciones posibilitaban una mayor participación ciudadana: "Transmisión en vivo" y "Red de la Legislatura". Dentro de esta última, se anunciaban servicios que preludiaban un ensayo general de democracia electrónica, y de participación ciudadana a través de las TIC: chat con legisladores, listas de discusión, foros de debates y encuestas on line. Sin embargo, dicho sitio no llegó a durar un año; las tan anunciadas novedades quedaron sólo en promesas.

¿Por qué se anunciaron servicios que nunca funcionaron? Las explicaciones recogidas plantean que el diseño y la actualización del sitio estaban terciarizados, sus contenidos eran meramente informativos y no se adaptaban exactamente a las necesidades y a las formas de mostrar la información que tenía la Legislatura. Si bien la página mostraba ítems como búsqueda de leyes, posibilidades de interacción, etc., éstos estaban resueltos de tal manera que eran inaplicables. No se podía efectuar la transmisión de las sesiones porque la Legislatura no tenía el ancho de banda necesario. Además, los legisladores no sólo no estaban capacitados, en su gran mayoría, para utilizar dichas herramientas (Herzer y Kisilevsky 2000), sino que manifestaban un gran desconocimiento de los alcances de las mismas y, con frecuencia, rechazo. Tampoco se habían establecido los mecanismos internos a través de los cuales los legisladores participarían de dichos chats, o foros, ni se establecía quién coordinaría tales actividades.

Esta página inicial se planteó objetivos a los cuales la Legislatura no podía responder ni tecnológica, ni institucional, ni organizacionalmente. ¿Por qué fueron anunciadas estas herramientas imposibles de implementar con los recursos entonces disponibles? Una hipótesis probable es que los funcio-

narios debían realizar los anuncios en forma simultánea a la inauguración del nuevo 'edificio inteligente', apostando a un cambio drástico de imagen que los desligara del viejo Concejo Deliberante y de su reputación de organismo ineficiente y corrupto.

En diciembre de 1999 se renovó el diseño, la interface y los contenidos de la página, que pasó a depender directamente de la Dirección General de Prensa y Comunicación. Su diseño es más austero y sobrio, y su arquitectura gana en solidez. Sin embargo, han quedado eliminadas de la misma las herramientas interactivas tales como el chat, las listas, las encuestas, etc. Actualmente cuenta con un promedio de 600 visitas semanales, en su mayoría de periodistas y agencias de noticias, abogados y gestores, y, en menor medida, de las ONG. Este 'segundo sitio' se diferencia de su antecesor en que tiene mayor profusión y actualización de la información, y navegabilidad sencilla, de doble entrada (por arriba o por la izquierda). Pero, paradójicamente, repite alguno de los errores que cometieron en aquél: anuncian servicios interactivos y participativos que en la práctica no existen, como la transmisión en vivo y los foros. Actualmente el ancho de banda no es un impedimento, dado que han pasado de 256 kb/s al doble 512 kb/s y piensan llegar a junio-julio de 2001 con 1mb/s en la tasa de transferencia.

#### Los impactos del proceso de modernización de la Legislatura porteña

El proceso de modernización de la Legislatura ha tenido logros, avances, retrocesos, rupturas y continuidades. Estos resultados (siempre parciales) impactan sobre la gestión de los gobiernos locales y sobre los servicios a los ciudadanos, íntimamente imbricados. Un primer impacto sobre la gestión es la 'generación de resistencias y conflictos', sobre todo en cuanto la incorporación de tecnologías no se acompaña de un proceso de modernización institucional que integre a todas las áreas institucionales y a todas las áreas de gobierno. Un segundo impacto es la 'generación de mayores compromisos, nuevos tipos de cooperación y organización', que resultan en una mayor eficiencia en el cumplimiento de la misión institucional. 'La mayor disponibilidad de información', tanto por parte de los miembros de la institución, como por parte de los ciudadanos es el tercer impacto. El cuarto impacto es negativo: puede transformarse en un aporte más al descreimiento y la apa-



tía, y generar más un obstáculo que un estímulo a la participación ciudadana. Se trata del 'retraso de la puesta a disposición de instrumentos que potencien una efectiva participación ciudadana', al prometer herramientas que no existen (transmisión en vivo, foros, chat) y al ignorar o no desarrollar otras herramientas (aplicaciones a audiencias públicas, al Plan Estratégico, de articulación con el Programa de Descentralización de Gobierno, etc.). Sería conveniente que la Legislatura vuelva su mirada sobre los lineamientos organizacionales propuestos por el Grupo Gestor, para crear una verdadera sinergia en el logro de los objetivos de fortalecer y evitar la fragmentación e incompatibilidades de los proyectos en ejecución.

Los esfuerzos por la modernización porteña en la Sociedad de la Información han trascendido los umbrales de los edificios gubernamentales y transitado los barrios, ofreciendo un servicio innovador: nos referimos al programa del GCBA Centros de Tecnología 2000. Éste beneficia a los ciudadanos con acceso gratuito a las herramientas informáticas, aunque no propicia la participación ciudadana.

#### El Programa del GCBA Centros de Tecnología 2000

Esta experiencia responde a la iniciativa de un pequeño grupo de funcionarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. En esencia, facilita el acceso gratuito a Internet a los ciudadanos por medio del establecimiento de terminales informáticas en lugares públicos de la Ciudad de Buenos Aires, los Centros de Tecnología 2000. 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. Tomando como base una de las tipologías realizada sobre telecentros (Gómez, Hunt y Lamoureux 1999), se identifica a los Centros de Tecnologías 2000 como 'telecentros cívicos': ofrecen 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 éste forma parte de otros servicios culturales, educativos, recreativos, etc., que allí se brindan.

La indagación en los centros se realizó entre junio y agosto de 2000. Se observaron todos los centros que existían y se encontraban en funciona-

miento en el momento del trabajo de campo (8 de 9 sedes). La metodología fue cuali-cuantitativa. Se utilizaron las técnicas de entrevista, observación no participante y encuesta. Las entrevistas abiertas se realizaron a los asesores técnicos de los centros y a los usuarios. 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. 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 Dirección General de Estructuras y Sistemas de Información. 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.

Los Centros de Tecnología 2000 (CT2000) operan en Centros de Gestión y Participación (CGP) y en bibliotecas públicas de la ciudad, instituciones con inserción barrial e infraestructura preexistente, aunque el equipamiento informático fue instalado ad hoc para el proyecto. Están insertos dentro de los servicios y actividades que allí se desarrollan, el acceso a las instalaciones del CT2000 está circunscrito a las normas de funcionamiento generales de la institución. Los centros se localizan en diferentes barrios de la ciudad. Atienden a una población diversa en cuanto a su nivel económico social (desde La Boca a Belgrano), inserción en el barrio, edad, sexo, motivaciones e intereses, capacitación en el uso, etc. Los centros que funcionan en las bibliotecas cuentan con 3 PC, mientras en los CGP varían entre 14 y 18 máquinas, todas están conectadas en red. Se usan por turnos y los usuarios son asistidos por asesores técnicos provistos por la misma Dirección. No poseen impresoras para uso público; tampoco se permite utilizar diskettes, por temor a los virus informáticos. No se brinda capacitación, 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 disponible.

La mayoría de los asistentes son varones, la relación de usuarios según sexos para el periodo observado 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. La mayoría de los usuarios son estudiantes, en particular estudiantes secundarios. Entre la población no estu-

dante, se identifican las personas desocupadas, los empleados, y los profesionales.

Los servicios más utilizados son el correo (más utilizado por los jóvenes) y el chat (usado por los niños y adolescentes). La mayoría de los usuarios (40%) asiste al CT2000 un par de días a la semana (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). El mayor número de usuarios ocasionales se encuentra en el grupo de 17 a 26 años. La mayoría de las personas accede a Internet desde lugares de acceso público y/o institucionales (CT2000, cibercafé, lugar de estudio y lugar de trabajo).

En síntesis, la información obtenida 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 e-mail, 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.

Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, el programa es exitoso, dado que cuenta con alta concurrencia y permite el acceso gratuito a Internet, especialmente a niños y jóvenes que de otra manera no podrían 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. El proyecto no ha sido pensado teniendo en cuenta el entorno socio-cultural local. El contexto es rígido; el medio ambiente físico, en la mayoría de los casos, no es propicio; no se vinculan las actividades de la institución huésped 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 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. Las experiencias de telecentros desarrolladas en otros países, aún no demasiado evaluadas en términos de su impacto social, coinciden en que "un telecentro se convierte en un proyecto social cuando se inserta en un barrio y representa un lugar que los miembros de la comunidad sienten como propio, con una fuerte participación en las actividades y en la gestión y con posibilidades de generar promotores locales que le den un carácter autosostenible"<sup>5</sup>.

### ¿Qué gobierno electrónico para la ciudad de Buenos Aires?

Volvamos a la pregunta original: ¿Los servicios on line, hacen un gobierno electrónico? La respuesta aparece negativa. El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, como se mencionó más arriba, tiene la urgente necesidad de buscar caminos alternativos a los modelos tradicionales de gestión pública. Estos caminos involucran una serie de nuevas cuestiones a resolver: entre otras, la gobernabilidad asociada a la apertura y/o mejoramiento de los canales de participación y consenso, y la modernización de la tecnología de gestión.

Las transformaciones políticas y jurídicas del GCBA parecen encaminarse hacia la apertura de nuevos espacios participativos, mediante el uso de las TIC. Pero este espacio público, ya sea presencial o virtual, en el cual puedan desarrollarse formas de participación comunitaria en la gestión de la ciudad, requiere como paso previo al equipamiento informático de las distintas instancias del gobierno, de una sólida transformación de la cultura institucional y política, abierta, transparente en lo que se refiere a los flujos de información, permeable a la participación comunitaria en la gestión local. Por otro lado, colocar información a disposición de los habitantes, por medio de las TIC, involucra antes que nada el aprendizaje de las herramientas informáticas, así como la modificación en la percepción del uso y potencial de estos medios por los propios responsables de la gestión, comenzando por el Ejecutivo. También implica el aprendizaje de las herramientas informáticas, y cambios en la percepción del uso y potenciales de estos medios, por parte de la población, lo que implica campañas masivas de informatización informática.

Existe un vínculo entre las políticas gubernamentales para el uso de Internet y las acciones de la clase gobernante para acercarse a la ciudadanía con nuevas formas de participación. Desde el lado institucional, el gobierno electrónico tiene limitaciones serias por parte de los actores: los políticos y el personal del gobierno no son favorables al uso de las TIC. Usan el portal como un medio de difusión institucional, limitando la página web a un boletín electrónico. Pasan por alto la interacción de los ciudadanos, a quie-

---

5 Agradecemos la colaboración de Sergio Mezza y Cecilia Falco que nos brindaron generosamente su información y nos abrieron todas las puertas para realizar el estudio.

nes no les brindan la posibilidad de canales de comunicación alternativos como el chat o las listas de discusión. Por otro lado, existe un nivel bajo de penetración de usos de las TIC en la ciudadanía, en lo que se refiere a la interacción con el gobierno y a la participación ciudadana. La investigación revela que no existe un vínculo entre las políticas explícitas y los discursos gubernamentales referidos a la 'modernización' mediante el uso de Internet, y las acciones de la clase gobernante para acercarse a la ciudadanía con nuevas formas de participación.

### **El proceso de informatización de la Intendencia Municipal de Montevideo**

La Intendencia Municipal de Montevideo gobierna el departamento más pequeño y poblado (1.344.839 habitantes) de la República Oriental del Uruguay. Es la capital del país y la sede de la Secretaría Administrativa del Mercosur. La IMM es gobernada por un Ejecutivo Comunal, conformado por el intendente, la secretaría general, las juntas locales, siete departamentos, la Unidad Central de Planificación y dieciocho órganos de gobierno local (juntas locales o comisiones especiales delegadas). El órgano legislativo comunal es la Junta Departamental integrada por 31 ediles.

Desde 1990, a través de 3 elecciones sucesivas, el departamento es gobernado por la coalición de izquierda Frente Amplio. Esto ha favorecido la consolidación de proyectos de reforma política y organizacional de mediano alcance, que han contado con la aprobación ciudadana. Según encuestas recientes, el 76% de los montevideanos opinan que la ciudad está mejor que 10 años atrás. Un 53% aprueba la gestión del Arq. Mariano Arana, el Intendente reelecto, frente a un 20% que desapruueba la gestión<sup>6</sup>.

Una de las transformaciones fundamentales en la gestión y gobierno municipal fue la política de descentralización, que involucró cambios políticos, administrativos y de servicios. Si bien el proceso se comenzó a implementar a partir de 1990, sólo en diciembre de 1993 se instalaron los órganos locales de carácter político, junto con los concejos vecinales, como órganos de participación social. En cada una de las 18 zonas funciona una

6 Ver <http://www.cifra.com.uy/co021100.htm> en <http://www.cifra.com.uy/columnas00.htm>.

junta local que aborda la programación, dirección y control de las obras y planes zonales; un concejo vecinal como cuerpo social de apoyo en la identificación de las necesidades, prioridades y el control participativo de los planes y un centro comunal zonal como servicio municipal de desconcentración administrativa y de servicios.

Los orígenes del proceso de informatización de la IMM se remontan a fines de la década del 70, con la incorporación de computadoras mainframe, utilizadas esencialmente para el registro y la impresión de facturas en tiempo real, uno de los primeros servicios instalados en el país. Esta incorporación no era parte de un proceso global de informatización de la administración, sino una compra puntual, de manera que a fines de la década del 80 no se habían realizado inversiones importantes en esta área.

Con la asunción del gobierno frenteamplista en 1990 se evaluó la necesidad de implementar un sistema informático de gestión en el interior de la Intendencia, para lograr integrar los diferentes departamentos y funciones. Se solicitó al Servicio Central de Informática Universitaria de la Universidad de la República un trabajo de consultoría sobre la estrategia a desarrollar para la informatización de la burocracia municipal. Como consecuencia de las recomendaciones de este trabajo se creó el cargo de director de Servicios Informáticos, éste ha sido ocupado por el mismo responsable desde la creación del cargo hasta la fecha.

Hacia fines de 1992 comenzaron los llamados a licitación para la compra de equipos (hardware y software), y se empezó la instalación del sistema informático de la Intendencia. El objetivo es reducir los tiempos y la heterogeneidad de los procedimientos de gestión y proporcionar información actualizada a las autoridades para la toma de decisiones. Dentro de este plan de informatización de la gestión no existía una articulación de estas innovaciones con proyectos relacionados con la participación ciudadana. El proceso de informatización fue simultáneo con el plan de descentralización que implicó la creación de los centros comunales zonales. Sin embargo, no incluyó una articulación de la experiencia participativa que implica la utilización de las TIC. El uso planeado para las TIC en relación con los CCZ se relaciona con la gestión misma de la Intendencia, no como herramientas de comunicación con los vecinos. Una de las justificaciones que surge de las entrevistas es que “no se podía prever la importancia que tomarían estas tecnologías en el momento en que se desarrolló la planificación del proceso”.

### Sistemas instalados

Hacia fines de la década del 90 la intendencia cuenta con un sistema informático integrado que consta de los siguientes sistemas:

**Sistema de Gestión de Abastecimientos:** instrumentado desde 1997, integra las funciones de compra de artículos y servicios, contratación de obras y gestión de almacenes.

**Sistema de Recursos Humanos:** implementado en su primera versión en 1994, la segunda data de 1999. Es básicamente un sistema informático integral que incluye todas las funcionalidades relativas a los RRHH de la IMM (liquidación de haberes, la historia laboral, control de licencias, beneficios sociales, etc.).

**Sistema Económico Financiero:** implementado en 1998, gestiona el manejo de las cuestiones presupuestales, permite el trabajo integrado de la tesorería: pago de haberes, gestión de ingresos, pago a acreedores y movimientos de caja. Esta innovación permite que el Tribunal de Cuentas realice la auditoría directamente sobre el sistema.

**Sistema de Expedientes Municipales:** implementado a partir de 1997, permite el ingreso de datos, la elaboración de estadísticas, la consulta de documentos y brinda alarmas en caso de tardanzas. Es completamente compatible con Internet. Cuenta con más de 100.000 documentos activos y 125.000 archivados.

### Problemas y potencialidades

Una de las mayores dificultades enfrentadas por el sistema informático instalado se relaciona con el grado de capacitación de los funcionarios que deben operarlo. Los informantes coinciden en que la disparidad de ritmos en la introducción y uso de las diferentes herramientas informáticas, por parte de las secciones y divisiones, se debe a las capacidades diferenciadas de los funcionarios que trabajan al interior de éstas. La edad aparece como un elemento clave en los ritmos de introducción de las nuevas tecnologías: los funcionarios de menor edad son los que se adaptan y manejan el sistema más rápidamente, mientras que los de mayor edad aparecen como más 'resistentes' a utilizar los nuevos procedimientos. Uno de los entrevistados co-

mentó: “Hay funcionarios que prefieren buscar los expedientes físicamente antes que realizar una búsqueda a través del sistema”. Esta falta de formación genera también contradicciones en el interior del sistema, ya que se producen errores en el ingreso de los datos. Aunque se valoran positivamente las cualidades y funcionamiento de los sistemas instalados, la falta de capacitación de un importante sector de los funcionarios municipales es una de las trabas para el funcionamiento óptimo.

La situación del equipamiento es muy desigual. Si bien existe un plan de equipamiento general de la IMM, los ritmos de equipamiento de las diferentes secciones y divisiones se ‘aceleran’ ante su solicitud. Las secciones que muestran mayor interés en el manejo de la herramienta son las que solicitan más comúnmente equipamiento y que en consecuencia cuentan con mayor número de computadoras. En algunas divisiones, según los entrevistados, luego de instaladas las computadoras previstas “se solicitaba algún funcionario extra para la que ‘la maneje’, ya que se consideraba que no es la labor de los funcionarios operarla”.

En este proceso, los CCZ se convirtieron en ‘oficinas municipales más cerca del barrio’. La existencia de un sistema informático integrado permitió la realización de algunos de los trámites desde los CCZ. Sin embargo, para iniciar la mayoría de los trámites es necesario concurrir a alguna dependencia de la IMM; no se pueden iniciar trámites en línea. Sí es posible realizar consultas de la situación de un expediente a través del sitio web de la Intendencia, así como imprimir duplicados de facturas de los diferentes tributos municipales.

Si bien el proceso de implementación del sistema informático de la IMM es un proceso paralelo a la implementación de las políticas de creación de los CCZ como instancia de descentralización administrativa y política, se trata de dos procesos sin puntos de convergencia. El objeto de la implementación del sistema informático tiene como objeto mejorar la gestión, pero no incluye la realización de trámites en línea. Si bien, en el momento del planeamiento de dicho plan no era evidente el impacto que podían tener las TIC en la vida cotidiana, no existió posteriormente una utilización más sustancial de éstas en la interacción con los vecinos. Esto se manifiesta en la trayectoria que siguió el sitio web de la Intendencia.



### El sitio web de la IMM

La trayectoria del sitio web de la Intendencia ilustra sobre la irrupción de las TIC en el ámbito municipal. La génesis de la página web no se relaciona con una planificación estratégica, como fue el caso del proceso de informatización de la gestión. Surgió a partir de un proyecto presentado dentro de las actividades del Fondo Capital, un llamado para actividades artísticas y culturales. Un proyecto para la elaboración del sitio web con información sobre la ciudad de Montevideo se presentó a concurso y ganó. A partir de este proyecto se comenzó a trabajar en el desarrollo de la página de la IMM. Desde un comienzo el mantenimiento del sitio dependió del Servicio de Prensa y Comunicación de la IMM, entre cuyas competencias están la comunicación de las noticias de la Intendencia a los diferentes medios de prensa, la elaboración de resúmenes de prensa para el interior de la IMM, la coordinación con el canal municipal y la elaboración de la página web.

La página web comenzó con el apoyo de personal externo a la Intendencia, relacionado con los autores del proyecto ganador. Paulatinamente dependió enteramente de los funcionarios municipales pertenecientes a esta división, que desarrollaron actividades de capacitación, y otros recursos humanos de la IMM con capacitación en el área. La página está en línea desde 1998. Según revelan las entrevistas y un análisis del sitio, en un principio la función que se otorgaba a la página era proporcionar información sobre la ciudad, sobre todo hacia el exterior. A medida que se fue consolidando, se incluyeron servicios dependientes de las diferentes Unidades y Servicios que constituyen la IMM.

El equipo de página web del Servicio de Prensa y Comunicación es responsable de la información, los titulares de prensa, los hechos de la semana, cómo está integrado el gabinete, los discursos del Intendente, de la parte estática de la página y de la coordinación de los diferentes grupos que aportan contenidos de forma independiente (ejemplos: el Servicio de Información Geográfica, que aporta datos en línea especialmente para profesionales, y el Nodo Informático, responsable de lo concerniente a las consultas y la duplicación de facturas en línea). El servicio es el responsable institucional de la página, su papel implica la coordinación de los diferentes aportes que las unidades desarrollan. Pero la incidencia del equipo en la creación de los contenidos es reducida, depende de los aportes de los diferentes grupos a la página web.

La participación en la página depende del grado de capacidad de cada unidad en el uso de la herramienta. Esto varía desde unidades que han desarrollado proyectos complejos en la web —como el sistema de consulta en línea del servicio de información geográfica o el acceso en línea a los archivos fotográficos de la ciudad, que implicaron la conformación de equipos de trabajo y desarrollo— hasta unidades que, según los entrevistados “deben ser ‘pinchadas’ para obtener algún aporte”. La actualización de los contenidos de la página es diaria, en especial con relación a las noticias sobre actividades e informaciones relacionadas con la IMM.

Uno de los cambios más importantes, ha sido el empleo de las TIC para la distribución de las informaciones relativas a la Intendencia entre los medios de prensa. Este servicio, que anteriormente se realizaba en papel y se distribuía entre los medios de prensa, se distribuye solamente de manera digital desde el 13 de julio del 2000. Los datos sobre la cantidad de visitas revelan que desde el 2 de enero al 30 de junio del año 2000 se registraron 38.439 visitas, aunque este dato no discierne el lugar desde cual se accede a la página: desde el interior de la IMM, desde Montevideo o desde el exterior del país. Si bien se reciben mails de los usuarios, en el momento en que se realizó la investigación, un sistema para recibir sugerencias y contestar los correos electrónicos recibidos estaba en proceso de instrumentación.

La página web ofrece informaciones sobre las diferentes actividades que se desarrollan en los CCZ, así como figuran los correos electrónicos de las autoridades municipales, de los ediles de la junta y de los responsables de los CCZ. No se detectaron servicios que permitan una interactividad con los vecinos, ni se percibe un intento por generar una dinámica de participación a través de este medio: sólo se brinda una copiosa información para estimular la participación a través de canales de tipo ‘tradicional’.

A partir de las entrevistas a los responsables, se detecta una percepción positiva de las potencialidades que ofrece el medio con relación a la participación, aunque todavía no es clara la forma en que se puede implementar. Existe la visión de que se está en un contexto donde se han comenzando a cosechar los frutos de los procesos de informatización desarrollados en los últimos 10 años. No obstante, la prioridad con relación a la comunicación se relaciona con el canal de la Intendencia TV Ciudad, tanto en recursos como en inversiones; existe un proyecto de ‘subir’ la señal del canal al satélite. Ante la pregunta a un responsable sobre por qué no se realiza difusión de

los contenidos y los servicios ofrecidos en el sitio, se comentó que “no se disponía del ancho de banda necesario y se temía que un aumento de las visitas lo colapsara”. Se planteó que esto se solucionaría cuando existiera una política clara de difusión con respecto al sitio.

Se detecta una percepción ambivalente con respecto a los impactos que pueden generar las TIC en la dinámica de participación ciudadana. Existe el temor, explicitado en las entrevistas, de que estos medios sustituyan a los medios tradicionales de participación ‘cara a cara’, considerados como insustituibles para la recreación de espacios comunitarios. Esto es consecuente con la apuesta de las políticas de descentralización llevadas adelante por el gobierno municipal en los últimos 10 años y con las características de la información que se encuentra en la página, con relación a este tipo de actividades. Esta visión es paralela a la percepción que se tiene de las TIC, como mecanismo relativamente barato para la difusión de las potencialidades de la ciudad en el exterior entre potenciales turistas e inversores, más que como herramienta de interacción. La percepción de las potencialidades de estas tecnologías entre el gobierno nacional y el municipal de Montevideo son similares.

En el caso de Montevideo el potencial del uso de las TIC está dado por el elevado número de hogares que cuentan con computadora y conexión a Internet (un 26%<sup>7</sup> de los hogares montevideanos). El equipamiento de los hogares brindaría una ‘base material’ para potenciar la participación a través de las nuevas tecnologías de comunicación. Si bien este porcentaje encierra a los sectores con un mayor nivel educativo y de ingresos, es una parte importante de la población de la ciudad. Esto no incluye los espacios colectivos para el acceso a estas tecnologías.

### La gobernabilidad electrónica en Montevideo

El proceso de informatización de la IMM es relativamente antiguo, dado que se remonta a fines de la década del 70, aunque en forma puntual. Hubo que esperar a la asunción del gobierno frenteamplista en 1990 para que se considerara la necesidad de implementar un sistema informático de ges-

---

7 Interconsult. Publicado en diario El País 13/8/00.

ción en el interior de la Intendencia, con el fin de integrar los diferentes departamentos y funciones. Casi una década más tarde en Buenos Aires el proceso de informatización se desarrolló en forma simultánea al plan de descentralización, aunque ambos programas no estuvieron conectados entre sí ni confluyeron a un fin común.

La informatización de la IMM se desarrolló para la administración de la misma. No fue concebido como una instancia de comunicación con los ciudadanos, ni incluyó una articulación con iniciativas de participación por medio de las TIC. El uso planeado para las TIC en relación con los CCZ se vincula con la gestión misma de la Intendencia, no como herramienta de comunicación con los vecinos. Esto está ilustrado por la concepción de su página web, que no surgió de una estrategia de comunicación interorganizacional ni con los habitantes urbanos, sino de un proyecto artístico-cultural, de una iniciativa individual.

Aunque inserta en un marco de circunstancias favorables —la actitud y las estrategias del gobierno nacional hacia el uso de las TIC como una puerta de salida económica y cultural, el elevado número de hogares que cuentan con computadora y conexión a Internet—, el impacto de estas tecnologías sobre la gestión urbana montevideana deja un sabor a insatisfacción. Los funcionarios municipales aún no están completamente alertas sobre las potencialidades de las TIC como herramienta de interacción con la ciudadanía. Esta visión es paralela a la percepción que se tiene de las TIC como mecanismo relativamente barato para la difusión de las potencialidades de la ciudad en el exterior entre potenciales turistas e inversores, más que como comunicación con los habitantes urbanos. La percepción de las potencialidades de estas tecnologías entre el gobierno nacional y el municipal de Montevideo son similares, en este sentido.

Lo más significativo, en lo que se refiere al uso de las TIC, en la relación entre gobierno municipal y ciudadanos, es que aunque la implementación del sistema informático de la IMM es un proceso paralelo a la implementación de las políticas de creación de los CCZ como instancia de descentralización administrativa y política, estos dos procesos no son convergentes. La implementación del sistema informático se plantea el objetivo de optimizar la gestión municipal, aunque no incluye la realización de trámites en línea. Este paralelismo sin contactos, demuestra la inexistencia, o al menos la escasez, de ejecución de estudios prospectivos o de impactos socia-

les de las TIC en la gobernabilidad, previos a su implementación. Probablemente esto se debe a la precocidad, comparada con otros países de la Región, con que la IMM decidió informatizar sus sistemas administrativos.

### **TIC en redes ciudadanas**

En la actualidad, surgen experiencias ciudadanas exitosas con respecto al uso de informática para mejorar la calidad de vida de la población. En realidad, estas prácticas no son nuevas. Artopoulos (1998) plantea: “Fueron el resultado de la actividad de un movimiento político-tecnológico opuesto a la informática centralizada del complejo militar y corporativo norteamericano. (...) Lejos de la tesis del postmodernismo, el uso alternativo de esa tecnología no expresa solamente la rebeldía cyberpunk sino también la utopía de la participación ciudadana en el centro del espacio territorial comunitario: la ciudad”.

Douglas Schuler (1998) propone comenzar por examinar el concepto de ‘comunidad’. Para este propósito, puede definirse la comunidad como “un grupo de personas que viven en cercanía geográfica unas de otras y que están ligadas por relaciones sociales y laborales, u otros intereses comunes”. Para que esto resulte efectivo, los individuos que desarrollan redes ciudadanas deben reconocer, apoyar y alentar estos lazos. Un modo de hacerlo, según afirma Schuler en su libro “New Community Networks: Wired for Change”, es ofrecer información y desarrollar servicios que contribuyan a sostener y desarrollar los ‘valores centrales’ de la comunidad. Estos valores serían: cultura y capacidad de convivencia; educación; fuerte cultura democrática; salud y bienestar; equidad económica, oportunidad y sustentabilidad; e información y comunicación (incluyendo, por ejemplo, tanto bibliotecas tradicionales como medios informáticos, televisión, radios libres, etc.). Todos estos valores son interdependientes y de acuerdo a una concepción organicista, pueden ser visualizados como sistemas vitales para una comunidad; del mismo modo en que los sistemas circulatorio, nervioso o muscular desempeñan papeles interdependientes en el cuerpo humano.

Una red electrónica ciudadana (REC) selecciona y ofrece información de múltiples fuentes, posibilitando la idea de un punto único de acceso a la información, sin tener que recurrir a llamar a varias oficinas municipales,

leer varios diarios y consultar a las variadas asociaciones de vecinos. Sin embargo, las REC ofrecen más que información local, muchas de ellas organizan periódicos semanales o boletines electrónicos, proporcionan conexiones con redes nacionales e internacionales, así como el acceso comunitario a la televisión por cable —que es en realidad una comunicación interactiva, de dos direcciones— y sirven como catalizadores y conductos para proyectos comunitarios.

Aunque no existe una red electrónica comunitaria o ciudadana paradigmática, un recorrido por las organizaciones existentes nos puede ilustrar muchos conceptos. La base electrónica de las organizaciones de la sociedad civil que usan TIC incluye habitualmente correo electrónico, acceso a Internet, listas de distribución electrónica o listervs, y foros de discusión on line. Sin embargo, las organizaciones no proporcionan la misma capacidad de circulación on line que los proveedores comerciales. Algunas obtienen su conexión a Internet y su página web por medio de la buena voluntad de proveedores locales, otras pagan estos servicios. Los miembros de las REC o los ciudadanos que acuden a ellas puntualmente las contactan a través de una variedad de maneras, que incluyen la conexión a través de computadoras personales y módems, conexión mediante otra computadora en Internet (a través del programa Telnet), o directamente vía Internet. En los países desarrollados, las bibliotecas públicas y las universidades proveen terminales de acceso para los que carecen de equipamiento informático en el hogar. También se instalan kioscos informáticos, terminales de computación a través de las cuales se puede acceder a Internet pagando el equivalente a un dólar. El acceso al ciberespacio ya no está tan limitado financieramente como al inicio de la difusión de Internet, aunque las fronteras impuestas por los diferentes capitales culturales siguen vigentes.

La Asociación Española de Redes Ciudadanas ([www.aerc.net](http://www.aerc.net)), define así a estas redes: “Una red ciudadana es un sistema de intervención, instrumentalización, articulación y promoción del desarrollo local en todas sus vertientes”, y añaden: “Por otro lado, los poderes públicos tienen en las redes ciudadanas un medio de hacer llegar a los lugares más alejados información concerniente a los asuntos de interés común y una forma de prestar servicios a los ciudadanos. En un futuro, muchos trámites y gestiones deben poderse realizar por medios telemáticos. La comunicación administración-administrados debe tecnificarse al mismo ritmo que lo haga la sociedad, no

quedarse retrasada. (...) Las redes pueden servir para aumentar la cantidad y calidad de los servicios públicos, especialmente para aquellos grupos que tienen problemas para utilizarlos en sus modalidades actuales. Los distintos grupos y movimientos sociales tienen en las redes un medio de comunicación y de coordinación, un foro para hacer llegar sus ideas y propuestas a los ciudadanos y una herramienta para interactuar con grupos de intereses similares de otras partes del mundo”.

Aunque esto es el principio del principio, éstos son también los cimientos de la ciudad del conocimiento, la cual requiere un diseño específico en el que intervengan tanto los barrios como las universidades, los emprendedores sociales y los organismos que, de una u otra manera, son determinantes en la configuración de la Sociedad de la Información.

#### El uso de TIC por la sociedad civil en Argentina

En la década del 70, la noción de gobernabilidad estaba asociada al papel del Estado con relación a la eficacia administrativa, buena conducción o capacidad de gerencia del Estado. En el cambio de milenio, el concepto de gobernabilidad incorpora las variables vinculadas a la relación del Estado con el conjunto de organismos económicos y poderes públicos y la interacción con los actores de la sociedad civil, la economía y el mercado. La noción aquí propuesta de local governance (gobernabilidad local) releva su dimensión política y coloca en el centro del debate la interdependencia entre Estado y sociedad civil. La visión prevalente es la de que si no se organizan los múltiples intereses de la sociedad civil, es imposible anticipar el éxito de la gobernabilidad.

Se registra un cambio reciente en la relación entre Estado y sociedad civil. Los diferentes aspectos (Filmus 1999) se refieren a las políticas de reforma del estado, la crisis de representación, la fragmentación de la estructura social, y el cambio de modelo organizacional.

- Políticas públicas, reducción del papel del estado en el manejo de la economía y la producción. Reforma del aparato público (reforma administrativa), como transferencia de una parte de las funciones hacia el mercado (privatización), y la delegación de actividades en el nivel munici-

- pal y en la propia sociedad civil (políticas de descentralización y aparición de ONG como ejecutoras de políticas públicas).
- La crisis de representación, si bien no afecta la credibilidad del sistema político, cuestiona los procedimientos utilizados para la elección de los representantes, a los partidos y a los propios políticos como grupo que da prioridad a sus intereses antes que a los de sus representados. Se enuncia la emergencia de las macro y micro políticas (OSC y movimientos sociales de incidencia puntual) y, consecuentemente, separación de la esfera política y la esfera de lo social. Potenciación de la auto-resolución de demandas, resolución de problemas en la esfera de lo social. Ampliación de 'lo público' a través de lo social. Problema de la participación por fuera del Estado, modelo de reestructuración del estado que promueve la auto-resolución y no articula la participación.
  - Surgimiento y desarrollo en la década del 80 de organizaciones diferentes a las tradicionales: movimientos sociales con base en temas específicos y en donde se prioriza el espacio de lo local, las nuevas demandas, la sobrevivencia económica y la no vinculación con lo político partidario.
  - Reconocimiento de las ONG como actores centrales en la elaboración e implementación de programas de desarrollo. Reconocimiento desde el Estado y desde los organismos de financiamiento internacional.

Cambio en las funciones de las ONG: algunas ONG consideran que se debe intensificar la relación con lo público y que las propias organizaciones pueden encargarse directamente de 'ejecutar' algunos programas con manejo propio de los recursos y evaluación del Estado (sobre todo en el nivel municipal). Otras organizaciones no están dispuestas a ocuparse de las funciones que le corresponden al Estado y creen que su actividad debe desarrollarse sólo en el ámbito de lo social y en el 'control de lo público'.

#### Las organizaciones comunitarias de la ciudad

Algunos autores plantean la relación existente entre la escala o tamaño de la ciudad y las diferentes formas de participación ciudadana, así es como habría diferencias en relación a los vínculos entre el Estado y la sociedad civil



en municipios rurales, chicos, grandes, ciudades intermedias y áreas metropolitanas. Según esta categorización, a Buenos Aires le corresponde “una estructura compleja en la que además de la existencia de organizaciones de base, entidades intermedias y organizaciones de apoyo también se presentan demandas sectoriales vinculadas a la calidad de vida, el cuidado del medio ambiente, la defensa de usuarios y consumidores, etc.”. Esta heterogénea y densa trama asociativa se refleja en el hecho de que la ciudad registra la mayor concentración de las ONG del país (según GADIS 46% del total, 2000).

- Un estudio de D. Filmus, D. Arroyo y M. Estébanez (1997) sobre el perfil de las ONG del distrito plantea que:
- Existe una gran heterogeneidad en las problemáticas abordadas. Las actividades no solo giran en torno a temas usuales (pobreza, infancia, desempleo, etc.) surgen otras áreas de relevancia como medio ambiente, derechos humanos, participación ciudadana, etc.
- La cercanía a los centros de decisión facilita el acceso a las fuentes de información y financiamiento (sobre todo internacionales).
- Son muy frecuentes las interacciones entre las ONG y la participación en una o varias redes. Su eficacia requiere una evaluación cautelosa, porque el contacto no deriva en intercambio de recursos, ni socialización de experiencias.
- En relación al Estado, las organizaciones de acción directa (de base) tienen como interlocutores frecuentes al municipio y a diversos organismos nacionales. Mientras que la actitud es ‘hostil’ hacia ambos niveles, existe una cierta dependencia de los subsidios que brinda el gobierno. Y el resto de las ONG (de apoyo) diversifica a sus interlocutores públicos ya que en la mayoría de los casos su radio de acción involucra a otras regiones de país (relación acotada a un proyecto).

El CENOC, organismo oficial que posee la base de datos más completa de las organizaciones comunitarias del país, cuenta con 483 organizaciones con base en la ciudad (CENOC 1998). En su mayoría se trata de asociaciones civiles y fundaciones. Los modos de intervención más utilizados por éstas son: capacitación, atención primaria y asesoramiento. Las áreas temáticas más frecuentes son la social y humana, salud y educación. La mitad de las

organizaciones participa en redes, y la mayoría realiza actividades de amplio alcance territorial (en el ámbito nacional un 44%).

Con relación a la articulación entre el GCBA y las ONG existen distintas experiencias fomentadas desde distintas áreas de gobierno para distintos fines.

- Plan estratégico (Consejo del Plan Estratégico, jefatura de gobierno): identifica actores urbanos, públicos, sociales y privados. Diagnostica las principales fortalezas y debilidades que tiene la Ciudad y las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta. Traza los lineamientos de acción para producir un cambio cualitativo en las tendencias de largo plazo. Desarrolla indicadores e información estratégica para la gestión. Integran el Consejo del Plan Estratégico (CPE) un amplio abanico de organizaciones sociales, de muy diversas vertientes: el trabajo, la producción, las religiones, la cultura, la educación, los partidos políticos, las ONG y, en general, cualquier institución que desee formar parte de él, si cumple los requisitos mínimos que establecerá la reglamentación. El CPE tendrá 'iniciativa legislativa': la atribución de presentar proyectos de ley. La red posee 83 organizaciones (ONG, empresas, entes reguladores, cámaras, universidades).
- CIOBA (Centro de Información sobre Organizaciones que operan en la Ciudad de Buenos Aires, Subsecretaría de Promoción Social, Área de Políticas Sociales), contribuye al desarrollo y fortalecimiento de las OSC a través de un servicio de información moderno y eficiente. Realiza una base de datos con información específica, actualizada y georeferenciada de las organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil. La información es pública y gratuita y su inscripción es voluntaria (registro de 294 ONG).
- SSZ (Servicios Sociales Zonales, Subsecretaría de Promoción Social, Área de Políticas Sociales, con asiento en los CGP) posee dos líneas de trabajo: 1) Promoción y fortalecimiento de la organización social local: promueve la articulación mediante la construcción del entramado de redes sociales e institucionales, la coordinación social, alianzas y estrategias con instituciones públicas y privadas con el fin de sumar esfuerzos, evitar superposición de acciones y maximizar los recursos para mayor beneficio de la comunidad. Durante el año 1999 funcionaron 15 redes

y participaron 338 instituciones, en las que se articularon organizaciones de la sociedad civil con los SSZ. 2) Apoyo técnico a instituciones: brinda apoyo técnico a instituciones no gubernamentales con el fin de contribuir a su organización interna y potenciar sus prestaciones en beneficio de los usuarios. Durante 1999 brindó asistencia técnica a 53 instituciones y grupos comunitarios o de base.

- Control Activo (Legislatura), la implementación de un sistema donado por la ONG Control Activo y 32 ONG agrupadas en el Foro por la Transparencia, entre las que se encuentra Poder Ciudadano, que auditan el sistema de compras de la Legislatura. Este sistema, llamado 'Control Activo' permite poner en la web los datos generados por compras. A partir de enero de 1999, la Dirección General Administrativa desarrolló e implementó un Sistema Digitalizado de Gestión de Compras, que permite publicar los registros, desde esa fecha en adelante se ingresa información en la base de datos del sistema Control Activo.

#### La encuesta

Para nuestro estudio realizamos un recorte acerca de la sociedad civil e incluimos a las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, que no dependen institucionalmente ni del estado y ni del mercado, que plantean nuevas formas de acción colectiva por fuera del espacio político partidario, y utilizan TIC en sus acciones. De esta manera quedaron excluidas las organizaciones tradicionales: sindicatos, clubes de barrio, iglesias, cooperadoras escolares, partidos políticos, centros de jubilados, etc; las que producen conocimientos para cuadros dirigentes: consultores y/o fundaciones políticas y universidades privadas, y los centros académicos privados.

Las fuentes de información relevadas fueron CENOC, Foro del Sector Social, Gadis, CIOBA e Internet. El uso de TIC se determinó por las organizaciones con presencia en Internet, a través de su propio sitio web, o empleando una dirección de correo electrónico para uso de la organización. Este trabajo nos permitió detectar tendencias sobre el uso de las TIC y sus consecuencias sobre aspectos estratégicos de la producción y utilización de la información, la comunicación, y la generación de nuevos servicios.

Se realizó una encuesta autoadministrada, difundida a través del correo electrónico. La modalidad usada emula el método de las encuestas postales tradicionales, solo que en este caso, las organizaciones debían ingresar a un sitio web para contestar un formulario electrónico. La consulta alcanzó prioritariamente a las organizaciones de apoyo<sup>8</sup> de tamaño medio y grande, de la Ciudad de Buenos Aires, usuarias de Internet desde hace por lo menos tres años. Obtuvimos datos de 78 ONG en 30 días (del 21 de noviembre al 20 de diciembre de 2000).

El análisis de los productos resultantes del proceso de adopción de Internet en las organizaciones se dividió en 'resultados' (cuantificación de la nueva infraestructura y capacidad instalada en las organizaciones, así como la utilización de servicios de Internet en calidad de usuarias y/o productoras de información) y 'efectos' (el impacto sobre la comunicación, el acceso a la información, y el acceso y generación de nuevos servicios)<sup>9</sup>.

El 'resultado' más evidente es la infraestructura instalada para acceder al servicio. Hay un promedio de cinco computadoras por organización, de las cuales cuatro poseen conexión a la Red. En su mayoría se trata de equipamiento adquirido para uso exclusivo de la organización, aunque también se destaca el uso de computadoras desde el hogar de algún miembro. Un tercio del total de las organizaciones dispone de equipos conectados en red.

Otro resultado es la capacidad organizacional desarrollada para el uso de Internet, así como la división de tareas en el interior de la organización mediante la incorporación de personal dedicado a tareas relacionadas con Internet, la forma en que esas personas se han capacitado respecto al uso de la herramienta y los costos que esto representa para la organización. La mayoría de las organizaciones dispone de personas que realizan tareas vinculadas a Internet (entre 2 y 5 miembros en la mayoría de los casos). No han incorporado nuevos miembros para desarrollar estas labores (47 casos), lo cual muestra que se trata de los mismos recursos humanos de la organización, que desempeñan tareas vinculadas a la comunicación electrónica. En cuanto a la capacitación en TIC de miembros de organizaciones, la mayoría se

---

8 Se utilizó la tipología establecida por el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC), que clasifica a las organizaciones en organizaciones de base y de apoyo.

9 Nos hemos basado, en parte, en la metodología propuesta por la Fundación Acceso, en el estudio sobre la valoración del impacto de Internet en las organizaciones de la sociedad civil en Centroamérica.

han capacitado por sí solas (el 51,2% de respuestas), una minoría de las organizaciones posee personal profesional y/o técnico de ciencias informáticas (el 17,1% de respuestas), y en menor proporción aparecen las personas que fueron capacitadas dentro de la organización (el 16,3% de respuestas). La mayoría de las organizaciones no destina fondos vinculados a esta actividad (26 casos). Entre quienes le asignan partida presupuestaria (para proveedor de servicios, gastos telefónicos, mantenimiento de sitio, software, etc.) algunas organizaciones destinan hasta un 5% (23 casos), y otras destinan hasta un 11% o más (16 casos).

La infraestructura instalada, y la capacidad organizacional desarrollada para el uso de Internet se relacionan con el acceso y el aprovechamiento de la tecnología en las organizaciones, ya sea como usuarias o productoras de información. La mayoría de las organizaciones son usuarias de Internet desde hace tres años o más (50 casos), y se destacan quienes utilizan la red desde hace por lo menos dos años (15 casos). La mitad de los miembros de las organizaciones cuenta con acceso al correo electrónico (el 47% de casos) y más de un tercio de los miembros posee acceso a la web (el 38% de casos). El correo electrónico y la web son los servicios más utilizados por las organizaciones (el 42,8% y el 25% de respuestas respectivamente), así como el uso de listas de discusión (el 18,9% de respuestas).

El uso de Internet mejoró el acceso a la información (el 20,7% de respuestas), la difusión de actividades (el 20,5% de respuestas), la comunicación con otras organizaciones (el 19,3% de respuestas) y simplificó las tareas administrativas (el 15,1% de respuestas). La mayoría de las organizaciones utiliza Internet para difundir información a través de su sitio web (60 casos). Esta tendencia crece entre las organizaciones con más experiencia en el uso de la red. También se tiende a implementar sitios web entre las organizaciones que poseen programas de amplio alcance geográfico. Más del 30% de los sitios fueron realizados por miembros de la organización (35 casos), y en menor medida se recurrió a la contratación de una empresa de servicios informáticos (13 casos) o la colaboración de algún voluntario (10 casos). La mayoría de los sitios brinda información (el 36,3% de respuestas), acceso a un boletín electrónico (el 20% de respuestas), ingreso a bases de datos (el 15,6% de respuestas) y lista de discusión (el 11,9% de respuestas). La mitad de las organizaciones realiza mensualmente una actualización de contenidos; la otra mitad, sólo dos o tres veces por año.

En lo que se refiere a los 'efectos' en el uso de TIC en las organizaciones comunitarias, su inserción en las organizaciones produjo cambios en la comunicación, la información y generación de nuevos servicios, y, consecuentemente, en la misma organización interna de la ONG. Un aspecto de la comunicación a considerar es el nivel de los 'vínculos' con otras organizaciones, tanto con redes de organizaciones como con el gobierno local. Entre estas organizaciones encontramos que la mayoría forma parte de una red (64 casos). En su mayoría las redes están conformadas por organizaciones de todo el país (el 38,7% de respuestas), organizaciones del exterior (el 36,3% de respuestas) y organizaciones locales, de la ciudad (el 25% de respuestas). Por otra parte, se acentúa la tendencia que muestra que la organización que tienen una mayor vinculación con organizaciones nacionales e internacionales utiliza sitios web.

En su relación con el gobierno local, la mayoría de las organizaciones no posee ningún vínculo con su municipio (el 27,4% de respuestas). Se destacan las organizaciones que participan de las actividades del municipio, como asistencia a reuniones (el 19,7% de respuestas), las organizaciones que reciben apoyo para sus actividades (el 17,9% de respuestas) y las que acceden a información municipal a través de Internet (el 14,5% de respuestas). Se utilizan los medios de vinculación tradicionales y las TIC aún no son visualizadas como un medio de vinculación entre sociedad civil y gobierno.

A través de Internet las organizaciones han logrado un mayor acceso a la información, el acceso a bases de datos y a través de la participación en comunidades virtuales. Éste no es el único cambio, con Internet estas organizaciones se han posicionado como productoras de información y así participan activamente de las ventajas del sistema mundial de comunicaciones. Este posicionamiento no se limita a la creación de sitios web como 'tablón de anuncios', sino que las organizaciones comenzaron a visualizar las potencialidades de la red para el acceso a recursos y la generación de nuevos servicios. Entre los sitios web analizados encontramos la creación de herramientas innovadoras que incorporan el uso de TIC para mejorar el acceso a recursos escasos, facilitando la llegada de donaciones, la recaudación de fondos por vía electrónica, campañas de voluntariado, formación a distancia y acceso a la información. A su vez, la generación de servicios utiliza el soporte TIC para la recepción de denuncias, brindar asesoramiento, capacitación, campañas vía e-mail, mejorar la comunicación con las poblaciones benefi-

ciarias, y el acceso a información a través de portales. También hay quienes han implementado un uso estratégico de Internet vinculado a los objetivos, proyectos y misión de la institución (caso Plan Alerta).

Las investigaciones propias corroboran que las organizaciones recurren a sus propios miembros para la capacitación y dedicación a las tareas vinculadas a Internet, y a sus propios e históricos recursos para tales actividades. Pero fundamentalmente, permiten percibir los cambios que Internet produce en el acceso a la información, la difusión de la propia organización y la comunicación con otras organizaciones. La evolución en el uso de la web y la participación en la misma, han generado el crecimiento de los sitios web de las organizaciones, su participación en comunidades virtuales y en la propia producción de información y generación de nuevos servicios. Se visualiza un recorrido y crecimiento de las ONG, al menos en un grupo de ellas, hacia el uso de Internet y la incorporación de las TIC en sus funciones y estrategias. Sin embargo, no se debe olvidar que se trata en su mayoría de organizaciones grandes y medias con actuación internacional; la gran mayoría de las pequeñas organizaciones de la comunidad no se encuentran en la misma situación. La articulación entre las ONG y el GCBA se realiza prioritariamente a través de canales convencionales de participación, se utiliza muy escasamente el sitio web del gobierno y la comunicación electrónica con los funcionarios y representantes.

#### Redes electrónicas comunitarias uruguayas: los pioneros

Las organizaciones de la sociedad civil cumplieron un papel fundamental en el proceso de difusión de Internet en Uruguay. A fines de 1985, durante los primeros tiempos de la restauración democrática, el mundo de las ONG se revitalizó en el contexto libertario y movilizador propio de la apertura. Las cooperativas y las organizaciones comunitarias y de investigación que habían resistido la dictadura, salieron de esta experiencia fortalecidas y se reforzaron con el contingente de repatriados, que volvían con un ánimo renovado y lógicas nuevas de participación e intervención.

Una de las consecuencias fue la imbricación entre las principales organizaciones comunitarias de la Universidad de la República, a través de los docentes investigadores restituidos, que regresaban repatriados, como los

que se habían refugiado en los centros privados. En ese contexto se planteaba la necesidad de mantener y consolidar las redes sociales y académicas, así como los contactos internacionales que habían conformado los exiliados y las ONG en su proceso de reactivación. Las TIC fueron una alternativa explorada y profundizada principalmente por las ONG de investigación económica y social, y por los científicos de las ciencias básicas y tecnológicas<sup>10</sup>.

En 1986 el Instituto del Tercer Mundo (ITEM) ya utilizaba abundantemente las TIC para comunicarse con una vasta red de corresponsales, con el secretariado de la red del Tercer Mundo en Malasia, acceder a bases de datos de todo el mundo a bajo costo y recibir los artículos para su “Guía del Tercer Mundo”, una enciclopedia anual con información socio-demográfica y económico-política.

Dada la elevada integración de las principales ONG uruguayas, rápidamente se difundió la noticia de la disponibilidad de esta tecnología; comenzaron a llegar demandas de envío y recepción de e-mails mediante Chasque, la casilla colectiva de las ONG, que residía en la BBS de GeoNet en Inglaterra. El ITEM comenzó a brindar servicios de comunicación a las demás ONG uruguayas, en especial a las organizaciones de derechos humanos, los centros privados de investigación social y ONG feministas, con muchas de las cuales compartían desde el espacio físico hasta las organizaciones de coordinación que favorecieron el retorno a la democracia en el país.

“En esa época el fax aun era una novedad y los ‘vecinos’ (las compañeras de GRECMU, en la vereda de enfrente, los amigos y amigas de CIEDUR, SERPAJ y el PLEMUU) curioseaban, nos pedían que les enviáramos mensajes o que les buscáramos alguna información en bases de datos”<sup>11</sup>.

En 1989 el ITEM, junto a una docena de ONG, solicitó y obtuvo de la Organización Holandesa de Cooperación para el Desarrollo (Novib), una donación de 10.000 USD para poner en marcha el primer proveedor de conexión para uso ciudadano que tuvo Uruguay. Se le puso el nombre de la vieja casilla de correos: Chasque.

El grupo de ingenieros y estudiantes de ingeniería e informáticos entu-

10 Basamos esta reconstrucción en las jugosas entrevistas a Roberto Bissio, Director de ITEM; M. Cipoletti de Chasque; y a Ida Holz Directora de SECIU y Enrique Castillo Administrador de la RAU.

11 [http://www.chasque.net/chasque2000/acerca\\_de/historia.htm](http://www.chasque.net/chasque2000/acerca_de/historia.htm)



siastas y autodidactas que sostenían esta primer Red Electrónica Comunitaria, imbuidos en el espíritu democratizador y participativo de los pioneros de la comunicación telemática se unieron con instituciones de Nairobi (EconewsAfrica) y Penang (Third World Network), y fundaron NGONET, una red dedicada a promover la participación ciudadana en los procesos de negociación internacional.

“NGONET lanzó la idea de vincular las negociaciones diplomáticas con los incipientes debates en las redes electrónicas... En los años siguientes Chasque y NGONET participarían en la instalación de sistemas de comunicación e información durante la Cumbre de la Tierra (Río de Janeiro, 1992), la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo (El Cairo, 1994) y la Cumbre Mundial de Desarrollo Social (Copenhague, 1995)”<sup>12</sup>.

Chasque fue fundamental en el proceso de difusión extra-académica de Internet, aunque estaba basado en el mundo académico, mantenía fuertes vínculos con el SECIU, Servicio Central de Informática Universitario. En 1994 se instaló una línea directa entre SECIU y Chasque, que desembocaría en uno de los conflictos clave del proceso de difusión de Internet en Uruguay.

En noviembre de 1993 ANTEL e ITEM firmaron un convenio por el cual todos los usuarios de URUPAC podían usar los servicios de Chasque. Era el primer vínculo directo con Internet que ANTEL ofrecía a sus usuarios. En marzo SECIU se conectó a Internet a través de una línea proporcionada por ANTEL; el ente le prohibió brindar acceso a ‘terceros’, un impedimento implícitamente referido a Chasque. Chasque recibió cartas de apoyo de todas partes del mundo y el Instituto inició un recurso de amparo ante la justicia. Ésta desestimó el recurso, pero señaló en su fallo que el tema del acceso a Internet merece “un amplio debate nacional”, que abrió el ‘tema Internet’ del círculo de iniciados a la polémica pública.

En agosto de 1995, con una nueva dirección en ANTEL, se produjo un cambio de políticas. Chasque fue habilitado y comenzó a ofrecer acceso en modo gráfico a Internet. Los socios empezaron a navegar por la World Wide Web y a tener sus propias páginas de WWW, casi al unísono con la inau-

---

12 [http://www.chasque.net/chasque2000/acerca\\_de/historia.htm](http://www.chasque.net/chasque2000/acerca_de/historia.htm)

guración del proveedor estatal mediante línea discada, tipo 0900, sin necesidad de registro o afiliación y facturada sobre la cuenta telefónica. Desde esa fecha hasta ahora el panorama ha cambiado sustantivamente, el papel de las ONG como promotoras de la difusión de Internet fue cedido al Estado y las Empresas; Chasque cayó en la vorágine. Hoy se le cuestiona su condición de ONG, con el IVA exonerado y una lógica de proveeduría de servicios netamente empresarial, que no ofrece explícitamente planes especiales de conectividad y webhosting para ONG, y no diferencia marcadamente sus contenidos de un portal clásico.

El proceso de masificación de la informática y de Internet provocó un cambio de perfiles de usuarios y proveedores de servicios y contenidos. El 26% de la población tiene PC en el hogar y otro 13% en su trabajo, un 20% de la población urbana se declara usuario frecuente de computadoras, y un 10% se conecta a Internet, el porcentaje más alto de América Latina<sup>13</sup>. La tasa de crecimiento de usuarios de la web alcanza el 40% anual. Los analistas auguran que para el 2003 se alcanzará el punto de saturación, con una cobertura del 25%<sup>14</sup>. También crecen los servicios basados en TIC: se contabilizan 54.065 host con extensión '.uy', según la encuesta del Internet Software Consortium de enero de 2001; que ubica a Uruguay en el puesto 47 en el mundo, de acuerdo a este baremo<sup>15</sup>.

#### Acceso a las TIC en la población uruguaya

La distribución de acceso a las TIC (por medio del indicador tenencia de PC según nivel socioeconómico) revela la brecha digital de base económica de la población. En los estratos altos y medio-altos, el 58% tiene acceso a un PC en el hogar, y el 25% en su trabajo, contra el 22% y el 14% respectivamente en los grupos de nivel medio, y el 2% y el 8% en los medios y medio-bajo. En cuanto al acceso a Internet, es del 10%. Existe, en ese 10% con acceso a Internet, una brecha generacional, en un país que lentamente corre su media de edad por encima de los 32 años. El 62% de los cibernavegantes tiene menos de 30 años, y el 19% entre 30 y 40 años. Estas pro-

13 Encuestas publicadas en <http://www.cifra.com.uy/columna.htm>

14 Ing. Juan Grompone en <http://www.montevideo.com.uy/genexus/51.asf>

15 <http://www.isc.org/ds/WWW-200101/dist-bynum.html>

porciones disminuyen entre los 40 y 50 años a 11 % y descienden al 8% entre los de más de 50 años.

La distribución de estos perfiles y niveles de cobertura han ayudado a que las empresas reaccionen positivamente. Según la Encuesta de empresas medianas y grandes de los principales sectores de la economía, realizada por Deloitte & Touche-Uruguay, más de un 60% de las empresas encuestadas declaró poseer página web y casi un 90% correo electrónico como herramienta de colaboración. El impacto del e-businesses considerado muy leve (un 58%); menos de un 18% tiene ventas por Internet y un 28% compra insumos por esa vía<sup>16</sup>.

El sector económico 'portaestandarte' de la sociedad de la información en Uruguay es la industria de software, que se consolida como un referente regional en el desarrollo de sistemas de información para empresas, área en la que se ha alcanzado capacidad competitiva de clase mundial. Según los resultados de la Agenda de Competitividad (1999) por los principales empresarios del sector en el Ministerio de Industrias, el sector está integrado por unas 20 empresas grandes y unas 150 medianas, que en total exportan unos 60 millones de USD al año<sup>17</sup>.

El Estado ha comenzado a asumir el papel que le exigen las empresas más dinámicas del sector software: generar una imagen externa de país tecnológico, facilitar el acceso a fuentes de financiamiento y promover la sociedad de la información. El movimiento más claro fue la instalación del Comité Nacional para la Sociedad de la Información, integrado por el Presidente de la República, el Rector de la Universidad de la República, un delegado de las universidades privadas, un representante de la Cámara Uruguaya de Software. Los principales objetivos nacionales<sup>18</sup> y sus acciones planeadas para los próximos 3 años incluyen: "Alfabetización Telemática, Desarrollo de Servicios Telemáticos para el ciudadano y las empresas, Modernización de la Administración Pública, Promoción de un Mercado Eficiente de las Telecomunicaciones e Internet, Programa de Apoyo a la Competitividad del Sector Software (Polo Uruguay Soft), y Programa de Capacitación y Certificación para la implantación de procesos de calidad

---

16 [http://www.deloitte.com.uy/espanol/novedades/2000/19\\_octubre/encuestaebusiness.pdf](http://www.deloitte.com.uy/espanol/novedades/2000/19_octubre/encuestaebusiness.pdf)

17 <http://www.cusoft.org.uy/docs97/agenda.zip>

18 [http://www.uruguayenred.org.uy/informacion\\_general/agenda/agenda.htm](http://www.uruguayenred.org.uy/informacion_general/agenda/agenda.htm)

en las empresas que desarrollan tecnologías de la información y comunicaciones”.

Esta prometedora agenda, que implica a casi todos los sectores de la actividad nacional, exigirá una fuerte participación ciudadana con el objeto de garantizar la defensa y el favorecer el interés colectivo, mediante la discusión pública de la forma de implementación práctica de los objetivos deseables; por lo tanto, el papel de las ONG y en especial de las Redes Electrónicas Ciudadanas (REC) debe ser central en ese proceso.

#### Panorama actual de las TIC en las organizaciones uruguayas de la sociedad civil

Las principales redes electrónicas ciudadanas activas en los últimos años no son muchas, aunque son muy diversas entre sí. Algunos casos paradigmáticos: a) Al grupo de Instituciones pioneras de las Redes Electrónicas Ciudadanas integrado por el ITEM y Chasque, se le ha incorporado más recientemente Social Watch<sup>19</sup>, una red internacional de organizaciones ciudadanas que lucha por la erradicación de la pobreza y sus causas con el fin de asegurar la distribución equitativa de la riqueza y la realización de los derechos humanos, con sede en Uruguay. Este conglomerado de ONG integra la red internacional Asociación para el Progreso de las Comunicaciones<sup>20</sup>. b) Uruguay Solidario es un portal dedicado a difundir e interconectar a las ONG comunitarias. Es una iniciativa de la Fundación ACAC, perteneciente a una entidad bancaria cooperativa. En este sitio se publica un Directorio Nacional de ONG<sup>21</sup>. c) Recientemente se ha conformado una Red Electrónica Ciudadana que discute y promueve actividades en torno a los problemas de las telecomunicaciones, su ámbito de discusión son algunas listas como: “Internautas del Uruguay”, “Futuro” y “Usuarios de Antel” y que funcionan con servicios de distribución de Yahoogroups. Aunque no son propiamente una ONG, han alcanzado repercusión en los medios como ‘grupo de opi-

19 <http://www.socwatch.org.uy/2000/esp/index2000.html>

20 <http://www.apc.org/espanol/about/history/index.htm>

21 <http://www.uruguaysolidario.org.uy>

nión' de perfil liberal, con una importante actividad virtual. Se nuclean en torno a los editores del sitio Uruguay.com<sup>22</sup>.

Una red central para el objeto de esta investigación es Vecinet, que como muchas ONG tiene una fuerte carga de trabajo voluntario. Vecinet se articula en torno a la publicación electrónica "Autogestión Vecinal"<sup>23</sup>. Conformar una red de noticias vecinales mediante correo electrónico. En su página web se publican documentos de interés comunitario, sobre la administración municipal, el presupuesto participativo, derechos humanos, cooperativismo y autogestión.

El movimiento cooperativista uruguayo tiene una larga tradición y sólidas organizaciones; si bien no pueden considerarse ONG por tener fines de lucro, han sido y son muy importantes en el desarrollo del sector social, apoyando, promoviendo y colaborando con las organizaciones sociales uruguayas. Recientemente se ha puesto en funcionamiento el Programa Neticoop, desarrollado y mantenido por la Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas (CUDECOOP), organización representativa del conjunto del movimiento cooperativo uruguayo. Su finalidad es promover el uso de las TIC disponibles, en particular Internet, entre las empresas y organizaciones cooperativas uruguayas y sus socios<sup>24</sup>.

#### Las organizaciones ciudadanas y los telecentros comunitarios

Las organizaciones ciudadanas han tenido un papel pionero en lo que se refiere a la divulgación y apropiación social de las TIC con fines comunitarios mediante telecentros. Uruguay no tenía hasta mediados de 2000 nada parecido a un telecentro. Ni siquiera existían los cibercafés, más allá de algunos casos puntuales. La centralidad en las políticas nacionales había puesto el acento en la conectividad privada, hogareña y empresarial; no se planteaba la alternativa la acceso comunitario, ni la socialización ciudadana basada en TIC. En ese contexto, no es extraño que fuera una ONG especializada en temas de pobreza y marginalidad y la Intendencia de izquierdas, quienes in-

22 <http://www.uruguay.com/internautas/comunidades.htm>

23 <http://chasque.apc.org/guifont/vecinet.htm>

24 [http://www.neticoop.org.uy/neticoop/acerca\\_neticoop.html](http://www.neticoop.org.uy/neticoop/acerca_neticoop.html)

novaran la estrategia nacional de conectividad y acceso con un sistema de telecentros distribuidos en la capital: el proyecto Bibliored<sup>25</sup>.

Este emprendimiento es fruto de un acuerdo entre el Centro de Investigación y Promoción Franciscano y Ecológico (CIPFE)<sup>26</sup> y la IMM, mediante el cual la Intendencia brinda los locales y el 'ambiente' en las bibliotecas de los centros comunales zonales y la ONG instala unas cuatro computadoras, un docente de informática y un tutor de Internet en cada una de las 20 bibliotecas descentralizadas de Montevideo. Los objetivos del proyecto iniciado en 1998 implican implementar en cada una de las bibliotecas de los centros comunales zonales (CCZ) un telecentro donde se brinda alfabetización informática básica, a un costo mínimo, 23 USD mensuales por alumno, con el que se financia el costo de los docentes. Se brindan cuatro horas diarias de acceso a Internet gratuito. El objetivo central del proyecto es informatizar las bases de datos y la administración de cada biblioteca zonal.

Hasta ahora llevan info-alfabetizados 1.700 estudiantes; actualmente, están cursando 800 alumnos más. Los perfiles de los usuarios, según la revisión que realizamos a las fichas de registro, van desde niños y adolescentes hasta ancianos de hasta 85 años, muchas amas de casa, jóvenes buscadores de empleo y trabajadores que buscan evitar perder competitividad laboral. Se destacan, en las entrevistas a los tutores, las menciones a los adultos que poseen PC disponible en la casa o el trabajo, pero no saben usarlo. Los perfiles económicos varían según la zona, pero el proyecto da prioridad a las zonas más carentes.

Respecto a los canales de participación comunitaria desarrollados en el contexto del proyecto, se destaca la realización por parte de los ex estudiantes de los cursos de las futuras páginas webs de las bibliotecas, con información sobre las organizaciones del barrio, informaciones relevantes y lugares de interés. Por otra parte, en el capítulo dedicado a Internet en el proceso de formación se enseña y promueve a utilizar diversos recursos disponibles al ciudadano en la IMM y el Gobierno Central.

Otro proyecto que puede configurarse en un polo dinámico en esta temática es el implementado por la Fundación Star Media en conjunto con el

---

25 <http://www.bibilioired.edu.uy>

26 <http://www.cipfe.org>

Instituto Nacional para la Juventud (INJU). El proyecto es administrado por una ONG, el Comité para la Democratización de la Informática en Uruguay (CDI Uruguay), filial de CDI América. Esta organización se propone crear escuelas de informática ciudadana autosustentables en todo el territorio nacional a partir de un convenio con el INJU, que puso a disposición los locales de sus 32 casas jóvenes, distribuidas en todo el país. En el momento hay una escuela funcionando y un centro de formación de tutores, a corto plazo se planifican 3 escuelas más<sup>27</sup>. El modelo se orienta a apoyar los progresos desbalanceados que existen en el proceso de informatización de la educación pública, primaria y secundaria.

#### Encuesta sobre uso de TIC en las ONG montevidéanas

A fines del 2000 realizamos un muestreo de ONG montevidéanas a partir del Directorio Nacional de Organizaciones: "Con fin solidario", producido por el Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD), que agrupa a las ONG formalmente establecidas que trabajan hacia la comunidad<sup>28</sup>.

Se seleccionó una muestra aleatoria representativa de 80 ONG, se les aplicó un cuestionario similar al utilizado por el equipo de Buenos Aires, con objeto de maximizar la capacidad comparativa de los datos. Se logró coleccionar información completa sobre el uso de TIC en unas 60 ONG montevidéanas, con lo cual se mantuvo un nivel de representatividad aceptable, que permite realizar afirmaciones de carácter general y desarrollar una imagen tentativa del impacto de las TIC en las organizaciones de la sociedad civil montevidéana.

El 25% de las ONG encuestadas se fundaron antes del golpe de Estado, en 1972. Otro 25% se creó durante la Dictadura; el tercer cuartil entre 1985 y 1992, y el último desde 1992 en adelante. Un cuarto de las ONG encuestadas no tiene personal rentado; otro cuarto tiene entre 1 y 5 rentados. Los otros cuartiles dividen a la segunda mitad en organizaciones que tienen entre 5 y 30, y organizaciones, con más de 30 rentados respectivamente.

27 <http://foundation.starmedia.com/foundation/ur/country.html>

28 <http://www.icd.org.uy>

El 70 % de las organizaciones tiene una casilla de correo electrónico exclusiva de la organización. Pero sólo el 25% dispone de una página propia en la web. El 87% declara poseer al menos un PC, un equipo multimedia (el 55%), con impresora (el 78%). Escáner posee el 40% y copiadora de CD un 20%. Casi un 18% ya comenzó a usar TIC antes de 1994. Un 60% dispone de conexión a Internet para uso de la organización. Un 10% usa el equipamiento en forma compartida con otra ONG, otro 11% lo usa de la casa de algún miembro. Un 21% posee una Intranet, este grupo de ONG más informatizadas son también las más activas en la interacción con el gobierno local, como veremos más adelante.

Estas altas proporciones de disponibilidad de TIC entre la ONG llevan a pensar que es esperable un alto impacto de estas tecnologías de comunicación y una buena participación social en las próximas instancias decisivas del proyecto nacional en este rubro. Sin embargo, las tecnologías más ampliamente utilizadas son el teléfono (93%) y el fax (68%), además del correo tradicional (73%). El 38% posee sólo una línea telefónica y un 14% más de 5 líneas.

Un 82% utiliza 'reuniones en ambientes físicos y contactos personales reales' para colaborar y coordinar con otras ONG y un 47% participó oficialmente en algún evento organizado con otras ONG. Un 67% tiene reuniones para comunicarse con sus comunidades objetivo. Un 52% usa medios gráficos y un 25% declara haber utilizado medios electrónicos masivos para comunicarse con la comunidad. Esto indica que el sector social es muy activo y, en general, se plantea una estrategia de comunicaciones multimedias.

El uso del e-mail es importante. Se destaca el escaso uso relativo de este medio para interactuar con el Gobierno Municipal y los actores locales a nivel barrial, especialmente si se considera que el 57% recibe más de 20 correos electrónicos diarios. El promedio de correos electrónicos relevantes es del 50%, producto seguramente de un crecimiento del flujo de correo no solicitado, esto nos da indicios de la dedicación exigida por esta TIC al personal de la ONG.

Internet, por el contrario, es más un mecanismo de recepción y búsqueda de información que de emisión. Sin embargo no son muchas las organizaciones que declaran utilizar este medio para comunicarse con la IMM, lo que confirma la hipótesis de una escasa difusión de este mecanismo por parte de la administración del gobierno local.



En el siguiente cuadro resumen se aprecia la relación de las ONG con las diversas instancias del gobierno local. La interacción es muy importante, destacándose la cantidad de convenios y la cantidad de ONG que coordina actividades con el Municipio, ya sea con los diferentes organismos del Ejecutivo Central como con las comisiones vecinales, ya sea directamente por medio de redes. (Un 80% de las ONG integran una red).

Vinculación de las ONG con el gobierno local y los centros comunales	SÍ %
Coordina de alguna forma sus actividades con IMM/CCZ	43,3
Tiene convenios con IMM/CCZ	35,0
Participan en reuniones con CCZ/IMM	28,3
Incide en IMM/CCZ (avala/colabora/aporta/queja)	25,0
Integran red de ONG que coordina con CCZ/IMM	18,3

En resumen, en las ONG uruguayas existe una extendida penetración de las TIC y una práctica comunicativa intensa. Están muy coordinadas, integran redes y participan en eventos y coordinan acciones, factor que seguramente facilita la difusión de tecnologías. En general, la infraestructura informática es buena y cuentan con una buena tasa de periféricos, como impresora, escáner y copiadora de CD, además de conexión a Internet. Ésta se hace, generalmente, mediante línea telefónica discada y módem, el principal proveedor de conectividad es Adinet de ANTEL (76%) y le sigue Chasque (13%) que va menguando como proveedor de las ONG.

Respecto al uso de TIC como mecanismo de participación frente al gobierno local, las ONG más activas son aquellas a las que denominamos de 'Alta Comunicatividad', disponen y utilizan una pluralidad de canales con alta frecuencia, varias líneas telefónicas e Intranet. El coeficiente de correlación entre tener Intranet y coordinar con la IMM es de 0,54 y de incidir en las políticas locales es de 0,35, de tener convenios con la IMM 0,33, respectivamente.

La IMM tiene cierto déficit en la utilización de las TIC en la coordinación con las ONG, más allá de la comunicaciones bidireccionales por e-mail entre directivos de las ONG y jercas de la IMM. Por ejemplo, la distribución de informaciones municipales por correo electrónico hoy es realizada

en forma honoraria por la ONG Vecinet a partir de la lista de comunicados de prensa que distribuye la IMM a los medios masivos.

El Sector Social Uruguayo está bastante adelantado en el camino que se propone impulsar el Gobierno Nacional de promover la inserción del país en la Sociedad de la Información a corto plazo, sin embargo no se han configurado espacios operativos de participación donde las organizaciones sociales puedan monitorear e incidir sobre dichos planes, no obstante la posibilidad es planteada en forma recurrente en los discursos.

### **Impactos sociales de las TIC en Buenos Aires y Montevideo: similitudes y diferencias**

Los resultados obtenidos en nuestra investigación permiten evaluar las tendencias actuales, transformaciones e impactos que genera la implementación del uso de TIC, fundamentalmente en los gobiernos locales, su gestión interna, su comunicación con los ciudadanos, así como en las organizaciones comunitarias en ambas ciudades.

#### Las TIC en los gobiernos locales, en una y otra orilla del Río de la Plata

Argentina y Uruguay poseen, en lo que respecta al proceso de informatización de sus gobiernos locales, características históricas y políticas diferentes, así como diversos grados de compromiso hacia el uso de las tecnologías, relacionados con las diferentes estrategias económicas y políticas de cada país. Sin embargo, surgen rasgos comunes.

Las estrategias de incorporación de TIC en la gestión local fueron elaboradas por pequeños grupos de funcionarios, sin consultas previas a la población de funcionarios municipales ni estudios de impacto, ni monitoreos y evaluaciones posteriores a la implementación, que permitieran rectificar errores. Se detecta una percepción ambivalente con respecto a los impactos que pueden generar las TIC en la dinámica de participación ciudadana. Existe el temor, explicitado en las entrevistas a funcionarios de ambos gobiernos municipales, de que estos medios sustituyan a los medios tradicionales de participación 'cara a cara', considerados como insustituibles para la

negociación con los ciudadanos y la re-creación de espacios comunitarios. Es nuestra hipótesis, que uno de los temores no explicitados es que el uso de las TIC inhiba, al menos en parte, el ejercicio del clientelismo político tan frecuente en América Latina.

Es notable el hecho de que la incorporación de las TIC en la gestión local, en ambas ciudades, no estuvo precedida de campañas de concientización de los funcionarios con respecto a utilidades y potencialidades de las herramientas tecnológicas, ni de formación masiva en éstas, salvo algunos cursos breves y sentidos como insuficientes por los funcionarios entrevistados. Esto origina escepticismos, temores y resistencias de dichos funcionarios, causados fundamentalmente por el desconocimiento y la desinformación. Por lo demás, como no fueron consultados con respecto a sus necesidades laborales y a la manera en que sus tareas podrían ser optimizadas por medio del uso de las TIC, no se sienten representados en las 'soluciones' aportadas por los gobiernos, lo que se traduce en la falta de apropiación de estas tecnologías. Esto contrasta duramente con experiencias realizadas en otras ciudades del mundo, como por ejemplo en Toronto<sup>29</sup>, donde el proceso de informatización del gobierno local estuvo precedido de talleres participativos en los que los funcionarios del City Hall describían sus tareas y por medio de ejercicios, detectaban las áreas en las que las TIC serían de mayor utilidad y de aplicación prioritaria. Experiencias extranjeras ya probadas como exitosas, relativamente poco costosas y técnicamente accesibles, no parecen haberse tomado como posibles lecciones a aprovechar.

El impacto inmediato de esta 'no-estrategia' sobre la gestión es la generación de resistencias y conflictos, dado fundamentalmente que la incorporación de las TIC no va acompañada por un proceso de modernización institucional integrador de las áreas institucionales del gobierno local. Un impacto positivo es la generación de mayores compromisos, nuevos tipos de cooperación y organización, que dan como resultado una mayor eficiencia en el cumplimiento de la misión institucional. Otro es la mayor disponibilidad de información, accesible tanto a los funcionarios de la institución, como a los ciudadanos. Sin embargo, el cuarto impacto es negativo: el retraso de la puesta a disposición de instrumentos que potencien una efectiva par-

29 Ver al respecto: "¿Cibercudades? Informática y gestión local" (Finquelievich, S., J. Karol y G. Kisilevsky 1996), donde se efectúa una descripción del proceso participativo de informatización del City Hall de Toronto, así como una comparación con la Municipalidad de Buenos Aires.

ticipación ciudadana, al prometer herramientas que no existen puede transformarse en un aporte más al escepticismo de los ciudadanos, y transformarse en un obstáculo, antes que en un estímulo a la participación.

Tampoco se han realizado campañas de información o publicidad por los medios tradicionales (diarios, radio, TV, afiches en la vía pública, etc.) para dar a conocer a los ciudadanos los nuevos servicios informatizados. Se encuentra información sobre ambos gobiernos municipales en sus respectivas páginas de Internet, pero para ello es preciso ingresar a dichas páginas. Salvo por algunas noticias en los diarios locales, o de afiches callejeros cuando la inauguración de los tres primeros Centros de Tecnología 2000, los ciudadanos que no son internautas habituales o que desconocen estos nuevos servicios no reciben información que les estimule a utilizarlos. La información circula de boca en boca, pero no por canales institucionalizados.

No deja de ser curioso, también, que en la concepción de sus estrategias de integración de TIC en la gestión local, ambos gobiernos hayan omitido la consulta con los expertos nacionales en gestión gubernamental y/o políticas para la sociedad de la información que, sin embargo, trabajan sobre el tema tanto en Argentina como en Uruguay. A excepción de una consulta técnica de la IMM a la Universidad de la República, ninguno de los dos gobiernos ha acudido al know how ni a los expertos de las universidades situadas en las respectivas ciudades.

En ambas ciudades, el proceso de descentralización municipal se acompaña de implementación de tecnología, pero en forma no completamente articulada, lentamente y con escasa relación con experiencias de participación ciudadana a través de TIC. Las iniciativas dirigidas a la comunidad no responden tanto a estrategias institucionales, sino a iniciativas individuales y grupales.

Ambos países difieren en sus estrategias nacionales con respecto a las TIC. Uruguay apuesta a la industria del software, llegando a atraer a su territorio a empresas argentinas en esta área, por medio de beneficios fiscales. Argentina no tiene una política explícita sobre este tema, a pesar de los discursos gubernamentales. A pesar de estas diferencias, la percepción de las potencialidades de estas tecnologías para la gestión gubernamental, entre el gobierno nacional y el municipal de ambos países son similares. Los funcionarios todavía no están completamente informados ni convencidos sobre las potencialidades de las TIC como herramienta de interacción con la ciuda-

danía. En general, se limitan a utilizarlas, en Montevideo, como medios de comunicación relativamente baratos para la difusión de las ventajas de la ciudad en el exterior, ante potenciales turistas e inversores; en Buenos Aires, como 'vidriera' del 'nuevo modelo' de modernidad y eficiencia.

#### La incorporación del uso de las TIC en las redes comunitarias rioplatenses

Si ambos países se asemejan en el uso de las TIC por sus gobiernos locales, se diferencian notablemente en lo que se refiere a la incorporación del uso de las TIC en las redes comunitarias. Ambos países poseen una larga historia en lo que se refiere a movimientos sociales y organizaciones comunitarias —influidas fuertemente por la inmigración europea en los siglos XIX y XX—, pero en lo que se refiere al uso social de las TIC, las OSC en los dos países toman caminos, por ahora, divergentes.

Una de las características de las OSC en Argentina, es su arribo relativamente tardío al mundo informático. Éste ocurrió, sobre todo en las organizaciones medianas y las más pequeñas, cuando la difusión de Internet ya estaba establecida, si no en términos de número de usuarios, al menos en cuanto a su papel en universidades, empresas, medios y organizaciones gubernamentales. No han tenido relación alguna con la difusión de Internet, ni en el país, ni en el Tercer Sector, salvo puntualmente.

En Uruguay, por el contrario, las ONG fueron pioneras en la utilización de Internet y jugaron un papel significativo en el incremento de su uso. Las ONG que transmitían los valores de una sociedad civil relativamente bien organizada, con un fuerte movimiento sindical, y numerosas agremiaciones de tipo cooperativo, utilizaron las TIC, en un primer momento, para integrarse a redes mundiales, y luego para su comunicación en el ámbito local y nacional.

En lo que se refiere a la conformación de redes, las OSC argentinas actúan en forma individual; como se menciona más arriba, son muy pocas las que forman parte de redes institucionalizadas. El hecho de que no exista una federación nacional que reúna las ONG u OSC no facilita el trabajo en este sentido. Esta característica se traslada a su uso de las TIC, las organizaciones que las usan lo hacen en redes internas pero no en redes inter-organizaciones, aunque se registra la conformación de redes informales para el inter-

cambio de información. En Uruguay, si bien no hemos registrado redes nacionales formales, existe una fuerte tendencia a las articulaciones entre ONG que usan las TIC en forma habitual.

Las relaciones entre organizaciones comunitarias y Estado presentan un punto en común entre ambos países. Si bien las organizaciones argentinas proclaman la necesidad de la responsabilidad del estado en la difusión y facilitación de acceso a las TIC, y que el discurso del Estado habla de la necesidad de la difusión de estas tecnologías en la sociedad civil, en el punto en el que debería producirse el encuentro entre ambos, se erige un muro de cristal en el que Estado y sociedad civil no se encuentran. No existen puntos de contacto, salvo contadas excepciones, entre las OSC y los telecentros de los diversos programas nacionales y locales, los que no fueron concebidos para 'crear comunidad'. Un proceso similar se desarrolla en Uruguay, a pesar de que el incipiente sistema de telecentros municipales de libre acceso en las bibliotecas de los centros comunales zonales de Montevideo augure un encuentro posible, mediante el uso de estos telecentros por las OSC.

En ambos países, las tendencias detectadas permiten prever el incremento a corto plazo de las expresiones de ciudadanía mediadas por las TIC, estimuladas por los recientes planes estatales y el interés de las empresas en informática y telecomunicaciones. Resulta imprescindible efectuar un seguimiento de estos procesos en tiempo real, así como también realizar evaluaciones periódicas de los modelos divergentes de participación pública y los grados de iniciativa del Tercer Sector sostenida por los sistemas informáticos.

En Uruguay existe cierta descoordinación entre actores y objetivos, pero tanto las organizaciones de la sociedad civil, como el Estado y las empresas, se orientan políticamente hacia la integración del país a la sociedad de la información. Esto promete mejor integración de las OSC en la sociedad de la información, a mediano plazo, en el ámbito municipal. En Argentina, los tres actores tienen un discurso explícito positivo sobre la necesidad de integrar el país a la sociedad de la información, pero no articulan sus acciones, ni entre los diferentes actores, ni en el interior de los ámbitos de cada actor. El resultado es una integración más lenta de las organizaciones de la sociedad civil a la sociedad de la información, al menos en el corto y mediano plazo.

Es importante comprender que los contextos económicos y políticos amplios en los que han evolucionado las experiencias realizadas en Buenos Aires y Montevideo, las demandas conflictivas en cuanto a la competitividad regional e internacional, las crisis económicas, los intereses nacionales, los objetivos locales, las contradicciones de los grupos en el poder, y la necesidad de una reconstrucción de la democracia, han influido en gran medida en los respectivos proyectos y experiencias.

### TIC, democracia y capital social

La investigación demuestra, entre otras cosas, las dificultades para asociar políticas sociales, administrativas y tecnológicas. Tsagariousianou et. al (1998) se refieren a un estudio estadounidense de un grupo de expertos, “First Reflexions Report”, que plantea: “La Sociedad de la Información debería tratarse de gente. Debemos poner a la gente a cargo de la información, en vez de usar ésta para controlarlos”<sup>30</sup>. En general, en muchos de los países en los cuales se ha implementado la ‘democracia electrónica’—lo que incluye tanto el ‘e-gobierno’ como la participación de los ciudadanos, individualmente o en organizaciones, por medios electrónicos— los resultados no han sido fieles a estos conceptos. Existen varias razones para esto:

- “El área de la toma de decisiones en el campo de la ciencia y tecnología ha sido históricamente, y aún es, menos democrática que otros tipos de decisiones de políticas” (Sclove 1995). La misma naturaleza técnica en la formulación de políticas en esta área excluye a muchos legos en la materia y les impide comprometerse en estas cuestiones. Mientras que las áreas de transporte, economía, ambiente, salud, seguridad, educación, etc., son a menudo objeto de críticas e intervenciones de grupos sociales u organizaciones comunitarias, que pueden eventualmente modificar decisiones por medio de la presión que ejercen; hasta épocas recientes, no ha habido intervenciones similares por cuestiones científicas y técnicas<sup>31</sup>.

30 La traducción es nuestra.

31 Deben mencionarse las manifestaciones organizadas por investigadores y académicos en Argentina, en contra del Plan de Ciencia y Tecnología desarrollado por el secretario de esta área, Dante Caputo, en el 2000.

- Estas iniciativas gubernamentales, que en general utilizan el lenguaje de la democracia, no se basan en un corpus de investigación académica a partir del cual pueden emerger y desarrollarse teorías sobre la 'ciberdemocracia'. La escasez de críticas intelectuales sobre las supuestas cualidades democratizadoras de las TIC surge, en parte, de la falta de investigaciones empíricas sobre las cuales fundar este debate, así como de la resistencia de la comunidad académica a reconocer que los impactos sociales de las TIC son un tema que merece su atención sostenida. Por otro lado, también se basa en las resistencias de los funcionarios gubernamentales a consultar a los académicos que trabajan sobre estos temas.
- Las innovaciones tecnológicas tienen lugar en una atmósfera política cambiante, en la que un rígido control gubernamental de las organizaciones e instituciones que implementan y difunden estas tecnologías ya no es aceptado como una estructura eficiente de control político. Las inversiones necesarias para mantenerse a la par de los desarrollos tecnológicos no están al alcance de muchos presupuestos gubernamentales, sobre todo a nivel local. El pensamiento monetarista en boga, con su énfasis en el control y los recortes en los gastos públicos, determina que sea el capital privado el que financie estos desarrollos tecnológicos, como plantean Tsagariousianou et. al (1998).

La emergencia de diferentes tipos de movimientos sociales, tanto locales como globales, sustentados por redes informáticas, sugiere que sería necesario desarrollar más y mejores investigaciones en profundidad sobre las bases empíricas del gobierno electrónico y de la democracia electrónica.

Nuestra propia investigación revela que el gobierno electrónico en los países que nos ocupan no se desarrollará plenamente si no se basa en estudios previos sobre las necesidades de la población en materia de comunicación y participación, en la transformación profunda de sus culturas institucionales, y en la intervención del sector académico y de las organizaciones de la sociedad civil en materia de elaboración de políticas sociales y tecnológicas para las ciudades. Por otro lado, muchos de los objetivos perseguidos por las organizaciones de la sociedad civil no serán alcanzados sin transformaciones fundamentales en las estructuras de regulación de las tecnologías y las telecomunicaciones.



Las herramientas tecnológicas contribuyen a acelerar un proceso de estructuración en redes que dependerá en gran parte (pero no únicamente) de los valores compartidos, la cultura de participación, las capacidades para actuar sinérgicamente y re-generar redes, el fortalecimiento de la comunicación horizontal, la habilidad para asociar diferentes actores sociales en pos de objetivos comunes, y la capacidad de lograr concertaciones hacia el interior de las sociedades. Los vínculos sociales sostenidos por las TIC no aseguran necesariamente una comunicación efectiva ni crean de por sí comunidades, pero sí facilitan el contacto y conocimiento necesario para fortalecer la integración de las organizaciones y promover nuevos espacios de vinculación social.

Las redes sociales sostenidas por TIC poseen el potencial de proteger, mantener y promover el capital social en nuestras sociedades, que en términos generales, se refiere a la organización social, como el sistema de redes, normas o la confianza, que facilita la coordinación y cooperación para el beneficio mutuo (Bombarolo 1998). Las redes electrónicas pueden favorecer el fortalecimiento de una cultura organizacional local, asociada a la cultura organizacional global, sustentada en modelos de comunicación horizontal y, en consecuencia, alejada de los liderazgos asociados a la figura del 'caudillo-patrón'<sup>32</sup> (Bustelo 1999), tan típica del paisaje sociopolítico rioplatense. También pueden acelerar procesos de aprendizaje en las organizaciones configuradas alrededor de una cultura de redes; y generar y/o reforzar los lazos de vinculación entre las instituciones, facilitando los mecanismos de participación y generando redes de confianza y trabajo conjunto.

La dicotomía sustentada en posiciones 'tecnofilicas' o 'tecnofóbicas', que caracterizó los últimos años de la década del 90, parece haber sido superada, los actuales debates se encauzan hacia temas de apropiación social de las tecnologías, como la dirección de las transformaciones que se están implementando. Como señala Anthony Giddens: "La globalización no es sólo, ni principalmente, interdependencia económica sino la transformación del tiempo y el espacio en nuestras vidas... Un mundo de comunicación electrónica instantánea, en el que están implicados incluso los que viven en las

---

32 Según Bustelo, un enfoque histórico de la política social en América Latina permite identificar modelos de ejercicio de autoridad vigentes hasta el presente; la figura del caudillo-patrón, caracterizada por un modelo de autoridad vertical-paternalista, no mediado por reglas o ideas, no facilita la emergencia de un sistema autónomo de derechos y obligaciones de ciudadanía.

regiones más pobres, reorganiza las instituciones locales y las pautas vitales cotidianas” (Giddens 1998). La Red es universal pero los usos que se hacen de ella son altamente diferenciados. Por ello este trabajo se centró en estudiar un ámbito aún poco explorado: las tentativas de gobierno electrónico y el uso de TIC por las organizaciones de la sociedad civil (Jara 2000).

Para terminar, citaremos a Stefano Rodotà (1999), quien plantea: “...Se observa inmediatamente lo importantes que resultan, para la ciudadanía, las novedades introducidas por las tecnologías de la información y la comunicación. Esfera pública y esfera privada se entrelazan y redefinen alternativamente. Habitar en libertad la ciudad física y la ciudad política exige que, en lugares y momentos diversos, se pueda gozar de las condiciones de ‘invisibilidad’ antes reservadas solamente al momento de la expresión del voto. El control sobre las propias informaciones, el acceso a todos los datos socialmente relevantes y la posibilidad de comunicación ininterrumpida se convierten en condiciones necesarias para la preservación de la individualidad y para la acción colectiva. La posesión de la dimensión tecnológica parte de la alfabetización y termina en la reconstrucción de los procedimientos democráticos”.

## Bibliografía

- Artopoulos, A.  
1998 El futuro llegó hace rato... usos alternativos de la informática centralizada en espacios urbanos. En: Finquelievich, Susana y Ester Schiavo (comp.). La ciudad y sus TIC. Buenos Aires: Ed. Universidad de Quilmes.
- Barbera, J.  
1996 La red Internet y sus impactos sociales. En: TELOS, Cuadernos de Comunicación, Tecnología y Sociedad N°44, diciembre-febrero. Madrid.
- Baumann, P.  
2000 Usos sociales de TIC: Gobiernos locales y participación ciudadana. En: Finquelievich, Susana (comp.). ¡Ciudadanos, a la Red! Buenos Aires: Ed. Ciccus-La Crujía.

- Bombarolo, F.  
1998 Capital social. Buscando un horizonte para las políticas y programas de desarrollo en América Latina Cuaderno de Análisis, Programa PROMESA. La Paz: Universidad de Lund (Suecia) – Universidad de Cochabamba (Bolivia).
- Bustelo, E.  
1999 Revista de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.
- Castells, M.  
1981 La question urbaine. París: François Maspero.
- 1995 La ciudad informacional. Tecnologías de información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional. Madrid: Alianza Editorial.
- 1997 The Information Age: Economy, Society and Culture. Vol. I, II, and III. Blackwell Publishers, Malden, Mass.
- CENOC  
1998 Hacia la constitución del tercer sector en la Argentina.
- Costa, S.  
1997 Do simulacro e do discurso: esfera pública, meios de comunicação de massas e sociedade civil. En: Comunicação e política. Vol. IV, Nº2, mayo- agosto.
- Fanta  
2000 Gobierno Electrónico. Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de 2000 Reforma y Modernización del Estado, Chile; Seminario de Gobierno Electrónico. Buenos Aires: UCA.
- Fernández Hermana, L. A.  
2000 Las redes ciudadanas maduran. En: Editorial Nº 240 de Enredando de fecha 07/11/2000, <http://www.enredando.com>
- Filmus, D.; D. Arroyo y M. Estébanez  
1997 El perfil de las ONG en la Argentina. Buenos Aires: Flacso – Banco Mundial.
- Filmus, D.  
1999 Concertación educativa y gobernabilidad democrática en

- América Latina. En: Revista Iberoamericana de Educación N° 12. Educación y Gobernabilidad Democrática.
- Finkelievich, S.  
 1995 Informática y gestión municipal: evolución y propuestas. En: Cuadernos IPPUR/UFRJ año IX, enero-diciembre.
- 
- 1997a Nuevos paradigmas de información, Estado local y sociedad. En: Oszlack, Oscar (comp.). Estado y sociedad: las nuevas reglas del juego Vol. I. Buenos Aires: Colección CEA-CBC.
- 
- 1997b Aplicación de informática a la gestión municipal: propuestas para su implementación. En: Estudios del hábitat Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Nacional de La Plata, Vol. II, N° 5.
- 
- 1997c Las comunidades electrónicas. En: TELOS, Revista de pensamiento sobre tecnología y sociedad, N° 50, julio-septiembre.
- 
- 1997d Comunidades electrónicas: nuevos actores políticos en el escenario local. En: Comunicação e Política vol. IV, N°. 2, mayo-agosto, Río de Janeiro.
- Finkelievich, S. (comp.)  
 2000a ¡Ciudadanos, a la Red! Buenos Aires: Ed. La Crujía.
- Finkelievich, S.  
 2000b ICT and Local Governance: A view From the South. En: Michael Gurstein. Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies. Hershey (USA): Idea Group Publishing.
- Finkelievich, S.; J. Karol y A. Vidal  
 1992 Nuevas tecnologías en la ciudad. Información y comunicación en la cotidianeidad Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.

- Finquelievich, S.; J. Karol y G. Kisilevsky  
1996 ¿Ciberciudades? Informática y gestión local. Buenos Aires: Centro de Ediciones del CBC e Instituto Gino Germani, Universidad de Buenos Aires.
- Finquelievich, S. y E. Schiavo (comp.)  
1998 La ciudad y sus TIC. Colección Ciencia, Tecnología y Sociedad. Buenos Aires: Ed. Universidad de Quilmes.
- Giddens, A.  
1998 La tercera vía. Madrid: Editorial Taurus.
- Gómez, R; P. Hunt y E. Lamoreaux  
1999 Telecentros en la mira. ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social? En: Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI, Junio 1999.
- Graham, S. y S. Marvin  
1996 Telecommunications and the City. Electronic Spaces, Urban Places. Routledge, New York.
- Gurstein, M.  
2000 Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies. Hershey (USA): Idea Group Publishing.
- Herzer, H. y G. Kisilevsky  
2000 Realidad y ficción de las TIC. Su aplicación en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires. En: ¡Ciudadanos, a la Red!. Susana Finquelievich (comp.). Buenos Aires: Ed. Ciccus – La Crujía.
- Jara, A.  
2000 Las redes comunitarias en el Ciberespacio. El caso de Argentina. En: ¡Ciudadanos, a la Red! Buenos Aires: Ed. Ciccus – La Crujía.
- Mele, C.  
1997 Cyberspace and Disadvantaged Communities: The Internet as a Tool for Collective Action. En: Peter Kollock and Marc Smith (edit.). Communities in Cyberspace. Berkeley: University of California Press.

- Rheingold, H.  
1994 *The virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier* Harper Perennial, Reading, Massachussets.
- Rodotá, S.  
2000 *Tecnopolítica. La democracia y las nuevas tecnologías de comunicación.* Buenos Aires: Losada.
- Sánchez Muños  
2000 *¿Qué es el Gobierno electrónico?* Argentina, Seminario de Gobierno Electrónico. Buenos Aires: Universidad Católica Argentina.
- Sclove, R.  
1995 *Democracy and Technolog.* Londres: The Guildford Press.
- Schuler, D.  
1998 *New Community NetworksWired for Change.*New York: Addison-Wesley Publishing Co.
- Tsagarousianou, R.; B. Tambini y C. Bryan (edit.)  
1998 *CyberdemocracyTechnolog, cities, and civic netwoks*Routledge, New York.

# Impacto social de las tecnologías de información y comunicación en el espacio local

Uca Silva\*

## Marco referencial

En su primer mensaje a la ciudadanía, el día 21 de mayo de 2000, el presidente Lagos se refirió al tema de la implementación y expansión de las nuevas tecnologías de comunicación e información en la sociedad chilena<sup>1</sup>. En esa ocasión, le dio prioridad considerándolo una de las necesidades urgentes a las que les tenía que responder el país si no quería quedar marginado del desarrollo internacional. De acuerdo con el discurso presidencial, el desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC) no sólo nos incorporará al concierto internacional en esta área, en la cual se concentra un finito número de privilegiados; además, asegurará un desarrollo interno social, político y económico imposible de obtener a través de otras vías.

El explosivo desarrollo de las TIC al que aludió el presidente Lagos es, en verdad, una realidad ineludible. Estamos en ella, querámoslo o no. Lo que sí se omite en esa expresión es que dichas nuevas tecnologías nos llevan por caminos inciertos, ya que en estos momentos no sabemos cabalmente los posibles impactos que éstas pueden tener.

---

\* SUR Centro de Estudios Sociales y Educación. Santiago de Chile

1 Mensaje presidencial sobre el Estado de la Nación, 21 de mayo del año 2000. Secretaría de Comunicación y Cultura, Gobierno de Chile.

Hoy en día existe un cuerpo de conocimiento, principalmente técnico, focalizado en las dimensiones cuantitativas de la expansión de la infraestructura tecnológica, el cual ha sobrevalorado sus beneficios económicos. Esta aproximación ha dejado pendiente una reflexión más profunda sobre el impacto social y cultural que acompaña esta implementación. Ello significa observar y analizar cómo el desarrollo tecnológico de la industria de la comunicación ha transformado el ámbito de las relaciones sociales, es decir, las formas en que hombres y mujeres se comunican, se informan, y el sentido que adquiere esta dimensión en su vida cotidiana.

El presente informe da cuenta del proyecto “Impacto Social de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Espacio Local”. El objetivo central de este estudio fue identificar cómo las TIC se han instalado en el escenario nacional, específicamente en el espacio local, en los municipios. Ello significa examinar cuáles han sido las características y evolución de la implementación y del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, desde dos perspectivas: por una parte, la experiencia de los municipios; y por otra, la percepción de hombres y mujeres vinculados al municipio. En este documento, a través del análisis de los discursos, se presenta el relato construido por ambas partes sobre las TIC en el espacio local<sup>2</sup>.

Un eje central de este estudio ha sido la observación de las posibilidades que las nuevas tecnologías de comunicación e información puedan generar para la ciudadanía en el ámbito de la participación. Se sostiene que las TIC pueden constituirse en espacios de integración social y ampliación de los derechos ciudadanos. Sin embargo, para que esto suceda existen requisitos previos de igualdad de acceso e integración a ellas; sin estas condiciones se corre el riesgo de reproducir factores de exclusión e inequidad y, como corolario, que no se logren constituir en un vínculo real entre el municipio y la ciudadanía.

### Contexto general

El surgimiento de las TIC ha suscitado cambios societales y ambientales de considerable magnitud que, además, tienen implicaciones de largo alcance.

---

<sup>2</sup> La investigación se realizó en cuatro municipios, de las siguientes comunas: El Bosque (urbano pobre), Puente Alto (urbano medio), Los Andes (rural), Rancagua (urbano, región).



Por una parte, no sólo involucran enormes y obvios beneficios, sino también costos significativos. Por otra, han planteado nuevos parámetros de discriminación, dada la brecha existente entre los grupos de mayor acceso a las nuevas tecnologías y los excluidos. Esta exclusión de los grupos empobrecidos, desde el punto de vista de la información, muchas veces coincide con otros tipos de exclusión (económica, de género) y refuerzan esa condición previa.

El desarrollo tecnológico comunicacional, en todas sus variables, ha arribado a América Latina con la marca de la desigualdad. Desde los inicios del desarrollo de la información tecnológica se formaron conglomerados concentrados en los países del primer mundo, que luego expandieron sus actividades y productos a distintas regiones; por esta vía, se transformaron en grandes grupos financieros que han dominado la industria de la comunicación, información y entretenimiento. Un informe de la UNESCO sobre las comunicaciones mundiales señala que de los 78 mayores conglomerados de comunicación, según el ranking total del volumen de ventas de los medios, 39 tienen sede en Estados Unidos, 25 en Europa Occidental, 8 en Japón, 5 en Canadá y 1 en Australia. Ninguno de ellos pertenece a un país en desarrollo (UNESCO 1989: 104-105). Ello es sólo un ejemplo de una gran lista que da cuenta de esta desigualdad en el ámbito internacional.

Los estudios sobre tecnologías de comunicación e información se han focalizado por lo general en las desigualdades entre países y regiones, enfrentando 'lo desarrollado' con lo 'por desarrollar'. Esta brecha tecnológica ha sido analizada con diversos enfoques, en su mayoría orientados a dar cuenta de los beneficios y de los límites que se han manifestado en este campo. Por su parte, los análisis llevados a cabo en el ámbito nacional tienden a centrarse en las expresiones cuantitativas de la implementación de las TIC. Esta mirada tecnocrática ha sido la más desarrollada y se ha caracterizado por sostener una lectura alentadora de datos altamente desalentadores. El aumento en las cifras es interpretado no sólo de manera optimista desde la perspectiva de la mayor satisfacción de una carencia, sino, además, con el fascinado encandilamiento con que han reaccionado los distintos países frente a las nuevas tecnologías (Mattelart y Schmucler 1983).

En la perspectiva de los países que las producen, las TIC representan la nueva etapa de un proceso continuo de aceleración de la modernidad que ahora daría un salto cualitativo —de la revolución industrial a la revolu-

ción electrónica—, del cual ningún país puede estar ausente so pena de muerte económica y cultural. En América Latina, la irrupción de estas tecnologías se inscribe en un viejo proceso de esquizofrenia entre modernización y posibilidades reales de apropiación social y cultural de aquello que nos moderniza. “Se informatizan o se mueren”, es la consigna que se asume en los países de un capital en crisis, necesitado con urgencia de expandir el consumo informático (Martín-Barbero 1987). En esta área no alcanzamos a implementar plenamente una tecnología, cuando estamos obligados a asumir otra nueva. Desde la puesta en uso de los primeros medios de comunicación a larga distancia creados en los países desarrollados, hemos sido receptores y difusores de estos nuevos inventos e instrumentos, que en algunas ocasiones han logrado instalarse con resultados más exitosos que otros.

Las expresiones que asume este proceso de esquizofrenia pueden rastrearse en distintos ámbitos. Es posible encontrar sus huellas tanto en la cotidianidad como en las decisiones que implican bruscos virajes de la política nacional. En lo cotidiano, está lo que Martín-Barbero (1987) denomina un ‘hueco semántico’. Esto significa que las nuevas tecnologías, al no poder ser referidas a su contexto de producción, son consumidas desde un vacío, un hueco que la mayoría de estos países colman ‘semantizando’ el nuevo objeto desde el lenguaje de la magia, de la religión, u otros. En este contexto emergen las preguntas sobre cuáles son las características de este consumo, y sobre los contenidos y sentidos con que se está conformando ese vacío semántico. De esta forma, podemos hablar del proceso de ‘resignificación’ que tienen las nuevas tecnologías en América Latina, entendiendo esto como los nuevos sentidos que hombres y mujeres les asignan a las TIC desde las experiencias, usos y valores de su vida cotidiana.

### Lo nacional, lo local

Chile está en plena transición hacia la sociedad de la información. La década del 90 fue testigo de una expansión extraordinaria de la base material y de infraestructura de las nuevas tecnologías de información y comunicación. En ese periodo, el número de teléfonos fijos se triplicó, los celulares aumentaron de 0 a 800 mil unidades, y el número de abonados a la televisión por cable creció desde 0 hasta 900 mil hogares. La informatización de institucio-

nes, de empresas y, en menor medida, de hogares, ha tenido un aumento sostenido: el número de computadoras per cápita en estos sectores se multiplicó seis veces. El 19 % de los ocupados ya trabaja con computadoras y el 11 % de los hogares dispone de este instrumento (Informe de Comisión Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, s/f).

A través de procesos de modernización y descentralización, el Estado ha asumido la tarea de adoptar estas nuevas tecnologías para fortalecer técnicamente su aparato institucional. Esto ha generado una línea de política técnico-comunicacional<sup>3</sup> en la alta gestión pública.

El vértice de articulación entre la generación de estas propuestas y la sociedad en su conjunto ha sido el espacio local. Éste se ha visto revalorizado en el actual contexto social, en tanto lugar estratégico que permite la apertura a la democracia y la solidaridad que trasciende sus propios límites. Ello queda de manifiesto en el hecho de que los avances en la consolidación de la democracia y la modernización se han plasmado en múltiples iniciativas realizadas a través de los gobiernos regionales y comunales. No obstante, la articulación a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación ha sido un proceso del cual no se tiene conocimiento en el ámbito local, y no sabemos qué uso e impacto ha tenido la implementación de las TIC en la gestión municipal.

### La comunicación como participación

En los países de nuestra región, es de enorme importancia incorporar la participación democrática de hombres y mujeres en la reinención de lo local, no sólo como punto de un programa sino como fuerza viva que alimenta la conquista de nuevos espacios ciudadanos (Alfaro 1995). Pero este proceso de democratización del país tiene una condición insoslayable, asegurar el acceso a la comunicación como un derecho esencial de la ciudadanía. Tal derecho se transformará en un derecho básico para el futuro, orientado a lo público y lo participativo.

---

3 Se denomina 'técnico-comunicacional', ya que en el desarrollo y difusión de los nuevos instrumentos tecnológicos de información y comunicación no ha predominado una definición comunicacional.

La participación es un aspecto esencial de la representatividad del sistema político. La falta de participación favorece la manipulación de intereses, y permite tanto la 'sub-' como la sobre-representación de algunos de ellos. Para que la participación sea potenciada por la comunicación, es necesario establecer redes de distribución de información operacionales, en vez de jerárquicas; invertir en infraestructura de comunicación en la cual el usuario pueda ver y escuchar, pero también hablar y hacerse escuchar; y universalizar la información creíble, veraz y oportuna (Lahera 1995). Sólo de esta forma, el proceso de comunicación en el espacio local establece un vínculo entre el gobierno territorial y la ciudadanía, cuya calidad se define por la capacidad de activación de las funciones comunicantes de los distintos involucrados en la relación. Ello implica derechos y responsabilidades de información, difusión y otros elementos comunicacionales que refuercen el proceso del desarrollo local y aseguren la participación ciudadana en él. Las TIC tienen un importante papel de 'pegamento' en las diversas funciones mencionadas.

La informática por sí misma no asegura la participación, pero su adecuada incorporación genera oportunidades para ella y favorece la reformulación de los estilos de interacción entre los diversos involucrados (instituciones gubernamentales y ciudadanía) y su relación con la información. Como señala Lahera (1995), no ha habido coherencia ni se ha diseñado una política de introducción de la informática en el sector público. No se han realizado intentos de interconexión entre los servicios, lo que ha obligado a duplicar mucha información existente.

### **El escenario de los municipios**

La implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en los municipios ha sido un proceso lento, que se ha acelerado significativamente en los últimos tres años en forma paralela a la masificación de la infraestructura computacional en los diversos departamentos municipales. En palabras de un funcionario municipal: "En el año 92 llenamos el municipio de máquinas eléctricas, en el 94 cambiamos las máquinas por procesadores de textos y ahí nos dimos un salto al 96, cuando compramos las computadoras, y en el 98 todas las unidades las tienen, aunque no de acuerdo a lo que todos piden".

Este proceso ha sido similar en todos los municipios observados, y en él se pueden identificar algunos momentos o etapas. En un primer momento, hay una instalación limitada de computadoras, seguida por un aumento en la provisión de equipos computacionales que se incorporan en los diversos departamentos de los municipios; por último, se inicia un período donde se integran otras tecnologías. Nos parece importante aclarar que estas etapas, aunque son de alguna forma interdependientes —esto es, debe pasarse por una para avanzar a la siguiente—, no son excluyentes, en el sentido de que una etapa puede presentar aún muchas características de la anterior.

#### Primer momento: instalación de las TIC

La desorganización y espontaneidad han sido las propiedades que han caracterizado la instalación primaria de las TIC en los municipios. Tanto su implementación como su mantenimiento dan cuenta de la voluntad e interés de ciertos funcionarios, generalmente jóvenes profesionales con formación tecnológica, que por sus características asumen papeles protagónicos en el desarrollo de las tecnologías en sus lugares de trabajo. Promueven compras, solicitan equipos, primero para su uso personal y posteriormente para impulsar acciones colectivas. Aunque esta promoción coincide con un momento de implementación de TIC en otros espacios sociales, tales como el Estado central o las empresas, es importante considerar su ocurrencia en el ámbito local, ya que ello da cuenta de un nuevo sujeto social que tiene una preparación profesional cercana a las TIC. El enfoque de estos jóvenes es fundamentalmente técnico y su fascinación con las nuevas tecnologías radica en una evaluación sobre costo y beneficio. Ahorrar tiempo, ahorrar dinero, ingresar a lo moderno, asegurar una mejor gestión, son claramente los principales beneficios que perciben en la implementación de las nuevas tecnologías. En la medida en que comienza a formalizarse un área informática en los municipios, disminuye la incidencia de estos jóvenes en el proceso general de informatización.

Actualmente, no hay en Chile encargados de la implementación de las TIC en los municipios, sino profesionales que asisten informalmente la compra de computadoras. No existen los departamentos de informática, no hay especialistas de mantenimiento y tampoco este ítem es considerado en

el presupuesto municipal. Los equipos no tienen un sistema de programas compatibles entre ellos, y generalmente los que tienen no han sido adquiridos formalmente.

La distribución del limitado número de computadoras reproduce el modelo jerárquico de la institución. Es así que las primeras beneficiadas han sido las oficinas de las jefaturas, aunque los equipos fueran de mayor utilidad en otros departamentos. También existe control sobre los aparatos; incluso, en uno de los municipios se instalaron unas pocas computadoras en una oficina con llave, la cual era controlada por la administración. Tras esta primera fase, se da paso a la incorporación de un mayor número de computadoras, momento en el cual se puede percibir una evolución hacia una mejor organización en la instalación de estas nuevas tecnologías.

#### Segundo momento: ampliación de las TIC

Esta etapa, de aumento en la provisión de equipos computacionales, marca el comienzo de un proceso de formalización, y en ella se consolida, aunque de forma incompleta, la instalación de las computadoras en los municipios. Su distribución se extiende hacia todos los departamentos, perdiéndose el sentido de exclusividad para las jefaturas. Su uso se 'democratiza' y se plantea un nuevo objetivo: proveer tecnología a los profesionales para asegurar una mejor gestión.

De acuerdo con los entrevistados, es el nivel municipal profesional el que produce demandas relativas a una mejor implementación de nuevas tecnologías, como reacción a su incorporación por otros servicios del Estado y municipios con mayores recursos. Ello pone de manifiesto que la demanda no proviene de los usuarios. En algunos municipios, la solicitud de los profesionales es percibida en un comienzo como una nueva carga, debido a los pocos recursos con que cuentan, y más relacionada con la competitividad que con la eficiencia. Sin embargo, esta visión se neutraliza y transforma en la medida en que ven logros concretos producto de la implementación de las tecnologías en sus trabajos, tales como el mejoramiento de la gestión municipal a través de la modernización en el suministro de servicios.

Con estos antecedentes, se comprende que la instalación de computadoras, en todos los municipios observados, se hiciera sustentada en una ló-

gica que privilegia reforzar las condiciones internas de gestión y administración de estos organismos. Ella responde a la necesidad de administrar la información al interior de los municipios, especialmente en el área de finanzas, además de crear bases de datos para la gestión. Al mismo tiempo, se concentran los esfuerzos en la implementación de las nuevas tecnologías en los departamentos de servicios, tales como tránsito, para proveer patentes, licencias de conducir, permisos de circulación; también para el sistema de aseo y de información geográfica de los municipios.

La lógica de implementación en la cual se apoyan las decisiones de distribución de la tecnología da cuenta de un definido interés por optimizar los servicios técnicos administrativos, aunque como resultado hay también un significativo impacto en la relación con la ciudadanía, traducido en un mejor cumplimiento de funciones y, por lo tanto, una mejor atención al público. A la vez, es importante destacar que esta lógica de implementación de sistemas computacionales no contempla los aspectos comunicacionales vinculantes que tienen las nuevas tecnologías, dejando así pendiente el tema de desarrollo de la ciudadanía.

La instalación de computadoras en los departamentos que pertenecen al área social de los municipios es de menor impacto, y se concibe principalmente como apoyo para el manejo de información interna de estos servicios. Los funcionarios señalan que ello se explica en parte por la concentración de esfuerzos en las áreas anteriormente mencionadas, pero también por una falta de proyección respecto de las nuevas tecnologías en los profesionales que componen el área social. Así, uno de los entrevistados señaló que la ausencia de desarrollo en esta área da cuenta de la falta de interés de sus profesionales por las nuevas tecnologías, y de la desvalorización del tipo de acción que implica el trabajo computacional. Éste es visto como prolongación del manejo de las máquinas de escribir —esto es, digitar—, lo cual produce rechazo por ser considerado ‘un trabajo de secretaria’. Así, por la falta de conocimiento, se pierde el sentido de las actuales propiedades del instrumento —ser moderno, rápido, capacidad de almacenar y manejar grandes volúmenes de información— y se lo reifica, adjudicándole sentidos tradicionales desvalorizados. Esta visión convive con la de otros funcionarios que no tienen clara la necesidad de incorporar computadoras y consideran que las tecnologías de información y comunicación para el área social son un lujo.

En esta etapa se identifica como un elemento importante en la implementación de las TIC, la entrega del Programa de Estratificación Social por parte de Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN). Este programa de software contiene la sistematización de la Ficha CAS II (Comité de Asistencia Social Comunal), un instrumento que permite identificar a la población en extrema pobreza y focalizar los programas asistenciales hacia los sectores más pobres. Su entrega corresponde al Proyecto de Software Único Nacional, y se enmarca en el proceso de modernización del Estado, dirigido a que la totalidad de las municipalidades, intendencias, gobiernos provinciales y secretarías regionales ministeriales y del país cuenten con un sistema único y homogéneo, de fácil uso. Distribuido a las comunas del país sin costo para ellas, el programa permite agilizar los procedimientos y procesos administrativos involucrados en el encuestaje y asignación de beneficios sociales a la población más necesitada<sup>4</sup>. Junto con él se entregó soporte técnico y capacitación. Esto es mencionado por todos los municipios, y se puede considerar como una de las pocas experiencias que los cruza sin excepción, aunque no sea un tema de preocupación para las distintas comunas.

Si bien es innegable el valor específico de esta experiencia, ella no tiene un impacto significativo con relación a la dotación de equipos. En esta segunda etapa, los mismos municipios han generado distintas estrategias que les han permitido incrementar sus equipos; entre ellas, el recorte de fondos de otros ítem, su obtención a través de algunos proyectos específicos y la postulación a fondos concursables. Aunque estos mecanismos se llevan a cabo de una forma más consciente, siempre está presente la improvisación y la ausencia de planificación.

Hay un municipio, el de El Bosque, que pudo incrementar su dotación de equipos en forma más sostenida, a través de la obtención de los fondos del Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal (PROFIM)<sup>5</sup>. Así, este municipio, de una comuna pobre, ha marcado la diferencia con otros. Con los fondos mencionados pudo dotar a sus funcionarios de equipos computacionales adecuados para el funcionamiento interno, capacitarlos,

---

4 Página web del Ministerio de Desarrollo y Planificación Nacional: <http://www.mideplan.cl>

5 El PROFIM es un programa de gobierno que contribuye a mejorar la gestión de los municipios y la calidad de los servicios que prestan a sus vecinos.



homogeneizar los programas permitiendo compatibilizar documentos internos, y formalizar los sistemas computacionales, esto es, pagar licencias para uso de software. Se hizo posible el desarrollo del sistema de información Consulta 2000, programa computacional diseñado como una plataforma que centralizaba la información de los servicios sociales y generales que provee el municipio. Además, contemplaba generar una red interna que diera a todos los departamentos acceso a la misma información, la cual estaría al servicio de la población. Sin embargo, aunque este proyecto se concretó, no se utilizó. Se instaló el programa, pero no todos los funcionarios tenían acceso a la red interna, y tampoco se distribuyeron los manuales de capacitación. Aunque 30 funcionarios recibieron capacitación para utilizar el programa, en estos momentos sólo dos podrían manejarlo. Por su parte, en tanto servicio externo, los usuarios no sabían que existía el programa y las personas que estaban a cargo de las consultas utilizaban métodos tradicionales en la atención. La ausencia de encargados y la consiguiente falta de mantenimiento y actualización terminaron por abortar el proyecto.

Esta experiencia es paradigmática de las deficiencias que registra la implementación de las TIC en los municipios. Su fracaso hace evidente la ausencia de planificación, y el carácter espontáneo y al mismo tiempo mecánico que ha tenido. No se consideró un diagnóstico previo que diera cuenta de las condiciones estructurales y subjetivas que podrían incidir en la adopción de los nuevos sistemas. Pero lo más importante es que esta experiencia muestra que las dificultades no se concentran tan sólo en la escasez de recursos económicos; existe también un problema de gestión, relacionado con la falta de planificación de un proceso ordenador y organizador de la implementación de las TIC, que ha llevado a que ella sea fragmentada y dispareja.

A pesar de las manifiestas limitaciones, desde este momento se puede percibir un reconocimiento del impacto positivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Los beneficios más evidentes se identifican en las áreas de servicios, donde se reconoce un significativo mejoramiento en la rapidez de la atención al público; la posibilidad de utilizar la información de la ficha CAS II es altamente valorada, hay consenso en que desde el momento de la instalación de las computadoras ha aumentado la eficiencia. Como señala uno de los entrevistados: "Hoy día tienes a todos los arquitectos haciendo planos en Autocad y no en tableros a mano".

### Tercer momento: adquisición de otras tecnologías

Tras haberse completado relativamente la dotación de computadoras, se ingresa a la fase de adquisición de otras tecnologías. Actualmente, los municipios cuentan con Internet, Intranet, página web, infocentro, correo electrónico, sistema de fono-servicio en áreas de seguridad ciudadana. No todos, sin embargo, tienen a su alcance los mismos recursos tecnológicos, y entre ellos se presentan algunas diferencias. Por ejemplo, la comuna de El Bosque cuenta con una mayor dotación de equipo, y el municipio de Los Andes tiene menos recursos en esta área.

En todos los municipios se ha creado un ítem presupuestario para informática, y aunque en general tiene una asignación de porcentajes bajos en relación con los dedicados a otros ítem, el hecho puede considerarse un indicador importante de la evolución de la implementación de las TIC. Incluso en el presente año, en algunos municipios se registra un reajuste que dobla el presupuesto de este ítem. “Hoy ya no se discute por 25 mil pesos para comprar un cartucho de tinta; hace dos años atrás casi nos mataban por eso”, manifiesta uno de los funcionarios entrevistados.

Es en este momento, y con este tipo de expansión, cuando ha quedado más en evidencia la precariedad de los recursos económicos. En la primera fase de instalación de las nuevas TIC, esta sensación de precariedad se neutralizaba debido a que los funcionarios interesados se conformaban con una implementación básica interna. Actualmente, los sistemas que se implementan son más complejos y, por lo tanto, significan una mayor inversión. Hay municipios que no tienen recursos económicos para conectarse a la Red o a sistemas Intranet. Por lo tanto, en la mayoría de los casos la instalación de los servicios queda incompleta, y tampoco existen posibilidades de un buen mantenimiento de los equipos. Se hacen más evidentes las carencias tecnológicas y emerge la necesidad, que involucra cada vez a más funcionarios, de un mejor desarrollo en esta área. Esto significa tecnología más sofisticada, principalmente para uso interno.

Por otra parte, en estos momentos también se puede percibir una maduración y consolidación del equipamiento existente. Por ejemplo, uno de los municipios examinados hace una planificación acotada para un próximo período, ya no se capacita indiscriminadamente, hay sistemas de becas a las que los funcionarios pueden postular. También los beneficios de esta imple-

mentación se hacen más evidentes. Los funcionarios pudieron reconocer que, a través de las TIC, ha sido posible mejorar e innovar los servicios del municipio y, como producto de esto, creen que ha sido posible eliminar gran parte de la burocracia.

La implantación de otras tecnologías distintas a la computación revela un interés de los funcionarios por generar nuevas iniciativas, que incluso se han adelantado a la necesaria evolución que tienen estos procesos. Como resultado, en algunas situaciones no tuvieron un buen final y significaron una pérdida de esfuerzos. Ejemplo de esto ha sido la instalación del Munimatic, un servicio de información automático sobre distintos servicios del municipio, en la comuna de El Bosque. Uno de los entrevistados relata esta experiencia: "Fue instalado en un patio (el Munimatic) para que el mayor número de personas accediera a él, pero la gente no consultaba porque no sabía cómo, y no había nadie que guiara la atención. Entonces prefería consultar en la sala, a pesar de que era con teclado en la pantalla. Finalmente se recuperó la computadora; por ahí anda tirada la caja". El caso deja en evidencia la necesidad de pasos previos en los cuales se consideren las reales posibilidades que tiene el usuario en relación con las nuevas tecnologías que se le ofrecen.

Actualmente, hay una apertura a integrar y recibir otros apoyos en la implementación de nuevas tecnologías para la información y la comunicación. Esto implica nuevas alianzas y, por lo tanto, la presencia de otros actores; por ejemplo, todos los municipios han establecido convenios con el sector privado, específicamente con la Telefónica de Chile, a través de los cuales se han podido implementar mecanismos como los fono-consulta o fono-ayuda. También se han establecido convenios con las universidades en la implementación de programas computacionales o capacitación de funcionarios. Se han ampliado las relaciones con otros ministerios del gobierno y algunos municipios dan cuenta de un trabajo en conjunto con el Ministerio de Educación y el de Salud.

La creación de páginas web es otra de las manifestaciones de esta expansión. Excepto el de Puente Alto, los demás municipios han creado sus sitios web, aunque todavía no tienen un funcionamiento adecuado. Ellos presentan varios problemas, como: falta de definición de objetivos, no estar dirigidos a un receptor definido y no haberse designado encargados; por esta razón, los contenidos proyectan visiones individuales más que la de un co-

lectivo del municipio. Es tanto así, que el Municipio de Los Andes cuenta con tres páginas web. La información que contienen no se ha actualizado, no tienen un sistema de difusión que permita que otras personas conozcan su existencia, y los entrevistados que las han visto las evalúan como “aburridas, poco interesantes, malas, que no reflejan las actividades del municipio, que presentan una información irrelevante”.

El desinterés en los municipios por este instrumento -la página web- se justifica porque no ven los beneficios que aporta como algo indispensable, ya que la comunidad con la cual trabajan no tiene acceso a Internet. Más bien, lo perciben como dirigido a los pares, a otros municipios.

Este escenario nos muestra que la puesta en uso de las nuevas tecnologías en el espacio municipal ha sido muy lenta y presenta muchas dificultades, principalmente por haber sido un proceso inorgánico, incompleto, con una grave ausencia de planificación. Además, el enfoque y el tipo de implementación se han limitado a promover los elementos más instrumentales que ofrecen las nuevas tecnologías, y no se ha manifestado el mismo interés por desarrollar las nuevas oportunidades que abren. Esto se manifiesta en la evolución centrada en dar respuesta a las necesidades internas de los municipios, y no en reforzar sus contactos con los usuarios de los servicios que gestionan. Lo que ha tenido un impacto negativo en relación con la integración y participación de la ciudadanía en los procesos de comunicación.

Es necesario, entonces, que los municipios desarrollen una visión global sobre las posibilidades que tienen las TIC. Por ciertas características de estos municipios, principalmente precariedad económica, sobrecarga de trabajo y ausencia de planificadores en esta área, para una buena implementación es necesario que reciban apoyo concreto en las dimensiones mencionadas.

### **El relato de las personas**

La instalación social de las nuevas tecnologías, más allá del espacio local, ha permitido que las personas o los ciudadanos de los municipios puedan producir un relato sobre las TIC. Este relato no se relaciona con el espacio político, el espacio público, ni menos con el espacio local, sino con el mundo privado, el mundo familiar. Es ahí donde se construyen los sentidos de la apropiación de las nuevas tecnologías y donde adquieren mayor valor. En

este contexto, al igual que en el caso de los municipios, las nuevas tecnologías se traducen, en primer lugar, en instrumentos tan específicos como las computadoras; y en segundo lugar, en los teléfonos celulares o móviles, u otros usos que tienen lugar a través de la computación, como el acceso a la Internet. Es decir, para la mayoría de las personas participantes en la investigación, las nuevas tecnologías de comunicación e información son objetos concretos a los cuales —como veremos más adelante— se asignan ciertos significados construidos a partir de los intereses de la vida familiar.

En los casos de los grupos participantes en esta investigación, las nuevas tecnologías no forman parte de su realidad cotidiana, ni laboral o profesional, ni personal. Su discurso se sostiene principalmente en otros relatos que han recibido a través de discursos como el del mercado, el político y el de sus hijos. Condiciones de pobreza, y también generacionales, los han marginado del circuito y acceso directo y personal a las nuevas TIC. Como consecuencia, la mayor parte de los relatos recogidos no están dando cuenta de experiencias concretas, sino de una representación, una ficción, en tanto idea/imagen ideal de un objeto. Así, los sujetos 'están' en un relato de un mundo imaginario, sobre una realidad que observan y elaboran simbólicamente (Chillon s/f). A partir de ahí se construye un territorio complejo donde confluyen las creencias de los entrevistados sobre el tema, sus expectativas e intenciones.

Los relatos recogidos nos cuentan principalmente una historia de exclusión. Ni hombres ni mujeres se definen como protagonistas de las innovaciones en el campo informático; por el contrario, se identifican como un grupo marginal a las TIC. Así, el discurso del 'yo' surge como un sujeto 'fuera de esto', marginalidad que se explica, con algunas diferencias en los distintos grupos, de acuerdo al género y a la edad.

En primer lugar, los hombres adultos se refieren a una situación generacional donde ellos se consideran 'viejos para las TIC'. Son personas de alrededor de 35 años, y que por ello no alcanzaron a integrarse al proyecto de red educativa del Estado, ENLACE<sup>6</sup>, que ha permitido a los niños del sistema público de educación un acceso masivo a las TIC. Tampoco tienen acceso a las nuevas tecnologías ni por su profesión, ni por otras circunstancias;

---

6 En el contexto de la Reforma Educacional, el Ministerio de Educación, en 1993, incluyó este proyecto experimental de informática y redes digitales para las escuelas subvencionadas de Chile,

en síntesis, no las utilizan. Esta exclusión se asume como un hecho sin mayor trascendencia en sus vidas. Sus conflictos vitales se centran en otras áreas, no relacionadas con las nuevas tecnologías. Actualmente sus preocupaciones son la cesantía, el no tener acceso a la salud y, en general, sus limitaciones económicas. Las TIC se valoran en tanto puedan resolver estos conflictos, y en esa perspectiva estarían dispuestos a aprender o capacitarse en esta área. Ello no significa que no reconozcan algunos beneficios que ofrecen las TIC, como ser instrumentos modernos y que posiblemente pueden ampliar su mundo, en tanto abren camino a un nuevo conocimiento; pero lo concreto se reduce a: “nosotros no tenemos las posibilidades de acceder a una computadora”.

La exclusión respecto de las TIC de un grupo de hombres más jóvenes, entre 17 y 20 años (municipios de Rancagua y El Bosque) se expresa de otra forma. Ellos sí participaron en las primeras iniciativas de ENLACE, donde les capacitaron en el uso de computadoras e Internet; sin embargo, esta experiencia no tuvo un impacto transformador en su educación o estilo de vida. En su relato, estos jóvenes no lograron separar su evaluación de las TIC, de la opinión desvalorizada que tienen respecto de la educación formal. Esta última, en gran medida, fue una experiencia negativa de la que tienen malos recuerdos. Con cierta razón, perciben la implementación de las TIC como una continuación de la educación tradicional. Cuentan que las computadoras se instalaron en sus colegios con una lógica tradicional, lo que se manifestó al mantener la misma metodología de educación, por ejemplo un severo control sobre los aparatos. De esta forma, trasladaron el sentimiento de inseguridad y resistencia, que tenían respecto de las otras materias de la escuela, hacia este nuevo instrumento. Consideran que la llegada de las nuevas tecnologías a sus colegios los expuso a nuevas exigencias, tales como concentración y capacidad de estudio, las cuales, debido a sus limitados intereses y precarias condiciones educacionales, en general les eran muy difíciles de cumplir. Expresan un bajo interés por lo escolar. Sus actuales motivaciones de agrupación son de trabajo solidario en torno a actividades deportivas o ‘batucadas’<sup>7</sup>. Desde esta experiencia, evalúan las TIC de forma negativa, señalan que no les interesan, que les aburren: “A mí no me gustan las com-

---

7 En Chile se denomina ‘batucadas’ (por influencia bahiana) a ciertos actos festivos en que grupos, generalmente de jóvenes, acompañan manifestaciones políticas con música de tambores.

putadoras, porque me gusta hacer las cosas por mí mismo. No me gusta que una máquina me dé información que quiero saber, me gusta conseguirla". Así, las tecnologías de información y comunicación sólo adquieren valor en tanto puedan proveer algún tipo de entretenimiento básico, como jugar al solitario, u ofrecer algún beneficio económico: "copiar CD para vender".

Se puede pensar que tras la indiferencia y casi malestar que manifiestan estos jóvenes hacia las TIC, subyace la huella de la marginación y la exclusión. Sus expresiones pueden encubrir la realidad que viven en relación con las nuevas tecnologías: no tienen acceso a ellas y sufren limitaciones para utilizarlas. Constituyen un sector que está 'fuera del circuito tecnológico', es el grupo que está 'entre dos momentos': el de los más jóvenes (niños) que hoy tienen acceso a algunos aspectos de la modernidad a través de las escuelas, y el grupo de 'mayores', cuyos hijos de alguna forma representan una articulación con ese mundo. Por lo tanto, este sector entrevistado es paradigmático en términos de la marginación, puesto que no tiene acceso a las TIC a través de ningún espacio, ni siquiera simbólico. Además, sus miembros están en una situación de analfabetismo tecnológico, idéntica a la que afecta a la mayoría de los sectores pobres de la misma generación.

Por su parte, el discurso que sostienen las mujeres tiene sus propias particularidades. También hablan desde la exclusión, pero —a diferencia de los hombres, que sí reconocen esa condición y la asumen abiertamente— no tienen una concepción de las TIC como algo factible en sus propias vidas, sino tan sólo como una posibilidad futura para sus hijos: "¡Uf, se imagina que nosotras tuviéramos una computadora en la casa, sólo para que los niños pudieran utilizarla! Son ellos los que tienen la inteligencia y necesidad de usarla". De todos los grupos, son las mujeres las que tienen mayor marginalidad frente a las TIC; sin embargo, la ausencia del 'yo' en su discurso sobre estas nuevas tecnologías no impide que las valoren como instrumentos de gran utilidad para los otros: "...para nosotros no, imagina lo que diría la gente". Al igual que los hombres, en su vida cotidiana no tienen acceso a estos medios; pero es en ese ámbito, en el de la cotidianidad, donde surge con mayor fuerza la representación de las TIC como un medio que abre nuevas posibilidades sociales, específicamente en el espacio de la educación.

Para ambos grupos, hombres y mujeres, el discurso de las nuevas tecnologías se homologa al espacio simbólico de la educación. Hablamos de es-

pacio simbólico en tanto da cuenta de una 'representación' que contiene múltiples significados y sentidos que le otorgan las personas, y que no pertenecen necesariamente al objeto representado. En esta línea, perciben las computadoras desde sus papeles de padres y madres. Las valoran en su dimensión educativa, esto es, como instrumentos a los cuales sus hijos deben tener acceso y deben saber utilizar. No perciben en ellas otras posibilidades de uso. Por tanto, se da un consenso en que deben ser administradas y controladas para que los niños estudien. Cualquier otro uso, como juego o búsqueda de información, es percibido como una pérdida de tiempo.

En síntesis, para los grupos participantes en esta investigación, las TIC aparecen como instrumentos de acceso a una buena educación, parte de un fenómeno educacional importante del cual los hijos no pueden quedar al margen. Como señala una de las entrevistadas: "yo creo que el niño que no sepa computación en el futuro es como no saber leer, prácticamente, para uno".

La relevancia que estas tecnologías adquieren para los participantes, en tanto instrumentos que indispensablemente sus hijos deben conocer y utilizar en el ámbito educacional, nos remite a las dimensiones de integración y movilización social con que es percibida la educación en nuestros países; esto es, como medio a través del cual es posible salir de las condiciones de pobreza y desigualdad. Esto es especialmente importante y 'verdad' para los sectores más desposeídos, ya que no disponen de otros recursos de desplazamiento. En este marco, las nuevas tecnologías pasan a formar parte constitutiva de la educación, y las reconocen como un instrumento nuevo que deben ofrecer a sus hijos para que puedan tener una buena educación. Desde la perspectiva de los participantes en la investigación, las TIC conforman el nuevo escenario educativo y en ellas han depositado un sinnúmero de propiedades que identifican como aseguradoras de una buena educación. Ven a sus hijos como actuales protagonistas de estos cambios, y consideran que a través de las TIC están adquiriendo nuevos elementos que ellos no tienen, ni tuvieron. Expresan que ellos ya quedaron fuera, pero que esto no les puede suceder, ni les está sucediendo a sus hijos.

Así, son las nuevas tecnologías, en su dimensión educativa, las que contienen para este grupo la ilusión de integración y equidad. Saben que sus hijos tienen acceso a las TIC a través de la red de ENLACE en los colegios. Esto les basta, porque además no cuentan con otros elementos para evaluar



la calidad de tal acceso. Algunos padres han visto a sus hijos utilizar computadoras, y expresan orgullo porque estén adquiriendo nuevas habilidades. Valoran en tal medida esta circunstancia, que no perciben las diferencias existentes con otros sectores sociales cuyo acceso a las nuevas tecnologías es mucho más completo y sofisticado. Como un participante señala: “Mi hijo va al Colegio España; todos lo conocen, y tienen computadora. Ese es un colegio municipalizado, pero ya no le pueden decir: «oye, tú no estás en un colegio pagado y no tenís idea de computación»”. Este discurso, en que todos coinciden, no integra la desigualdad presente en las distintas realidades frente a los recursos de las TIC. No da cuenta de que los niños de sectores con mayores recursos tienen acceso a mejores sistemas tecnológicos que los que provee la red ENLACE.

Una interpretación de estos discursos nos presenta una re-semantización de la propia experiencia a través de las nuevas tecnologías. Por la presencia de las TIC, el relato sobre la propia vida, signado por la exclusión, se desplaza hacia un relato que contiene expectativas de inclusión a través de otro (los hijos), y que por esta vía neutraliza el discurso de la diferencia y produce una ilusión de igualdad.

Esto se grafica en el siguiente cuadro:

Discurso	Actor	Situación	Temporalidad	Producto
Experiencia	Yo	Exclusión	Pasado	Desigualdad
Expectativa	Ellos	Inclusión	Futuro	Igualdad

El discurso colectivo sobre las TIC presenta, entonces, el siguiente relato: desde el discurso de la experiencia emerge un ‘yo’ excluido, que con relación a las nuevas tecnologías se percibe en el pasado y finalmente tiene como producto una situación de desigualdad. La fuerte situación de marginación que subyace en este discurso se neutraliza con un relato de expectativas, donde emerge el otro (hijo), en una situación temporal futura, en la cual las TIC le permiten la inclusión y, por lo tanto, acercarse a la igualdad.

Es así como emerge un nuevo discurso que contiene una ilusión de igualdad de oportunidades. Desde el momento en que el sujeto asume que tiene igual oportunidad, el mismo acceso a las TIC que otros, puede transformar su percepción de sí mismo: el ‘tener’ se convierte en ‘ser’: tengo

igual, soy igual. Esta situación reduce inmediatamente, en este ámbito, la sensación de diferencia, y disminuye la distancia social con otros.

García Canclini (1997), haciendo referencia a Baudrillard, habla de los distintos tipos de valor en la sociedad. Para salir del limitado esquema marxista del valor de uso y valor de cambio, Baudrillard propone dos formas más de valor: el 'valor signo' y el 'valor símbolo'. Estos dos últimos valores connotan en los objetos sentidos muy poca relación con los usos prácticos de los mismos. El valor signo tiene una connotación que se asocia al objeto: no es lo mismo una computadora de marca que una armada. Sin embargo, el que más nos interesa acá es el valor simbólico, entendiendo por tal un sentido distinto del valor signo con el cual las personas o grupos de una sociedad cargan al objeto. Estas clasificaciones dan cuenta de las lógicas que organizan la circulación de los objetos en la sociedad. Los dos primeros valores —el valor de uso y el valor de cambio— tienen que ver principalmente con la materialidad de los objetos. Los segundos se refieren a los procesos de significación de éstos.

Para los grupos participantes en este estudio, las nuevas tecnologías no adquieren valor de uso. En su caso, la no-disposición de ellas no hace pertinente tal categoría. Pero estos instrumentos son 'cargados' de un potente valor simbólico, pues representan una trascendencia hacia un futuro de acceso a oportunidades e igualdad.

Como hemos visto, es en el ámbito privado donde preferentemente se sitúa el relato de las TIC, donde las personas identifican sus impactos más significativos. En sus discursos, el espacio local no tiene cabida. Hombres y mujeres se muestran incapaces de identificar claramente el impacto que han tenido para ellos las transformaciones en esta área, de las cuales sí dan cuenta los municipios. En general, la gente percibe que su relación con el municipio se sostiene con los mismos códigos y a través de los mismos canales tradicionales de siempre.

### **La relación entre municipio y ciudadanía**

Uno de los ejes de este estudio ha sido la observación del desarrollo de las TIC como instrumentos que permitan optimizar el vínculo entre municipio y comunidad. Este análisis se inserta en la reflexión sobre la comunica-

ción comunitaria. A partir de un diagnóstico sobre los actuales escenarios del espacio local, Fernando Ossandón (1994) define el concepto de comunicación comunitaria como “el haz de las relaciones de intercambio de mensajes y construcción de significados que acontecen por la vía del contacto directo, la difusión de información —a través de medios formales e informales de comunicación—, la entrega/uso de servicios, la participación de la comunidad en los medios y campañas de reforzamiento de la identidad comunal y similares”. Esta definición, que destaca cada uno de los componentes involucrados en el proceso comunicacional, nos exige comprender cuál es el papel comunicante tanto del municipio como de la ciudadanía, además de cuestionar la calidad del vínculo entre ambos y el impacto que las nuevas tecnologías han tenido en él.

### Los municipios

Como hemos visto, en la implementación de las TIC los municipios no han podido superar la etapa de colocar sus recursos en el fortalecimiento de su desarrollo interno. La lógica que subyace en esta acción ha sido “potenciar el interior para ser más eficiente hacia fuera”. Sin embargo, esto deja pendiente el tema de cómo desarrollar un mejor sistema de comunicación que esté al servicio de la ciudadanía. Los cambios que se han planteado en este ámbito están en la etapa de buenas intenciones, son proyectos a futuro. Por ejemplo, en el Municipio de El Bosque han planificado lo que denominan un cyber-café: se colocará una computadora en la Casa de la Cultura, un lugar que en estos momentos no tiene acceso a Internet, para lo cual están esperando la instalación de la banda ancha en ese sector de la ciudad.

Las principales formas de comunicación que generan estos municipios corresponden a un modelo tradicional, entendiéndolo por éste un tipo de comunicación unidimensional: los mensajes se emiten sin considerar el establecimiento de una relación de reciprocidad con el receptor, sin considerar la posibilidad de un intercambio de las funciones de emisor y receptor. De esta forma, en el ámbito local las comunicaciones han sido un instrumental definido prioritariamente por las necesidades e intereses del municipio. En la actualidad, la mayoría de los municipios utiliza distintos medios para emitir sus mensajes: periódicos, radio —en algunos casos—, incluso progra-

mas de televisión local; pero su principal interés está marcado por una estrategia de marketing, donde lo colectivo se diluye en la difusión de las formas y figuras individuales, en la cual, por supuesto, se da prioridad a la figura del alcalde. En todos los municipios hemos visto que para los encargados de las áreas profesionales de la información, como es el caso de Relaciones Públicas, los objetivos prioritarios de su trabajo apuntan a crear una imagen del municipio y darla a conocer. Sus principales gestiones se dedican a protocolo, organización de ceremonias y eventos. En este contexto se pierde la visión de la comunicación como un proceso de información planificado que esté al servicio de las personas.

Producto de este enfoque, los municipios no han generado canales de comunicación continuos y comprometidos con las necesidades de información de la ciudadanía. Los resultados en este ámbito son modestos, seguramente porque los esfuerzos puestos en él son pocos. Por ejemplo, en uno de los municipios se mencionó la reciente creación de un diario mural como un importante logro para informar a las personas que se acercan a la institución.

Los ciudadanos cercanos al municipio que participaron en este estudio, señalaron que establecen relaciones bastantes personalizadas con ciertos funcionarios municipales, los cuales los mantienen informados. De esta manera aseguran que están en conocimiento de lo que sucede en sus áreas de interés, se informan en tanto tienen 'amigos' en los programas en que participan. Ello implica, a su vez, que las personas no mantienen una relación global con la institución, sino con un número acotado de funcionarios (uno o dos) que responden a sus necesidades.

Este tipo de relación personalizada da lugar a otros logros, no clasificables como beneficios directos que tenga considerado entregar el municipio; por ejemplo, su posibilidad de convertirse en un espacio de convivencia y de relaciones humanas. Un joven señala: "Nosotros nos llevamos bien, conocemos gente". El municipio permite una forma de inserción social con la que muchos no cuentan en otra parte. Sin embargo, tales prácticas generan un tipo de persona cercana al municipio, pero al mismo tiempo relativamente desinformada sobre lo que éste realiza y, por lo tanto, sin elementos que le permitan una apreciación global sobre lo que ofrece la institución.

### La percepción de la gente

El vínculo que se establece con el municipio por la vía de las relaciones individuales entre funcionario y usuario tiene un impacto negativo en la percepción de las personas. Los municipios participantes de este estudio manifiestan tener índices e indicadores técnicos de muy buena evaluación; sin embargo, reconocen que la percepción de la ciudadanía no coincide con esta visión. La opinión de las personas sobre el municipio es bastante negativa, y la mayoría sostiene una visión crítica, con poca capacidad de reconocimiento de los beneficios que estas instituciones proveen. Las personas que asistieron a los grupos focales son hombres y mujeres que participan y son receptores de algunos de los servicios que ofrece el municipio, tales como búsqueda de trabajo, nivelación escolar, deportes, capacitación en oficios no tradicionales. Esto implica que obtienen beneficios directamente. Y aun así, cuestionan permanentemente la gestión de las instituciones municipales. Consideran que no son muy eficaces —falta de información, largas esperas, lentitud en algunos trámites, maltrato en la atención— y que, además, les hacen demasiadas exigencias para poder acceder a los beneficios que entregan.

Más allá de la ausencia de información, la percepción negativa sobre el municipio se refuerza por otras antiguas prácticas municipales que no se han logrado erradicar; por ejemplo, el factor ideológico que determina la relación existente entre los municipios y los grupos organizados que trabajan en torno a ellos. Cuando las posturas son coincidentes, la relación entre ambas partes es fructífera; no así cuando hay divergencia. En este sentido, son las organizaciones comunitarias las que tienen mucho más que perder, ya que quedan fuera del posible circuito de información generado a través de redes personalizadas.

Ejemplifican esta situación las organizaciones comunitarias que trabajaban vinculadas al Municipio de Puente Alto. Este estudio se realizó cuando recién había sido elegido como alcalde un candidato del partido opositor a las posiciones partidarias de los miembros de dichos grupos. En los grupos focales, manifestaban que en ese momento sus organizaciones se encontraban por completo desconectadas del trabajo municipal, porque el alcalde no quería recibir a su directiva. En tanto organización, se quedaban sin información, lo cual estaba generando una gran cantidad de rumores: “Dicen

que se acabaron los programas sociales”, “dicen que va a trabajar con otro tipo de organizaciones”.

### Una nueva relación

El panorama descrito presenta un tipo de vínculo entre municipio y ciudadanía establecido desde lógicas poco democráticas, que no utilizan cabalmente las posibilidades que ofrece la comunicación comunitaria. Ello plantea la necesidad de generar otro tipo de gestión que incorpore una mayor reflexión sobre el derecho a la comunicación, tema ausente en la acción de las municipalidades. Nos referimos específicamente a la actualización del tema del derecho a la comunicación en que se lo identifica como un derecho esencial de la ciudadanía.

El derecho a comunicar tiene un componente activo y uno pasivo: el derecho a informar y el derecho a ser informado; es decir, a ser emisor y receptor. El derecho a la comunicación es más amplio que el derecho a la información, y lo incluye (Servaes 1998). A la vez, en el derecho de las personas a la comunicación, considerado como uno de los derechos básicos en el campo de lo público y de la participación, se incluyen los derechos y responsabilidades tanto individuales como colectivos.

Esto nos remite directamente a una nueva comprensión de la comunicación comunitaria, la cual, dependiendo de su calidad, asegura o impide la participación ciudadana. En este marco, la información, parte constitutiva de la comunicación, se transforma en una acción participativa, y debe ser asegurada como un derecho y una responsabilidad de cada uno de los actores participantes en el proceso comunicacional. Este enfoque exige ampliar el concepto de participación, el cual es incompleto y parcial si no asegura o tiene como finalidad una óptima comunicación. Los derechos de la comunicación no son distintos a los de la participación.

Desde esta propuesta, las nuevas tecnologías asumen una relevancia que exige transformar las lógicas de trabajo y de relación de los participantes del vínculo comunicacional en el espacio local. Las políticas de participación promovidas por los municipios deberán trascender la exigencia de la presencia física de los participantes para la ocurrencia de la participación, exigencia propia de un tipo de relación ya agotada. En otras palabras, es necesario modifi-

car el enfoque tradicional, aquel que ha llevado a que, en el campo de lo comunicacional, las políticas tendientes a crear espacios participativos se hayan desvirtuado en la promoción de incontables 'eventos' que dejan poco espacio para una participación efectiva y reflexiva (Silva 1999). Haciendo operativo este concepto de comunicación-participación, el municipio y la comunidad pueden establecer una forma más fructífera de vincularse, en la cual las tecnologías de información y comunicación pueden tener un nuevo impacto.

### Conclusiones

Las nuevas tecnologías están dando cuenta de una nueva revolución mundial, una revolución centrada en la información. Esto ha significado nuevos lenguajes, nuevos instrumentos, nuevas instalaciones tecnológicas que dan cuenta de grandes beneficios, pero que también implican costos significativos. La información ha adquirido un renovado valor que, según el acceso que se tenga a ella, puede significar integración o dominación, oportunidad o marginación. Este fenómeno comunicacional mundial se integra a un contexto nacional específico, con sus propias características, entre las cuales una de las más dramáticas es la desigualdad. Nos referimos a una desigualdad social, económica y cultural que se ha mantenido como marca indeleble y que se manifiesta de diversas formas. En este contexto surge el objetivo de esta investigación: generar conocimiento sobre el impacto de las TIC en el espacio local; específicamente, observar cómo ellas pueden transformarse en instrumento de participación y empoderamiento de la ciudadanía.

El examen de la realidad de algunos municipios y grupos ligados a ellos nos ha llevado a las siguientes conclusiones:

- a. Las nuevas tecnologías de información y comunicación en el espacio local no están siendo utilizadas para mejorar el vínculo entre municipio y ciudadanía (representada en este estudio por gente vinculada a los municipios), y fomentar la participación.
- Las nuevas tecnologías de información y comunicación han sido principalmente sinónimas del desarrollo computacional; por lo tanto, la implementación de las TIC se ha concentrado en el proceso de masificación de computadoras.

- Los municipios han implementado las nuevas tecnologías de información y comunicación con una lógica instrumental, mecánica, dirigida principalmente a mejorar los servicios y no al empoderamiento y participación ciudadana.
  - El área de los servicios sociales de los municipios no ha sido considerada prioritaria en la instalación de estos sistemas. Esto ha creado una desigualdad en la distribución de las TIC al interior de las divisiones y programas municipales.
  - Las personas participantes en este estudio, que representan a grupos de sectores de escasos recursos económicos, no tienen acceso a las TIC en su vida cotidiana.
  - A todo lo anterior se suman las limitaciones económicas y los problemas de gestión en los municipios, que han producido una implementación lenta y fragmentada de las TIC. La ausencia de planificación agrava el carácter disparate que ha caracterizado la instalación de los nuevos sistemas en los municipios.
  - Lo descrito anteriormente ha significado que los temas ejes de este proyecto, tales como destacar el papel fundamental que pueden tener las TIC en el vínculo entre municipio y ciudadanía, no hayan sido considerados. El empoderamiento ciudadano, los canales de información amplios y expeditos, la participación ciudadana, comprendidos como impactos de las TIC, son dimensiones que recién comienzan a rondar en este escenario.
- b. Hay un impacto de las TIC en la ciudadanía que no pasa por el municipio.
- El impacto de las TIC se cristaliza en el espacio privado, no en el público. Los participantes desconocen lo que están realizando los municipios en esta área. Las TIC adquieren sentido para ellos en tanto las relacionan con las posibilidades de estudio de sus hijos.
  - El discurso ciudadano sobre las TIC emerge desde la exclusión actual (de los adultos), pero inclusión futura (de los hijos) a través de la educación. Los hijos estudian en escuelas municipalizadas, a través de las cuales tienen acceso a las TIC.
  - Las TIC se homologan a la educación en tanto oportunidad de desplazamiento (inclusión) social. Adquieren valor simbólico. Las computa-



- doras, específicamente, se valoran en su dimensión educativa. No hay percepción de otras posibilidades de uso.
- La inclusión de las TIC como vía de inclusión social modifica los relatos de vida, desaparece el discurso de la exclusión, y emerge el discurso de la igualdad. En este ámbito, no se distingue la calidad del acceso a las nuevas tecnologías, el solo hecho de tener acceso hace desaparecer (simbólicamente) las diferencias que se expresan en otros ámbitos.
  - Se desemboca así en una lógica perversa: creer que el común acceso a las nuevas tecnologías genera igualdad.
- c. Está pendiente el tema de las TIC como instrumento de comunicación que promueve la participación.
- La participación no es necesaria ni únicamente conjunción física de ciudadanía y municipio (reunión, evento, asamblea, cabildo, mesas de concertación).
  - Debe fundarse una lógica que entienda la comunicación —plasmada en información— como participación: siendo informado e informando (comunicándose), se participa.
  - En esta lógica, las TIC se hacen plenamente funcionales, y de esta forma adquieren su exacto valor de uso, y no se distorsionan con el valor simbólico que desde la exclusión se les está dando.

Finalmente, consideramos que para re-crear el escenario expuesto, es necesario asegurar las siguientes condiciones:

- Transformación del enfoque de trabajo y de la gestión en lo concerniente a las nuevas tecnologías de información y comunicación, en especial cuando se toca el ámbito de la participación ciudadana y la dimensión comunicacional.
- Acceso a las tecnologías de información y comunicación, lo cual significa llevar a cabo procesos de planificación e instalación de equipos, programas y contenidos. Son estos instrumentos los que amplían las formas de acceso a la información.
- Acceso a la información, ya que las desigualdades en este ámbito crean desigualdades en los niveles de participación y, por ende, de empoderamiento ciudadano.

- Capacitación en las áreas de comunicación que involucre la reflexión sobre las TIC.

### **Bibliografía**

- Alfaro, R. M.  
1995 Descifrando paradojas ciudadanas: Una mirada cultural a la política. En: Los medios, nuevas plazas para la democracia. Lima: Calandria.
- Carrión, F. y D. Wollrad  
1999 La ciudad escenario de comunicaciones. Quito: Flacso/Ecuador.
- Chillon, A.  
S/f. El giro lingüístico y su incidencia en el estudio de la comunicación periodística Barcelona: Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ferrer, J. C.  
1997 Tecnología de Información en la empresa chilena. Santiago de Chile: Dolmen.
- García Canclini, N.  
1997 Cultura y comunicación: entre lo global y lo local. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Gobierno de Chile  
S/f. Informe de Comisión Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. Santiago de Chile.
- Lahera, E.  
1995 Comunicación y políticas públicas. En: Comunicaciones: nuevos umbrales. Santiago de Chile: Departamento de Difusión de la Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Martín-Barbero, J.  
1987 De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. Barcelona: Editorial Gustavo Gili S. A.

- Mattelart, A. y H. Schmucler  
1983 América Latina en la encrucijada telemática Barcelona: Paidós.
- Ossandón, F. y S. Rojas  
1994 Para mejorar el vínculo municipio comunidad Santiago de Chile: ECO, Educación Comunitaria.
- Sanmartín, J.  
1992 Modernidad, progreso y evaluación de tecnologías. En: Tecnología y modernidad en Latinoamérica Santiago de Chile: Ilet-Corfo, Hachette.
- Secretaría de Comunicación y Cultura (SECC)  
1993 Comunicación, democracia y desarrollo. Exámenes a la política de comunicación y Gobierno Santiago de Chile: Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Servaes J.  
1998 El derecho a comunicar Conferencia virtual. Videaz.
- Silva, U.  
1999 Género, comunicación y municipalidad. En: Temas sociales N° 28. Santiago de Chile: SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación.
- Tolosa, C.  
1999 Estado y oportunidades de la comunicación comunitaria. Seminario Nacional de Capacitación e Información de las Radios Comunitarias en Chile hacia el Siglo XXI. Santiago de Chile: Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- UNESCO  
1989 World Communication Report París: UNESCO.



## **Internet y gestión local: Hacia la creación del habitus en el ciudadano**

Ester Schiavo, Sol Quiroga, Daniel Carceglia,  
Leandro Coppolecchio, Daniel Cravacuore\*

### **Del territorio continuo a la ciudad en la Red**

La ciudad es el lugar donde se localizan las particularidades que dan forma al paradigma de una época, como Florencia y Venecia para el Renacimiento o Londres y París para la Modernidad; hoy el paradigma de la ciudad es la globalización. Pero no se trata sólo de aquellas ciudades que concentran el poder político y económico global en una jurisdicción político administrativa determinada, como Nueva York, Londres o Tokio (Sassen, S. 1991), se trata de la posibilidad que tienen todas las ciudades de trascender las fronteras y de existir en la Red, de modo que lo presencial y lo virtual, lo local y lo global, constituyan las dos dimensiones del habitar para sus ciudadanos.

En los trabajos de investigación y en la literatura sobre la cuestión urbana, en general se entiende a la ciudad como un espacio físico y social; no sólo como el conjunto de calles, plazas, edificios e infraestructuras que la forman sino también como el de las prácticas y relaciones sociales que la producen y reproducen, las que son únicas en un determinado espacio-tiempo. Sin embargo, en el contexto de los 'macroprocesos' de globalización, 'informatización' y urbanización que caracterizan la época (Borja, J. y M. Castells 1998), la vertiginosa difusión de la última generación de tecnologías de información y comunicación pone en cuestión tal conceptualización, dado que incorpora una nueva dimensión a la ciudad, la del espacio virtual.

---

\* Programa Prioritario de Investigación Aldea XXI. Universidad de Quilmes, Buenos Aires, Argentina.

Desde esta perspectiva la ciudad ya no es sólo un espacio físico y social, posee a su vez un espacio inmaterial en el que también ocurren prácticas y relaciones sociales que inciden tanto en la producción y reproducción de este espacio como del espacio físico. Nuevas formas de producción de bienes y servicios, nuevos hábitos, modos innovadores de asociación y modos de vida, relaciones afectivas y sexuales, formas de gestión de infraestructuras y servicios urbanos, de administración y participación ciudadana; son algunas de las prácticas que se verifican crecientemente. La 'teleproducción', el 'telebanking', el 'teletrabajo', el 'teleestudio', son los nombres que van recibiendo las nuevas formas de interactuar y producir.

El espacio virtual, a diferencia del presencial, es un espacio totalmente artificial, es una creación humana. Para Javier Echeverría (1999): "es una nueva forma de sobrenaturaleza resultante de la tecnociencia, por ello ha emergido en aquellos países que habían logrado un mayor avance tecnocientífico". Las tecnologías de información y comunicación (TIC) son la infraestructura de este espacio, del mismo modo que las redes técnicas urbanas lo son del físico. En este espacio artificial de estructura reticular, lo que circulan son bits y no átomos (Negroponte, N. 1995). Es el 'espacio de los flujos' (Castells, M. 1998) no el de los lugares, tampoco el de los 'no lugares' (Augé, M. 1996).

Este nuevo territorio posee dimensiones espacio temporales propias. En el territorio presencial el espacio es continuo, en cambio en el virtual lo que es continuo es el tiempo. No existen el día ni la noche, el invierno ni el verano, tampoco las vacaciones ni los días feriados, por esto se habla de tiempo continuo, es todo el tiempo, es siempre, es el tiempo Internet. Otro aspecto no menos importante es que se trata de un espacio autorregulado y sin fronteras, donde no se verifican las lógicas propias de la modernidad, centralmente la del estado nación y sus jurisdicciones político administrativas (Schiavo, E. 1999).

La sociedad de la información es nuestra circunstancia, pero ¿hacia qué sociedad de la información nos dirigimos? ¿Las TIC, son el instrumento del nuevo desarrollo o la fuente de nuevas desigualdades? ¿Profundizan el modelo de ciudad dual (el de contraste entre opulencia y pobreza en un espacio compartido) o estimulan la integración física y social?

En los países desarrollados Internet es una tecnología usada crecientemente para gestionar el conocimiento de las ciudades, la que ya ha demos-

trado su potencialidad para transformarlas positivamente, tanto para generar nuevas formas de comunidad y desarrollo local como para convertirse en un canal alternativo de comunicación y participación ciudadana. Los ejemplos son numerosos. La pequeña ciudad de Jun, cercana a Granada en España, ha sido reconocida en el ámbito internacional como uno de los primeros lugares del mundo que garantiza a todos sus residentes el acceso a la Red, lo que ha tenido como consecuencia significativos cambios en los modos de vida y en la economía local (<http://ibrujula.com/news/noticia.php?id=9954>). Otro tanto ocurre con la red de ciudades de Castellón, Valencia y Alicante pertenecientes al proyecto InfoVille (<http://www.infoville.net/>). Entre las ciudades de mayor tamaño se destaca la experiencia de Bologna (<http://www.comune.bologna.it>), liderada por la organización Hipérbole y en la que están comprometidas las organizaciones comunitarias junto con los sectores público y privado de la ciudad. Otro ejemplo es la ciudad digital de Ámsterdam (<http://www.dds.nl/dds/info/>) inaugurada en 1994 y en la que participan crecientemente todos los actores sociales urbanos.

No ocurre lo mismo en los países menos desarrollados. Como contra cara, basta el recordar que más de la mitad de la población mundial no hizo en su vida una sola llamada telefónica. “La nueva sociedad-red no es una sociedad de clases, sino de inclusión-exclusión y de sentido-vacío”, afirma Manuel Castells en una reciente entrevista (2001). La separación de la humanidad en dos esferas de existencia, la llamada ‘digital divide’ o división entre ‘infopobres’ e ‘inforricos’, representa un momento definitorio en la historia, es una nueva brecha que se instala en el mundo. Lo cierto es que estas tecnologías, como la mayoría, no son malas ni buenas por sí mismas, dependen del sistema político y económico en el cual se insertan, pero tampoco son neutras (Finquelievich, S. y E. Schiavo 1998), lo que en este caso tiene una doble lectura: “Las TIC, si bien no pueden remplazar la carencia de redes técnicas urbanas básicas, problemas de desnutrición o cobertura de servicios sanitarios elementales; de no ser incorporadas, además de significar una profundización de la brecha tecnológica y socioeconómica existente entre países ricos y pobres, al igual que entre regiones, entre ciudades y entre barrios pobres y ricos al interior de estas últimas, implicarían la creación de una nueva categoría de excluidos (en el sentido literal del término), no sólo en relación con el acceso diferencial, sino porque es-

tos nuevos excluidos estarán condenados a habitar tan sólo una de las dimensiones (la presencial y no la virtual) del mundo de cambio de milenio” (Schiavo, E. 2000).

### **La sociedad-red como nuevo campo**

Emilio Tenti Fanfani (1994) sostiene que el constructivismo estructuralista de Pierre Bourdieu es una de las más fecundas y creativas teorías sociológicas contemporáneas, pues permite construir una imagen de la sociedad más matizada y flexible, más articulada por múltiples mediaciones y más sensible a la diversidad social. Desde este punto de vista, es posible considerar a los actores, sus prácticas y sus productos como situados en campos específicos, pero estos campos no son partículas sueltas que no respondan a reglas generales, son elementos de una sociedad que es una y, al mismo tiempo, múltiple, diversa y articulada con mediaciones.

Para Bourdieu (1997) la definición de ‘campo’ debe entenderse relacionada con el concepto de ‘habitus’ y ‘capital’ al interior del mismo. “El ‘campo’ es una red o una configuración de relaciones objetivas entre posiciones. Estas posiciones son definidas objetivamente en su existencia y en las determinaciones que imponen a sus ocupantes, agentes o instituciones, por su situación actual y potencial en la estructura de la distribución de las distintas especies de poder (o de ‘capital’) cuya posesión determina el ingreso a los beneficios específicos que están en juego en el campo y, al mismo tiempo, por sus relaciones objetivas con otras posiciones (dominación, subordinación, homología, etc.)”.

“Un capital o una especie de capital es aquello que es eficiente en un campo determinado, como arma y como objeto de lucha a la vez, es aquello que le permite a su poseedor ejercer un poder, una influencia, esto es, que le permite existir en un campo determinado”. El habitus es un modo de percibir, pensar y actuar, es tener incorporado un capital al modo de hacer las cosas.

Desde esta perspectiva, las TIC plantean la emergencia de nuevas particularidades en el campo que da forma a la actual sociedad-red, con su propia estructura de relaciones entre posiciones, con las determinaciones señaladas y con una distribución de poder aún no consolidada definitivamente,



por cuanto no responde a la lógica política de la ciudad continua sino a un nuevo modo del que todavía no se ha logrado su completa apropiación (Schiavo, E. 2000).

Echeverría (1999) señala que el capital que se debe poseer para 'dominar' este nuevo campo está compuesto por tres variables: las redes (hardware, software y redes de telecomunicación), los usuarios y la información. En consecuencia concluye que, al menos hasta ahora, quienes dominan son las empresas transnacionales de 'teleservicios' y que los estados, en cambio, son entidades declinantes. Pero entre 'existir' y 'dominar' hay una distancia importante, lo primero es condición necesaria de lo segundo. En este trabajo se intenta pensar cuál es el 'capital' específico (económico, cultural, social, simbólico) con el que debe contar el conjunto de los actores sociales urbanos (públicos, privados y comunitarios) para que una comunidad local particular pueda 'existir' como tal en la sociedad-red y cuáles son los modos para que pueda innovar, fortalecerse y encontrar nuevas formas de desarrollo mediante el uso de las TIC.

Cada campo tiene sus propias especies de capital. En el campo de la sociedad-red el capital específico estaría compuesto por las variables que señala Echeverría. Si se piensan estas variables en relación con las ciudades, podría decirse que éstas cuentan con una parte de ese capital, por una lado poseen, no solo la información sino el conocimiento sobre su espacio local; y, por otro, están todos sus ciudadanos como potenciales usuarios. ¿Cuáles serían los modos de valorar esta especie de capital inicial para que las ciudades puedan existir en este nuevo campo?

### **Los gobiernos locales argentinos en la Red**

A partir del señalado marco teórico se comenzó por analizar los actores públicos locales en la Red, cuántos existían, de qué modo y con qué objetivos usaban Internet, para identificar las características de los tipos de 'capital' con el que contaban. Lo que se intentaba buscar eran nuevas formas de comunidad, su apropiación de las TIC y sus modos de ocupación del espacio virtual.

Desde esta perspectiva, se establecieron tres condiciones y se indagaron las iniciativas en Internet de los gobiernos locales argentinos (municipios):

- La primera condición tiene relación con 'la función básica del municipio' y con la utilización de las potencialidades de esta nueva plataforma. Se buscaron los sitios que usaran la plataforma con el objetivo de mejorar y ampliar los modos de brindar servicios a los ciudadanos, especialmente los que aprovecharan la interactividad y la posibilidad de brindarlos en tiempo continuo y lo hicieran on line, y también los que promovieran en la Red nuevos canales de comunicación y participación ciudadana.
- La segunda condición intenta indagar la relación entre las iniciativas municipales y lo que éstas aportan a la difusión de Internet en el conjunto de los actores locales, a 'la construcción de Internet para todos'. Principalmente interesaba encontrar si se planteaban acciones en pos de la disminución de la digital divide brindando dirección electrónica, promoviendo accesos públicos a Internet (gratuitos o no), impulsando foros o listas de interés para los ciudadanos y las organizaciones comunitarias o brindando algún tipo de capacitación en el uso de Internet.
- La tercera condición se refiere a 'la promoción del desarrollo local en el espacio global'. Se buscaban sitios que además de mostrar información sobre las particularidades locales utilizaran la plataforma para acrecentar y diversificar sus modos de promoción, producción y comercialización de bienes y servicios económicos, sociales y culturales.

<b>Cuadro 1: Municipios con sitio oficial</b>		
<b>Total</b>	<b>c/ sitio</b>	<b>% sobre total</b>
<b>1.931</b>	<b>190</b>	<b>9,84</b>

Fuente: Subsecretaría de Asuntos Municipales, Ministerio del Interior, agosto de 2000.

<b>Cuadro 2: Población de los municipios con sitio oficial</b>		
<b>Total</b>	<b>c/ sitio</b>	<b>% sobre total</b>
<b>32.615.528</b>	<b>13.443.263</b>	<b>41,21</b>

Fuente: INDEC 1991

Hasta agosto de 2000, sólo 190 de los 1.931 municipios argentinos contaban con sitio en Internet. Si bien constituyen el 9,84% con relación a la cantidad de municipios, la cifra se eleva al 41,21% con respecto a la cantidad de habitantes. Esta situación muestra que las ciudades con mayor concentración

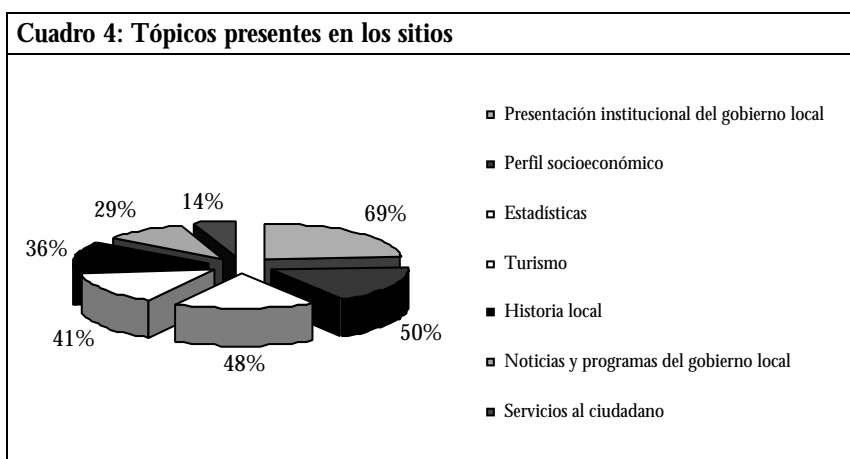
demográfica, que en el caso de Argentina coinciden con la localización de los centros jurídico administrativos históricamente más relevantes y que, por lo tanto, concentran la mayor cuota de capital económico, social y cultural, son las que poseen un aparato burocrático más proclive a la incorporación de TIC, tanto por la necesidad de contar con formas más eficientes de administración como por propia presión de la sociedad civil. Si se observa el cuadro de sitios oficiales por provincia se desprende que entre Buenos Aires y Córdoba, las dos provincias más importantes y pobladas del país, reúnen en el año 2000 el 60,52% de los municipios con site oficial sobre el total del país.

<b>Cuadro 3: Sitios oficiales de municipios distribuidos por provincia</b>	
<b>Provincia</b>	<b>Número de municipios con sitio</b>
Buenos Aires	55
Catamarca	1
Córdoba	60
Corrientes	1
Chaco	2
Chubut	8
Entre Ríos	7
Formosa	1
Jujuy	1
La Pampa	1
La Rioja	18
Mendoza	2
Misiones	2
Neuquen	1
Río Negro	6
Salta	4
San Juan	1
San Luis	1
Santa Cruz	3
Santa Fe	12
Santiago del Estero	-
Tierra del Fuego	1
Tucumán	1
<b>Total del país</b>	<b>190</b>

Fuente: Cravacuore, D. 2000

Con respecto a los tópicos presentes en los sitios, en el 86% de los casos analizados sólo se muestra información sobre el municipio (en la mayoría de ellos también sobre la ciudad) sin usar las amplias posibilidades de interacción que ofrece el soporte hipermedial. Asimismo, en el 69% de los casos la información está destinada a promocionar la figura de los funcionarios del gobierno local, instancia que en relación con el habitus estaría mostrando que el uso que se hace del espacio virtual es, en gran medida, una traslación de las prácticas y modos implementados por el sector gubernamental en el espacio presencial.

Esta incompleta génesis de habitus en el uso de las TIC se hace evidente al desglosar la muestra, donde se obtiene que sólo en el 14% de los sitios se brindan servicios al ciudadano, pero en ninguno de los casos la modalidad del servicio reúne las tres condiciones antedichas.



Fuente: Cravacuore, D. 2000

Si se analizan los tipos de servicios brindados en ese 14%, se observa que respecto a la primera condición, la que hace el uso de las potencialidades de la plataforma para mejorar y ampliar los modos de brindar servicios a los ciudadanos, si bien en todos los casos se brinda información sobre cómo hacer algún tipo de trámite, sólo se verifican tres casos en los que éstos se puedan realizar on line. En uno de ellos es posible pagar los impuestos, se trata

del Municipio Urbano de la Costa cuya principal actividad es la turística, por lo que parte de la población no es estable. En cuanto a la segunda condición, la construcción de Internet para todos, también se verificaron tres casos, los que no coinciden con los anteriores, en los que se brinda e-mail gratis y se promueven foros de discusión.

Respecto a la tercera condición, no se encontraron sitios oficiales que usaran la Red para promover el desarrollo local más allá de sus fronteras, la mayoría de ellos brinda información sobre las particularidades locales pero no logran capitalizar ese conocimiento para ampliar y diversificar sus modos de interacción en el espacio global. Lo que sí se identificaron fueron sitios no oficiales que van creciendo en este sentido. Un ejemplo destacado es el de la Cooperativa Telefónica Pinamar Ltda., Telpin (<http://www.telpin.com.ar>). Pinamar también es una ciudad ubicada en la costa atlántica cuya principal actividad es la turística y el sitio de la cooperativa es innovador porque trasciende su propia actividad, la de prestación de servicios de telecomunicaciones, y brinda una plataforma a la ciudad para promover la actividad turística. Han comenzado por la oferta hotelera, la que se ofrece sistematizada por categorías y servicios y en la que progresivamente, en la medida que los hoteles se van adhiriendo al sistema, se pueden contratar los servicios on line. (Ver cuadro 6).

Es interesante comparar el sitio de Telpin con el del municipio (<http://www.pinamar.gov.ar>) porque es la cooperativa, y no el gobierno local, el actor social urbano que toma una iniciativa para promover el desarrollo local en el espacio global. Su actividad específica le permite poseer el capital para actuar en este campo. Tiene las redes, los usuarios y una parte de la información. Pero también posee el habitus, que es precisamente lo que le conduce a innovar, a pensar nuevas formas de prestación de servicios en la Red y a trascender lo que aparentemente sería su actividad específica y su función, promover la existencia de su ciudad en la sociedad-red.

<b>Cuadro 6: Servicios al ciudadano por tipo</b>		
<b>Tipo de servicio</b>	<b>Municipio</b>	<b>Dirección</b>
E-mail gratis	Gral. San Martín Las Rosas Río Gallegos	<a href="http://www.sanmartinvirtual.com.ar">http://www.sanmartinvirtual.com.ar</a> <a href="http://www.las-rosas.com/municipalidad.htm">http://www.las-rosas.com/municipalidad.htm</a> <a href="http://www.mrg.com.ar">http://www.mrg.com.ar</a>
Foros u otros	Gral. San Martín Río Gallegos	<a href="http://www.sanmartinvirtual.com.ar">http://www.sanmartinvirtual.com.ar</a> <a href="http://www.mrg.com.ar">http://www.mrg.com.ar</a>
Trámites on-line	Gral. Pueyrredón La Matanza	<a href="http://www.mardelplata.gov.ar">http://www.mardelplata.gov.ar</a> <a href="http://www.matanza.mun.gba.gov.ar">http://www.matanza.mun.gba.gov.ar</a>
Pago de impuestos	La Costa	<a href="http://www.costa.mun.gba.gov.ar">http://www.costa.mun.gba.gov.ar</a>
Información para los ciudadanos (Guía de Trámites, Boletín Oficial, Digestos y Ordenanzas, etc.)	Baradero Gral. Pueyrredón Gral. San Martín Junín La Costa Malvinas Argentinas Moron Tandil Zarate Agua de Oro Huinca Renancó Formosa  Río Gallegos Las Rosas Rosario Villa Gob. Gálvez	<a href="http://www.baradero.com.ar">http://www.baradero.com.ar</a> <a href="http://www.mardelplata.gov.ar">http://www.mardelplata.gov.ar</a> <a href="http://www.sanmartinvirtual.com.ar">http://www.sanmartinvirtual.com.ar</a> <a href="http://www.junin.mun.gba.gov.ar">http://www.junin.mun.gba.gov.ar</a> <a href="http://www.costa.mun.gba.gov.ar">http://www.costa.mun.gba.gov.ar</a> <a href="http://www.malvinasargentinas.gov.ar">http://www.malvinasargentinas.gov.ar</a> <a href="http://www.moron.gov.ar">http://www.moron.gov.ar</a> <a href="http://www.tandil.mun.gba.gov.ar">http://www.tandil.mun.gba.gov.ar</a> <a href="http://www.zarate.gov.ar">http://www.zarate.gov.ar</a> <a href="http://www.aguadeoro.gov.ar">http://www.aguadeoro.gov.ar</a> <a href="http://www.huincarenaco.gov.ar">http://www.huincarenaco.gov.ar</a> <a href="http://comunidad.ciudad.com.ar/argentina/formosa/ciudaddeformosa">http://comunidad.ciudad.com.ar/argentina/formosa/ciudaddeformosa</a> <a href="http://www.mrg.com.ar">http://www.mrg.com.ar</a> <a href="http://www.las-rosas.com/municipalidad.htm">http://www.las-rosas.com/municipalidad.htm</a> <a href="http://www.rosario.gov.ar">http://www.rosario.gov.ar</a> <a href="http://www.coopvvgg.com.ar/municipio">http://www.coopvvgg.com.ar/municipio</a>
Información cuentas municipales, presupuesto, etc.	Zarate Huinca Renancó Laguna Larga Las Vertientes Formosa	<a href="http://www.zarate.gov.ar">http://www.zarate.gov.ar</a> <a href="http://www.huincarenaco.gov.ar">http://www.huincarenaco.gov.ar</a> <a href="http://www.municipalidad.com/llarga">http://www.municipalidad.com/llarga</a> <a href="http://www.municipalidad.com/lasvertientes">http://www.municipalidad.com/lasvertientes</a> <a href="http://comunidad.ciudad.com.ar/argentina/formosa/ciudaddeformosa">http://comunidad.ciudad.com.ar/argentina/formosa/ciudaddeformosa</a>

Elaboración propia, noviembre de 2000.

### **La educación como factor clave**

El análisis de los sitios con plataforma en Internet de los municipios argentinos remite a repensar el 'capital' específico con el que debería contar el conjunto de los actores sociales urbanos (públicos, privados y comunitarios) para que una comunidad local particular pueda 'existir' como tal en la sociedad-red, dado que el factor común es el desconocimiento de las potencialidades de esta nueva plataforma y la carencia de *habitus*.

El tránsito de la sociedad industrial a la sociedad de la información es también un cambio de sistemas de conocimiento, y una de las dimensiones que caracteriza este tránsito es la crisis de las categorías tradicionales del pensamiento para identificar el mundo en que vivimos. En los sitios analizados se piensa el espacio reticular como si fuera el continuo. La clave está en comprender cuál es el espacio generado por las TIC con el fin de pensar cómo se puede 'existir' en la sociedad-red, porque la cuestión radica en potenciar las posibilidades que estas tecnologías brindan para adaptarse a los cambios que ellas mismas generan.

Esto requiere del manejo de las TIC porque, precisamente, saber interrelacionarse a través de los artefactos telemáticos es la nueva forma de socialización de la sociedad-red. Se trata de dominar 'el lenguaje de las máquinas'. Ya no basta con saber la o las lenguas que nos permitan interactuar en nuestro ámbito social. Se requiere conocer un nuevo idioma, para Echeverría (2000) hay que aprender a leer y escribir imágenes, aprender a leer y escribir programas informáticos, aprender a leer y escribir páginas web, aprender a establecer links entre textos, imágenes y sonidos, etc. Según el mismo autor una persona culta debería saber gesticular ante una cámara de televisión, manejar bien una computadora, saber mezclar, saber navegar y protegerse, saber diseñar sus propios signos de identidad, etc. Y no sólo tendría que saber hacer todas estas cosas, sino que además debería tener un cierto grado de competencia en todos los procesos semióticos, al igual que ahora se exige que uno hable, escriba o calcule bien. Si se es competente semióticamente en el lenguaje de las máquinas, lo que aparentemente es un caos, como Internet, deja de serlo.

Desde esta perspectiva la llamada alfabetización digital se convierte en un factor clave. Quien maneje el lenguaje de las máquinas, quien tenga la capacidad de discernir, de transformar la información en conocimiento, se-

rá un sujeto activo del proceso creando nuevos canales de interactividad y conviviendo creativamente con lo cambiante.

Dominar este nuevo lenguaje pasará a ser tan importante como saber calcular, hablar, leer, escribir e incluso andar. El grado en que cada comunidad local lo domine acrecentará su capital y su habitus, y condicionará su existencia en la sociedad-red.

Lo constatado permite afirmar que el conjunto de los actores sociales urbanos no cuenta aún con el capital que le permita existir en este nuevo campo, lo que remite a la necesidad de generar el habitus como condición necesaria para poseer un capital. En consecuencia, el 'ser o no ser' en la sociedad-red quedaría determinado no sólo por la presencia (otorgada por la dirección electrónica) y el acceso (otorgado por un servidor que funcione en red), sino también por el capital y el habitus. Los dos primeros factores se relacionan específicamente con la posibilidad de acceder a la estructura, sin hacer hincapié necesariamente en la capacitación, ya que cualquier individuo podría hacerla funcionar. Los otros dos tienen que ver con el área educativa, con la formación temprana, con la adquisición de una cosmovisión que permita contemplar como una de las vías, no sólo posibles sino habituales, el habitar en dos dimensiones simultáneamente, donde la conexión con el municipio, con otros actores sociales urbanos o con lo global a través de aplicaciones en la Red forme parte de la vida cotidiana.

### **Site modelo: el municipio y su ciudad en la Red<sup>1</sup>**

¿Cuáles serían las características de un site modelo que promoviera la existencia de una comunidad local en la sociedad-red? ¿De qué maneras podría articularse con los sistemas educativos (tanto formales como informales) para contribuir a generar el habitus en los ciudadanos? ¿Qué papel jugaría el municipio?

Existe una amplia gama de tecnología informática disponible y la infraestructura de telecomunicaciones tiende a mejorar y a expandirse con ra-

---

1 A partir de lo desarrollado en este punto, en el marco del proyecto "Internet y gestión local: ¿Un matrimonio posible?", avalado y financiado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica, Argentina, se desarrolló una aplicación con plataforma en Internet para la gestión local: el municipio on line (MO-L).



pidez, la cuestión central no está aquí sino en la apropiación adecuada de estas tecnologías por parte de los ciudadanos y las organizaciones. Tampoco se trata de proveer a cada habitante de una computadora, ni siquiera de pensar en los costos de conexión de una línea punto a punto en centros de acceso. Todos estos son problemas de implementación. Se trata de poder concebir, de un nuevo modo, al municipio y a la ciudad.

La potencialidad de la Red, como instrumento para planificar y gestionar los múltiples aspectos que hacen a la vida urbana, se complementa con la posibilidad de convertirla en un canal de comunicación y participación ciudadana, ya que al poseer una interfaz diagramada específicamente con la intención de ser comprensible, permite su uso como plataforma para la gestión del conocimiento de las ciudades involucrando fuertemente la participación.

El posicionamiento del municipio en Internet no puede ser el traslado de su estructura actual al espacio reticular sino que requiere de un cambio estructural (y no meramente en el soporte) de la circulación de la información, que abarca tanto el funcionamiento interno como los modos de articulación con lo local y lo global.

Tal vez, uno de los términos claves para pensar (no como lugar de llegada sino como plataforma de despegue) las nuevas lógicas que las TIC incorporan sea el de e-government. El concepto del gobierno electrónico es proporcionar servicios e información permanente a los ciudadanos mediante la Red. Mientras que la demanda para los servicios electrónicos aumenta, los gobiernos deben aceptar el desafío de proporcionarlos. En este sentido, resulta tan importante el uso de Internet como interfaz entre la administración pública y los ciudadanos, o los diseños de las políticas de privacidad, como el lenguaje y el entorno con los que se operará, porque la construcción de un entorno que facilite y potencie las relaciones tanto de los actores comunitarios como del sector privado con el gobierno es en sí la razón de ser del site.

Teniendo en cuenta la actual etapa de transición entre sistemas de conocimiento, así como el deseo de contribuir a transformar las culturas institucionales vigentes y de tender a generar las tres condiciones señaladas, se planteó un site modelo para el municipio y su ciudad estructurado en tres niveles:

- Intranet: un dominio asimilable a los trámites internos que se realizan hoy, equiparable a una dimensión de lo burocrático administrativo.
- Extranet: la esfera de servicios a los ciudadanos, consultas, reclamos, pagos, participación en actos electorales y asambleas públicas.
- Internet: el espacio de articulación con lo global, de interrelación más allá de las fronteras político administrativas.

Los tres niveles se articulan mediante dos sistemas de información:

- Sistema de gestión de información (SGI): se estructura a partir de un núcleo de gestión digital dentro del municipio, integrado en redes conectadas a Internet, con la posibilidad de tramitar integralmente la elaboración y recepción de documentos, las comunicaciones internas y externas y la producción de información oportuna para todos los actores del sistema (ciudadanos y empleados públicos) mediante registros centralizados, estadísticas, consulta remota de expedientes, etc. Se trata, a su vez, de un sistema de gestión de expedientes, el que cumple con las siguientes características generales:
  - Posee prestaciones hipertextuales (importantes para el ordenamiento lógico en expedientes complejos y voluminosos).
  - Permite la integración con herramientas de comunicación del tipo correo electrónico y navegación en web para todos los usuarios del sistema.
  - Permite el envío y recepción de documentos digitales con garantía de no repudio, integridad y confidencialidad de modo normalizado.
  - Soporta funcionalidades de consulta pública y masiva a través de Internet y de la propia red interna.
  - Emite los informes necesarios para la administración burocrática.
  - Incluye un sistema de información estadística automatizado.
  - Genera documentos digitales en formato no propietario, de modo que permite posteriores migraciones de aplicativo y consulta con software disponible en el mercado.
- Sistema de Información Geográfica (GIS): está estructurado a partir de bases de datos georeferenciadas que contienen toda la información de la ciudad. Esto permite brindar información estadística territorializada de-

limitando zonas, información puntual —como son los datos de una parcela o los equipamientos y servicios existentes por barrio—, e información de recorridos —como el de las distintas líneas de transporte, la distancia más corta entre dos puntos o el tendido de una red técnica urbana—. El GIS es un sistema de organización de la información que permite planificar y evaluar los procesos de gestión local, pero a su vez es un sistema de comunicación que permite a los usuarios consultas personalizadas. Como ejemplo de sus múltiples usos cabe citar el caso de la Comisión Electoral de la India que en 1999 utilizó un GIS para procesar y mostrar la información de cada zona electoral, actualizada cada 15 minutos on line.

La idea es que el municipio, u otro actor local (en el caso de Ámsterdam fue una actor comunitario, en el de Bologna un acuerdo entre actores comunitarios, públicos y privados), tome la iniciativa y genere las condiciones para que la ciudad como tal exista en la Red. Por este motivo, los tres niveles (Intranet, Extranet, Internet) estructurados por los dos sistemas de información (SGI, GIS) constituyen el sistema básico de gestión del conocimiento, no sólo del municipio sino de todos los actores sociales urbanos concernidos en la experiencia y en la medida en que cada uno se vaya sumando irá construyendo su propia Intranet, la que le permitirá tanto brindar información como interactuar en lo local y lo global.

El escenario de interacción del site es el campusvirtual de la ciudad. En él las Extranet de cada participante se vinculan a través de la Red con sus respectivas Intranet y a ellas se suman distintos espacios para el debate y la gestión de intereses comunes (con la forma de foros o listas de interés) donde se tenderá a incluir a las ONG locales: sociedades de fomento, centros vecinales, cooperativas escolares, clubes, centros de jubilados, etc. El campus contempla niveles de acceso diferenciados por grados de pertenencia (residente, turista) y por intereses.

Para que el site funcione idealmente deberían ampliarse las bocas de acceso y funcionar las 24 horas del día. En tal sentido resultaría deseable:

- Que existiera la posibilidad de navegación gratuita mediante computadoras instaladas en centros municipales o telecentros comunitarios de acceso libre.

- Que todos los ciudadanos, organizaciones comunitarias, actores públicos y privados tuvieran dirección electrónica otorgada por la ciudad, con un nombre de usuario (que podría ser la misma dirección electrónica) único e irrepetible y una contraseña que garantice la confidencialidad de sus operaciones.

El objetivo del site es promover la gestión del conocimiento de la ciudad por sus propios actores en la sociedad-red, pero a su vez y para tender a que esto ocurra, es contribuir a generar el habitus en dichos actores convirtiendo al site en una herramienta para la capacitación en el uso de Internet. En tal sentido, el uso educativo de la herramienta es un factor clave de la misma. Por tal motivo y para que pueda ser utilizada por el conjunto de los actores sociales urbanos, se la pensó como material didáctico no sólo para los distintos niveles de la educación formal sino también para la educación informal. En la medida que se vaya implementando, los modos y procesos de apropiación serán particulares y variarán dependiendo de las bases infraestructurales, tecnológicas y socioculturales de cada lugar.

Desde esta perspectiva, y con el propósito de seleccionar un caso para implementar la experiencia, se analizaron los ámbitos de educación formal e informal en Argentina.

### **Las TIC y la educación informal**

En el ámbito de la educación informal se identificó una iniciativa interesante. En 1998 la Secretaría de Comunicaciones de la Nación<sup>2</sup> comenzó a implementar el programa *Argentin@.Internet.todos* con la intención de brindar acceso a Internet a los ciudadanos de pequeñas localidades alejadas de los grandes centros urbanos o en áreas con gran densidad poblacional pero con escasos recursos socioeconómicos, sin posibilidades de acceso al uso de las TIC. Con el acuerdo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (IUT), se proyectó la puesta en funcionamiento de aproximadamente 1.600

---

<sup>2</sup> Decreto 1018/98 firmado por el entonces presidente Carlos S. Menem, relacionado con el Decreto 554/97 que declaraba de interés nacional el acceso de los habitantes del país a Internet, en condiciones sociales y geográficas equitativas.

Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) que funcionarían como polos comunitarios de servicios introductores de las TIC, que fueron dotados con hardware de última generación provisto de correo electrónico, fax, servicio de videoconferencia, bibliotecas virtuales, telefonía pública y demás tecnologías digitales de procesamiento de datos<sup>3</sup>.

El Proyecto de los CTC estaba articulado por dos sistemas: el Sistema Permanente de Capacitación (SPC) y el Sistema de Desarrollo de Contenidos (SDC). El primero fue liderado por un grupo de universidades estatales y privadas del país<sup>4</sup> que formaron un comité interuniversitario, en el que se definieron los contenidos de los cursos, el cronograma de las actividades previstas, la modalidad de supervisión y evaluación, entre otras resoluciones.

Con el cambio de gobierno en diciembre de 1999 el programa pasó a depender de la Secretaría para la Planificación de la Tecnología, la Ciencia y la Innovación Productiva, y los CTC pasaron a llamarse Centros Inform.ar. Actualmente, el SPC ha culminado sus funciones y, al menos hasta ahora, no se han renovado los contratos entre las universidades y el gobierno nacional.

Para indagar la factibilidad de optar por los CTC como caso para implementar la experiencia, se seleccionaron y analizaron los del Partido de Quilmes. Los mismos fueron elegidos por proximidad geográfica<sup>5</sup>, dado que a pesar del equipamiento TIC con el que están dotados no fue posible encontrarlos en la Red. Se los identificó, se realizó observación participante, entrevistas a actores clave y una encuesta que incluyó a la totalidad del universo (12 casos). Del análisis de la información obtenida se observaron los siguientes aspectos:

- Distribución geográfica inadecuada: La metodología explicitada por el Programa para la distribución de los CTC preveía negociaciones con autoridades comunales. En las entrevistas se observó que esta modali-

3 Fuente: Entrevista propia realizada al Dr. Ricardo Campero. Coordinador del Programa de Investigación "Comercio Electrónico" dependiente de la Secretaría para la Planificación de la Tecnología, la Ciencia y la Innovación Productiva. Marzo de 2000.

4 Entre las que se encontraban el Instituto Universitario Aeronáutico, la Universidad Blas Pascal, la Universidad Tecnológica Nacional y la Universidad Nacional de Río Cuarto.

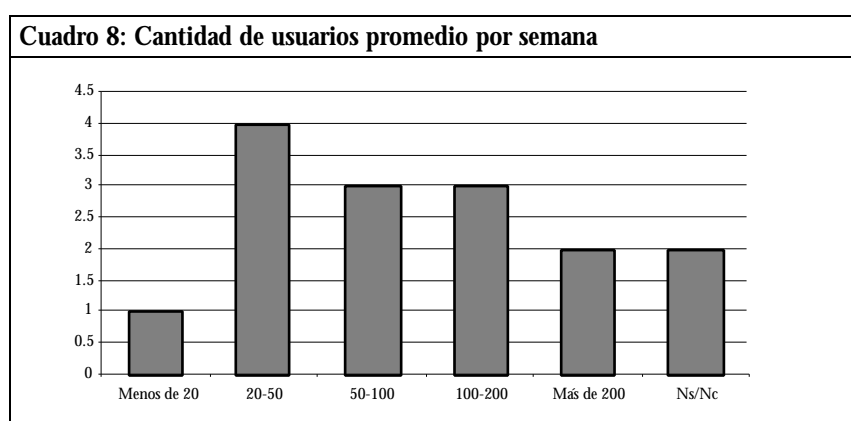
5 La Universidad Nacional de Quilmes, sede del equipo de investigación que desarrolló este proyecto, se encuentra en el Partido del mismo nombre. Quilmes es uno de los cinco partidos de la aglomeración de Buenos Aires que cuentan con más de 500.000 habitantes y más del 20% de su población vive en villas o asentamientos precarios. INDEC 1991.

dad no escapó a la lógica de clientelismo político de los funcionarios, que repartieron la gran mayoría de los centros entre sus cuadros allegados. Esta característica de la distribución fue poco funcional con relación a la calidad y capacidad de los organismos receptores, así como tampoco brindó una equitativa cobertura geográfica con respecto a las características socioeconómicas de la población. En la investigación se pudo verificar la superposición de CTC en algunos barrios y la carencia en otros, lo que puede observarse en los mapas de densidad y niveles socioeconómicos del Partido.

- Insuficiencias en la conexión de acceso a Internet: El 36% de los entrevistados declaró no poseer acceso a Internet, en la mayoría de los casos el motivo era la falta de recursos económicos para solventar el gasto de la conexión a un servidor y de los pulsos telefónicos. El 64% restante consigue la financiación del servicio gracias al aporte de la entidad receptora (cooperativas escolares, sociedades barriales de fomento, asociaciones vecinales, etc.).
- Ambigüedad en el desarrollo de actividades: Sólo un 11% de los usuarios dedican su tiempo a algún tipo de actividad laboral, pero no se trata de una acción laboral concreta como podría ser el comercio electrónico o el 'teletrabajo'. Los entrevistados indicaron que por lo general, lo que hacían era colgar su currículum vitae y ofrecer trabajo en agencias de contrato que poseen sitios en la Red. Los estudiantes son los usuarios que más concurren, el porcentaje de dedicación a esta actividad es del 62%. La actividad predominante de los alumnos, tanto primarios como secundarios, es bajar información de la Red o de enciclopedias hipermediales para realizar sus tareas escolares. Debido a que en muchos casos los CTC establecieron un sistema de turnos por horarios donde los usuarios utilizaban ese tiempo de acuerdo a sus intereses y gustos, un 22% es dedicado a actividades recreativas como búsqueda de datos en general, lectura de diarios; y, en el caso de los niños y adolescentes, la mayoría lo utiliza para bajar software de la Red y jugar con video games. Si bien casi todas las entidades huésped realizan algún tipo de actividad comunitaria, casi ningún CTC es utilizado para estas funciones. Sólo el CTC Padre Luis Farinello utiliza la Red para desarrollar actividades comunitarias, pero en realidad se trata de un web site desarrollado para la Fundación Padre Luis Farinello y no de un producto nacido del CTC.



- Escasa difusión del CTC en la comunidad: La difusión que los CTC poseen en las comunidades adyacentes es relativamente baja. Los entrevistados indicaron la falta de difusión y promoción tanto por parte de los encargados como del sector estatal. Los que más usuarios reciben son aquellos que están instalados en escuelas o próximos a ellas. La mayoría recibe entre 20 y 50 usuarios promedio por semana, lo que supone una proporción de menos de 10 usuarios por día. Si se calcula la proporción de usuarios con la cantidad de computadoras por CTC, cada computadora es utilizada diariamente sólo por dos personas.



- Problemas económicos y técnicos: El problema generalizado es de orden económico (91%), en segundo lugar se ubican los problemas técnicos. Logran autofinanciarse por medio de la entidad huésped (mediante bonos contribución o eventos realizados para recaudar fondos) dado que el Estado no implementó ninguna política de asesoramiento para que desarrollen nuevas fuentes de financiamiento. Asimismo, muchos de los inconvenientes técnicos que los afectan están constituidos por fallas de software en los sistemas, que serían fácilmente solucionables si los coordinadores hubieran recibido cursos básicos de instalación y programación de estos equipos.

Los problemas señalados, principalmente los de conexión, la escasa difusión en las comunidades adyacentes y el casi nulo desarrollo de actividades comunitarias, condujeron a descartar los CTC como caso de implementación de la experiencia en su primera etapa.

Contribuyó a esta decisión constatar la generalizada deficiente capacitación de los coordinadores técnicos y pedagógicos, lo que evidenció la falta de interlocutores válidos que pudieran conducir al éxito de la experiencia. Si bien en su formulación el Programa planteó adecuadamente la capacitación como uno de sus ejes principales, en la implementación los encargados del desarrollo de contenidos y metodologías de aplicación demostraron bajo grado de competencia. En este sentido y de acuerdo a los datos recolectados en las entrevistas, los cursos de formación dictados no poseían módulos temáticos, cronograma de actividades, ni tampoco una modalidad de evaluación acorde a las necesidades particulares del personal que estaría a cargo de los CTC. Los criterios para seleccionar los coordinadores y las fallencias en su capacitación, explican por qué la mayoría de los CTC se encuentran en una fase elemental de aprovechamiento del equipamiento instalado y de las potencialidades que brindan las TIC.

### **La educación formal**

Descartados los CTC para una primera etapa, se analizó el ámbito de la educación formal para identificar el caso de aplicación. Por motivos de proximidad geográfica (dado que la implementación demandaría mucho tiem-



po de permanencia en el lugar durante reiteradas veces) se estableció que el caso a seleccionar debería ubicarse en la provincia de Buenos Aires. Primeramente, para conocer la dimensión del tema se consultaron dos fuentes: el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) y el Ministerio de Cultura y Educación de la Nación; cuyos datos publicados no están actualizados al presente sino al año 1997.

<b>Cuadro 10: Alumnos de educación común por nivel de enseñanza y sector, según provincia. Total del país. Año 1997.</b>					
Provincia	Total	Nivel de enseñanza			
		Inicial	Primario <sup>6</sup>	Medio <sup>7</sup>	Superior no universitario
Total del país	9.119.368	1.145.919	5.153.256	2.463.608	356.585
Buenos Aires	3.422.688	510.577	1.857.973	954.945	99.193

Los alumnos de la educación pública y privada de la provincia de Buenos Aires constituyen más de un tercio del total del país. El 95 % de los alumnos del país corresponden a los niveles inicial, primario y medio, índice que aumenta aun más en la provincia de Buenos Aires llegando a un 97%. Interesaba cruzar estos datos con los que indicaran cantidad y calidad de equipamiento informático por niveles de enseñanza y unidades educativas, pero no se cuenta con información cierta.

Respecto a los contenidos relacionados con Internet y gestión local existen, desde la reforma educativa puesta en marcha por el gobierno nacional en el año 1993, distintas guías de trabajo sobre el área tecnológica incluidas tanto en los módulos distribuidos por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires<sup>8</sup> como en distintas iniciativas realizadas por editoriales privadas; sin embargo, ninguno trata el tema del municipio y su ciudad en la Red desde la perspectiva propuesta en este trabajo.

6 Esta denominación corresponde al Nivel EGB en sus Ciclos Primero y Segundo según la Ley Federal de Educación.

7 Esta denominación corresponde a los Niveles EGB en su Tercer Ciclo y Polimodal según la Ley Federal de Educación.

8 Dirección General de Escuelas, Provincia de Buenos Aires, Argentina, módulos 0 al 8, 1993/ 94.

A partir del año 2000 se iniciaron algunas experiencias tendientes a generar contenidos educativos en Internet; las que, si bien no han avanzado significativamente<sup>9</sup>, al menos dan cuenta de que el tema finalmente ha ingresado en la agenda del gobierno. El lanzamiento del portal educativo Educ.ar (<http://www.educ.ar>) el año pasado y el portal educativo de la provincia de Buenos Aires en marzo del corriente año, son dos ejemplos al respecto.

Sin embargo, dado que los conflictos que genera la interconexión global en red en el campo educativo son inherentes a los que afectan a toda la organización social, si bien en Argentina son contados los casos donde se verifican innovaciones en la práctica, el tema de la educación e Internet está presente en el debate y, como ocurre en otros países, es abordado crecientemente por numerosos autores, no sólo por los especializados en el tema<sup>10</sup>.

### Internet educativa

Es un programa que se implementa en el Municipio de Pinamar (provincia de Buenos Aires) a partir del ciclo lectivo 1999, promovido y financiado por la Cooperativa Telefónica Pinamar Ltda. (Telpin). Tiene como destinatarios a la totalidad de las escuelas locales públicas y privadas, en todas sus ramas y niveles: comunes y especiales; inicial, EGB (enseñanza general básica), medio/polimodal. Son 16 escuelas a las que brinda conectividad y capacitación. Posteriormente incorporó al sistema a una amplia gama de asociaciones civiles: la biblioteca popular, grupos ecologistas, museos, grupos parroquiales y centros paraculturales (<http://www.telpin.com.ar/interneteducativa>).

Todos los gastos de instalación, incluyendo la línea telefónica, el servidor, el hardware y el software, fueron donados por Telpin. Paralelamente, implementó un programa de pasantías para los alumnos avanzados de la Escuela Técnica con orientación en informática para que se hicieran cargo del monitoreo y mantenimiento de la red, lo que se complementa con capacitación docente, que también brinda y financia. Es una experiencia única en

9 En general se trata de los contenidos publicados en formato papel trasladados a la Red. Aún no se verifican aplicaciones hipermediales, es decir contenidos repensados en función de la nueva plataforma.

10 Castells, M. 2001; Echeverría, J. 2000; Fernández Hermana, L. A. 1998; Schiavo, E. y S. Finkelievich 1999; Terceiro, J. B. 1996; Tiffin, J. y L. Rajasingham 1997; entre otros.

el país totalmente financiada por la cooperativa. A la fecha lleva realizada una inversión del orden de los 200.000 USD<sup>11</sup>, lo que permitió en poco más de un año pasar de 0 a 60 computadoras instaladas.

La capacitación docente es un aspecto clave de la experiencia. Inicialmente fue planteada como un módulo de 40 horas en el que se incluían horas de práctica en el aula, pero al finalizar ese primer módulo los maestros demandaron más capacitación. Actualmente consta de tres módulos sucesivos<sup>12</sup>. El objetivo es capacitar a los maestros y profesores en el uso adecuado de Internet para la educación. Por esta razón no se parte de la enseñanza de la informática como se realiza en la mayoría de los cursos (Word, Excel, etc.) sino de las herramientas que permiten existir en el espacio reticular (e-mail, html, etc.).

El programa de capacitación fue evaluado y avalado por las respectivas Jefaturas de Inspección, supervisores y directivos de los establecimientos educativos de Pinamar. La metodología de enseñanza se desarrolló mediante la modalidad de seminarios y talleres de perfeccionamiento docente, con material de apoyo tutorial, seguimiento y evaluación permanente. Se implementaron en tres ciclos:

- abril/ julio de 1999: Introducción al uso de Internet en educación. Uso en el aula, proyectos de campo, exposición de trabajos y evaluación.
- agosto/ diciembre de 1999: Construcción de web sites por los docentes.
- abril /diciembre de 2000: Publicación de contenidos pedagógicos en las páginas web de cada establecimiento educativo, elaborados por alumnos y docentes.

A diciembre de 2000 se había logrado equipar a todas las escuelas, las que hoy cuentan con mantenimiento técnico, conexión y navegación gratuita, sin costos de pulsos telefónicos a tiempo completo. Se benefician con el proyecto más de trescientos docentes y 4.950 alumnos. Esta experiencia ubica a Pinamar como la primera y única ciudad argentina que cuenta con el 100% de sus escuelas gratuitamente conectadas a Internet.

Actualmente, todas las escuelas tienen su página en Internet, hechas por sus maestros, y más allá de las consideraciones estéticas o de contenidos, que no ha sido la prioridad en esta etapa, lo que es interesante observar es la

---

11 Fuente: Ing. Juan Santoiani, Gerente de Sistemas, Telpin.

12 Fuente: Lic. Claudia Gómez Costa, Coordinadora Pedagógica de Internet Educativa.

identidad diferencial de cada una y el efectivo manejo de las herramientas, dado que muchas incorporan además de texto, imagen, sonido y animación. En el tercer ciclo se comenzó a trabajar en red, el objetivo es el desarrollo de contenidos. Se están desarrollaron dos, uno tiene relación con la historia y la identidad local y el otro con la educación vial.

La experiencia ha tenido efectos no buscados y comienza a generar nuevas prácticas y relaciones sociales y a difundir el uso de Internet en la comunidad local. En algunos casos, las maestras están desarrollando las web pages de organizaciones comunitarias de los barrios de sus escuelas. En una escuela los alumnos trabajaron el concepto de solidaridad en Internet y juntos acordaron que en Pinamar ser solidario significaba desconectarse de la red cuando no se usa Internet, dado que de esa manera se contribuye a que no se congestione la misma y eso es en beneficio de todos.

Recientemente el Ministerio de Cultura y Educación de la Nación ha contratado a Telpin con el objetivo de extender la experiencia a otras ciudades del país. En abril de 2001 comenzó la realización de una experiencia piloto en la ciudad de Trenque Lauquen (provincia de Buenos Aires) con modalidad semi-presencial mediante el uso de videoconferencias, correo electrónico y foros de discusión.

La base tecnológica y la predisposición positiva de la comunidad, ya sensibilizada en el uso de las TIC, hicieron que Pinamar reuniera condiciones únicas en el país para ser seleccionada como caso de aplicación.

### **Pinamar y la Cooperativa Telefónica Pinamar Ltda. (Telpin)**

El Partido de Pinamar está compuesto por las localidades de Cariló, Valeria del Mar, Ostende, Pinamar y Montecarlo. La superficie total es de 6.720 hectáreas, posee un frente marítimo de 21 kilómetros, cubriendo el sector urbanizado una franja de 12 sobre la costa atlántica. La población total del Partido es de 24.379 habitantes y la económicamente activa asciende al 39%, el 64% de la misma posee puestos de trabajo estables, mientras que el resto se encuentra desocupada o sub-ocupada<sup>13</sup>.

---

13 Fuente: Dirección de Comercio, Municipalidad de Pinamar. No incluye residentes permanentes que no hayan efectuado el cambio de domicilio. Diciembre de 2000.

Su actividad predominante es la turística, lo que tiene su correlato en la estructura urbana, la que se fragmenta en la clásica división entre 'ciudad servida' y 'ciudad servidora'.

Quienes fundaron Pinamar también tuvieron relación con la creación de su cooperativa telefónica. Por tal motivo Telpin, además de ser una de las cooperativas más antiguas del país, tiene una particular historia fuertemente arraigada a la identidad local<sup>14</sup>. Lo que aquí interesa destacar es la política de la cooperativa en relación con la difusión de Internet, la que respecto al sistema educativo local se fundamenta en la función social del servicio.

La historia de Telpin se caracteriza tanto por la incorporación de innovaciones tecnológicas como por la constante devolución a los socios de los beneficios de la cooperativa. Entre muchos ejemplos cabe destacar que Telpin fue el primer prestador que brindó Discado Directo Internacional (DDI). Este y otros servicios diferenciales, tanto como el mayor consumo estacional (resultante de la actividad turística), generan beneficios que son devueltos a los socios mediante descuentos (los abonados no pagan el abono durante el verano) o a la comunidad en forma de nuevos servicios (Internet educativa).

Los abonados a Telpin pueden acceder a una segunda línea telefónica por un costo simbólico de 1 USD y como los pulsos locales son gratuitos, el único costo que deben afrontar para tener una cuenta de correo electrónico y acceder a Internet es el del servidor. A octubre de 2000 Telpin cuenta con 1180 abonados a su servidor, de los cuales: 50 son gratuitos, 850 pagan 30 USD (full Internet) y el resto abona 9,90 USD por 6 horas de acceso diario<sup>15</sup>.

El Consejo Directivo de la Cooperativa resolvió desarrollar este programa de interconexión a Internet para las escuelas y agrupaciones civiles del Partido, con la intención de promocionar el servicio y paralelamente cumplir una función social. Al mismo tiempo que se inaugura el programa en las escuelas, se ofrece el servicio de Internet a los particulares por un período de prueba gratuito de tres meses.

---

14 En la Argentina existen alrededor de 300 cooperativas telefónicas, Telpin se inauguró en 1963 con 92 teléfonos instalados. Fuente: Guía Telefónica de Pinamar, Cooperativa Telefónica Pinamar Ltda., edición 1998.

15 Fuente: Ing. Juan Santoiani, Gerente de Sistemas, Telpin.

## Contenidos educativos sobre TIC y ciudad

Una vez seleccionado el caso, se analizaron los módulos de la Ley Federal de Educación, con el objetivo de identificar los contenidos que tuvieran relación con el tema de las TIC y la ciudad. Esto condujo a seleccionar los Contenidos Básicos Comunes (CBC) de formación ética y ciudadana, ciencias sociales y tecnología para los niveles de EGB y polimodal, y de ciencias sociales, ciencias naturales y tecnología para el nivel inicial; a partir de lo cual se establecieron los objetivos para cumplir con tales contenidos<sup>16</sup>.

### Nivel inicial

Contenidos conceptuales:

- Ubicación en el espacio geográfico propio y otros cercanos: barrio, paraje, ciudad, pueblo, etc.
- La arquitectura de la localidad, sus diferentes construcciones y los materiales utilizados.

Objetivos:

- Que el alumno pueda localizar e identificar lugares conocidos por él dentro de Internet y específicamente en el site de su municipio y su ciudad.
- Que el alumno pueda describir los materiales utilizados en la casa donde vive (su hogar), relacionando conceptos y vivencias de espacios propios y compartidos.

### 1º EGB

Contenidos conceptuales:

- Espacio geográfico inmediato: orientación, distancia y localización. El espacio vivido.

Objetivos:

---

16 Este trabajo se realizó con la colaboración de la Coordinadora Pedagógica de Internet educativa, la licenciada en educación Claudia Gómez Costa.

- Que el alumno pueda localizar e identificar lugares conocidos por él dentro de Internet y específicamente en el site de su municipio y su ciudad.

## **2º EGB**

Contenidos conceptuales:

- Las instituciones básicas del medio local (educativas, para la salud, económicas, políticas, religiosas, culturales) y sus funciones.

Objetivos:

- Que el alumno ubique geográficamente las distintas instituciones que operan en su barrio.
- Que el alumno se comunique a través de Internet con las instituciones que operan en su barrio, encontrando alguna respuesta a inquietudes.

## **3º EGB**

Contenidos conceptuales:

- Las principales autoridades y sus funciones más destacadas.

Objetivos:

- Que el alumno pueda ver un organigrama del municipio y otras organizaciones de su ciudad.
- Que el alumno identifique, a través del organigrama, responsabilidades de los distintos funcionarios del municipio.

## **4º EGB**

Contenidos conceptuales:

- La urbanización y delimitación del espacio geográfico en territorios políticos. Municipio, provincia, país.

Objetivos:

- Que el alumno ubique geográficamente los límites político administrativos de su municipio y comprenda la diferencia entre límites geográficos y políticos.

### 5° EGB

Contenidos conceptuales:

- Los ámbitos público y privado. Instituciones sociales básicas. Formas de organización.

Objetivos:

- Que el alumno pueda identificar las esferas pública y privada en la vida del ciudadano.
- Que el alumno conozca e identifique distintas instituciones sociales que existan en la ciudad, diferenciándolas tanto por su pertenencia o no al gobierno local (OG/ ONG) como por sus actividades y funciones.

### 6° EGB

Contenidos conceptuales:

- Los espacios urbanos. Principales actividades, distribución y articulación de las mismas en el espacio urbano.

Objetivos:

- Que el alumno identifique y comprenda los diferentes tipos de actividades que se realizan en el territorio físico, así como su correlato en el espacio virtual.

### 7° EGB

Contenidos conceptuales:

- Los medios de transporte: redes, movimientos, flujos de transporte. Las distancias espaciales y temporales.

Objetivos:

- Que el alumno identifique los distintos tipos de redes técnicas urbanas. Sus dimensiones espaciales y temporales.



### **8º EGB**

Contenidos conceptuales:

- Unidades de solidaridad, desde la aldea a la nación.

Objetivos:

- Que el alumno pueda realizar una experiencia de participación en iniciativas solidarias de ONG, evaluarlas y comunicarlas.

### **9º EGB**

Contenidos conceptuales:

- Formas y canales de participación ciudadana.

Objetivos:

- Que el alumno pueda tener una vivencia de participación ciudadana desde el entorno digital, a través del contacto con otros ciudadanos.

### **Polimodal**

Contenidos conceptuales:

- El constitucionalismo social y el significado de la ciudadanía moderna.
- Instancias de participación social: ONG, sindicatos, asociaciones profesionales, corrientes de opinión.
- Espacios urbano y rural. Lo urbano. Redes urbanas.
- Espacios políticos. Organización política del espacio mundial. Planificación nacional, provincial y local.
- Formas de comunicación interactivas e intermediales: multimedia, bancos de datos, redes de datos.
- Las aplicaciones de la informática y las comunicaciones en la sociedad. Impactos positivos y negativos. Las relaciones entre individuos y máquinas. Cuestiones éticas sobre propiedad intelectual, privacidad de la información.

Objetivos:

- Que el alumno identifique los problemas comunitarios y se involucre en la realización de acciones tendientes a la resolución de los mismos.

- Que el alumno participe en acciones planificadas de compromiso de la escuela con las necesidades concretas de la comunidad.
- Que el alumno formule los problemas y explicaciones provisorias.
- Que el alumno seleccione, recolecte y registre organizadamente la información y diseño de la investigación.
- Que el alumno participe activamente en el diseño de la investigación escolar.
- Que el alumno interprete la información.
- Que el alumno comunique la información.

Definidos los contenidos conceptuales a desarrollar en cada uno de los niveles, se reformularon los contenidos procedimentales<sup>17</sup> y se inició el diseño de la aplicación multimedial con plataforma en Internet. En las guías incluidas en la aplicación se propone como mínimo el desarrollo de una actividad por nivel. Paralelamente se trabajó en la identificación del nivel donde comenzar a implementar y evaluar la experiencia. Se seleccionó el nivel inicial (sala de 5 años) por dos motivos: en primer lugar, porque el trabajo en este nivel tiene mayor impacto en la comunidad local, dado que las familias de los niños de esa edad son las que participan más activamente en las actividades de la escuela; en segundo lugar, porque los docentes, al no estar sujetos a una programación de cumplimiento de objetivos curriculares muy pautados por clase, en general resultan ser los menos estructurados y mejor predispuestos para llevar adelante experiencias innovadoras.

### **Aplicación sobre TIC y ciudad en la Red para jardín de infantes**

En los contenidos sobre ciencias sociales, ciencias naturales y tecnología para nivel inicial, se destaca que “el niño y la niña son sujetos de actividades con los otros, con los objetos y componentes naturales, son consumidores y usuarios de tecnología de diferente tipo más o menos sofisticada”, y también que “su práctica social cotidiana, las informaciones que recibe, van confor-

---

17 Los contenidos procedimentales se incluyen en la guía de la aplicación.

mando una serie de conocimientos que se confrontarán, enriquecerán y profundizarán en la escuela”.

A partir de estas premisas, se seleccionó el bloque sobre ambiente natural y social, en el que se plantea que “el reconocimiento de los lugares más significativos del barrio y la zona permitirá a los niños y las niñas establecer relaciones entre los componentes del ambiente, así como reconocer y valorar lo propio y lo diferente”; lo que se consideró posible de alcanzar realizando actividades en el entorno virtual.

El contenido específico desarrollado se refiere a la ubicación en el espacio geográfico propio y otros cercanos, lo que en el caso de Pinamar para el nivel inicial, en la aplicación desarrollada, consiste en la ubicación en el plano del Partido de las distintas localidades (Pinamar, Ostende, Valeria del Mar y Cariló) y en ellas los jardines de infantes, las salas de primeros auxilios donde los niños concurren regularmente, las plazas y las distintas instituciones que van trabajando en los sucesivos recortes de la realidad.

Esta actividad permitirá que ejecuten procedimientos de observación y selección de la información, navegando en la aplicación, y que realicen el registro de la misma a través de dibujos, croquis y cuadros; también que se ejerciten en comunicación, explicando las ideas con palabras propias o dibujos, intercambiando información con otros, organizando esa información para comunicarla y establecer conclusiones. Asimismo, como actitud se privilegió el trabajo sobre actitudes de apertura hacia la indagación de la realidad, que incentiven la curiosidad.

La construcción de la herramienta se realizó en dos entornos: por un lado programación sobre FLASH4, un entorno dinámico que permite alta interactividad, gran calidad de diseño estético y de relativa economía en paquetes de bytesa transportar por la Red; y, por otro lado, en programación HTML, dado que el entorno FLASH requiere de un plug-in que (aunque sencillo, gratuito y de fácil obtención) debe ser instalado en las computadoras de trabajo de los alumnos.

La cartografía se trabajó con un Sistema de Información Geográfico (GIS) facilitado por Telpin, quienes también aportaron las bases de datos que permiten la interactividad, asociada a la búsqueda cartográfica. Este software, compatible con las aplicaciones del tipo CAD, necesita de un visualizador (WIP5.exe) que será facilitado junto con la aplicación para su instalación. Permite además el trabajo con diferentes layers que pueden ser

activados o no según la necesidad de los usuarios, por lo que se resolvió que la aplicación fuera distribuida en forma completa (conteniendo a todos los niveles educativos) para que los docentes puedan utilizarla con libertad tanto en las actividades propuestas en la guía como para plantear otras actividades por fuera del módulo de contenido.

Para el diseño comunicacional se trabajó específicamente con un lenguaje iconográfico acorde a cada nivel, de acuerdo a pautas convencionales de representación cartográfica. En el caso de nivel inicial, se planteó una iconografía atractiva para los chicos, que les permita reconocer los lugares que trabajan en cada actividad. Los iconos enlazan con fotos, videos e información en distintos formatos (incluso la que los docentes y alumnos vayan agregando) sobre los lugares que señalan.

Se ha comprobado su funcionamiento en la Red, que puede evaluarse como muy bueno, con relación a la rapidez de descarga de la cartografía e imágenes. Actualmente la aplicación se encuentra en el servidor de Telpin (<http://www.telpin.com.ar/interneteducativa/proyectounq/unq/web>) y en el CD que acompaña este libro.

### **La primera experiencia**

La implementación se efectuó en la sala de 5 años del Jardín 905 de Valeria del Mar. Se realizó trabajo en aula con un grupo de 10 niños que no tienen equipamiento informático ni conexión a Internet en sus casas. Se pudo observar la rapidez con que se apropiaron de la herramienta y la facilidad de adaptación e incorporación del nuevo lenguaje (uso de las palabras: plano, mouse, bajada de información, etc.), aunque no fue posible medir aún si se alcanzaron o no los objetivos conceptuales y procedimentales planteados para la actividad, dado que para esto deberán volver a trabajarse los contenidos a lo largo de varias clases durante el resto del año escolar.

Respecto a la herramienta, pudo verificarse que la interfaz con los usuarios resulta eficiente por las características de amigabilidad de su diseño hipermedial. Para perfeccionar su capacidad se acordó actualizarla bimestralmente durante el primer año, tomando en cuenta las demandas de los docentes, y volver a evaluarla conjuntamente finalizado este período.

Se evaluó la experiencia con los docentes y directivos de nivel inicial y pudo verificarse que la herramienta responde a las pautas pedagógicas fijadas para el desarrollo de los contenidos conceptuales, y que ha logrado desarrollar los contenidos procedimentales propuestos: recorrer mapas interactivos del Partido e identificar los distintos iconos, así como hacer un 'clic' en el icono que represente el hogar de cada niño.

Se acordó trabajar durante el resto del año lectivo en la elaboración de representaciones de los distintos espacios urbanos con diferentes recursos y técnicas que incluyan maquetas, producciones plásticas y expresión oral. El objetivo es que los alumnos expresen a través de estas construcciones los conocimientos y capacidades adquiridas con el uso de la aplicación. Como resultado de la experiencia también se propuso una actividad transversal, el envío de e-mails que llevarán la firma de cada niño y que les permitirá aprender la disposición espacial de los símbolos en el teclado e identificar las letras de su nombre. Esta actividad también será realizada y evaluada durante el transcurso del año.

### **Reflexiones finales**

El día en que se implementó la aplicación en Pinamar, en el Salón Dorado de la Casa Rosada<sup>18</sup> se anunciaba un plan por el cual se brindaría energía eléctrica a 1.700 escuelas argentinas. Esto da cuenta no sólo de lo particular de esta experiencia sino también del contexto en el que fue realizada. Replicarla en un horizonte temporal cercano no parece un objetivo fácil, de no identificarse bases tecnológicas e infraestructurales adecuadas. Aunque, tal vez, el escollo mayor se encuentre en carecer de actores locales (no sólo del sector educativo) que puedan liderar la experiencia. El portal nacional de educación educ.ar, que se plantea brindar conectividad, capacitación y contenidos a toda la escuela pública y privada del país es una iniciativa muy reciente. De cumplir con los objetivos que se plantea brindaría las bases tecnológicas e infraestructurales para avanzar sobre cuestiones sectoriales, como el tema de las TIC y la ciudad.

---

18 Presidencia de la Nación.

Una cuestión que surgió, al establecer relación con los docentes locales, fue la necesidad de gestionar un aval institucional dentro del ámbito educativo provincial sin el cual no hubiese sido posible la aplicación formal del desarrollo, puesto que por cuestiones legales, técnicas y administrativas la inclusión de una tarea fuera del currículo establecido no está permitida. Por esta razón, se solicitó que el proyecto fuera aprobado por las correspondientes autoridades legislativas y ejecutivas del gobierno provincial. En consecuencia, el proyecto fue declarado de Interés Educativo e Interés Legislativo. Esta cuestión es elocuente acerca de las particularidades que deben tenerse en cuenta para encarar procesos de innovación en el ámbito de la educación formal.

Otro tema que surgió a partir de la relación con los docentes locales da cuenta de un debate existente al interior del ámbito educativo sobre quiénes son los que deberían desarrollar los nuevos contenidos con plataforma en Internet. Las entrevistas realizadas permitieron verificar que existe una generalizada opinión de que son ellos mismos los que deben desarrollar tales contenidos. Debe tenerse en cuenta que los entrevistados son docentes con algún grado de capacitación en el uso de Internet para la educación, lo que los posiciona en una situación diferencial respecto al conjunto. Sin embargo, hay quienes sostienen lo contrario, Echeverría (1999) toma el ejemplo de la Revolución Francesa que llamó a sus mejores intelectuales y científicos para elaborar los nuevos materiales educativos. Desde esta perspectiva, la elaboración de los actuales materiales (lúdico-docentes, telemáticos y multimedia) es una tarea que excede a la comunidad educativa y debería ser abordada por los mejores especialistas en ciencias, tecnología y humanidades, sin dejar de incluir a los docentes pues esta es una condición de éxito o fracaso.

Finalmente, de ampliarse las iniciativas que tiendan a la creación del hábitus en el ciudadano en el uso de Internet al conjunto de la educación formal, no debe olvidarse que de este modo sólo se alcanzaría a la población escolarizada, es decir a la tercera parte de la población del país. Este dato dimensiona la importancia de continuar explorando cuáles serían los modos de contribuir a la creación del hábitus mediante formas de capacitación que tiendan a la formación permanente en los ámbitos de educación informal.

**Bibliografía**

- Augé, M.  
1996 Los "no lugares". Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad. Barcelona: Editorial Gedisa, 125p.
- Borja, J. y M. Castells  
1998 Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información. Madrid: Taurus, 418p.
- Bourdieu, P.  
1997 Cosas dichas. Barcelona: Editorial Gedisa, 199p.
- Castells, M.  
1998 La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 3. Fin de milenio. Madrid: Alianza Editorial, 446p.
- Castells, M.  
2001 Hemos creado un autómeta: el mercado financiero global. En entrevista por Susana Reinoso de la Redacción de La Nación. Diario La Nación (11.03.01), sección 7, p. 3, Buenos Aires.
- Cravacuore, D.  
2000 Internet como herramienta de gestión: casos de ciudades argentinas. PP- UNQ ALDEA 21. Mimeo. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Echeverría, J.  
1999 Los señores del aire. Telépolis y el Tercer Entorno. Barcelona: Destino, 491p.
- Echeverría, J.  
2000 Educación y tecnologías telemáticas. Revista Iberoamericana de Educación. OEI 24, 16p.: <http://www.campus-oei.org/revista/rie24.htm>
- Fernández Hermana, L. A.  
1998 En red. Barcelona: Ediciones B, 489p.
- Finquelievich, S. y E. Schiavo (comp.)  
1998 La Ciudad y sus TIC. Tecnologías de Información y Comunicación. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes, Colección Ciencia, Tecnología y Sociedad, 219p.

- Negroponte, N.  
1995 Ser Digital. Buenos Aires: Atlántida, 247p.
- Sassen, S.  
1991 The glogal city: NewYork, London,Tokyo. Princeton, NJ.: Princeton University Press.
- Schiavo, E.  
1999 La ciudad de las redes: Una prospectiva enredada. En: Revista Enredando <http://www.enredando.com>
- Schiavo, E. y S. Finquelievich  
1999 Ocho preguntas a la universidad virtual. En: Periódico Universitario Argirópolis Sección temática: La ciudad enredada. Quilmes. <http://www.argiropolis.com.ar>.
- Schiavo, E.  
2000 Los ciudadanos de la Sociedad de la Información: entre los "señores del aire" y el pueblo natal. En: Finquelievich, S. (coord.) ¡Ciudadanos a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio pp.: 58-72. Buenos Aires: Ediciones Ciccus La Crujía.
- Tenti Fanfani, E.  
1994 Del intelectual orgánico al analista simbólico. En: Revista de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Quilmes: pp.:19-29.
- Terceiro, J. B.  
1996 Sociedad digital. Del homo sapiens al homo digital. Madrid: Alianza, 245p.
- Tiffin, J. y L. Rajasingham  
1997 En busca de la clase virtual. La educación de la sociedad de la información. Barcelona: Piados, 274.

### Fuentes electrónicas

- <http://www.comune.bologna.it>, Comune di Bologna.  
<http://www.dds.nl/dds/info/>, Fundación Die Digitale Stad (DDS).  
<http://www.educ.ar>, Portal Educativo Educ.ar.  
<http://ibrujula.com/news/noticia.php3?id=9954>, Los Boletines.com.



<http://www.infoville.net/>, Proyecto Infoville.

<http://www.pinamar.gov.ar>, Municipalidad de Pinamar.

<http://www.telpin.com.ar>, Cooperativa Telefónica Pinamar Ltda., Telpin.

<http://www.telpin.com.ar/interneteducativa>, Internet educativa.

<http://www.telpin.com.ar/InternetEducativa/ProyectoUnq/UNQ/web/index.htm>, Internet y gestión local: hacia la creación del habitus en el ciudadano, Aplicación educativa.

<http://www.unq.edu.ar/aldea21>, Programa Prioritario de Investigación AL-DEA 21, Universidad Nacional de Quilmes.



# ¿Cómo medir el impacto cualitativa y cuantitativamente?

Julián Casasbuenas, Omar Martínez, Sylvia Cadena\*

## Introducción



El Sistema de Registro para centros de acceso comunitario a Internet o 'telecentros' que hemos desarrollado, cuenta con un sitio web ([www.colnodo.apc.org/registro](http://www.colnodo.apc.org/registro)) en el cual se explican en detalle las particularidades técnicas del proyecto y el proceso de instalación de cada módulo desarrollado. Por esa razón,

este artículo se centra en el proceso investigativo y las recomendaciones para las administradoras y administradores de centros de acceso comunitario a Internet o telecentros.

Durante la ejecución del proyecto, se hicieron evidentes las necesidades de los centros de acceso comunitario a Internet en términos de control del acceso físico (tiempo) a las estaciones con la que cuenta cada centro, para facilitar el proceso de facturación, manejo de promociones y administración del telecentro, por lo tanto el Sistema de Registro no se limitó a la 'captura de información' sino que cuenta con 'funciones adicionales' de gran utilidad para la gestión y sostenibilidad de un centro de acceso comunitario a Internet.

---

\* Asociación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales para la Comunicación Vía Correo Electrónico COLNODO, Bogotá.

El Sistema de Registro desarrollado, permite a las administradoras y administradores de los centros de acceso comunitario a Internet, no sólo conocer los usos y perfiles de usuario, sino —adicionalmente— facilitar los procesos de administración del centro, tales como:

- La presentación gráfica de los resultados estadísticos con el fin de facilitar su interpretación y comprensión por parte de quienes estén encargadas o encargados del centro.
- El control de manera remota de todas las estaciones de la red desde cualquier estación del centro o a través de Internet.
- La ‘escalabilidad’ en la aplicación (soporta desde 2 computadores en adelante, hasta 100 o más).
- La definición de diferentes tipos de usuarios administradores con diferentes niveles de acceso a la configuración y obtención de información de las bases de datos.
- El control de apariencia de la interfaz (tipos de fuentes, colores) a través de un formulario en línea.
- La posibilidad de traducir a cualquier idioma la interfaz del Sistema de Registro, modificando solo un archivo.
- La posibilidad de adaptar los términos utilizados en los formularios de captura de datos a las expresiones particulares que se usan en cada país para referirse a una misma variable. Por ejemplo, utilizar la palabra ‘bachillerato’ en Colombia, en vez de ‘preparatoria’ en México.
- La posibilidad de instalación sobre plataformas Windows (con algunas limitaciones en su funcionalidad).
- La posibilidad de controlar la duración y costo de estrategias promocionales que el centro de acceso comunitario ponga en práctica para lograr la sostenibilidad.

El grupo de investigadores, consideramos que es muy importante desarrollar nuevos módulos de la aplicación que permitan:

- Desarrollar mecanismos para automatizar la instalación de la aplicación y de todos los programas que se requieren para su adecuado funcionamiento.
- Realizar comparativos-consolidados de varios centros de acceso comunitario en el ámbito local, nacional y regional. La aplicación fue diseñada para permitir el desarrollo posterior de este módulo.

- Ampliar los módulos de análisis estadístico para que sea posible establecer nuevos cruces de variables por parte de los usuarios de la aplicación (los administradores de centros de acceso comunitario e investigadores en nuevas tecnologías), con mecanismos muy sencillos de selección de las variables con las que se construirían nuevos indicadores.
- Desarrollar un módulo que permita efectuar copias de seguridad del sistema y facilite la recuperación de información o de la configuración anterior si ésta es modificada accidentalmente.
- Distribuir el Sistema de Registro desarrollado bajo los requerimientos oficiales de las licencias GNU/GPL.

[www.colnodo.apc.org/registro](http://www.colnodo.apc.org/registro)  
[soporte@colnodo.apc.org](mailto:soporte@colnodo.apc.org)  
[www.colnodo.apc.org](http://www.colnodo.apc.org)

### **¿De dónde surgió la idea de desarrollar un Sistema de Registro para centros de acceso comunitario a Internet?**

Múltiples iniciativas que buscan ampliar el acceso a las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC) por parte de comunidades y sectores populares se vienen desarrollando en América Latina y el Caribe.

A mediados de la década del 90, el acceso era una de las prioridades regionales que, en vista de la amplitud de la oferta tecnológica, la liberalización del mercado de las telecomunicaciones en muchos de los países latinoamericanos y la ampliación de la comunidad de personas interesadas, se ha ido transformando en una necesidad combinada de acceder a la tecnología en sí misma y a la información disponible en la Red. El desarrollo de contenidos de interés para la comunidad hispano parlante, de los criterios de uso de la información y sus implicaciones en la toma de decisiones político-administrativas, se ha convertido en la prioridad para los próximos años, sin perder de vista el acceso en sí mismo.

En esta perspectiva, Colnodo ha venido desarrollando desde 1996 un proyecto de acceso comunitario a Internet, llamado Unidades Informativas Barriales (UIB) ([www.uib.colnodo.apc.org](http://www.uib.colnodo.apc.org)). El objetivo principal de este proyecto ha sido el de proveer acceso a las TIC a comunidades urbano mar-



ginales en Bogotá, con el fin de reducir la brecha entre quienes tienen acceso y quienes no. Además, se ha desarrollado simultáneamente un Sistema de Información Local por cada localidad, de acuerdo a los requerimientos particulares de cada localidad y a los temas de trabajo de cada organización. Colnodo ha

puesto en marcha adicionalmente una Cabina Pública de Acceso a Internet<sup>1</sup>, que contando con 7 computadoras, conexión dedicada y un coordinador a cargo, ofrece acceso al público. Este espacio apoya el desarrollo de las iniciativas de las UIB y constituye un espacio de experimentación tanto para este proyecto de investigación como para otras iniciativas de Colnodo y de la red Asociación para el Progreso de las Comunicaciones APC - [www.apc.org](http://www.apc.org)

En el marco de este proyecto se han montado entre 1997 y 1999, tres UIB en tres localidades de Bogotá (San Cristóbal, Bosa y Suba, ubicadas respectivamente en el suroriente, suroccidente y noroccidente de la ciudad).

Estos espacios han sido coordinados por seis mujeres pertenecientes a las tres organizaciones sociales<sup>2</sup> anfitrionas del proyecto, que en promedio llevan más de quince años de trabajo comunitario en temas como educación, cultura, conservación del medio ambiente, defensa de los derechos humanos, resolución de conflictos y vivienda de interés social; y que por ello son ampliamente reconocidas en su comunidad.

Este equipo de mujeres ha recibido capacitación técnica y administrativa para la operación y mantenimiento de las UIB. Las organizaciones anfitrionas de las UIB se han apropiado de estas iniciativas como parte integral de su trabajo y de la proyección a una comunidad más amplia que aquellas en donde desarrollan sus actividades.

A casi dos años de la finalización del financiamiento del proyecto, las UIB se encuentran desarrollando sistemas de información local de apoyo a la gestión de las organizaciones del sector, de las entidades administrativas

1 Planeta Colnodo. <http://uib-teusaquillo.colnodo.apc.org>

2 Fundación Programa de Educación para Adultos del Suroriente PEPASO, localidad de San Cristóbal. <http://uib-pepaso.colnodo.apc.org/>  
Fundación Teatral Kerigma, Casa de la Cultura. Localidad de Bosa. <http://uib-kerigma.colnodo.apc.org/>  
Fundación AVP para el Desarrollo Social. Localidad de Suba. <http://uib-favp.colnodo.apc.org/>

del distrito capital y de los ciudadanos y ciudadanas, con el apoyo técnico de Colnodo en temas como la construcción de directorios locales, bases de datos para consultas bibliográficas, sistemas de georeferenciación, publicación en línea de impresos desarrollados por cada entidad y articulación de trabajos de colaboración entre ellos y sus socios en otras iniciativas relacionadas con los temas mencionados anteriormente.

Antes de la fase de implementación del proyecto, se determinó que debían registrarse una serie de actividades y procesos que pudieran servir como insumo para evaluaciones que se aplicarían posteriormente.

Se diseñaron algunos mecanismos muy sencillos (formularios, encuestas y listados) que fueron aplicados desde el inicio de las actividades en cada UIB por las coordinadoras a las usuarias y usuarios del centro.

Estos métodos de registro pretendían monitorear el desarrollo y la implementación de las UIB, y contribuir al desarrollo de una evaluación de impacto al finalizar el financiamiento del proyecto, como un requisito de la agencia donante, el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID).

Aunque inicialmente fue visto como un requisito, la utilidad de contar con información de soporte, tanto cuantitativa como cualitativa, ha hecho que cada una de las UIB venga trabajando desde 1999 en la depuración de dichos mecanismos. Hemos encontrado que la actividad de registrar diariamente la dinámica de cada UIB es fundamental para:

- Comprender las necesidades informativas y formas-tiempos de aprendizaje de la población que atiende.
- Tomar decisiones relacionadas con la ampliación o reducción de infraestructura física y de conectividad.
- Determinar toques de mayor congestión en el acceso.
- Determinar las necesidades de capacitación tanto de las usuarias y usuarios como de las coordinadoras de cada UIB.

Estos mecanismos eran aplicados de forma manual, a través de contacto personal entre la coordinadora de la UIB y la usuaria o usuario. Así se presentaban problemas de continuidad en la recolección de los datos y en los enfoques distintos al llenar los formularios o encuestas, que dificultaron el análisis de la información recolectada.

Fue así como se hizo evidente la necesidad de diseñar e implementar mecanismos automatizados de registro de actividades, usos y lecciones aprendidas, entre otras; que facilitarían la aplicación de métodos de evaluación convencionales (de tipo cuantitativo), que facilitarían el intercambio de experiencias, que promovieran el uso de la tecnología en el proceso de evaluación de forma continua, y que estimularían la valoración por parte de sus compañeras y compañeros de trabajo de los esfuerzos diarios que las coordinadoras de las UIB realizan (evaluaciones cualitativas).

Simultáneamente, a través de la lista de correo electrónico del proyecto TELELAC (coordinada por ChasquiNet, Ecuador) se encontró que los principales problemas que afronta la comunidad de personas y entidades que promueven el uso e implementación de centros de acceso comunitario a Internet en la Región, están directamente relacionados con:

- El desarrollo e implementación continua de mecanismos de monitoreo y evaluación.
- La ausencia de espacios y metodologías para intercambiar lecciones aprendidas.
- La definición de estrategias y métodos de sostenibilidad financiera.

Por esto, consideramos que el desarrollo de mecanismos de registro que se ha desarrollado en el marco de las UIB es de interés y utilidad práctica para todas aquellas mujeres y hombres que estén trabajando directa o indirectamente con la promoción e implementación de centros de acceso comunitario a Internet o cualquier otra tipología de acceso público a Internet; y por lo tanto, centramos el curso de esta investigación en el desarrollo de interfaces de registro de información referente a las actividades que se desarrollen dentro del centro de acceso comunitario a Internet, como por ejemplo: usos y frecuencias, perfiles de usuarias o usuarios, jornadas de capacitación, lecciones aprendidas, entre otras; que puedan ser implementadas total o parcialmente.



### ¿Qué hemos logrado hasta ahora?



A través de esta investigación, se diseñó, desarrolló y experimentó el desempeño de una interfaz de registro de usos y usuarios (sobre plataforma Linux, pero que funciona también en Windows, con algunas limitaciones) que permite almacenar datos sobre el trabajo diario de un centro de acceso comunitario a Internet. De este modo, estará disponible de forma

ordenada y coherente, tanto para el administrador del centro de acceso comunitario a Internet como para evaluadores o investigadores externos, donantes, universidades, gobiernos, entre otros; toda la información cuantitativa y cualitativa producto de la prestación de servicios de cada centro. La aplicación diseñada permite que cada usuaria o usuario registre su perfil con información sobre su edad, sexo, escolaridad y ocupación, entre otras variables (ver descripción de variables del Sistema de Registro), cada vez que inicia una sesión. Y que al final de su sesión, dé un reporte al centro de acceso a través de otro formulario sobre el desempeño y efectividad de los servicios que éste ofrece.

Todo esto, a través de una interfaz en línea con un bajo costo para el centro de acceso comunitario a Internet (sin incurrir en la compra de programas o pago de licencias ya que el sistema se distribuye bajo licencia GNU [www.gnu.org](http://www.gnu.org)) y de forma sencilla y ágil para el usuario que se registra. Toda la administración y captura del sistema se realiza a través de un navegador de Internet.

La información que se captura a través de este mecanismo entra a nutrir bases de datos que generan, de forma automática, acumulados porcentuales que constituyen la base de las variables con las que se construyen una variedad de indicadores basados en grupos de edad, sexo y nivel de escolaridad.

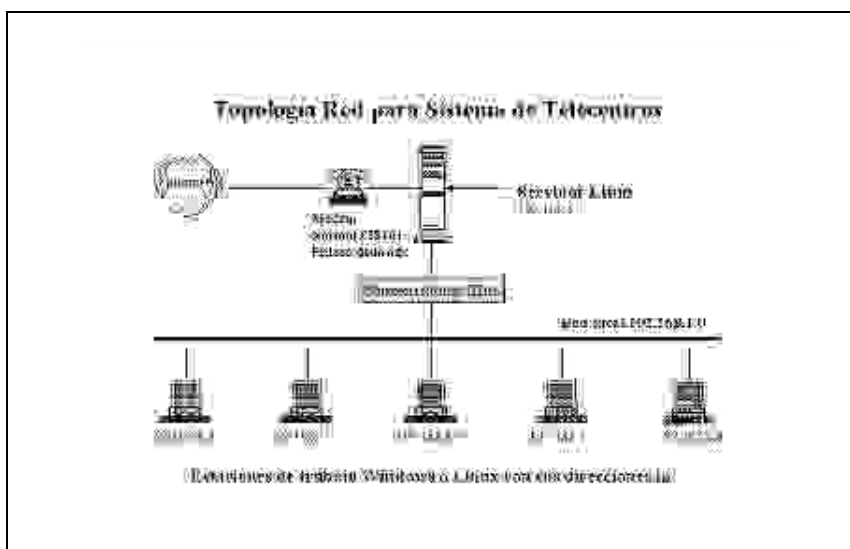
Los acumulados de las bases de datos, o los resultados de la aplicación de indicadores, constituyen un soporte para el desarrollo de investigaciones sobre iniciativas de centros de acceso comunitario a Internet a desarrollarse en el futuro.

De la misma forma, se busca facilitar el aprendizaje sobre los impactos negativos y positivos, de las nuevas tecnologías de información y comunicación, a cualquier comunidad interesada en operar un centro de acceso comunitario a Internet en América Latina o el Caribe; a través de la posibilidad de compartir la información que se genera a partir del Sistema de Registro entre todos aquellos centros de acceso comunitario a Internet en donde esté en uso. Aunque el Sistema de Registro cuenta con una forma de tabular las variables en su interior, éstas pueden ser presentadas de forma distinta al usuario del centro de acceso comunitario a Internet, de manera que las preguntas estén expresadas en el vocabulario propio de su entorno, en términos que tengan relevancia para él o ella.

A partir de febrero de 2001, se inició la publicación de los resultados, procesos, procedimientos, lecciones, etc., de cada actividad propuesta en [www.colnodo.apc.org/registro/](http://www.colnodo.apc.org/registro/)

## Desarrollo técnico de la aplicación

### Topología de la red



La aplicación se desarrolló utilizando herramientas de libre distribución en Internet que incluyen:

- Un sistema proxy Squid (cache) que permite compartir una conexión de Internet con una red local.
- Un servidor de Internet (servidor web), Apache.
- Un manejador base de datos MySQL.
- Programas para controlar el control de acceso de las estaciones (ipchains) y para permitir la ejecución de comandos (sudo).
- Analizadores de estadísticas de uso del servidor proxy (webalizer).
- Y módulos desarrollados por Colnodo en 'php' (sistema de publicación de páginas dinámicas) que permiten realizar toda la administración del sistema y presentar los resultados estadísticos generados a partir de las bases de datos alimentadas por los usuarios de los centros de acceso.

Si bien la aplicación ha sido desarrollada y documentada para plataforma Linux, puede utilizarse también en la plataforma Windows con algunas limitaciones. De esta manera intentamos garantizar que aquellos centros de acceso comunitario a Internet que corran sobre Windows no tengan problema para implementar la aplicación desarrollada.

Las partes del proceso que varían de plataforma Linux a Windows radican en el control de envío de paquetes de Internet desde las estaciones a Internet, es decir, que no se tiene un control completo del acceso de las estaciones a Internet, por lo que los usuarios pueden utilizar el sistema aun cuando su sesión haya terminado. También se pueden presentar problemas en la presentación de las gráficas en el módulo de estadísticas en la versión para Windows.

La versión de Linux permite bloquear las estaciones del centro de acceso comunitario a Internet mientras no se haya diligenciado el formulario de registro.

Se desarrolló un diseño gráfico que puede ser personalizado por quien esté implementando la aplicación. Básicamente, cambiar de idioma (inicialmente español, pero el sistema está diseñado para operar en cualquier lenguaje), de fuentes y de colores.

Se avanzó en la investigación de herramientas de análisis estadísticos para el servidor proxy Squid, (Webalizer [www.mrunix.net/webalizer/](http://www.mrunix.net/webalizer/)), que per-



miten realizar el análisis de estadísticas de los sitios más visitados en los centros de acceso comunitario a Internet.

Para el análisis estadístico de las variables que contienen los formularios de inicio y fin de sesión se diseñaron aplicaciones con módulos de 'php' que permiten realizar la presentación de los resultados de manera gráfica y en formato de tabla.

#### Descripción de variables del Sistema de Registr

Circuló a través de la lista de correo electrónico del proyecto TELELAC 'Telecentros' (coordinada por ChasquiNet, Ecuador), la estructura básica del formulario que el usuario o usuaria diligencia cada vez que inicia y/o cierra una sesión en una estación del centro de acceso comunitario a Internet.

La estructura básica presentada había sido desarrollada por el equipo investigador, las coordinadoras de cada UIB y la evaluadora externa del proyecto de las UIB (María Quintero).

La estructura fue depurada a partir de las sugerencias y comentarios recibidos, la estructura definida puede verse en la tabla que se relaciona a continuación, en donde se establece:

- Qué datos se registran una única vez.
- Cuáles deben registrarse con alguna frecuencia.
- Las frecuencias de registro.
- En qué parte del proceso de uso debe aplicarse cada tipo de registro.
- Qué datos pueden registrarse sin intervención del usuario o usuaria, o de un tercero.

#### Estructura del formulario inicial

El formulario inicial se presenta en el Sistema de Registro en el momento en que un usuario desea utilizar una estación del centro de acceso comunitario.



- Perfil de usuario

Las siguientes variables se refieren a la identidad de usuaria o usuario. Pretenden facilitar la definición de perfiles personales válidos de la población atendida por el centro de acceso comunitario a Internet, que puedan ser utilizados para definir estrategias y alcances de las campañas de promoción de acuerdo al

sexo, edad, nivel de escolaridad, ocupación y distancia entre su lugar de residencia y el centro de acceso.

- Nombre

Opcional. Se registra una única vez. El sistema lo almacena en la base de datos y la siguiente vez que se registre sólo le pedirá su documento de identificación. Esta variable podría utilizarse en el futuro para personalizar algunos de los servicios del centro de acceso.

- Documento de identificación

Obligatorio. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso. Si el sistema encuentra en su base de datos el documento de identificación, le permite iniciar la sesión inmediatamente. El sistema le permite al usuario actualizar sus datos (modificar su perfil de usuario).

- Tipo de documento

Obligatorio. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso comunitario a Internet. Puede editarse el nombre de este documento (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, pasaporte) de acuerdo al tipo y a la ubicación (en cada país este documento nacional puede tener nombres distintos), pero el campo permanece en la base de datos.

- Sexo

Obligatorio. Permitirá discriminar la información recolectada por porcentajes de mujeres y hombres que utilizan los servicios del centro. Esta información es de utilidad a la hora de determinar la equidad en el acceso, de promocionar horas de acceso o servicios de acuerdo al género.

- Rango de edad

Obligatorio. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso comunitario a Internet. Los intervalos que se usan son: menor de 10, entre 10 y 18, entre 19 y 25, entre 26 y 30, entre 31 y 40, y mayor de 40. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso. Es un menú de selección que permite escoger solo uno de los rangos propuestos. La administradora o administrador del centro de acceso comunitario a Internet puede modificar la forma como el usuario de la computadora dé la información, por ejemplo, en vez de “mayor de 40” el menú desplegable podría incluir más rangos para diferenciar a los adultos mayores, tal vez “mayor de 60”, pero las categorías que cree se mantendrán siempre dentro de los rangos discriminados anteriormente con el fin de poder compartir información entre varios centros.

- Nivel de escolaridad

Opcional. Los rangos que se utilizaron son: ninguno, enseñanza básica primaria, enseñanza básica secundaria, educación técnica, universitaria, postgrado, (indicando completo o incompleto). Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso comunitario a Internet. Es un menú de selección que permite escoger sólo uno de los niveles definidos. La administradora o administrador del centro de acceso comunitario a Internet puede modificar la forma como la usuaria o usuario de la computadora dé la información, por ejemplo, en vez de “enseñanza básica secundaria” el menú desplegable podría incluir, tal vez, “preparatoria”, pero las categorías que cree se mantendrán siempre dentro de los rangos discriminados anteriormente con el fin de poder compartir información entre varios centros.

- Ocupación

Opcional. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso. Es un menú de selección que permite escoger sólo uno de los rangos propuestos.

El administrador del centro puede retirar del listado que aparece en el menú desplegable aquellas ocupaciones que no correspondan con la población a la que atiende. Por ejemplo, en un colegio, podría limitar la lista a “estudiantes” y “profesores”.

- Distancia entre el lugar de residencia y el centro de acceso comunitario a Internet

Opcional. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro de acceso. Es un menú de selección que permite escoger uno de los rangos propuestos. El administrador del centro de acceso comunitario a Internet puede modificar la forma como el usuario de la computadora dé la información, por ejemplo, en vez de “barrios” el menú desplegable podría incluir, tal vez, “colonia”, pero las categorías que cree se mantendrán siempre dentro de los rangos discriminados anteriormente con el fin de poder compartir información entre varios centros.

- Acceso a medios de comunicación desde su domicilio

Opcional. Las opciones implementadas en esta primera aplicación son: teléfono, televisión, radio, prensa. Se registra la primera vez que un usuario accede al servicio del centro y conservará las respuestas de la sesión anterior para volver a preguntarlas en la siguiente sesión y ver si con el uso de las TIC su capacidad de acceder a otros medios de comunicación ha mejorado. Es un menú que permite seleccionar varias de las opciones propuestas.

• Descripción de la sesión

Las variables listadas a continuación le permiten al sistema medir el tiempo de duración de cada sesión que abre cada usuaria o usuario en una compu-

tadora del centro. Esto le permite facturar, de manera acertada, el valor de los servicios causados por el uso de la computadora. En este sentido el sistema incluye un módulo que permite definir la estructura de tarifas del centro de acuerdo con el tiempo de uso de cada estación.

Igualmente, le permite al usuario llevar un control del tiempo que lleva utilizando el computador y programar su consumo, evitando de esta forma inconvenientes a la hora de pagar. Esta información se utiliza para sacar un promedio general de la duración de las sesiones que ofrece el centro, para poder planear cómo se actualiza la infraestructura de cada centro, cómo se programan los horarios de atención y cómo se estructuran estrategias de promoción para incentivar a los usuarios a mantener abiertas sesiones iguales o por encima del promedio.

- Fecha de inicio de la sesión

Tomada del sistema

- Hora de inicio de la sesión

Tomada del sistema.

- Fecha de terminación de la sesión

Tomada del sistema.

- Hora de terminación de la sesión

Tomada del sistema.

- Duración de la sesión

Determinada por el sistema.

- Valor de la sesión

Determinada por el sistema

- Identificación del centro de acceso comunitario
- Código del centro de acceso comunitario a Internet



Se activa solamente cuando el centro de acceso comunitario a Internet está inscrito dentro del grupo de usuarios de esta aplicación. Hacer uso de este código le implicará al centro de acceso comunitario a Internet compartir los datos que produce con este proyecto de investigación. Colnodo le asignará un número consecutivo que permita mantener un control de quiénes están utilizando el Sistema de Registro, y para poder compilar datos y levantar estadísticas entre los centros de acceso comunitario a Internet inscritos en el programa (por regiones, por países, por tipologías, etc.). Con esto se pretende consolidar estadísticas por grupos de centros de acceso, ya sean pertenecientes a la misma cadena de centros de, por ejemplo, un programa nacional de acceso, una compañía de cafés Internet, una red de salones de Internet en escuelas públicas o una red de centros independientes que colaboran voluntariamente.

- Número de usuario

Generado automáticamente por el sistema, cuando el usuario accede al servicio por primera vez, de forma que se pueda saber cuántas personas se han beneficiado del servicio. Si el sistema encuentra los datos de un usuario, no le asigna un número ya que utiliza el existente. No se refiere al número de usos totales (sesiones) del centro de acceso comunitario a Internet sino a la totalidad de individuos a los que beneficia.

### Estructura del formulario final

Al finalizar la sesión, el sistema le solicitará a la usuaria o usuario que llene un último formulario muy sencillo. La información que arroje este formulario, será utilizada por el administrador del centro de acceso para determi-



nar el nivel de satisfacción de sus clientes en el servicio que ofrece desde el centro, y para definir cuáles son los problemas que experimentó la usuaria o usuario y desarrollar estrategias para solucionarlos, si los problemas están relacionados con la velocidad de conexión el cen-

tro deberá buscar la forma de ampliar el canal o cambiar de forma de conectarse (por ejemplo, cambiar el acceso telefónico dial-up por satelital)... si los problemas están relacionados con la velocidad de la computadora, el centro deberá buscar la forma de ampliar la memoria y la capacidad de disco de las computadoras a través de las cuáles presta el servicio... si los problemas son de habilidad del usuario, entonces el centro podrá programar cursos o talleres e invitar a participar, específicamente, a dichos usuarios.

En esta última parte, la usuaria o usuario puede enviar los comentarios específicos que tenga del centro, de la atención que recibió, o del mismo Sistema de Registro. Esta información se almacena en el módulo de administración del Sistema de Registro y puede ser leída e interpretada por la administradora o administrador del centro de forma libre.

Campos de texto abierto de este tipo, son normalmente los que los usuarios no diligencian, pero si se deciden a hacerlo, esta información debe ser tenida en cuenta ya sea para implementar alguna de las sugerencias o para no hacerlo. Es importante que los usuarios vean qué tanto se toman en cuenta sus comentarios, puede ser a través de un boletín en la pared en el que se informe que el centro decidió, por ejemplo, ampliar los horarios debido a la sugerencia de sus usuarios.

- Acceso a la información y al conocimiento

A través de estas variables, se pretende determinar la cantidad y calidad del acceso que cada usuaria o usuario tiene a la información y al conocimiento a través de los medios de comunicación convencionales. También se pretende determinar cuáles son las razones por las que la comunidad de usuarios decide acceder a Internet desde un centro de acceso y cómo responder a estas necesidades de forma eficiente. Igualmente, cuáles son los servicios que más se usan, de forma que la infraestructura pueda adaptarse a estas tendencias, que puedan estructurarse estrategias de mercadeo para promocionar los servicios menos utilizados. Esta información es de gran importancia para estructurar la forma cómo va a publicarse el contenido desde el centro y para la definición de sistemas de información locales.

- Usos

Opcional. Las opciones implementadas en esta primera aplicación son: navegación, correo electrónico, charlas o chat, FTP, música, vídeo, telefonía, procesamiento de palabra (texto), procesamiento de datos (hojas electrónicas), diseño de páginas, diseño gráfico, juegos, cursos en multimedia, impresión de documentos, uso de escáner, otro. Se registra cada vez que un usuario accede al servicio del centro. Es un menú que permite seleccionar varias de las opciones propuestas, y permite llevar un control de servicios prestados (inventario).

- ¿Para qué? (¿qué problema lo trajo aquí hoy?)

Opcional. Las opciones implementadas en esta primera aplicación son: trabajo, entretenimiento, estudio, amistad, negocios, investigación, otro. Se registra cada vez que un usuario accede al servicio del centro y conserva las respuestas de la sesión anterior para volver a preguntarlas en la siguiente sesión y ver si usa Internet por las mismas razones. Es un menú que permite seleccionar varias de las opciones propuestas.

- Eficiencia y nivel de satisfacción

- ¿Funcionó como esperaba?

Opcional. Al final de la sesión, se busca encontrar información que permita determinar índices de satisfacción. Es una opción en la que simplemente se marca Sí o No.

- ¿Encontró lo que buscaba?

Opcional. Al final de la sesión, se busca encontrar información que permita determinar índices de satisfacción. Es una opción en la que simplemente se marca Sí o No.

- Observaciones

Opcional. Campo de texto abierto.

### Análisis estadístico



De las variables del perfil de usuario se seleccionaron 3 para el análisis estadístico de la información almacenada en las bases de datos. Estas variables son sexo, rango de edad y nivel de escolaridad.

Fueron seleccionadas con base en su relevancia y en la necesidad de determinar el impacto que las TIC podrían tener en relación al género, la edad y el nivel educativo de las usuarias y usuarios.

El módulo de análisis de esta aplicación, enfrenta los porcentajes que arrojan los datos recopilados por las otras variables con las tres variables de análisis comparativo y genera automáticamente columnas de datos y, además, gráficos de soporte (pie y barras).

¿Qué nos dicen los cruces de variables?

A continuación, realizaremos una descripción de las variables utilizadas y un análisis de la información que podría extraerse del cruce entre cada una de éstas con las variables de comparación seleccionadas (sexo, edad y nivel de escolaridad), como ejemplo.

- Ocupación:

En la variable 'ocupación', se discriminan formación universitaria (en carreras como arquitectura y diseño, arte, ciencias administrativas, de la educación, de la salud, económicas, humanidades, jurídica y política, naturales, sociales, ingeniería), estudiante, militar, y oficios.

- Sexo vs. ocupación: Si el administrador del centro conoce cuáles son los oficios a los que se dedican mayormente hombres o mujeres puede, por ejemplo, desarrollar secciones dentro de las páginas de inicio del centro que incluyan contenido pertinente para estos oficios; ajustar el contenido de los talleres de capacitación en uso de herramientas Internet (uso de navegadores y búsquedas) a la información que sea de interés para estos grupos. Los oficios también le darán una idea al administrador del centro sobre el nivel de complejidad que pueden manejar sus usuarias o usuarios en términos gráficos, de comprensión de lectura.
- Nivel de escolaridad vs. ocupación: al comparar si la ocupación de la usuaria o usuario está relacionada con su nivel de escolaridad, podría evidenciarse la realidad de la oferta laboral para nuestros países, en donde aunque hay muchas personas con grado universitario no necesariamente trabajan en su área de formación, así es que desempeñan otros oficios. Esto podría permitir la gestión más efectiva de aplicaciones como 'bolsas de empleo', promoción de actualización académica, culminación de estudios, entre otros. Conocer el nivel educativo promedio de la comunidad a la que sirve el centro, podría ayudar a determinar las necesidades de acceso a la educación en esa área de influencia específica.
- Rango de edad vs. ocupación: comparar las ocupaciones con el rango de edad, podría permitir determinar cuáles son las ocupaciones más tradicionales de la comunidad a la que beneficia el centro de acceso y cuáles son los cambios que ésta comunidad está experimentando en términos de poder adquisitivo, permanencia de los jóvenes dentro de la comunidad, entre otros.

- Distancia:

La variable 'distancia', discrimina si las usuarias y usuarios habitan en el barrio donde opera el centro de acceso, en el mismo sector, en otro cerca o lejos, o en otra ciudad.

- Sexo vs. distancia: Determinar si hombres o mujeres son quienes viven más cerca o lejos del centro de acceso puede servir: para determinar el radio de cobertura y el alcance del centro; para determinar los costos de distribución de volantes y afiches de las campañas promocionales que realice el centro; para estructurar programas de acompañamiento (por ejemplo a mujeres jóvenes en zonas con alto grado de inseguridad) para quienes viven más lejos; para definir los horarios de talleres de capacitación, de forma que las mujeres y jóvenes que viven más lejos puedan asistir sin riesgo al salir de nuevo a sus casas.

- Usos

La variable 'usos', discrimina los servicios referentes a: navegación por Internet, correo electrónico, charlas o chat, transferencia de archivos, música, vídeo, voz sobre IP, procesador de palabras, hoja de cálculo, diseño de páginas, diseño gráfico, juegos, multimedia, impresión y escáner.

- Nivel de escolaridad vs. usos: El nivel de escolaridad de un usuario podría indicar al administrador la complejidad de los servicios que utiliza. La realización de investigaciones en línea, el uso de las opciones de búsquedas avanzadas, podrían ser menos utilizadas entre una población con un nivel de escolaridad básico incompleto. En este caso deberían desarrollarse mayores esfuerzos, por parte de la administración del centro, para incrementar el nivel de complejidad que cada usuario puede manejar.

- Acceso a medios de comunicación

La variable 'acceso a medios de comunicación', discrimina los medios tradicionales de acceso a la información, como son: teléfono, radio, televisión, prensa y revistas.

- Rango de edad vs. acceso a medios de comunicación: Con estas variables puede determinarse el grado de aislamiento de la informa-

ción y el conocimiento en el que vive la comunidad a la que sirve el centro, dependiendo de la edad. Además incluye la opción de Internet, que podría servir para determinar el grado de importancia que el acceso a Internet tiene en la comunidad (si éste es superior a los medios convencionales). Esta variable también permite determinar que tan oral es la cultura de la comunidad a la que sirve el centro, lo que determina un tipo de necesidad de acceso a la información pero a través de servicios audiovisuales que requieren una conectividad mejor. Esta tendencia, le implicaría al centro la ampliación permanente de sus canales de conectividad o la exploración de nuevas opciones de conectividad (más eficientes y rápidas, aunque más costosas), si se desea incentivar el uso más frecuente por parte de la población que requiere acceder a servicios de audio y vídeo, en los que se utiliza normalmente más tiempo de conexión, lo que redundaría en mayores ingresos para el centro.

- ¿Para qué? Motivación para usar el centro

La variable 'para qué', discrimina la motivación de quienes utilizan los servicios del centro de acceso por: trabajo, entretenimiento, estudio, negocios, amistad, investigación, y otros a especificar.

Conocer la motivación de quienes acceden al centro, permitirá desarrollar estrategias promocionales dirigidas, por ejemplo, a quienes tienen familiares fuera del país o residiendo en otra ciudad y desean mantener el contacto de forma más económica, y deciden llamar utilizando servicios de voz sobre IP (Net2Phone, DialPad, entre otros).

### **Funciones adicionales**

A continuación se presentan funciones adicionales del sistema de registro:

- Presentación gráfica de los resultados estadísticos: durante el desarrollo del módulo de estadísticas se encontró una dificultad para comprender la información estadística si ésta era presentada únicamente a través de

listados. Se experimentó con una librería de generación de gráficos, para facilitar la comprensión de la información, aunque si el usuario investigador lo desea, puede consultar los listados.

- Control de manera remota de todas las estaciones de la red a través de Internet. Uno de los problemas que enfrentan las administradoras o administradores de los centros de acceso es el de controlar desde su puesto de trabajo el uso y tiempo de las estaciones a su cargo. Esto es manejable si el centro cuenta con menos de 10 computadoras, pero en el caso de centros de mayor capacidad una sola persona como administradora se ve saturada de trabajo. Este módulo permite controlar una variedad de funciones desde su estación de trabajo.
- Escalabilidad en la aplicación. Muchas de las soluciones disponibles en el mercado para redes, están diseñadas para un cierto número de equipos. La dinámica de los centros de acceso nos muestra que éstos van ampliando su capacidad en la medida en que la demanda crece. La idea de que la aplicación sea escalable (o sea que pueda funcionar bien desde 2 computadores en adelante, hasta 100 o más) pretende facilitar la expansión de la capacidad instalada sin necesidad de modificar el Sistema de Registro, volverlo a instalar-configurar, etc.
- Definición de diferentes tipos de usuarios administradores con diferentes niveles de acceso a la configuración y obtención de información de las bases de datos. Al iniciar la investigación, se pretendía que el centro de acceso tuviera autonomía para decidir con quién comparte la información que captura a través del Sistema de Registro. De esta forma, si en el futuro podemos desarrollar el módulo de compartir información entre varios centros, cada uno puede determinar quiénes y con qué profundidad pueden acceder a sus bases de datos.
- Control de apariencia de la interfaz (logo, tipos de fuentes, colores) a través de un formulario en línea. Muchos de los centros de acceso comunitario a Internet han desarrollado sus propias imágenes corporativas, o pertenecen a organizaciones o programas que tienen colores representativos predefinidos. Si la interfaz de registro no permitía adaptarse a estos diseños, podría ser una de las razones para que administradores de centros de acceso decidieran usar o no el Sistema de Registro.
- Posibilidad de traducir a cualquier idioma la interfaz del Sistema de Registro, modificando sólo un archivo. La traducción de aplicaciones es



una de las tareas más difíciles a la que se enfrentan quienes proveen de acceso a las comunidades. Un error de digitación podría desconfigurar por completo la aplicación y exigir mucho tiempo adicional para restaurarla, e inclusive impedir la prestación de servicios por algún tiempo. Por esta razón, se implementó una característica que permite traducir por completo la interfaz al modificar un único archivo.

- Posibilidad de adaptar los términos utilizados en los formularios de captura de datos a las expresiones particulares que se usan en cada país para referirse a una misma variable. Durante el curso de la primera fase de esta investigación, y a raíz de las colaboraciones de la comunidad virtual Somos Telecentros, se hizo evidente la diferencia de términos utilizados de un país a otro para referirse a los mismos conceptos. Por esta razón, se diseñó un módulo que permite modificar los 'valores externos' (nombres de las variables) que aparecen en el formulario que diligencia la usuaria o usuario aunque la estructura interna de la base de datos conserve ciertas categorías. Esto permite que aunque en un centro de acceso en México en la pregunta sobre nivel de escolaridad, el usuario responda "preparatoria", mientras en Colombia respondería "bachillerato" y aun así, en la base de datos ambas respuestas estarían dentro de la categoría "educación básica secundaria" de la variable 'nivel de escolaridad' y podrían ser tabuladas conjuntamente.
- Posibilidad de instalación sobre plataformas Windows (con algunas limitaciones en su funcionalidad).
- Posibilidad de controlar la duración y costo de estrategias promocionales que el centro de acceso comunitario ponga en práctica para lograr la sostenibilidad.

### **Recomendaciones**

- Desarrollar mecanismos que permitan automatizar la instalación de la aplicación y de todos los programas que se requieren para su adecuado funcionamiento (plug and play), ya que en el estado actual de la aplicación, se requieren varias horas y conocimientos técnicos específicos para poder instalar satisfactoriamente este desarrollo.

- Realizar comparativos-consolidados de varios centros de acceso comunitario en el ámbito local, nacional y regional. La aplicación fue diseñada para permitir el desarrollo posterior de este módulo, al incluir un código de identificación del centro de acceso en las variables de identificación. Este módulo sería de gran utilidad para conocer el funcionamiento y desempeño de grandes o pequeñas redes de centros de acceso que pertenecen a un mismo proyecto u organización, que son financiadas por el mismo donante, que sirven a la misma comunidad, que funcionan en la misma ciudad o país, o que han decidido compartir información sobre su funcionamiento y trabajar juntos.
- Ampliar los módulos de análisis estadístico para que sea posible establecer nuevos cruces de variables por parte de los usuarios de la aplicación (los administradores de centros de acceso comunitario e investigadores en nuevas tecnologías), con mecanismos muy sencillos de selección de las variables con las que se construirían nuevos indicadores. En el curso de esta investigación, se hizo evidente la cantidad de indicadores que pueden surgir del manejo de tablas estadísticas que dependen de los objetivos y alcances de las investigaciones que se están desarrollando. La idea de este módulo, sería que un investigador pueda seleccionar a través de un formulario muy sencillo las variables con las que desea construir los indicadores que sean de utilidad para su investigación particular.
- Desarrollar un módulo que permita efectuar copias de seguridad del sistema y facilite la recuperación de información o de la configuración anterior, si ésta es modificada accidentalmente.
- Distribuir el Sistema de Registro desarrollado bajo los requerimientos oficiales de las licencias GNU/GPL. Cumplir con estos requisitos es indispensable para poder incluir esta aplicación en las distribuciones de programas GNU/GPL, como es LINUX RedHat. Al no cumplir con todos los estándares, esta aplicación no sería recomendada por los proveedores más conocidos de programas y aplicaciones de libre distribución.

### **Agradecimientos**

Los investigadores de este proyecto, queremos agradecer muy especialmente la colaboración de todas aquellas personas y organizaciones que han con-

tribuido de muy diversas formas para que este Sistema de Registro para Centros de Acceso Comunitario sea una realidad.

Al equipo de coordinación de cada una de las Unidades Informativas Barriales, de la Cabina de Acceso a Internet Planeta Colnodo y de Binaria Café Internet por todo el trabajo que han realizado desde sus iniciativas de acceso comunitario a Internet en Colombia, que ha sido la fuente de inspiración de este proyecto y los espacios de prueba para nuestras ideas.

A María Quintero, por haber evaluado el proyecto de las UIB con tanta minuciosidad, y por su preocupación por cada una de las mujeres que participamos en ese proyecto; ella logró contagiarnos la curiosidad de cómo evaluar y por una manera de hacerlo buscando siempre que sea útil para la iniciativa que se evalúa y las personas que allí han invertido sus esfuerzos.

A la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) en Quito por la oportunidad de desarrollar este proyecto de investigación a través de la beca que nos fue otorgada.

A IDRC, en particular a Gilles Cliche y Ricardo Gómez, y a los gestores y miembros de la comunidad virtual Somos Telecentros, por sus comentarios y aportes, que sirvieron para hacer esta herramienta útil a experiencias de acceso comunitario que nosotros no conocíamos. Por abrirnos nuevas posibilidades y retos.

A los ingenieros Josep Turró, Jaime Torres y Raúl Ramos cuyo conocimiento, ingenio, colaboración y tiempo extra dedicado voluntariamente a probar y perfeccionar, desde el proceso de instalación hasta el módulo estadístico, fueron decisivos para poder contar con una aplicación como ésta.

A los desarrolladores de LINUX RedHat, Apache, PHP, MySQL, Webalizer.



## **Internet, derecho y sociedad**



# Impacto de las nuevas tecnologías de comunicación e información sobre los derechos de intimidad y privacidad

Carlos G. Gregorio, Silvana Greco y Javier Baliosian\* <sup>1</sup>

## Introducción

Los crecientes niveles de informatización al servicio de los órganos del Estado y al servicio de particulares, así como el incremento exponencial en el acceso a determinadas fuentes de información que se observa a través de Internet, suponen la aparición de situaciones que hasta hace unos años eran impensables. En algunos casos, estas aplicaciones pueden ser aprovechadas por determinados sectores amenazando algunos derechos fundamentales. Por su parte, los sistemas normativos –tanto los instrumentos internacionales como las legislaciones nacionales– corren el riesgo de no dar soluciones, envejecer rápidamente y, en consecuencia, producir peligrosas lagunas normativas.

También se han desarrollado nuevos conceptos sobre la información, de esta forma tanto su contenido como su accesibilidad son utilizados como un instrumento para reforzar la eficacia de políticas públicas, o garantizar intereses de particulares.

Este proceso es tan vertiginoso que los modelos normativos clásicos no parecen surtir resultado; siendo, por otra parte, muy limitado el acceso a la justicia en casos de violación de la privacidad; esto se traduce en una juris-

---

\* Instituto de Investigación para la Justicia. Buenos Aires, Argentina

1. También ha participado en la investigación previa y en la elaboración de este documento Camille Sutton. Los autores agradecen a las siguientes personas por su participación en la revisión del documento y por haber aportado estudios de país: Nuria Castañer, Francina Díaz, Elena Highton y Nelson A. Vaquerano.

prudencia (de hecho una forma de establecer normas más dinámica que la legislativa) muy limitada.

Tanto en Internet como en los sistemas de información del Estado o de particulares, el aumento de la vulnerabilidad de los derechos de intimidad y privacidad se debe a la capacidad creciente de los motores de búsqueda que se suma a la también creciente capacidad de almacenamiento<sup>2</sup>. Como contrapartida los sistemas de información no tienen límites exactos, sino difusos, dados por la conectividad o la interacción entre datos. Ni siquiera se limitan a datos almacenados electrónicamente.

En esta investigación se intenta evaluar el impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en particular de los bancos de datos personales sobre los derechos de privacidad e intimidad, para desarrollar mecanismos –legales, judiciales y técnicos– de protección. Se intenta además desarrollar paradigmas de sistemas de información capaces de satisfacer las necesidades para las que fueron creados (principio de finalidad) sin que puedan convertirse en amenazas a la privacidad e intimidad.

Para ello se ha seleccionado un grupo de países viz: Argentina, Brasil, Costa Rica, Chile, Jamaica, Ecuador, México, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Venezuela y Uruguay, en los que se ha buscado identificar situaciones, legislación y jurisprudencia, si bien no en forma exhaustiva, sí con la finalidad de que el conjunto total de información brinde una clara apreciación de las violaciones y de las formas de garantizar los derechos<sup>3</sup>.

2 Este proceso puede ser visto como un nuevo salto cualitativo en la ampliación de la memoria humana. Durante siglos los seres humanos necesitaron ampliar y proteger su memoria. Desde las pinturas rupestres, los íconos, la transmisión oral, la imprenta, y —en cierta medida— el arte y la historia, todos fueron mecanismos para apoyar la memoria. El hombre ha creado innumerables sistemas de registro, pero su principal problema fue encontrar mecanismos de búsqueda en esos registros. Así los ‘índices’ pudieron resolver las búsquedas en los registros en papel. Pero existen otros procedimientos, por ejemplo, en las comunidades agrarias de Bolivia luego de llegar a un acuerdo sobre los límites de las tierras de labranza, se señalaban con muros de piedras (poyos) pero no se consideraba este medio simbólico como suficiente, se agregaba un poderoso sistema de registro; se traían varios niños pequeños a ese lugar, y allí se les castigaba con varas, ellos serían memoria viva, por muchos años del lugar donde se habían acordado los lindes. Son en verdad los mecanismos de búsqueda los que significan una ampliación de la memoria. Quizás el salto más interesante en la creación de motores de búsqueda fue el desarrollado por Sigmund Freud. El psicoanálisis puede ser visto en realidad como un motor de búsqueda que le permite al hombre indagar sobre su propia memoria. Son los motores de búsqueda los que transforman el concepto de memoria y los que realmente han cambiado la vulnerabilidad de las personas.

3 También se analizaron algunas situaciones en Canadá, España, EE. UU., Francia y en otros países de América, como El Salvador y Bahamas.



### **El derecho a la privacidad, intimidad y a los datos personales**

Los derechos de intimidad y privacidad han tenido desarrollos diferentes en las tradiciones del Common Law—países anglosajones— y en el derecho continental, principalmente España, Francia y América Latina. En la tradición anglosajona los derechos de privacidad abarcan un área más amplia (Shepherd, L. 2001: 251-320):

- Como un derecho de libertad.
- Como una prevención y protección contra los totalitarismos.
- Como el ‘derecho a ser dejado solo’<sup>4</sup>.

En los EE. UU. el derecho de privacidad fue acuñado por una serie de decisiones de la Corte Suprema de Justicia, en las que se definía una zona de decisión personal en la que el Estado no podía intervenir. Los precedentes jurisprudenciales se refieren a hechos muy diferentes: en *Pierce v. Society of Sisters*<sup>5</sup> se ataca una ley que hacía obligatoria la enseñanza inicial en inglés; en *Skinner v. Oklahoma*<sup>6</sup> se deja sin efecto una ley que establecía la esterilización de ciertos criminales. En *Griswold v. Connecticut* se ataca una ley en la que se prohibía el uso de anticonceptivos, en este caso es donde la Corte comienza a llamarlo ‘derecho de privacidad’. El concepto de privacidad transitó después situaciones mucho más controvertidas: *Cruzan v. Director Missouri Department of Health* (rehusar tratamiento médico), *Roe v. Wade*<sup>9</sup> (aborto), y *Washington v. Glucksberg*<sup>10</sup> (suicidio asistido).

La identificación del derecho de privacidad, como un conjunto de prevenciones y protecciones contra los totalitarismos, ha sido señalada por Rubinfeld (1989: 737-752). Esta visión permite advertir que tanto la protección de la privacidad como de los datos personales no son derechos por los

---

4 La expresión ‘right to be let alone’ usada por Louis Brandeis en *Olmstead v. U.S.*, 277 US 438.  
5 268 US 510 (1925).  
6 316 US 535 (1942).  
7 381 US 479 (1965).  
8 497 US 261 (1990).  
9 410 US 113 (1973).  
10 521 US 702 (1997).

que preocuparse solamente en los países industrializados y con tradiciones democráticas fuertes. En algunos países en desarrollo se han sucedido los totalitarismos más descontrolados; ¿qué sería dotar a estas estructuras estatales de un conocimiento más profundo e individualizado de las personas?, ¿no es la privacidad la mejor protección de grupos minoritarios y disidentes frente a persecuciones estatales?

En la tradición continental, los derechos a la intimidad y a la propia imagen están estrechamente relacionados a la evolución de la defensa del honor. La primera manifestación clara de la protección de la intimidad es el dictado de la Lex Comelia de iniuriis (81 a.C.). La mayoría de las legislaciones actuales lo consideran un derecho de la personalidad y es un derecho fundamental (Peña González, C. 1996: 545-660). Osvaldo Gozáini (2001) ha formulado interesantes consideraciones sobre la historia y el proceso de formación de estos derechos: “La preocupación, en los términos actuales, por la intimidad es el resultado de un largo proceso histórico de transformación de la conciencia que comienza con la contrarreforma, pasa por la desvalorización de la conciencia religiosa por los filósofos del siglo XVII (Hobbes, Locke, Descartes, Spinoza) y desemboca en la construcción de la conciencia moral, preparada por Thomasius y concluida por Kant. Con éste la libertad del hombre es la que permite enjuiciar por sí mismo sus acciones y determinar su voluntad a partir de una inclinación a la moralidad que le es innata. Sobre esta concepción del hombre —agrega Juan Manuel Fernández López— adquiere sentido la noción actual de intimidad como atributo necesario de su nuevo status de libertad-autonomía. La dualidad de la persona (interioridad y socialidad) se traslada a la intimidad que es bidireccional: ad se y ad alteros. La intimidad, si bien hace referencia primariamente a un espacio propio, privativo del individuo, éste solo adquiere su pleno sentido frente a los otros, tanto para oponerlos a ellos como para compartirlos con los demás. Así, la intimidad es simultáneamente condición de la personalidad individual y de la personalidad social”. Sostiene el autor citado que “mientras Europa persigue la defensa de la persona a través de normas que especifiquen los límites del Estado y de los particulares para el tratamiento de los datos; en Estados Unidos, principalmente, no hay políticas constitucionales sobre el tema, prefiriendo la revisión judicial de aquellos actos que agreden, eventualmente, el derecho a la privacidad (por eso el incluir el aborto dentro de la esfera íntima de la mujer) y que dieron lugar en el año 1974 a la Privacy Act. En tér-

minos parecidos, la distinción que hacen los primeros entre derechos personalísimos (titular de los datos) y portadores o administradores de ellos (bancos de datos), busca ampliar el panorama de derechos de las personas y limitar el uso de los datos que tienen las empresas cuando está ausente el consentimiento del titular para la aplicación de ellos a un fin determinado.

La jurisprudencia americana, amplia y generosa en este capítulo de derechos fundamentales, perfila un cuadro sucesivo de protecciones que inician desde el famoso “right to be alone” (derecho de ser dejado a solas), atraviesa las relaciones con la prensa y los medios de comunicación, y culmina con la tutela de los datos que se recopilan con medios informáticos.

El trabajo de Alberto Bianchi (1995: 866-878) señala que en los EE. UU. la protección del derecho a la privacidad (right of privacy) abarca numerosos casos, así como profusa doctrina, aunque el problema siempre gira sobre el concepto que encierra la conocida cita del juez Louis Dembitz Brandeis según la cual privacidad significa el derecho “de ser dejado a solas”. Ahora bien, agrega Bianchi, si queremos remontarnos a los orígenes del derecho a la privacidad advertiremos en primer lugar que se trata de una historia típicamente angloamericana. Asimismo y con fines metodológicos, es susceptible de ser dividida en cuatro períodos. El primero corre desde los orígenes del common law hasta el año 1890, fecha en que fue publicado un célebre artículo de Warren y Brandeis (1980: 193), el segundo período que se extiende hasta un ensayo publicado en 1960 por William Prosser, está referido principalmente a los problemas suscitados entre la privacidad y la prensa. El tercer período –donde el eje de la privacy se traslada de los Estados Unidos a Inglaterra– comienza con el proyecto de ley elaborado por Lord Mancroft y enfoca los conflictos entre la privacidad y los medios masivos de comunicación (mass media). El cuarto período, finalmente, empieza en 1969 con el proyecto de ley de Walden, en el cual aparece por primera vez el problema de la tutela de los datos personales memorizados por ordenadores.

En la jurisprudencia de los EE. UU. el derecho de privacidad está destinado a proteger los sentimientos y la sensibilidad de las personas y no su propiedad, o intereses pecuniarios, por ello es que se sostiene que es un derecho personal que termina con la muerte<sup>11</sup>. Se ha observado, por ejemplo,

---

11 Ver 62A American Jurisprudence & Privacy 25. Una excepción en el common law sería la Sección 30 de la Freedom of Information Act de 1999 de Trinidad y Tobago en la que se protege la privacidad de las personas muertas.

que los registros penales de menores de edad —que están protegidos— pueden ser abiertos, en especial si una persona muere en circunstancias inexplicables. Este punto de vista no es compartido en el sistema continental donde la intimidad y privacidad están ligadas al honor (Cifuentes, S. 1995: 404).

Otro aspecto claro en la tradición continental es que no existe privacidad para las personas jurídicas (morales). En varias oportunidades ha sido declarado por el Tribunal Superior de Justicia de Venezuela, en *Inversora Bohemia II C.A y Valores H.B.* y otros casos similares. Contrariamente, en Trinidad y Tobago, en el caso *Collymore* y otro c. *General Attorney* el Privy Council sostiene que el derecho se extiende a las sociedades de hecho, como por ejemplo los sindicatos<sup>12</sup>.

## Estado de la legislación en la Región

### Instrumentos internacionales

**Tabla I**

Instrumentos internacionales relacionados con los Derechos de Privacidad e Intimidad
[1948] Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre [artículos ii, iii y xxii].
[1948] Declaración Universal de los Derechos Humanos [preámbulo, artículos 2.1, 16 y 18].
[1948] Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio [ii].
[1966] Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [artículos 2.2, 13.1, 13.3 y 17].
[1966] Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos [artículos 2, 4 y 20].
[1967] Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial [artículo 5].
[1969] Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) [artículos 1, 11, 12, 13.5, 16, 22.8, y 27].
[1980] Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico OCDE para la Protección de la Privacidad y el Flujo Transfronterizo de Datos Personales.

<sup>12</sup> 12 WIR 5 y 15 WIR 229.

[1989] Convención sobre los Derechos del Niño [preámbulo, artículos 2, 14, 16, 20, 29, 30 y 40.2.vii].

[1990] Directrices de las Naciones Unidas en Relación con los Archivos Computarizados de Datos Personales.

[1995] Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo.

[1998] Declaración Universal sobre el Genoma Humano y los Derechos Humanos [artículos 5 y 7].

[2000] Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía [artículo 2.c].

#### Tendencias legislativas

Algunas legislaciones contemplan diferentes sistemas de acceso —o limitaciones— a los bancos de datos de carácter personal, dependiendo de la clase de archivo de que se trate. Sin embargo, la cuestión es ardua y requiere un debate amplio. Para reconstruir la tendencia actual sobre la protección de datos personales se cita en primer lugar la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa, del 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, dice:

#### Sección I · principios relativos a la calidad de los datos

Artículo 6. 1. Los Estados miembros dispondrán que los datos personales sean:

- a. tratados de manera leal y lícita.
- b. recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no sean tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines; no se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando los Estados miembros establezcan las garantías oportunas.
- c. adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben y para los que se traten posteriormente.
- d. exactos y, cuando sea necesario, actualizados; deberán tomarse todas las me

- didadas razonables para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.
- e. conservados en una forma que permita la identificación de los interesados durante un período no superior al necesario para los fines para los que fueron recogidos o para los que se traten ulteriormente. Los Estados miembros establecerán las garantías apropiadas para los datos personales almacenados por un período más largo del mencionado, con fines históricos, estadísticos o científicos.
2. Corresponderá a los responsables del tratamiento garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1”.

#### Los derechos de intimidad y privacidad en las Américas

Algunos países americanos poseen legislación de carácter general para la protección de la privacidad y de los datos personales. En Canadá el Privacy Act (1983) reemplazó un conjunto de derechos contenidos en la Parte IV del Canadian Human Rights Act. El objetivo del Privacy Act fue lograr una mejor protección frente al impacto de las nuevas tecnologías y la tendencia creciente del gobierno a crear sistemas de información. Esta norma incrementa la transparencia y les da a los canadienses un mayor control sobre sus datos personales almacenados en sistemas gubernamentales.

Sus regulaciones obligan al gobierno a:

- limitar el almacenamiento de información de carácter personal a los detalles mínimos necesarios para ejecutar los programas o actividades.
- recolectar la información —siempre que sea posible— directamente de la persona concernida.
- informar a las personas por qué se pide información y cómo será usada.
- no utilizar la información para otros propósitos, excepto que la ley lo permita.
- mantener la información en forma tal que la persona concernida tenga una razonable oportunidad de acceso.
- asegurar que la información es precisa, actualizada y tan completa como sea posible.

- no difundir información personal excepto cuando está permitido por el Privacy Act u otra legislación.

En los EE. UU. los derechos de privacidad no están enumerados en la Constitución, pero se los considera en 'su penumbra', o sea implícitamente protegidos por los principios constitucionales<sup>13</sup>. En sucesivos fallos la Corte Suprema de Justicia ha sostenido que las Enmiendas Cuarta y Decimocuarta protegen a los individuos de ciertos tipos de intrusiones en su vida privada. En la actualidad el U.S. Code contiene dispersas muchas disposiciones sobre privacidad.

Las Constituciones de Colombia, Brasil, Argentina y Perú contienen una protección genérica que en algunos casos siquiera está desarrollada legislativamente o reglamentada.

La Constitución de Brasil de 1988 ha establecido el habeas data en el artículo 5º:

Título II Dos Direitos e Garantias Fundamentais  
Capítulo I Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos

Art. 5.º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, -garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

LXXII – conceder-se-á habeas data: a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público; b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo.

Prescripciones equivalentes están en la Constitución de Colombia de 1991 (artículo 15), la Constitución del Perú de 1993 (artículo 200.3) y la Constitución de la Nación Argentina de 1994 (artículo 43).

---

13 Griswold v. Connecticut 381 US 479 (1965).

Varios países cuentan ya con legislaciones específicas para la protección de los derechos de intimidad, privacidad y de los datos personales: Argentina (2000), Brasil (1997), Chile (1999), Ecuador (1997), República Dominicana (1997) y Venezuela (1991), en la mayoría de los casos destinadas a regular el Habeas data. En otros, por ejemplo, México, Uruguay hay proyectos o iniciativas parlamentarias que están siendo discutidas.

#### Análisis comparativo de las normas nacionales

**Tabla II**

Legislación sobre privacidad e intimidad

#### Argentina

- Código Civil [artículo 1071 bis].
- [1977] Ley de Entidades Financieras [Ley 21.526, artículos 39 y 40].
- [1977] Ley de Procedimiento Tributario [Ley 11.683, artículo 101 sobre secreto fiscal].
- [1990] Ley de Prevención y Lucha contra el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) [Ley 23.798].
- [1994] Constitución de la Nación Argentina [artículos 18, 19 y 43] y tratados incorporados a la Constitución Nacional con la reforma de 1994 que tienen normas referidas a la protección de la vida privada.
- [1995] Ley de Mediación y Conciliación [artículo 11].
- [1998] Ley de Tarjetas de Crédito, [Ley 25.065, artículo 53].
- [1999] Ley de Ética en el Ejercicio de la Función Pública [Ley 25.188, artículos 10 y 11].
- [2000] Ley de Protección de Datos Personales [Ley 25.326].
- [2000] Ley del Registro de Deudores Alimentarios de la Provincia de Neuquén.
- [2001] Ley de Creación del Registro Nacional de Donantes de Células Progenitoras Hematopoyéticas [Ley 25.392].

#### Brasil

- [1964] Lei nº 4.595 [artículo 38].
- [1966] Código Tributário Nacional [Lei nº 5.172, artículo 198].
- [1978] Constituição da República Federativa do Brasil [artículo 5º].
- [1990] Código de Proteção e Defesa do Consumidor [artículos 43, 44 y 45].
- [1990] Estatuto da Criança e do Adolescente [artículos 10.I, 17, 240, 241 y 247].



- [1996] Lei da Escuta Telefônica [Lei nº 9.296].
- [1997] Lei que regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data.

#### Costa Rica

- [1949] Constitución Política de la República de Costa Rica (artículos 30 y 24).
- [1989] Ley de la Jurisdicción Constitucional [Ley 7135, artículos 2,15, 29, 57 y 66].
- [1970] Código Penal [artículo 196].
- [1989] Ley de la Jurisdicción Constitucional [artículos 2, 15, 29, 57 y 66].
- [1995] Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia [artículo 23].
- [1995] Creación del Sistema de Emergencias 911 [Ley 7566 artículo 13].
- [1996] Reforma Constitucional (artículos 24 y 46) [Ley 7607, artículo 1].
- [1996] Ley de Justicia Penal Juvenil [artículos 20, 21 y 99].
- [1996] Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad [artículo 40].
- [1996] Código Procesal Penal [artículos 181, 196 y 295].
- [1998] Sistema de Estadística Nacional [Ley 7839 artículo 10].
- [1998] Código de la Niñez y la Adolescencia [artículo 25].

#### Chile

- [1928] Decreto 950 de 1928, artículo 10, agregado por decreto 516 de 1988, sobre el Boletín de Informaciones Comerciales.
- [1967] Ley 16.643 de Abuso de Publicidad.
- [1980] Constitución Política de la República de Chile [artículo 19, Inc. 4].
- [1993] Ley 19.223 de Delitos Informáticos.
- [1994] Decreto 1.137 - Reglamento del Registro Nacional de Discapacidad. [Ley 19.284].
- [1999] Ley 19.628 de Protección de Datos de Carácter Personal

#### Ecuador

- Código Penal [artículos 197 y 213].
- [1974] Ley Orgánica de la Función Judicial [artículo 201].
- [1992] Ley Especial de Telecomunicaciones (Ley Nro. 184) Artículo 14.
- [1996] Código de Menores, [artículo 168].
- [1997] Ley de Control Constitucional [ artículos 34 al 45 sobre Habeas data].
- [1998] Constitución Política de la República de Ecuador [Artículo 23.8].
- [2000, en vacatio legis] Código de Procedimiento Penal [artículo 69.6 sobre los derechos del ofendido].

[2000] Ley Reformativa a la Ley de Discapacidades [artículo 14 sobre el Registro Nacional de Discapacidades y Reglamento General de la Ley sobre Discapacidades del 4 de febrero de 1994, artículos 51 y 52].

[2001] Ley General de Instituciones del Sistema Financiero [artículos 88 a 94]. Proyecto de Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

#### El Salvador

[1972] Código de Trabajo, artículo 406.

[1983] Constitución de la República de El Salvador [artículo 2 y 6].

[1994] Código de Procedimientos Civiles, artículo 156.

Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias, artículo 11.

[1994] Ley del Menor Infractor, artículo 5 y 30.

[1994] Ley Procesal de Familia, artículo 215.

[1995] Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, artículos 3 y 17.

[1997] Código Penal, “la Calumnia y la Injuria” (artículos 177 al 183) y “Delitos Relativos a la Intimidad” (artículos 184 al 191).

#### Jamaica

[1962] Constitución de Jamaica [Capítulo III, títulos 19 y 22].

[1992] Ley de Bancos [ título 45 y cuarta tabla ].

#### México

[1917] Constitución Federal [artículos 6to. y 7mo.].

[1917] Ley sobre Delitos de Imprenta, (artículos 1ro. y 9no.).

[1990] Ley de Instituciones de Crédito [artículos 112bis, 117 y 118].

[1990] Ley para Regular las Agrupaciones Financieras [artículo 33].

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros [artículos 13,14,15].

[2001] Iniciativa sobre Ley Federal de Protección de Datos Personales del senador Antonio García Torres, PRI.

#### República Dominicana

[1962] Ley de Expresión y Difusión del Pensamiento [artículos 41 al 45].

[1965] Ley General de Bancos [artículos 31 a 34].

[1994] Constitución Política de la República Dominicana [artículo 8.9 y 8.10].

[1994] Código para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes [artículos 66, 67 y 237].

- [1997] Código Penal [artículos 336 a 338-1, reformados por la Ley 24-97].
- [1998] Ley General de Telecomunicaciones [artículos 5 y 6].
- [2000] Resolución 36 de INDOTEL - Instituto Dominicano de Telecomunicaciones [artículos 1 a 9].
- [2001] Ley No. 11-01 sobre Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias [artículo 3, párrafo I].

#### Trinidad y Tobago

- [1921] Ley del Registrador General [secciones 4 a 6].
- [1925] Ley de Niñez [sección 87].
- [1952] Ley de Estadística [secciones 8 y 9].
- [1955] Ley de Permisos de Venta de Bebidas Alcohólicas [sección 57].
- [1960] Ley de Hospitales Privados [sección 8].
- [1960] Ley de Alimentos y Medicamentos [Segunda Tabla].
- [1965] Ley de Servicio Policial [secciones 37 y 111].
- [1970] Ley de Armas de Fuego [sección 29].
- [1980] Constitución de la República de Trinidad y Tobago [sección 4(c)].
- [1999] Ley de Libertad de la Información [sección 29] y Ley de Libertad de la Información (Enmienda).
- [2000] Ley del Registrador General (Enmienda) [sección 3].
- [2000] Ley de Integridad en la Vida Pública [sección 2 y Tabla].
- [2000] Ley de Uso Indevido de la Informática [Parte II, secciones 3 a 10].
- [2000] Ley de Identificación de ADN [secciones 39 y 40].
- [2000] Ley sobre Delitos de Transferencia Electrónica de Dinero [sección 20].
- [2000] Proyecto de Ley sobre Telecomunicaciones [secciones 24, 65 y 80].

#### Uruguay

- [1988] Acción de Amparo [Ley 16.011].
- [1997] Constitución de la República [artículos 7 y 29].
- [2000] Proyecto de Ley sobre Derecho a la Información y acción de Habeas data.
- [2000] Proyecto de Ley para la creación Registro Nacional de Deudores Alimentarios.
- [2000] Proyecto de Ley sobre regulación de los Bancos de Datos de Información de Cumplimiento de Créditos o de Obligaciones de Tracto Sucesivo.
- [2000] Proyecto de ley por el que se regula el funcionamiento de los Bancos de Datos.
- [2000] Proyecto de Ley por el que se crea un padrón especial para la inscripción cívica de aquellas personas con discapacidades físicas que así lo requieran.
- [2000] Proyecto de Ley sobre personas físicas o jurídicas que administren, gestionen u obtengan información de cualquier base de datos.

[2000] Proyecto de Código de la Niñez y Adolescencia, [artículos 11, 22 inc.F y 211 a 215].

#### Venezuela

[1999] Constitución de la República Bolivariana de Venezuela [artículos 48, 60, 143 y 283.1].

[1977] Ley de Transfusión y Bancos de Sangre [artículo 44].

[1979] Ley de Registro de Antecedentes Penales [artículos 2 y 6].

[1991] Ley de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.

[1998] Resolución 001-06-98 de la Superintendencia de Bancos.

[2000] Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente [artículos 50, 65 a 68, 139, 227 y 228].

[2000] Ley Orgánica de Telecomunicaciones [artículo 190].

[2001] Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

Proyecto de ley Defensoría del Pueblo.

#### Colisión entre derechos

La mayoría de los casos judiciales en los que se reclama por violaciones a la intimidad o privacidad, son resueltos haciendo una ponderación entre los intereses comprometidos. Existen al menos tres posibilidades:

- colisión entre derechos fundamentales.
- ponderación entre derechos e intereses colectivos.
- ponderación entre derechos e intereses particulares.

#### Colisión entre derechos fundamentales: libertad de expresión

El ejemplo más interesante sobre colisión de derechos fundamentales ocurre con la libertad de expresión. En una reciente Declaración de Principios la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, durante su 108° período ordinario de sesiones, dijo:

“Las leyes de privacidad no deben inhibir ni restringir la investigación y difusión de información de interés público. La protección a la reputación debe estar garantizada sólo a través de sanciones civiles, en los casos en que la persona ofendida sea un funcionario público o persona pública o particular que se haya involucrado voluntariamente en asuntos de interés público. Además, en estos casos, debe probarse que en la difusión de las noticias el comunicador tuvo intención de infligir daño o pleno conocimiento de que se estaban difundiendo noticias falsas o se condujo con manifiesta negligencia en la búsqueda de la verdad o falsedad de las mismas”.

Existen varios casos judiciales en los que se ha discutido la cuestión. Quizás el de mayor resonancia es el que resultó de la publicación en Argentina del libro “Impunidad Diplomática” (Martorell, F. 1993). El libro fue prohibido en Chile, decisión que fue ‘confirmada’ por la Corte Suprema<sup>14</sup>. El caso fue llevado a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la que finalmente recomendó al gobierno de Chile que debe permitir la circulación y venta del libro<sup>15</sup>. En su fundamentación dice: “[69]. The Commission considers that it is not for the Commission to examine the content of the book in question or the conduct of Mr. Martorell, because it does not have competence in the matter and because the right to honor is duly protected under Chilean law. Moreover, as the proceedings in the instant case show, those persons who believe that their honor and dignity have been impugned have, in the Chilean courts, adequate remedies to settle that question [70]. For that reason, the Commission cannot accept the Chilean Government’s argument that the right to honor would be higher than the right to freedom of expression” (Fuentes Torrijo, X. 2000: 427).

14 Luksic Graig, Andrónico c. Editorial Planeta. Corte Suprema, 15 de junio de 1993. “El autor del libro “Impunidad Diplomática” ha incurrido en un acto arbitrario e ilegal que ha significado privación, perturbación y amenaza del artículo 19 nro. 4 de la Constitución, al divulgar hechos que caen en el ámbito de la vida privada e íntima de las personas. Se acogió el recurso de protección y se prohibió la internación y comercialización en Chile del libro”. Ver sobre censura artículo 19 nro. 12 y artículo 1 de la Constitución.

15 Francisco Martorell v. Chile. Caso 11.230, Report No. 11/96, Inter-Am.C.H.R., OEA/Ser.L/V/II.95 Doc. 7 rev. at 234 (1997). “The Government of Chile has pointed out that the rights to honor and dignity often conflict with freedom of expression, that the State must endeavor to balance these rights with the guarantees inherent in freedom of expression, and that a right may be sacrificed for the sake of what is considered to be a higher right”.

La libertad de expresión ha tenido en los últimos años un matiz diferente. Ello se debe a la actitud que los periódicos han tenido con respecto a Internet. La tendencia actual es que los periódicos colocan diariamente las principales noticias en sus sitios en Internet, y además facilitan el acceso a sus ediciones anteriores con un motor de búsqueda. Estos motores de búsqueda son capaces de buscar noticias en función de nombres personales, por lo que una noticia que incluía nombres personales se torna ahora indefinidamente accesible.

Para analizar esta situación son relevantes algunas decisiones judiciales en los EE. UU. que analizan la pérdida de los derechos de privacidad, en particular de ciertas personas a las que se caracteriza como 'figuras públicas'. También los tribunales de California han sostenido que las figuras públicas retienen cierta 'zona de privacidad'<sup>16</sup>.

La Corte Suprema de los EE. UU. ha señalado en dos precedentes el conflicto entre la libertad de prensa y los derechos de privacidad: *Cox Broadcasting Corp. v. Cox* y *Florida Star v. B.J.F.*<sup>18</sup>. En ambos casos, la Corte sostiene que la Primera Enmienda no permite a los Estados hacer prevalecer la privacidad cuando la prensa publica información verdadera legítimamente obtenida de documentos públicos o procesos sobre asuntos de interés público. Cuando una figura pública reclama por los daños derivados de una invasión de privacidad, se ha sostenido que quien es famoso ha perdido alguna porción de su privacidad<sup>19</sup>.

Williams (1993: 337) sostiene que el estándar de 'newsworthiness' utilizado por los tribunales para evaluar las acciones de invasión en la privacidad no es suficientemente claro para que los editores estén en condiciones de prevenir reclamos, y considera que debería analizarse: (i) el valor social de los hechos publicados; (ii) en qué medida el artículo incursiona ostensiblemente en asuntos privados; y (iii) el grado en el cual la persona involucrada ha accedido a una posición de notoriedad pública.

Estos conceptos permiten trazar dos categorías de personas públicas: (i) las 'personas voluntariamente públicas' son aquellas que se han ubicado o

16 *Ver Diaz v. Oakland Tribune, Inc.*, 188 Cal. Rptr. 762, 772-73 (Cal. Ct. App. 1983).

17 420 US 469 (1975).

18 491 US 524 (1989).

19 *Carlisle v. Fawcett Publications, Inc.* 20 Cal. Rptr. 405, 414 (Cal. Ct. App. 1962).

expuesto ante la mirada del público por sus actividades o asumiendo un rôle prominente en instituciones o actividades de interés para el público en general. Han sido consideradas personas públicas los actores<sup>20</sup>, atletas profesionales<sup>21</sup>, políticos<sup>22</sup>, músicos, intérpretes y animadores<sup>23</sup>. Se interpreta que el público posee un interés legítimo en obtener información sobre personas voluntariamente públicas, esta información puede llegar a ser tan amplia que incluiría aspectos que para otras personas serían privados. (ii) En contraste, las 'personas involuntariamente públicas' son aquellas que no han buscado la atención del público, pero que han sido 'noticia' como resultado de su participación o asociación con algún hecho notorio. Esta categoría incluye —por ejemplo— víctimas de delitos o accidentes, personas procesadas por delitos o personas que han realizado actos heroicos. Una persona puede tornarse involuntariamente pública —y por tanto perder parte de su privacidad— simplemente por el hecho de estar relacionada con una persona voluntariamente pública<sup>24</sup>. Un caso relevante en la definición de esta categoría es *Kapellas v. Kofmař*. En este caso un periódico publicó un editorial criticando a Ines Kapellas una candidata a un cargo electivo, el artículo se refería a que su hijo había sido arrestado y que su hija fue encontrada varias veces vagando por las calles. La Corte Suprema de California sostuvo que los niños habían perdido su privacidad como resultado de la candidatura de su madre. También los tribunales han sostenido que quienes han perdido su privacidad nunca podrán recuperarla<sup>26</sup>.

Sin duda sería muy difícil establecer quiénes son personas públicas, y entre éstas quiénes son voluntaria o involuntariamente públicas. Las legislaciones latinoamericanas parecen ser más restrictivas con el concepto de per-

20 *O'Hilderbrandt v. Columbia Broad. Sys.*, 114 Cal. Rptr. 826, 830 (Cal. Ct. App. 1974).

21 *Cepeda v. Cowles Magazines and Broad.*, 392 F.2d 417, 419 (9th Cir. 1968).

22 *Miller v. Bakersfield News-Bulletin* 119 Cal. Rptr. 92, 94 (Cal. Ct. App. 1975); *Yorty v. Chandler* 91 Cal. Rptr. 709, 712 (Cal. Ct. App. 1970).

23 *Star Editorial v. United States District Court* 7 F.3d 856, 861 (9th Cir. 1993); *Montandon v. Triangle Publications* 120 Cal. Rptr. 186, 191 (Cal. Ct. App. 1975).

24 Así fue definido en *Carlisle*, *supra* nota 29.

25 459 P.2d 912 (Cal. 1969).

26 En *Sidis v. F-R Publishing Corp* 113 F.2d. 806 (2d Cir. 1940), el reclamante era un niño prodigio que ganó notoriedad al graduarse en la universidad a los 17 años. Veinte años más tarde una revista publicó un artículo contrastando sus logros con su vida actual. El tribunal sostuvo que el artículo no violó su privacidad porque él seguía siendo una figura pública.

sonas involuntariamente públicas. La Ley de Ética en el Ejercicio de la Función Pública (1999) de Argentina incluye una lista exhaustiva de personas públicas que están obligadas a revelar su patrimonio<sup>27</sup>. En Trinidad y Tobago parece muy restrictiva la enumeración de 'personas en la vida pública' de la Integrity in Public Life Act(2000) sección 2 y tabla final.

En R.M.F.G. c. D.A.<sup>28</sup> se dice que: "Los derechos al honor y a la libertad de expresión se encuentran en el mismo nivel de jerarquía, como derechos fundamentales" y en H.V.P.<sup>29</sup>, "Cuando se verifica una colisión de derechos (...) entre la libertad de expresión y de información y el derecho al honor y a la intimidad, debe estarse ante una ponderación de intereses. ...la injerencia en el honor ajeno encuentra su justificación en la causa del interés público, en el del interés general..."<sup>30</sup>.

En el Common Law, para establecer responsabilidad por los daños derivados de la divulgación de información privada se requiere que haya sido ampliamente publicada y no confinada a unas pocas personas o en circunstancias limitadas. En 1972 fue reformada la Constitución de California estableciendo que la privacidad es un derecho inalienable de los ciudadanos<sup>31</sup>. Antes de la reforma en *Hill v. National Collegiate Athletic Association*<sup>32</sup>, y después en *White v. Davis*<sup>33</sup>, la Suprema Corte de California definía los criterios para decidir los reclamos por invasión de la privacidad. De acuerdo a estos criterios los reclamantes deben: (i) identificar un interés específico y protegido legalmente de privacidad, (ii) probar que el reclamante tenía una expectativa razonable de privacidad, y (iii) una invasión grave de la privacidad.

27 Ver, por ejemplo, como el ex-vicepresidente de Argentina Carlos Álvarez ha difundido su patrimonio en su sitio en Internet: ([www.chachoalvarez.com](http://www.chachoalvarez.com)).

28 Sentencia del 2 de marzo de 1993 del Tribunal de Apelaciones Penal de Uruguay, 107 La Justicia Uruguay nro. 12.338.

29 Sentencia del 13 de marzo de 1999 del Tribunal de Apelaciones Penal de Uruguay, 120 La Justicia Uruguay nro. 13.724.

30 Ver también, *Movimiento al Socialismo M.A.S. v. Gobernador del Estado Apurentencia* nro. 1155 del 18 de mayo de 1999 del Superior Tribunal de Justicia de Venezuela.

31 Cal. Const. Art. I, § 1. Article I section 1 dice: "All people are by nature free and independent and have inalienable rights. Among these are enjoying and defending life and liberty, acquiring, possessing, and protecting property, and pursuing and obtaining safety, happiness and privacy".

32 865 P.2d 633 (Cal. 1994).

33 533 P.2d 222 (Cal. 1975).



La supremacía de la libertad de expresión está en discusión en este momento en relación con el caso *Free Speech Coalition v. Reno*. La *Child Pornography Prevention Act* de 1996 prohíbe la difusión de cualquier imagen que ‘aparezca como’ una conducta sexualmente explícita de un niño. En el caso se discute si esta ley —cuya finalidad es la protección de la infancia— se aplica cuando se trata de imágenes creadas por software, en las que ningún niño ha participado<sup>34</sup>. Éste es otro interesante ejemplo de la dificultad de las normas jurídicas para adaptarse a los cambios tecnológicos. El caso ha sido admitido el 22 de enero de 2001 por la Corte Suprema para su consideración<sup>35</sup>.

#### Ponderación de intereses colectivos

En *Vernonia School District v. Acton* et ux<sup>36</sup> la Suprema Corte de los Estados Unidos evaluó la *Student Athlete Drug Policy* adoptada por la Escuela Vernonia, motivada por el descubrimiento de que los atletas eran los líderes en la cultura del uso de drogas entre los estudiantes y por la preocupación de que el uso de drogas aumenta los riesgos de lesiones producidas por el deporte. Esta política autoriza la realización de exámenes de orina al azar a estudiantes que participan en los programas atléticos. A James Acton se le negó participar en el programa de fútbol escolar cuando él y sus padres (también partes en el proceso) no dieron su consentimiento para la realización de dicho examen. Ellos iniciaron un proceso judicial buscando una declaración y una orden correctiva sobre la base de que la política violaba la Cuarta y Decimocuarta Enmienda y la Constitución de Oregon.

La Corte Suprema de los Estados Unidos sostuvo que la política es constitucional bajo la Cuarta y Decimocuarta Enmienda. La ‘razonabilidad’ del examen es juzgada contrapesando la intromisión en los intereses del individuo protegidos por la Cuarta Enmienda contra la promoción de los intereses gubernamentales legítimos. El primer factor a considerar para establecer

34 Ver, el Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía artículo 2.c.

35 Cfr. ‘PC Peep Show: computers, privacy, and child pornography’, 27 *John Marshall Law Review* (1989) 989-1013.

36 000 US u10263, decidido el 26 de junio de 1995. En términos generales el contenido de este párrafo está basado en la opinión de Antonin Scalia.

la 'razonabilidad' es la naturaleza del interés de la privacidad, el cual se contrapone con el examen. Los sujetos de la política son niños que han sido sometidos a la custodia temporal del Estado, como autoridad escolar, el Estado puede ejercer cierto grado de supervisión y control mayor que el que podría ejercer sobre los adultos capaces. Los requerimientos de que los niños de una escuela pública se sometan a exámenes físicos y a vacunación indican que ellos tienen una expectativa menor de privacidad con respecto a los exámenes y procedimientos médicos que el resto de la población. Los atletas estudiantiles tienen aun una menor expectativa legítima de privacidad, debido a que en la participación atlética se encuentre implícito un elemento de desnudez colectiva y además los atletas se encuentran sujetos a exámenes físicos pre-temporada y a normas que regulan su conducta. La Suprema Corte sostiene que la cuarta enmienda no exige que se realice el examen 'menos invasivo', de manera que el argumento de que el análisis para establecer el uso de drogas podría basarse en la sospecha de dicho uso, si se comprobase, no sería decisivo; y que dicha alternativa trae aparejadas sus propias 'dificultades sustantivas'<sup>37</sup>.

En el caso CODEPU c. Gendarmería de Chile y otro.(Corte Suprema 1995) se afirma que la instalación de micrófonos en establecimientos de reclusión se encuadra entre las medidas de seguridad contempladas para el mismo por el Decreto nro. 353, artículo 2, del Ministerio de Justicia. En este caso, indirectamente, se afirma que la seguridad pública prevalece sobre los derechos de privacidad. La decisión ha sido discutida internacionalmente<sup>38</sup>.

37 Según Traband se invierte la carga de la prueba, se viola la presunción de inocencia, y se crea desconfianza entre alumnos y maestros. Rhett Traband, 'The Acton case: the Supreme Court's Gradual sacrifice of privacy rights on the altar of the war on drugs', 100 Dickinson Law Review(1995) 1-28. Ver también, A.V.P. c. Ministerio de Educación y Cultura y Comité Olímpico Uruguayo, (Tribunal de Apelaciones Civil -5to. turno- 1998), la doctrina del Tribunal expresa que la información periodística relativa a temas de dopaje, individualizando los autores, contribuye a la erradicación de esa práctica nociva, a la vez que mantiene informada a la opinión pública sobre un asunto de evidente interés, como es la conducta de sus deportistas y las razones por las cuales no han sido llamados a integrar una delegación de la República. 118 La Justicia Uruguayo, nro. 13.590.

38 Como es natural el Supremo Tribunal Federal de Brasil en Paulstein Aureliano de Almeida habeas corpus (1996) determinó que "a violação do sigilo das comunicações telefônicas para fins de investigação criminal ou instrução processual penal, não é auto-aplicável: exige lei que estabeleça as hipóteses e a forma que permitam a autorização judicial. [...] A garantia que a Constituição dá, até que a lei o-defina, não distingue o telefone público do particular, ainda que instalado em interior de presídio, pois o bem jurídico protegido é a privacidade das pessoas, prerrogativa dogmática de todos os cidadãos".

Normalmente, la legislación y la jurisprudencia reconocen la posibilidad de realizar inspecciones personales o de documentos, cuando existen sospechas fundadas de la comisión de un delito. En Jamaica en el caso *King v. The Queen*<sup>39</sup> (Privy Council 1968) se estableció que el título 18 de la Constabulary Force Acto tiene previstos términos para la revisión física a una persona, y se decidió que el título 22 no da autorización para revisar a una persona como parte del mandato del juez de paz. Las pruebas contra él (durante la revisión sin consentimiento del Sr. Herman King, se encontró marihuana en un bolsillo de su pantalón), fueron obtenidas ilegalmente, 'habrán de excluirse'. Por el contrario en Trinidad y Tobago, en el caso *D. Davidson c. R. Williams y Fiscal General*<sup>40</sup> (Tribunal Superior 1988) la Policía obtuvo dos órdenes para revisar el local del querellante, y buscar los documentos mencionados en ellas, los cuales evidenciarían la comisión de un delito de falsificación bajo el título 4(2)(a) de la Ley de Falsificación. El querellante inició un proceso reclamando que el procedimiento utilizado fue ilegal e inconstitucional, y solicitó también daños y perjuicios. La sentencia desestimó el reclamo de que los derechos del querellante bajo el título 4(c) de la Constitución fueron afectados.

El secreto bancario es coincidente en algunas legislaciones con el derecho a los datos personales. Es así como en *Douglas and others v. Pindling*<sup>41</sup> se sostiene que el derecho a que no se difunda la información bancaria, sin consentimiento, establecido en la sección 10 de la *Banks and Trust Companies Regulation (Amendment) Act* de Bahamas, debe ceder al interés público. Igual decisión se toma en los casos *Troy Megill v. General Attorney and others* y *George Mayne v. General Attorney and others*<sup>42</sup>.

#### Ponderación de intereses particulares

El acceso al crédito es visto como un interés particular que contribuye al desarrollo de la economía, un interés colectivo. Durante muchos años la ob-

39 10 JLR 438.

40 1 TTLR 189.

41 Privy Council (1996) 48 WIR 1.

42 Court of Appeal, Jamaica, 1994. 31 JLR 87.

tención de un crédito, ya sea en metálico o para la compra de bienes, estaba precedida por la obtención de garantías (personales o bienes en hipoteca). Estos requisitos eran especialmente una barrera a la obtención de créditos para el consumo, en particular para personas de pocos recursos. Con la aparición de los sistemas de información centralizados fue posible desarrollar bases de datos sobre antecedentes crediticios. Estas bases de datos contienen datos personales y permiten el acceso al crédito tanto a las personas que no tienen antecedentes negativos como a aquellas que tienen antecedentes positivos. Sus defensores sostienen que la existencia de estos Bureau de Crédito resuelve la ineficiencia e ineficacia del sistema judicial en los juicios ejecutivos de cobro de dinero. Es una tendencia generalizada en muchos países que sólo un insignificante número de juicios concluyen con el pago de la deuda (directamente o por remate), mientras que en los restantes la insolvencia del deudor u otras causas hacen que el proceso termine sin una solución. Hoy la inclusión o no de una persona en un Bureau de Crédito opera como un incentivo para el pago, pues la 'sanción' es inmediata, permanente y de difusión internacional.

Este panorama es motivo de discusión: algunos opinan que los Bureau deben ser administrados por el Estado, otros consideran ésta una actividad del ámbito privado. En los EE. UU., por ejemplo, es necesario que la persona concernida autorice por escrito el pedido de consulta al Bureau; por el contrario, en América Latina —en la mayoría de los casos— los comerciantes consultan directamente el Bureau sin siquiera informar al interesado que sus datos personales están siendo verificados. En algunos casos se registran deudas que fueron pagadas luego de reclamos, en otros es obligatorio eliminar estos datos<sup>43</sup>.

Muchos de estos problemas se resuelven con una legislación específica —prácticamente inexistente en América Latina— y con el recurso de habeas data.

---

43 Cfr. Bravo, Francisco c. Alfaro Standen S.A., Assa S.A. Corte de Apelaciones de Santiago, 2000, "Quien repacta su deuda debe ser eliminado de los registros de morosidad" y Bettenhauser Keim, Francisco c. Congesin Ltda. y DICOM S.A. Corte de Apelaciones de Valdivia, 1996, "Incurrir en acto arbitrario una entidad de informaciones comerciales que se niega a eliminar a una persona de la lista de deudores no obstante que se acredita por documento fidedigno que la deuda se encuentra pagada de modo íntegro."

### Acceso a la información

Un punto relevante al analizar el impacto de las nuevas tecnologías de comunicación e información es el acceso a la información, fundamentalmente si la información es de acceso público o restringido, y si se le garantiza a la persona concernida el derecho de acceso a su propia información, que puede incluir la posibilidad de corregirla y suprimirla. También es relevante para la persona concernida saber que su información está siendo utilizada, y quién y para qué la utiliza. El instituto destinado a proteger estos derechos es el *habeas data*.

Con relación al *habeas data* se distingue el destinado a tutelar el derecho a la autodeterminación informativa y todo el conjunto de principios (igualdad, dignidad, libertad) y derechos (honor, reputación, intimidad, imagen, etc.) que pueden ser vulnerados por el tratamiento de información y se lo denomina 'propio', y se le distingue del impropio destinado a proteger el derecho de acceso a la información pública como derecho a informarse en función a los principios republicanos de la publicidad de los actos de gobierno. Esta distinción es meramente clasificatoria en función de los bienes jurídicos protegidos. Sin embargo, ambos se traducen en ciertas facultades que los sujetos pueden ejercer con una diversidad de objetivos, esgrimiendo derechos subjetivos particulares en cada supuesto. Así se han distinguido en doctrina algunos tipos y subtipos (Sagües, N. 1996: 352)<sup>44</sup>.

El *habeas data* informativo, persigue el acceso al registro a fin de indagar sobre la información almacenada y puede limitarse sólo a eso. Está previsto expresamente en Argentina, Brasil, Ecuador, Colombia, Guatemala, Perú y Paraguay, así como en la Constitución de Portugal. Algunos subtipos dentro de esta categoría serían: el 'exhibitorio' con el sólo fin de conocer los datos propios registrados, dentro del que también se incluye el de conocer determinada información pública no propia, generalmente definido como el derecho de libre acceso a las fuentes de información, incluido a veces dentro del derecho de libertad de prensa o expresión. En general, es limitado cuando existe un derecho de seguridad del Estado. Es considerado básico porque de él depende cualquier otra derivación para corregir, suprimir o pe-

44 Ver Sagües (1996: 352) o también Subtipos de *Habeas data* en el Derecho Argentino: sus posibilidades en el Peruano Asociación Argentina de Derecho Constitucional, Argentina, 1996.

dir confidencialidad del dato. Otros subtipos son el 'finalista' que quiere conocer con qué finalidad, para qué y para quién; y el 'autoral' que persigue saber quién obtuvo los datos.

El habeas data 'aditivo' tiende a que se incluya un dato que al haberse omitido afecta a su titular, así como a que se aclare alguno que está. Un ejemplo es cuando con relación a bases crediticias, se pide que se aclare en la base que no se es el deudor principal de la obligación sino el garante. Las legislaciones de Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador y Paraguay, así como la de Portugal, lo prevén expresamente.

El habeas data 'correctivo' persigue corregir datos falsos, inexactos o imprecisos, y cualquier otra forma que por su vaguedad o ambigüedad lleve a interpretar erróneamente al lector. Por ejemplo cuando algunas bases de datos utilizan expresiones con un significado particular en el sistema que no se corresponde con un uso técnico generalizado del término (por ejemplo 'deudor inhabilitado' no en sentido jurídico). Las legislaciones de Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Guatemala y Paraguay así como la de Portugal lo regulan expresamente.

El habeas data 'reservador' pretende asegurar que el dato no sea conocido por cualquiera y se mantenga confidencial. Suele utilizarse para los datos sensibles que deben ser almacenados o para los que integran el secreto de Estado. Argentina, Perú y Portugal los regulan constitucionalmente.

El habeas data 'cancelatorio' persigue eliminar el dato del archivo y procede cuando con la reserva o confidencialidad no puede protegerse suficientemente —datos sensibles, fórmulas peligrosas— o cuando ya no tiene sentido el almacenamiento del dato porque a la sociedad no le trae ningún beneficio. Legislaciones como la de Argentina, Ecuador y Paraguay regulan este tipo.

Hasta aquí estos tipos y subtipos tienen reconocimiento constitucional, pero la jurisprudencia ha reconocido otros, como el habeas data 'impugnativo', cuando se tiende a cambiar una valoración equivocada de la información o la decisión informatizada. El 'bloqueador' cuando se solicita precautoriamente, hasta tanto se decida si procede el mantenimiento del dato o la cancelación definitiva. El 'disociador' persigue la transformación de un dato para que no se reconozca el sujeto a que se refiere. El derecho de que el dato esté seguro es un principio que rige en esta área, al punto que las regulaciones exigen que se utilicen los procedimientos técnicos para evitar que haya fugas no autorizadas. A veces se ejerce el habeas data en función 'ase-

guradora', para que el juez evalúe si se utilizaron los medios técnicos idóneos para evitar la utilización del dato por quienes no están autorizados. Se denomina *habeas data* 'reparador' a la acción que se entabla para que se ordene indemnizar el daño causado, junto con el 'disociador' van siempre acompañados de otras finalidades, como que muestre el dato o se rectifique, o cualquiera de los otros.

Otro punto en el que difieren las regulaciones es respecto de quién es el sujeto activo, si la persona física o individual o también las personas jurídicas. En función a la inclusión de ambas o sólo de los primeros se puede analizar la conveniencia de proteger un derecho u otro. Si se protege la intimidad o privacidad se deja afuera a las personas jurídicas respecto a quienes no se les reconoce. A su vez el aspecto protegido en las personas jurídicas es en general y exclusivamente el económico. Lo cierto es que por ejemplo en España, Alemania, Francia e Irlanda, se excluye de la protección a estas personas. En cambio Suiza, Austria, Dinamarca, Luxemburgo y Noruega lo admiten en lo que se refiere al aspecto económico. Las Naciones Unidas permiten a los Estados contratantes que apliquen la protección a las personas jurídicas (Puccinelli, O. 1999).

¿La protección se brinda a los llamados 'datos sensibles' o a todos? Algunas legislaciones y jurisprudencias entienden que lo que debe protegerse son los datos de la persona que hacen referencia a su ideología, religión, color, creencias, etc., denominados 'sensibles' y que de ser tenidos en cuenta pueden implicar violación de derechos humanos y discriminación. Pero otros entienden que con el cruce de datos y la ausencia de seguridad en su utilización, la información veloz que permite la informática transforma a cualquier dato en sensible y requiere por ende de protección<sup>45</sup>. Algunas legislaciones consagran el derecho a la oposición de la divulgación del dato (Francia), a veces se exige el consentimiento de la persona para su divulgación (España). Si es dato crediticio exigen que la deuda sea cierta, impaga y ya requerida por el acreedor. Si son registros privados deben registrarse y contar con prueba de que los datos almacenados responden a la realidad<sup>46</sup>.

45 Lascano Quintana, Guillermo c/Veraz S.A., Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil (Argentina), sala D, 23 de febrero 1999 (La Ley., ADLA XXVI-C, 1491). Nota al fallo por Santos Cifuentes (1999); Rabinovich-Berkman, Cuestiones actuales en derechos personalísimos, Dunken, 1997 y Derecho Civil. Parte General Astrea, 1999.

46 LORTAD.

Hay países que cuentan con una ley específica de habeas data, como por ejemplo: Argentina, Chile, España, Bolivia. Otros no la tienen, no obstante la doctrina y la jurisprudencia construyen en general un sistema tuitivo a través de la aplicación de otras normas constitucionales y de nivel legislativo o reglamentario. Se utiliza unas veces el recurso de la garantía de amparo y, otras, el de habeas hábeas (Pierini, A.; V. Lorences y M. I. Tornabene 1999) (Sosa, R. 2000) (Antik, A. y R. Rammuno 2000) (Slaibe, M. y C. Gabot 2000).

### **Riesgos y violaciones**

Los conflictos más relevantes se relacionan no tanto con la acumulación de información en papel, como lo han venido haciendo los Registros Civiles de casi todos los países sin que se presentaran violaciones, los problemas se derivan del tratamiento automatizado de estos bancos de datos y de la potencia de los 'motores de búsqueda'. En este sentido las tendencias legislativas más avanzadas son las europeas:

Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa

#### **Sección II· Principios relativos a la legitimación del tratamiento de datos**

Artículo 7. Los Estados miembros dispondrán que el tratamiento de datos personales sólo pueda efectuarse si:

- el interesado ha dado su consentimiento de forma inequívoca, o
- es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado sea parte, o para la aplicación de medidas precontractuales adoptadas a petición del interesado, o
- es necesario para el cumplimiento de una obligación jurídica a la que esté sujeto el responsable del tratamiento, o
- es necesario para proteger el interés vital del interesado, o
- es necesario para el cumplimiento de una misión de interés público o inherente al ejercicio del poder público conferido al responsable del tratamiento o a un tercero a quien se comuniquen los datos, o
- es necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento o por el tercero o terceros a los que se comuniquen los datos, siempre



que no prevalezca el interés o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran protección con arreglo al apartado 1 del artículo 1 de la presente Directiva.

### Sección III · Categorías especiales de tratamientos

#### Artículo 8. Tratamiento de categorías especiales de datos

1. Los Estados miembros prohibirán el tratamiento de datos personales que revelen el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, así como el tratamiento de los datos relativos a la salud o a la sexualidad.
2. Lo dispuesto en el apartado 1 no se aplicará cuando:
  - a. el interesado haya dado su consentimiento explícito a dicho tratamiento salvo en los casos en los que la legislación del Estado miembro disponga que la prohibición establecida en el apartado 1 no pueda levantarse con el consentimiento del interesado, o
  - b. el tratamiento sea necesario para respetar las obligaciones y derechos específicos del responsable del tratamiento en materia de Derecho laboral en la medida en que esté autorizado por la legislación y ésta prevea garantías adecuadas, o
  - c. el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del interesado o de otra persona, en el supuesto de que el interesado esté física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento, o
  - d. el tratamiento sea efectuado en el curso de sus actividades legítimas y con las debidas garantías por una fundación, una asociación o cualquier otro organismo sin fin de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares con la fundación, la asociación o el organismo por razón de su finalidad y con tal de que los datos no se comuniquen a terceros sin el consentimiento de los interesados, o
  - e. el tratamiento se refiera a datos que el interesado haya hecho manifiestamente públicos o sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un procedimiento judicial.
3. El apartado 1 no se aplicará cuando el tratamiento de datos resulte necesario para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia

sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, siempre que dicho tratamiento de datos sea realizado por un profesional sanitario sujeto al secreto profesional sea en virtud de la legislación nacional, o de las normas establecidas por las autoridades nacionales competentes, o por otra persona sujeta asimismo a una obligación equivalente de secreto

4. Siempre que dispongan las garantías adecuadas, los Estados miembros podrán, por motivos de interés público importantes, establecer otras excepciones, además de las previstas en el apartado 2, bien mediante su legislación nacional, bien por decisión de la autoridad de control.

5. El tratamiento de datos relativos a infracciones, condenas penales o medidas de seguridad, sólo podrá efectuarse bajo el control de la autoridad pública o si hay previstas garantías específicas en el Derecho nacional, sin perjuicio de las excepciones que podrá establecer el Estado miembro basándose en disposiciones nacionales que prevean garantías apropiadas y específicas. Sin embargo, sólo podrá llevarse un registro completo de condenas penales bajo el control de los poderes públicos. Los Estados miembros podrán establecer que el tratamiento de datos relativos a sanciones administrativas o procesos civiles se realicen asimismo bajo el control de los poderes públicos.

6. Las excepciones a las disposiciones del apartado 1 que establecen los apartados 4 y 5 se notificarán a la Comisión.

Los Estados miembros determinarán las condiciones en las que un número nacional de identificación o cualquier otro medio de identificación de carácter general podrá ser objeto de tratamiento

Al efecto de la clasificación de los riesgos o violaciones es interesante distinguir cuando éstos se generan como consecuencia de un banco de datos o no.

#### Generación primaria de bases de datos

Los archivos no automatizados son lentos, tienen permanencia y facilidad para conocer y, eventualmente, corregir los datos. Los sistemas de información —bases de datos con tratamiento informático— tienen rapidez, interconexión y falta de permanencia, por eso no permiten rectificar fácilmente los errores, situación que se complica aun más por la velocidad con que se difunden y duplican.

La generación de bases de datos aporta beneficios muy importantes pero también acarrea riesgos. Para evitar esos riesgos los sistemas de defensa o modelos de protección que se han establecido en los diferentes países son: (i) el judicial (ej. EE. UU.), que repara el daño *ex post facto* en estos sistemas la actividad de organismos de vigilancia es meramente complementaria; (ii) el administrativo, en el que se le dan funciones jurisdiccionales a la administración pública, se utiliza mucho en Europa (España, Suecia, Alemania), donde se han establecido entidades especializadas con administraciones independientes a las que se les otorgan poderes sancionatorios; y, (iii) el mixto que instaura un equilibrio entre el administrativo y el judicial. Asimismo, los mecanismos de control y protección pueden funcionar en el nivel preventivo o represivo.

Es necesario distinguir los registros públicos de los registros privados. Los bancos de datos públicos son aquellos que obran en organismos del Estado, suelen ser reservados o con carácter secreto. Por ejemplo, en Argentina la ley 11.801 del Registro de la Propiedad Inmueble; la ley 22.617 del Registro de Reincidencia y Estadística Criminal; y la ley 17.622 del INDEC contiene información secreta con fines estadísticos.

En este punto se juega el tema de quiénes son los sujetos obligados al cumplimiento de los requisitos impuestos por las leyes, y respecto de los que se instauran los mecanismos de protección sean preventivos o sancionatorios, es decir los responsables en caso de daño por la utilización del dato. En las regulaciones del área de Brasil y Guatemala se restringe su aplicación a los bancos o registros públicos; en cambio, Colombia, Argentina, Perú y Ecuador incluyen también a los privados.

El principio fundamental al momento de definir y administrar un sistema de información es la 'finalidad'. Todo sistema de información persigue una finalidad, debe diseñarse minimalmente para lograr ese fin y no deberá utilizarse en el futuro para otros fines. La finalidad debe ser explícita, por ejemplo en Trinidad y Tobago la Liquor Licences Act 1980, dice: "For the purposes of this Act, ~~any~~ holder of a hotel spirit licence or special hotel licence under this Act shall keep a register in which.. En base a la finalidad deben, por ejemplo, estar regulados los plazos en relación a los que se permite guardar la información en las bases de datos (5, 7, 10 años).

Los derechos que se protegen con estas regulaciones, a veces mencionados por la ley y en otros casos deducidos en la interpretación doctrinaria y judicial, son amplísimos. En la suma de países, se abarca a todos los personales: derecho a la vida, intimidad, a la privacidad, al nombre, a la dignidad, al honor, a la integridad, a la libertad de conciencia, a la personalidad virtual, a los datos personales, a la autodeterminación informativa. El Consejo de la Unión Europea habla de “protección de las libertades y... del derecho a la intimidad en lo que respecta al tratamiento de los datos personales”. También se lo denomina como derecho ‘de dominio sobre datos personales’ y empieza a considerarse como un derecho personalísimo autónomo. Algunos fallos y doctrinas en Argentina, considerados innovadores, lo consideran como derivado de la dignidad humana, mencionándose que es más que la sola intimidad o imagen el honor o identidad y abarca sus aspectos patrimoniales. Deriva de un fenómeno tecnológico y social<sup>47</sup>. Se lo puede llamar ‘derecho personalísimo a los datos personales’, ‘derecho a la autodeterminación informativa’, ‘a la libertad informática’, ‘derecho personalísimo de dominio de los datos personales’.

#### Administración de Justicia

El punto de partida es que la administración de justicia debe ser transparente, la publicidad de las actuaciones y de las decisiones es uno de los pilares del sistema y el conocimiento de los precedentes permite el respeto del principio de igualdad ante la justicia (Cadoux, L. 1994: 157-171). En este orden de ideas la información que se origina o procesa judicialmente o administrativamente puede tener diferente entidad y valor. Sin embargo, la información que normalmente es incluida en los sistemas de información podría distinguirse como procesal o jurisprudencial.

Los sistemas de seguimiento de causas son estrictamente necesarios para una eficiente administración de justicia. Paulatinamente se han reemplazado los Libros de Registro de los juzgados por sistemas computarizados que están cada vez más centralizados. En estos sistemas no sólo se registran una

---

47 Lazcano Quintana, Guillermo c. Veraz S.A., Cámara Nacional Civil, sala D, 23 de febrero de 1999; Urteaga, Facundo R. c. Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Armadas, Corte Suprema, 15 de octubre 1998. Ver Santos Cifuentes (1999).

gran cantidad de datos personales sino que es posible relacionar a esas personas con hechos, conflictos de intereses o con delitos. También es creciente la tendencia a crear expedientes electrónicos en los que está registrada prácticamente la totalidad de la información que se relaciona con un caso (incluidos víctimas, testigos, abogados, peritos). Esta tendencia es sin duda la forma de lograr que la administración de justicia sea rápida y eficiente, sin duda un derecho ampliamente reclamado. Todos los datos judiciales en soporte informático (excepto la sentencia) deberían ser considerados confidenciales y su finalidad debe restringirse a la Administración de Justicia; por ello, los sistemas de justicia deberían garantizar con la mayor seguridad que los datos no puedan ser manipulados ni sustraídos. El acceso a la inspección visual de los expedientes y documentos en papel no debería ser restringido salvo que la ley lo disponga.

Se presentan varios tipos de violaciones:

- i) Las empresas que venden información sobre antecedentes crediticios obtienen y utilizan los registros de los juzgados en materia comercial.
- ii) En los juzgados en materia laboral se reciben pedidos de empresas que seleccionan personal interesadas en conocer la existencia de demandas laborales iniciadas por un potencial candidato a cubrir un puesto.
- iii) En los juzgados en materia civil se han presentado pedidos con las mismas características, por ejemplo, para averiguar si una persona, potencial arrendataria, ha sido desalojada en el pasado.

En todos estos casos se intenta predecir la conducta futura, pensando que quien fue parte en un conflicto o ejerció sus derechos en el pasado mantendrá en el futuro esa actitud (Cappelletti, M. y B. Garth 1988). Si bien la información judicial es pública, los sistemas de información creados con la finalidad de agilizar la administración de justicia no deberían estar al servicio de intereses de terceros no relacionados con la justicia del caso.

La situación con las sentencias judiciales y los sistemas de acceso a la jurisprudencia es distinta. La publicidad de los precedentes es la garantía del principio de igualdad de todos los ciudadanos ante la ley. Por esta razón, y salvo que la ley determine lo contrario, las decisiones judiciales deben ser

públicas y deben instrumentarse todos los medios posibles para que sean accesibles (Rotunda, R. 1995: 119-127).

El problema presenta algunas dificultades. Las sentencias judiciales contienen muchos datos personales y revelan hechos que caen dentro de la esfera privada. La finalidad de garantizar la igualdad ante la ley no requiere que estos datos puedan encontrarse utilizando un motor de búsqueda, pero sí es deseable que las decisiones estén expuestas al escrutinio público —por ejemplo la prensa— y que puedan ser elogiadas o criticadas. Muchas revistas y proveedores de jurisprudencia en Internet han comenzado a tomar algunos recaudos. Se suprimen selectivamente algunos datos personales (generalmente los nombres de las partes en el conflicto, de los testigos, de los abogados y en algunos casos también el nombre del juez); se parte del concepto de que es necesario divulgar la lógica y los fundamentos de la decisión, y no el conflicto personal y particular. Finalmente, una vez identificada una sentencia por su contenido jurídico (sea sobre los hechos o sobre el derecho) el acceso a los datos personales es casi siempre posible concurrendo al juzgado y pidiendo el libro de sentencias. La búsqueda que se quiere evitar es la que persigue identificar casos judiciales en los que una persona determinada esté envuelta.

La tendencia a suprimir datos personales es el resultado de un equilibrio entre los derechos de intimidad y privacidad y los de igualdad ante la ley, en algunos casos los nombres personales se reemplazan por iniciales, en otros casos se suprimen partes de la sentencia que no hacen a la decisión de fondo (por ejemplo: la regulación de honorarios de los abogados y peritos). Sin embargo, la operación de suprimir datos personales tiene un costo adicional significativo. Este tema divide a las revistas y proveedores de jurisprudencia. Algunos sólo eliminan los nombres en algunos casos, otros en todos los casos (por ejemplo: Aranzadi en España). También existen proveedores que no los eliminan, salvo que la ley específicamente prohíba la difusión, y permiten el uso de nombres en el buscador (por ejemplo: en Brasil el Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territorios, el Sistema Costarricense de Información Jurídica y en EE. UU. los proveedores Lexis y West Law). El 8 de marzo de 2001 se interpuso un recurso de protección ante la Corte de Apelaciones de Santiago, el motivo se relaciona con el 'buscador' del sitio en Internet ([www.poderjudicial.cl](http://www.poderjudicial.cl)), recientemente inaugurado, en el que una persona al introducir su nombre en el sistema de búsquedas —estado de

causas de Santiago— comprobó que aparecían los datos de una demanda que tenía interpuesta por la reclamación de paternidad de su hija<sup>48</sup>.

### Salud

En el ámbito de la salud, la creación de bases de datos o sistemas de información que contengan las recetas o prescripciones médicas, o que faciliten el acceso a datos clínicos personales, podría considerarse como un riesgo. El acceso a esta información es otro tema que ha suscitado controversias, en particular porque puede ser el fundamento de preconcepciones o actitudes discriminatorias. W. Brennan (miembro de la Corte Suprema de los Estados Unidos) opinó en el caso *Whalen vs. Re*, 429 US 589, 607 (1977), en el que se cuestionaba la constitucionalidad de una ley de Nueva York que establecía el registro obligatorio de todas las recetas médicas en una base de datos centralizada: “The central storage and easy accessibility of computerized data vastly increase the potential for abuse of that information, and I am not prepared to say that future developments will not demonstrate the necessity of some curb on such technology”. La situación no ha cambiado mucho. La reciente *Health Security Act* en los EE. UU. reconoce la necesidad de reglas estrictas para administrar la información sin vulnerar la privacidad. En ella se enuncian algunos ‘principios’: (i) es necesario definir y limitar cuando una consulta está autorizada; (ii) se requiere que sólo la ‘mínima cantidad de información necesaria’ sea recuperada; (iii) se reconoce el ‘derecho a conocer’ quién tiene información sobre una persona, y (iv) el ‘derecho de acceso’ a tal información, a copiarla y a ser notificado de todas las correcciones o modificaciones (Shapiro, R. y G. Annas 1994: 10-36). También se ha detectado que empresas que se dedican al marketing compran a las farmacias las prescripciones médicas ya utilizadas y las ingresan a bases de datos, estos datos se usan para realizar análisis estadísticos sobre las tendencias en el uso de medicamentos; si bien no se estarían registrando los nombres de los pacientes, sí se registran los nombres de los médicos y se determinan sus preferencias al efecto de enviarles visitadores médicos. Los destinatarios de estos estudios serían los grandes laboratorios farmacéuticos.

48 El recurso fue presentado por la Red Latinoamericana de Mujeres Transformando la Economía (REMTE-Chile) y la Red Nacional Género, Comercio y Derechos Humanos contra la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Ver Germán J. Bidart Campos (1992: 415).

La existencia de bases de datos con historias clínicas, donantes de sangre<sup>49</sup>, vacunaciones se ha generalizado en los últimos años, la información es sensible y debería estar protegida. También muchas instituciones hospitalarias han comenzado a colocar las historias clínicas en Internet.

La condición de portador del virus HIV-SIDA puede requerir una protección especial de la privacidad. En Argentina, la Ley de Prevención y Lucha contra el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) (ley 23.798 de 1990) establece que en ningún caso se podrá “individualizar a las personas a través de fichas, registros o almacenamiento de datos, los cuales, a tales efectos, deberán llevarse en forma codificada” a tal efecto “se utilizará, exclusivamente, un sistema que combine las iniciales del nombre y del apellido, día y año de nacimiento. Los días y meses de un sólo dígito serán antepuestos del número cero (0)”. Por ejemplo, en los expedientes judiciales al mencionar un portador de HIV, su nombre es reemplazado por un número, también en los documentos en papel. Por aplicación de la misma ley la revista *El Derecho* publica los casos judiciales sin utilizar las iniciales de los nombres del portador de HIV, se utiliza en su lugar las letras ‘N.N.’. El Supremo Tribunal de Justicia de Venezuela en “NA y otros” ha definido su posición sobre la privacidad y el SIDA<sup>50</sup>.

En N.N. c. Estadó<sup>1</sup>, se concede una indemnización por el daño moral causado por la discriminación de un funcionario afectado de HIV-SIDA, aun cuando no hubo difusión de los resultados del examen, no parece que el Estado empleador hubiere cumplido con la obligación de confidencialidad. Se fija el daño moral en 14.000 USD ciertamente el valor más alto observado en América Latina durante la presente investigación.

En Chile se ha presentado un caso difícil de remediar legal o judicialmente. *Vivo Positivo* es una asociación de autoayuda de los portadores de HIV. Los registros de los miembros de esa asociación llegaron a manos de

49 Por ejemplo en Argentina la Ley 22.990 del Sistema Nacional de Sangre, y en Venezuela la Ley de Transfusión y Bancos de Sangre (1977).

50 “La garantía del derecho a la no discriminación no se logrará si ellos mismos —resguardándose en la privacidad— se aislasen, se apartasen de sus actividades, ocultasen sus propios padecimientos o se sintiesen culpables cuando en realidad no hay razón para ello. La privacidad es un derecho de todos, y siempre que sea solicitado el carácter reservado de las actuaciones que se lleven a cabo en casos similares, la Sala tomará en cuenta las razones que se le expongan”.

51 Juzgado Contencioso Administrativo de Montevideo –1er. turno– 1997, 1 Lex (1997) 17-27.



una empresa que ofrece servicios funerarios, que envió a cada uno de los asociados una carta invitándolo a contratar sus servicios. Para establecer una violación sería necesario demostrar que la empresa envió ese tipo de cartas a portadores de HIV con mayor frecuencia que a otro tipo de personas. Este tipo de prueba estadística es inexistente en los tribunales latinoamericanos.

En el ámbito de los seguros, la información sobre salud permite establecer inferencias sobre riesgo de contraer enfermedades, o sobre la esperanza de vida. Por esta razón esta información podría ser utilizada por las compañías de seguros para negarse a dar cobertura ya sea de seguros de vida, de asistencia médica o de retiro<sup>52</sup>.

Las bases de datos genéticos son sin duda el problema del futuro (Annas, G. J. 1999: 9-11) (Roche, P. 1996: 1-11). En Trinidad y Tobago se ha sancionado el año 2000 la Deoxyribonucleic Acid (DNA) Identification Act por la que se crea una base de datos genéticos personales, compulsiva para personas que hayan sido declaradas culpables por una corte de apelaciones y para aquellas personas que presten su conformidad<sup>53</sup>.

## Infancia

Existe una fuerte tradición en las legislaciones americanas de proteger los nombres y las imágenes de niños y adolescentes en las publicaciones de la prensa, en especial cuando se trata de víctimas o adolescentes infractores de la ley penal<sup>54</sup>. Sin embargo, en algunos países los sistemas nacionales de protección a la infancia entendieron ventajoso el desarrollo de sistemas de in-

52 La Corte Suprema de Costa Rica en M. J. J. c. Instituto Nacional de Seguros denegó un amparo sosteniendo que: "En efecto, no se trata de una discriminación ilegítima, sino de una diferenciación razonable, si se establecen condiciones distintas –en cuanto a primas o beneficios– para personas con ciertas limitaciones funcionales, como cuando así se actúa con motivo de la edad de un solicitante del servicio. El trato desigual, en estos casos, obedece a razones obvias, por manera que no es dable aceptar la tesis del recurrente de que él está en igualdad de condiciones que otras personas sin su problema físico y que como tal debe tratarsele". Este punto de vista le resta al sistema asegurador su función eminentemente social. Por otra parte, el número de variables a discriminar en el cálculo de las primas debe ser limitado, pues de otra forma el tamaño de las sub-poblaciones se reduciría significativamente y el mismo concepto de 'seguro' perdería eficacia.

53 La sección 39 subsección 2 incluye también a quienes han sido condenados dentro de los cinco últimos años o a quienes tengan una causa pendiente.

54 Privacy and Juvenile Justice Records: a mid-decade status report, Bureau of Justice Statistics, EE.UU., 1997.

formación en los que se almacenan datos personales, de salud, infracciones o situaciones de riesgo de niños que estuvieron en programas de atención. Este tipo de registros tuvo su fundamentación en la posibilidad de realizar un seguimiento individualizado –que en definitiva redundaba en beneficio de los niños– y en la realización de estudios estadísticos e investigación que incidirían directamente en las tareas de planificación y diseño de políticas<sup>55</sup>. Sin embargo, no parece haber un adecuado equilibrio entre los objetivos de estos sistemas y las tendencias sobre protección de datos personales (Gregorio, C. 1999). Tampoco las normas de seguridad alrededor de estos sistemas han sido consideradas siempre prioritarias, ni están claras las sanciones penales para quienes violen la seguridad y confidencialidad de los datos<sup>56</sup>.

En *S., V. v. M., D. A.*<sup>57</sup> se afirma que cuando están en conflicto el derecho a la intimidad de un niño y el de expresión cabe entenderse que la protección judicial del interés superior del niño debe estar estrictamente ceñida a lo que resulta indispensable, para evitar así una injustificada restricción de la libertad de prensa, ya que el derecho de prensa, reconocido como derecho de crónica en cuanto a la difusión de noticias que conciernen a la comunidad como cuerpo social y cultural, requiere para su ejercicio que las restricciones, sanciones o limitaciones deban imponerse únicamente por ley y su interpretación deba ser restrictiva.

Los procedimientos de adopción son generalmente secretos y en algunos países inclusive se destruyen los documentos relativos a la filiación biológica, sin embargo existen en Internet sitios destinados a recuperar los vínculos biológicos<sup>58</sup>.

Los registros escolares presentan también una posibilidad de discriminación. En los EE. UU. las acciones disciplinarias por violación de las reglas escolares son consideradas registros escolares y están protegidos por la Family Educational Right to Privacy Act (FERPA)

55 En América Latina y el Caribe estos sistemas fueron promovidos por el programa SIPI del Instituto Interamericano del Niño de la Organización de Estados Americanos ([www.iin.org.uy](http://www.iin.org.uy)).

56 Algunas normas de seguridad han sido incluidas en el nuevo Proyecto de Código de la Niñez y Adolescencia del Uruguay, artículos 11, 22 inc.F, y 211 a 215.

57 *S., V. v. M., D. A.* medidas precautorias, filiación. Corte Suprema de Justicia de Argentina, 3 de abril de 2001.

58 Adoption Records Database (<http://www.skylace.net/adoption>).

59 20 US Code section 1232g.

Se presentan, en general, pocos conflictos sobre violaciones de la privacidad de los niños por sus padres, sin embargo la compañía estatal de teléfonos de Uruguay (ANTEL) difundió una publicidad en la que resaltaba, entre los usos del identificador de llamadas telefónicas, la posibilidad de “controlar las amistades de un hijo adolescente”. Varias legislaciones, por ejemplo en Francia, establecen una edad a partir de la cual los niños tienen cierta privacidad con respecto a sus padres, y la Ley de Protección de Niños y Adolescentes de Venezuela establece normas sobre la confidencialidad de la correspondencia. En los EE. UU. se ofrece en Internet la posibilidad de detectar el consumo de drogas en un adolescente a partir de una muestra de cabello, que generalmente es tomada por sus padres sin su consentimiento<sup>60</sup>.

Otras bases de datos acumulan información sobre adultos pero están relacionadas con los niños. En los EE. UU. se han desarrollado bases de datos nacionales con los datos personales de los padres que han incumplido sus obligaciones alimentarias. Estas bases de datos interactúan con las instituciones bancarias para restringir sus operaciones. El procedimiento ha recibido una crítica considerable (Schwartz, P. 1992: 1321-1389). En Argentina existe un proyecto de ley para crear un Registro Nacional de Deudores Alimentarios, que ya existe en algunas provincias<sup>61</sup>. También en los EE. UU. varios estados mantienen bases de datos de personas con sospechas de abuso infantil<sup>62</sup>.

#### Otros registros estatales

Los Registros Civiles –quizás los registros más antiguos– se basaron generalmente en ‘índices’ que se anexaban a cada libro de registro, que generalmente se correspondían con el año calendario. Este sistema ofrecía un mecanismo de búsqueda eficiente pero limitado en la medida en que eran necesi-

60 Algunos sitios son ([www.drugtestwithhair.com](http://www.drugtestwithhair.com)) y ([www.drugfreeteenagers.com](http://www.drugfreeteenagers.com)).

61 La leyes de Neuquen y la ciudad de Buenos Aires prevén la prohibición de salir del país hasta tanto el deudor satisfaga la prestación alimentaria. Otros ordenamientos han adoptado también esta restricción, por ejemplo: artículo 90 de la Ley Orgánica de Defensa del Niño de Colombia, artículo 220 del Código del Niño del Uruguay.

62 Ver Hodge v. Jones 31 F3d 157, cert. denied 115 S.Ct. 581 (1994) y Joni JONES, ‘Maintaining Unsubstantiated Records of “Suspected” Child Abuse: much ado about nothing or a violation of the right of privacy?’, 1995 Utah Law Review (1995) 887-912.

rios datos sobre el año y el lugar del hecho (por ejemplo: nacimiento, matrimonio, defunción, etc.). La transformación de los Registros Civiles en bases de datos automatizadas y centralizadas permitiría hacer búsquedas sobre filiación, homónimos y otras que pueden dar lugar a violaciones a la intimidad o generar riesgos.

Los registros electorales contienen datos personales y algunos extremadamente sensibles como son la afiliación a un determinado partido político (ejemplo: Argentina). También se ha observado que algunos países (por ejemplo: República Dominicana y Venezuela) han creado sitios en Internet capaces de desplegar información personal correspondiente a un determinado número de cédula de identidad.

Los Registros de Antecedentes Penales almacenan sentencias judiciales firmes y están en la mayoría de los países regulados por normas específicas, son confidenciales y administrados por el Estado. Sin embargo, la información es muy sensible y existe el riesgo de que estos registros sean reemplazados por registros policiales de aprehensiones. En El Salvador la Ley del Menor Infractor le prohíbe a la policía mantener este tipo de registros sobre niños y adolescentes.

Los movimientos migratorios entre países son cada vez más registrados. Los antiguos formularios en papel están siendo reemplazados por nuevos de reconocimiento óptico y también se está generalizando la lectura automática de los documentos de identificación personal. Estos registros migratorios contienen información sensible sobre datos personales y la vida privada. No resulta claro cuál es la 'finalidad' para la que se generan estas bases de datos.

En Ecuador existe una base de datos que lleva el Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP) en la que se registran infracciones tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas<sup>63</sup>.

La decisión del Superior Tribunal de Justicia de Venezuela en el caso R.C.M. y otros v. Consejo Nacional Electoral (2000) es muy significativa, pues establece un límite al concepto de transparencia de la información estatal y al concepto de Habeas data: "...lo solicitado por las pretensiones no es el ac-

---

63 En P.M.D.J. c. CONSEP, un recurso de Habeas data presentado ante el Tribunal Constitucional de Ecuador, se acordó suprimir al accionante del listado por haber sido derogado el artículo de la ley que tipificaba y sancionaba el delito por tenencia de pequeñas dosis.

ceso a los archivos y registros administrativos, sino que se les otorgue información electoral digitalizada relacionada con los resultados obtenidos en todas y cada una de las mesas de votación que funcionaron en las respectivas jurisdicciones electorales y de manera [sic] discriminada; mesa por mesa". Esta decisión permite distinguir que transparencia y derecho a la información no implican el acceso (o búsquedas) a registros informatizados del Estado, ya que la finalidad con que fueron desarrollados se corresponde solamente con funciones estatales. No existe por tanto un derecho a obtener copias de los registros públicos. En Trinidad y Tobago la Freedom of Information Act de 1999 y en los EE. UU. la Freedom of Information Act de 1996 le dan a los ciudadanos el derecho (con excepciones) de acceder a documentos oficiales. En la sección 30 de la ley de Trinidad y Tobago se excluyen los documentos que pudieran afectar la privacidad personal, también se excluyen otros documentos por razones de Estado. Igualmente en Bruno F Villa-señor<sup>64</sup>, se entiende que el derecho a la información consagrado en la última parte del artículo 6° de la Constitución Federal no es absoluto, su ejercicio se encuentra limitado tanto por los intereses nacionales y de la sociedad, como por los derechos de terceros (por ejemplo, a la privacidad).

#### Personas con discapacidad y sus familias

En varios países (por ejemplo: Chile, Ecuador, México, Uruguay) existen registros de las personas con algún tipo de discapacidad, en algunos casos son oficiales y en otros son generados por asociaciones de autoayuda (por ejemplo: la Asociación Down del Uruguay). La inclusión o no en estos registros facilita la obtención de ciertos beneficios sociales o subsidios. Pero también estas bases pueden ser motivo de discriminación o, por ejemplo, dificultades para acceder a seguros de vida o realizar aportes a sistemas jubilatorios privados (ejemplo: El Salvador).

---

64 Amparo en revisión ante la Corte Suprema de México, 2000. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta tomo XI, Abril de 2000, tesis P. LX/2000, pag. 74.

### Identificación personal

Los sistemas de identificación personal comienzan a tener la posibilidad de almacenar gran cantidad de información innecesaria a los efectos de la identificación y en muchos casos desconocida para el propietario del documento. En Venezuela está a punto de introducirse un nuevo sistema de documentos de identificación. Si bien no se conocen aún los detalles de la implementación, el pliego de la licitación realizada por el gobierno venezolano incluía la existencia de una enorme base de datos biométrica de huellas dactilares y un chip inserto en el documento con información aún no especificada y legible por proximidad (es decir desde un dispositivo que no necesita contacto con el documento). Este tipo de documento será asignado a los recién nacidos en Malasia, con la aprobación de los padres les será asignada una tarjeta con un chip de memoria que incluirá número, nombre, nombre de los padres y status de ciudadanía<sup>65</sup>.

Información ilegible para el propietario del documento se encuentra en forma de códigos de barras en los documentos de identidad de Costa Rica y República Dominicana. En Filipinas, además de información como código de barras (incluida la biométrica de huellas), el documento llamado SS-ID (Social Security ID), tiene una barra magnética que permite leer, en los 'kioscos de información', las contribuciones al Servicio de Seguridad Social del propietario y en el futuro permitirá realizar operaciones en ATM<sup>66</sup>.

### Sistemas de información sobre riesgo crediticio

Ciertamente, la falta de una legislación clara que regule esta actividad se traduce en violaciones a los derechos de privacidad e intimidad. La regla ideal es que sea obligatoria para el Bureau la verificación de cada dato que ingresa a la base, pero normalmente esta información es recibida informalmente de sus clientes y no está respaldada documentalmente. En este punto es interesante analizar el caso Hoffman Fuenzalida, Luis c. Boletín de Informaciones Comerciales pues trata un punto de singular importan-

65 'Govt to issue identity cards to newborn babies'. The Star, Malasia, 16 de marzo de 2001.

66 <http://www.sss.gov.ph/other/oth5001.htm>.

cia<sup>67</sup>. Al margen de la fundamentación en este caso, liberar al Bureau de todo tipo de responsabilidad civil por información errónea y trasladarla a la institución que originó el dato, es liberar al Bureau de todo incentivo para la calidad de información. Parece ciertamente contradictorio que la Corte Suprema de Costa Rica exija en *Félix Przedborski v. Mauricio Herrera y La Nación* (2001) verificar la veracidad de una fuente en Bélgica y hasta eliminar los links a un sitio en ese país —mediando la libertad de expresión— y por el contrario no sea requisito para un Bureau verificar la veracidad de la información, mediando derechos a la privacidad e intimidad. Ciertamente, la situación debería ser la contraria.

Otra situación de riesgo se debe a la falta y a las dificultades de controlar la información contenida en las bases de datos de los Bureau. Se ha observado que algunos de ellos no sólo contienen información crediticia sino también otros tipos de datos no necesariamente obtenidos en forma lícita (antecedentes penales, juicios laborales, infracciones de tránsito, perfiles de compra, etc.) y también han existido casos de venganzas personales instrumentadas ingresando información falsa en las bases de datos para perjudicar una persona (del Villar, R.; A. Díaz de León y J Gil Hubert 2000) (Miller, M. 2000).

### Empleo

En el ambiente de trabajo el empleador puede monitorear las llamadas telefónicas de sus empleados con sus clientes por razones de control de calidad. En algunos casos debe advertirse con un mensaje grabado o un tono agudo que la comunicación está siendo grabada o monitoreada. En los EE. UU. la *Electronic Communications Privacy Act* 18 U.S. Code 2510, et. seq. —la ley federal que regula las comunicaciones entre estados— permite el monitoreo no advertido de llamadas. También las llamadas internas entre empleados pueden ser monitoreadas. El empleador puede tener acceso al registro de teléfonos discados desde una extensión en particular. También pueden ser monitoreados discos magnéticos, el correo electrónico, el correo de voz y se

---

67 Corte Suprema de Chile, 1996, "Debe dirigirse el recurso de protección contra la Entidad Bancaria que informó sobre protestos aclarados mantenidos en el Boletín Histórico, y no contra este último, que actuó conforme a derecho".

colocan cámaras de vídeo en determinados lugares<sup>68</sup>. La privacidad en el ambiente laboral es bastante reducida, y el fundamento se relaciona con los procedimientos para aumentar la productividad, la prevención de robos, evitar la responsabilidad civil por actos de los empleados y prevenir el espionaje industrial o comercial. Unas de las pocas excepciones está en la *Employee Polygraph Protection Act* de 1988 que impide las pruebas con polígrafo.

Es difícil establecer un límite claro entre la información privada del empleado y la del empleador, pero en algunos extremos se tratarían de violaciones a la intimidad y privacidad. Para evitar estos conflictos algunos empleadores crean reglas internas.

También se ha discutido si el empleador puede obligar al empleado a someterse a exámenes médicos (ejemplo: HIV) o psicológicos. En muchos casos el empleador fundamenta su derecho por razones de seguridad.

Sin embargo la Suprema Corte de la República Dominicana en *Agromán Empresa Constructora S.A. v. B.P* entiende que pueden existir hechos de carácter personal y relacionados exclusivamente con su vida privada y no con su trabajo.

#### Bases de datos subproducto

##### Servicios telefónicos

Las empresas telefónicas guardan en sus bases de datos la relación de las llamadas recibidas y realizadas desde un teléfono. Estos datos pueden ser procesados y dar información sobre aspectos de la vida íntima de las personas. Si bien no se han detectado violaciones o demandas relacionadas con estas bases de datos, sí se han utilizado con orden judicial en investigaciones de hechos delictivos (por ejemplo, en Argentina en la investigación del homicidio de José Luis Cabezas).

---

68 Existe software que es capaz de registrar toda la actividad realizada en una computadora, incluyendo, además de correo entrante y saliente, sitios web visitados, muestras periódicas de la pantalla y todo lo digitado en el teclado (*keystroke monitoring*). Esta información es enviada secretamente a la computadora de quien espía de forma que el usuario no pueda borrar sus pasos.

69 Sentencia del 9 de septiembre de 1974, Boletín Judicial Nro. 766, páginas 2437-2444.



Los identificadores de llamadas no representan directamente una violación a la privacidad. Sin embargo, si son utilizados para que el propietario del teléfono establezca las llamadas que recibe otra persona (por ejemplo en hoteles, o los padres respecto de sus hijos) esto podría eventualmente ser considerado una violación. También se ha observado que algunas empresas que reciben solicitudes de servicio a través del teléfono utilizan los identificadores de llamadas para generar bases de datos de clientes. Por ejemplo, las empresas de radio-taxi disponen de archivos históricos sobre día, hora y lugar de destino de sus usuarios.

En algunos países (por ejemplo: Jamaica, Uruguay) es posible obtener el estado de la deuda (facturación de servicios) con la compañía telefónica sólo disponiendo del número telefónico. En Jamaica (Roxborouh, P. 1999) es un servicio automático que se obtiene discando el número 1-919-1919; en Uruguay se obtiene también el nombre del propietario de la línea telefónica en terminales públicas ubicadas en los locales de la compañía telefónica.

En base al Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA) las compañías de telecomunicaciones estadounidenses deberán incluir en sus equipos de telefonía móvil la capacidad de conocer su posición con una precisión de 50 metros a los efectos de inteligencia (FBI) y de localizar llamadas a los servicios de emergencias (911). Incluso sin la existencia de estos dispositivos, en zonas densamente pobladas, es posible conocer, con una cierta precisión, la ubicación de un celular, esto se debe a que se sabe cual es la antena más cercana a él y en las ciudades hay antenas cada algunas decenas o cientos de metros.

### Tarjetas de crédito

Las entidades emisoras de tarjetas de crédito disponen de bases de datos que no sólo permiten conocer el perfil de compras de una persona, sino también ubicarla en el tiempo y el espacio. Algunas de ellas utilizan esta información en tiempo real para prevenir fraudes. No se han detectado violaciones en relación con estas bases de datos, presumiblemente por los criterios de seguridad y reserva que aplican estas empresas. En términos de legislación puede citarse en la Argentina la Ley de Tarjetas de Crédito (ley 25.065 de 1998), que les prohíbe dar información a los Bureau de crédito<sup>70</sup>.

### Perfil de consumidores

En muchos comercios se acostumbra a solicitar ciertos datos personales para almacenar el 'perfil del cliente', esta información en muchos casos se realiza también cuando la operación es al contado. Estas bases de datos se comparten y acumulan con otras generadas por otros comercios y dan lugar a invasiones a la privacidad, que generalmente consisten en ofrecer nuevos productos por correo, teléfono, e-mail, etc.

También se ha generalizado la realización de sorteos o concursos en los que los interesados en participar deben completar un cupón con datos personales. Estos datos son almacenados y relacionados, generalmente son utilizados o vendidos para la oferta telefónica de nuevos productos.

### Riesgos no relacionados con bases de datos

#### Comunicaciones

La posibilidad de realizar interceptaciones telefónicas es en muchos países una violación a los derechos de privacidad e intimidad. Existe aquí una importante distinción, si la interceptación se realiza con la orden de un juez o si la realiza la policía u otras fuerzas de seguridad, o particulares en forma generalizada.

Este tipo de violaciones ha sido legislada en: Ecuador, Ley Especial de Telecomunicaciones (ley 184 de 1992) artículo 14; Venezuela, Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000) artículo 190. En República Dominicana por Resolución 80 del 2001 de la Suprema Corte de Justicia se instruye a los jueces sobre la Resolución 36-00 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) que "considera interceptación ilegal de las te-

---

70 Artículo 53. "Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las 'bases de datos de antecedentes financieros personales' sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina. Las entidades informantes serán solidarias e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de Tarjetas de Crédito por las consecuencias de la información provista".

lecomunicaciones toda participación directa e indirecta en la injerencia, interceptación, intervención, recepción, encomienda, permisión, espionaje, escuchas y provisión de medios, por su propia cuenta o por encargo de otro, sin autorización previa de un Juez del Poder judicial". En México la Corte Suprema en el caso Fernando KaramValle y otro, amparo directo<sup>71</sup>, estableció que "si la interceptación telefónica no estuvo precedida de una orden judicial, se trata de un acto inconstitucional y, por ende, nulo de pleno derecho en sí mismo y en sus frutos". En Jamaica<sup>72</sup> la legalidad de una interceptación telefónica hecha por la policía en la investigación de un delito se considera regulada por el precedente *Malone v. Commissioner for the Metropolitan Police* (no.2)<sup>73</sup>.

También la jurisprudencia tiende a rechazar las pruebas (escuchas telefónicas) obtenidas ilegalmente: In re Sergio F. Lezicá<sup>74</sup>, se dice que no reviste validez ni eficacia probatoria la transcripción de la conversación telefónica, pues conforma una pieza espuria al haber sido obtenida de un modo subrepticio y, por lo tanto, en directa violación a la garantía de resguardo a la intimidad, que consagran los artículos 18 y 19 de la Constitución de la Nación Argentina.

Cuando la escucha se realiza a las comunicaciones efectuadas por personas privadas de libertad las soluciones son muy diferentes, en Brasil son con-

71 Semanario Judicial de la Federación, (1987) tomo 217-228 (7) pag. 75.

72 La Constitución de Jamaica no lo prohíbe expresamente, pero da un punto de partida para analizar las implicaciones legales [cf. section 22]. Al analizar los delitos bajo la Telephone Act of 1893, sección 20 es interesante ver cómo las lagunas axiológicas son comunes frente a nuevos delitos, y resultado de la aplicación de nuevas tecnologías; difícilmente están incluidos en los textos legislativos y –por lo general– son incluidos como violaciones a los derechos constitucionales.

73 [1979] Chancery Division 344, y [1979] 2 All ER 620. Ver Margaret Demerix (1992: 306-313).

74 Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional (Argentina), sala VI, 1997. También es relevante la decisión In re Manuel Gaggen, (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional Federal, 1999) en la que se reitera el criterio sentado por el tribunal en numerosos precedentes, en el sentido de que la prueba obtenida por un particular, aun sin el consentimiento de quien resulta involucrado, no contraviene norma constitucional o procesal alguna, sin perjuicio del valor probatorio, no es aplicable cuando quien así la obtiene es el propio Estado por intermedio de uno de sus órganos administrativos, por el cual trazó pautas investigativas y tomó una iniciativa que no le era propia. Esta irregular actividad investigativa desplegada por el Estado mediante la utilización de subterfugios tendientes a obtener información y pruebas de cargo de parte de las personas de las que se sospechaban comportamientos delictivos, es violatoria de principios constitucionales que determinan pautas mínimas del debido proceso legal y que son condición de validez de un eventual juicio de reproche. En el mismo sentido, la sentencia RHC10534 del Superior Tribunal de Justicia de Brasil "a gravação de conversa por um dos interlocutores não configura interceptação telefônica, sendo lícita como prova no processo penal DJ 11/12/2000 pag. 218.

sideradas ilegítimas y violatorias también del derecho de defensa, mientras que en Chile es considerado legal colocar micrófonos en las celdas atendiendo a temas de seguridad.

### Internet

En el contexto de Internet existen algunas técnicas y prácticas que violentan la privacidad aunque en principio parezcan inofensivas (Vives, F. 2000: 1011-1024). El spam consiste en enviar correos electrónicos a una gran lista de personas, por lo general con fines publicitarios, pero también incluyen 'cadenas', peticiones, etc. Algunos proveedores de e-mail implementan filtros de spam aunque esto podría llegar a verse como otra intromisión.

Las cookies consisten en piezas de información que un servidor web puede almacenar en la computadora del usuario con el fin de 'recordar', por ejemplo, preferencias de éste. Sin embargo dichas cookies suelen pasar inadvertidas al usuario quien puede sufrir una especie de rastreo de sus visitas a un determinado sitio o, valiéndose de errores en los navegadores, de su actividad en la Red.

No existen reglas claras ni universales en lo que refiere a la asignación de 'nombres de dominio', por lo que se dan casos de personas dedicadas a registrar nombres de celebridades o empresas ya existentes como nombres de dominio con el fin de venderlos o desprestigiar a la persona o compañía. En algunos países estas situaciones las resuelve la justicia caso por caso y en otros la empresa que asigna los nombres de dominio se reserva el derecho de retirarlo si considera que se trata de una de estas situaciones (por ejemplo en Uruguay).

Algunos sitios de organismos del Estado permiten el acceso a información de carácter personal con sólo ingresar un número de documento de identidad. Sitios de este tipo son, por ejemplo: ([www.bcra.gov.ar/ese-faaaa.htm](http://www.bcra.gov.ar/ese-faaaa.htm)) del Banco Central de la República Argentina; ([www.sri.gov.ec/html/ruc\\_consulta.html](http://www.sri.gov.ec/html/ruc_consulta.html)) del Servicio de Rentas Internas de Ecuador; ([www.cne.ve/donde.asp](http://www.cne.ve/donde.asp)) del Consejo Nacional Electoral de Venezuela; y, ([www.jce.do/consultas/index.asp](http://www.jce.do/consultas/index.asp)) de la Junta Central Electoral de República Dominicana. Estos sitios permiten el acceso público a datos personales.

## Matrículas de los automóviles

En muchos países se ha observado que la información contenida en las placas de identificación de los automóviles no guarda estrictamente relación con la finalidad para la que fueron creadas. La inclusión del lugar de residencia del propietario es una información excesiva y revela un dato personal que puede eventualmente generar un riesgo adicional (por ejemplo, ser elegido para un robo). Se observa este problema en Brasil, México y Uruguay.

Existen también otras violaciones que muestran que el concepto de intimidad y privacidad es algo más amplio. En *Szewc, Andrés v. Carrefour Argentina S.A.*<sup>75</sup> se estableció que Carrefour S. A. había violado la intimidad del actor al permitir que éste fuera molestado en su domicilio por llamadas telefónicas de personas que pretendían comunicarse con el hipermercado, ya que en sus tickets y facturas figuraba erróneamente el teléfono del actor, y se acordó un daño moral de 3.500 USD. En *João Rodríguez v. Viernes Entretenimiento C.A.*<sup>76</sup> se afirma que “un ambiente con una marcada perturbación sónica, perjudica la salud y perturba la intimidad”. En *Julia Vanessa Castro Sánchez v. Tercera Comisaría y otros*,<sup>77</sup> se dice que “el hecho de fotografiar a una persona que transita por la vía pública, aun sin su consentimiento, no constituye delito; aunque la Sala estima que, conforme a los artículos 29 y 30 del Código Civil y 24 de la Constitución, sería una violación de sus derechos constitucionales a la personalidad y a la privacidad si la fotografía es publicada, reproducida, expuesta o vendida sin el consentimiento de la persona, salvo los casos allí enumerados relativos a la notoriedad pública de la persona o necesidades de justicia o policía”. En *Rischmaui Grinblatt, Francisca c. Consorcio Periodístico de Chile S.A.*<sup>78</sup> se establece que: “El hecho de asistir a un lugar público, no implica el consentimiento para la divulgación de una fotografía tomada en dicho lugar”.

75 Cámara Nacional Civil, sala E (1997), 1999-II Jurisprudencia Argentina(1999) 339-42.

76 Ver *Viernes Entretenimiento C.A. amparo*, Supremo Tribunal de Justicia de Venezuela, 2000.

77 *Recurso de Hábeas corpus*, Corte Suprema de Costa Rica, 1991.

78 *Corte Suprema de Chile, recurso de protección*, 1997. 468 Fallos del Mes 2055-2058

### Dispositivos y tecnologías que atentan contra la privacidad

La tecnología actual, soportada en gran parte por el aumento constante de la capacidad de cómputo y almacenamiento de información, está permitiendo elaborar dispositivos y procedimientos de vigilancia extremadamente poderosos. Los siguientes son algunos de los más conocidos.

El FBI admitió estar utilizando un producto llamado Carnivore<sup>79</sup> desarrollado con el fin de 'escuchar' el tráfico de correo electrónico dentro de EE. UU. (incluyendo el entrante y saliente) y seleccionar aquéllos que parecen sospechosos automáticamente.

Las herramientas de localización global (GPS, GLONASS) permiten conocer con una precisión de algunos metros la posición de algo o alguien sobre el planeta<sup>80</sup>. De esta forma se puede tanto arar un campo a la perfección como determinar la posición exacta de un presidiario prófugo o de un niño perdido. Actualmente se utilizan brazaletes que integran un GPS con la red de telefonía celular o receptores de radio para delatar su posición. Así es posible perseguir a un posible prófugo o controlar si un arresto domiciliario o una orden de restricción están siendo cumplidos. La empresa Digital Angel (<http://www.digitalangel.net>) desarrolló tecnología para implantar un dispositivo de este tipo en el cuerpo humano que genera la electricidad necesaria con el propio calor corporal y además de informar su posición monitorea el pulso y la temperatura del portador. Aunque la empresa lo presentaba como una excelente forma de cuidar niños y ancianos, sus estudios de mercado revelaron que el público 'aún' ve con desconfianza este tipo de implantes, por lo que la empresa decidió posponer su lanzamiento hasta que el mercado sea más receptivo. A cambio, está dedicada a desarrollar versiones externas del dispositivo.

---

79 (<http://www.fbi.gov/congress/congress00/kerr072400.htm>) Internet and Data Interception Capabilities Developed by FBI Federal Bureau of Investigations, EE. UU.

80 Este tipo de equipos utiliza la señal proveniente de un grupo de satélites a partir de los cuales triangula su posición. Uno de estos grupos de satélites es mantenido por el gobierno de EE. UU. (GPS) y otro por el gobierno Ruso (GLONASS). Ambos se encuentran disponibles para el uso civil (investigaciones, aviación, automóviles, etc.) aunque el primero de ellos introduce un corrimiento en la señal de forma que degrada la precisión de los equipos civiles, aun así se pueden obtener hasta unos 10 m. de precisión.

El 12 de marzo de 2001 se celebraron elecciones en Uganda. El gobierno de este país decidió utilizar tecnología de reconocimiento de rostros con el fin reducir el fraude electoral. Esta tarea se realizó por la compañía estadounidense Viisage Technology, Inc. (<http://www.viisage.com>) que fue contratada por el gobierno ugandés para registrar los rostros de los aproximadamente 10 millones de ugandeses habilitados para votar. Este registro de rostros implica convertir sus fotografías en 128 vectores que representan las características faciales, incluyendo el perfil de la nariz, el grosor de los labios y la distancia entre los ojos. Esta tarea se realizará durante el proceso de votación.

El gobierno estadounidense pagará unos 500 millones USD<sup>81</sup> a la industria de telefonía digital para que introduzca en sus desarrollos 'puertas traseras' para facilitar sus tareas de inteligencia. Ésta y algún otro tipo de iniciativas, como agregar funcionalidades de rastreo a los teléfonos celulares, se realizan según una ley aprobada en 1994 por el congreso de EE. UU. conocida como Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA)

Recientemente, el gobierno holandés realizó una investigación que le confirmó al parlamento europeo la existencia de Echelon. Se trata de una organización de espionaje masivo organizada por EE. UU., Gran Bretaña y otros países del Commonwealth que es capaz de escuchar y filtrar comunicaciones de todo tipo (voz, datos, etc.) interceptando las emisiones de microondas y satelitales y utilizando poderosas herramientas de extracción de información y una vasta red de satélites y antenas en, al menos, El Reino Unido y EE. UU. El parlamento europeo formó una comisión especial para estudiar este caso a raíz de numerosas denuncias y pruebas de su existencia. Aparentemente esta organización ha sido usada, al menos, para realizar espionaje industrial contra países de la Unión Europea<sup>83</sup>.

Un estudio<sup>84</sup>, publicado en abril de 2000 por la American Management Association, encontró que la cantidad de compañías estadounidenses que

81 (<http://www.fbi.gov/congress/congress97/calea2.htm>), Implementation of the Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA), FBI, EE. UU.

82 ([http://www.epic.org/privacy/wiretap/calea/calea\\_law.html](http://www.epic.org/privacy/wiretap/calea/calea_law.html)), [H.R.4922] 'Communications Assistance for Law Enforcement Act', EE. UU.

83 ([http://www.europarl.eu.int/committees/echelon\\_home.htm](http://www.europarl.eu.int/committees/echelon_home.htm)).

84 ([http://www.amanet.org/research/pdfs/monitr\\_surv.pdf](http://www.amanet.org/research/pdfs/monitr_surv.pdf)), "Workplace Testing, Monitoring y Surveillance", AMA, EE. UU.

realizan algún tipo de vigilancia activa sobre sus empleados subió del 45% en 1998 al 74% en 1999. El 'monitoreo' de correo electrónico creció del 27% al 38% en el mismo período.

La International Data Corporation (<http://www.idc.com>) estima que, en el mundo, las corporaciones gastan unos 62 millones USD en software de monitoreo y filtrado de Internet. Un estudio de la misma IDC predice que este gasto subirá a los 561 millones USD en 2005.

### Reordenamiento de ideas

La evolución de los derechos (legislación) ha tenido muchas veces a los desarrollos tecnológicos como contrapartida. La invención del automóvil y su difusión e incremento en su potencia ha tenido un crecimiento exponencial. Ya desde su invención (y la del ferrocarril) se planteó el conflicto entre los beneficios que ofrecían estos medios de transporte y las consecuencias o riesgos que se presentaban. Si bien los derechos a la vida y a la integridad personal estaban suficientemente desarrollados antes de la invención del automóvil, los accidentes comenzaron a incrementarse significativamente.

Es importante ver que pese a las críticas y pronósticos apocalípticos que se hicieron sobre los riesgos que significaría el automóvil, las primeras modificaciones hechas a las legislaciones fueron para ajustar y ampliar el alcance de la legislación sobre daños; de esta forma se entendía que se compensaban económicamente las violaciones a los derechos a la vida y a la integridad personal. Si bien se fueron desarrollando normas legales para ordenar la circulación, no necesariamente fueron estas políticas las que tuvieron la capacidad de revertir el número de accidentes ni el número de muertes o lesiones. En este punto la legislatura fue quizás la que agregó la cuota de optimización y seguridad. Más que los textos legislativos y las ordenanzas de tránsito fueron las demandas contra los fabricantes (por ejemplo: el caso del Ford Pinto) las que obligaron a desarrollar diseños de automóviles más seguros<sup>85</sup>.

---

85 The Ford Pinto Case: A Study in Applied Ethics, *Business and Technology*, Douglas Birsch and John H. Fielder, eds., 1994, State University of New York Press.



Esta analogía muestra una vez más la lentitud (incapacidad) de la legislación para crear protecciones efectivas para los derechos y su incapacidad de ordenar o frenar los desarrollos tecnológicos. Puede decirse que el incremento en la seguridad fue más el resultado de soluciones tecnológicas (diseños más seguros) que el resultado de normas dirigidas a la protección de derechos. La adaptación rápida de la legislación sobre daños y la capacidad de la judicatura de encausar situaciones nuevas, fueron fuertes incentivos para la regulación del mercado automotor.

Quizás exista cierta analogía con la protección de los derechos de privacidad e intimidad. Pero, ¿es en este caso suficiente dejar en el ámbito de la responsabilidad civil el conjunto de incentivos para el ordenamiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación? No debería tenerse en cuenta que la industria automotriz se desarrolló en países que tenían sistemas de responsabilidad civil muy fuertes. Hoy el desarrollo de sistemas informáticos ocurre con mayor velocidad en países en vías de desarrollo, donde prácticamente no existen sistemas difundidos de responsabilidad civil ni la costumbre de litigar por daños, más aun en los casos que si llegan al sistema judicial los montos indemnizatorios son insignificantes al compararlos con las ganancias de comercializar datos personales. Solo debería mencionarse que en América Latina no existen –o no están contemplados en el derecho positivo vigente– los daños punitivos, mientras que en los EE. UU. éstos pueden alcanzar cuantías millonarias (Alterini, A. y A. Filippini 1986: 406-418).

#### Re-conceptualización del dato personal

Al analizar la finalidad de un sistema de información y para evaluar los riesgos de invasión a la intimidad y privacidad es conveniente precisar categorías de datos:

Dato estadístico: la inclusión de la información sólo está justificada para la realización de estadísticas, investigación o monitoreo; por lo que el nombre de las partes no será necesario identificarlo (quizás con la excepción del Estado o partes que mantienen múltiples casos). La consecuencia más importante es que la información que sólo se incluye a estos fines puede amparar-

se en el 'secreto estadístico'. Las normas sobre información estadística suelen incluir cierta obligación para las personas físicas y jurídicas de brindar datos. Como contrapartida se les garantiza cierta confidencialidad, que consiste en que no se publicará ni divulgará ningún dato individual que permita identificar quién brindó la información. La forma en que se divulgarán los datos, queda limitada a las técnicas estadísticas tradicionales.

Dato referencial: la información contenida en el sistema facilita el acceso o el proceso de identificación de documentos o personas necesarios para la gestión.

Dato documental: la información que tiene valor documental habilita para la toma racional de decisiones. Si las partes, por ejemplo, pueden informarse sobre una decisión del juez o una notificación por medio de una consulta al sistema de información, ese dato debe tener valor documental. En todos los datos clasificados como documentales debe garantizarse que la información no pueda ser modificada o, en su caso, deberá dejar rastros sobre el contenido anterior, quién los modificó y cuándo.

Dato registral: la característica más importante son sus efectos legales y su completitud; en un sistema registral, la no existencia de información pertinente tiene valor documental. Los principios que rigen la registración y la actividad de los Registros son: (i) rogación: el Registro no procede de oficio, sino a solicitud de la parte interesada, por intervención de autoridad administrativa o mandato de la autoridad judicial; (ii) todo documento inscripto puede dar lugar a oponibilidad; (iii) existe presunción de veracidad de los asientos registrales; (iv) el Registro debe examinar y comprobar fehacientemente que los documentos que se pretenden inscribir reúnen los recaudos legales del caso.

Poco se ha dicho sobre el papel que juega la información en la toma de decisiones. En el ámbito público y privado debe destacarse en Francia la Ley sobre la Informática, los Archivos y las Libertades<sup>86</sup>:

---

86 J.O. du 7 jan.1978 et rectificatif au J.O. du 25 jan.1978.

Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative a l'informatique,  
aux fichiers et aux libertés

Article 1er. L'informatique doit être au service de chaque citoyen. Son développement doit s'opérer dans le cadre de la coopération internationale. Elle ne doit porter atteinte ni a l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni a la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.

Article 2. Aucune décision de justice impliquant une appréciation sur un comportement humain ne peut avoir pour fondement un traitement automatisé d'informations donnant une définition du profil ou de la personnalité de l'intéressé. Aucune décision administrative ou privée impliquant une appréciation sur un comportement humain ne peut avoir pour seul fondement un traitement automatisé d'informations donnant une définition du profil ou de la personnalité de l'intéressé.

#### Políticas gubernamentales

Históricamente, el derecho ha creado mecanismos, no para limitar los desarrollos tecnológicos sino para regularlos, para establecer un sistema de incentivos, y crear responsabilidades penales y civiles. Ese fue el caso del automóvil, que ha dado lugar a la aceptación del riesgo social que significa y la cantidad de daños personales que generan los transportes. Las soluciones a este tipo de conflictos rara vez son legislativas. En la mayoría de los casos se crean normas jurisprudenciales.

Sin embargo, es necesario un conjunto coordinado de políticas públicas para ordenar la generación de sistemas de información y la protección de los datos personales. La legislación general debería establecer que cada sistema de información que almacene datos personales esté precedido por una evaluación de necesidades, un análisis de riesgos y se establezca explícitamente su finalidad. La información personal almacenada debe ser mínima en función de esa finalidad.

También es necesario que las políticas públicas prevean un control del procesamiento de datos personales tanto en el ámbito público como privado. Esta tarea como autoridad de control puede ser ejercida por un funcio-

nario específico como, por ejemplo, en España la Agencia de Protección de Datos, sino puede ser una de las responsabilidades del Defensor del Pueblo u Ombudsman<sup>87</sup>.

Es necesario que se definan políticas públicas explícitas sobre necesidad, almacenamiento, transferencia, y acceso a los sistemas de información con datos personales. Estas políticas deben ser dinámicas y ser el resultado del análisis de nuevos desarrollos y nuevas violaciones. El objetivo de estas políticas debería ser resolver la incapacidad de la legislación general para resolver situaciones imprevistas.

El órgano de control debería, además de investigar las denuncias y violaciones, verificar que los sistemas de información que se creen tengan una finalidad explícita, y sean minimales con relación a esa finalidad, que guarden normas de seguridad proporcionales a los riesgos evaluados y en el caso de sistemas privados dispongan de un seguro de responsabilidad civil.

Los servicios ofrecidos en Internet deben ser especialmente analizados y se debería promover la investigación y desarrollo de buscadores capaces de omitir los datos personales.

## Soluciones tecnológicas

### Seguridad en el ambiente de Internet

La construcción de la Internet como un sistema abierto de comunicaciones, a la vez que la hace inter-operable, la hace también vulnerable a ciertos riesgos incluyendo intrusiones subrepticias tales como el 'hacking' y los errores humanos. Se pueden identificar tres tipos de riesgos que pueden superponerse:

Errores de programación ('bugs') y problemas provocados por errores de configuración en los servidores web, permiten a usuarios remotos no autorizados robar documentos y lograr información acerca del computador que

---

<sup>87</sup> Véase por ejemplo el veto del Poder Ejecutivo de Argentina al artículo 29 de la Ley de Protección de los Datos Personales (ley 25.326 de 2000) presumiblemente tratando de evitar el costo de la creación de una estructura administrativa.

realiza las tareas de servidor web lo que permite a continuación irrumpir en el sistema. También existen riesgos del lado del navegador o 'browser' que pueden resultar en el uso inadecuado de información personal provista con o sin conocimiento del usuario. Utilizando técnicas de 'escucha' del tráfico de la Red es posible interceptar datos enviados desde el browser al servidor o viceversa.

Estas vulnerabilidades vienen siendo explotadas inocente o deliberadamente. Algunos incidentes recientes incluyen el ingreso a las bases de una compañía de comercio electrónico y robo de miles de números de tarjetas de crédito (Ward, B. 1997). Una encuesta reciente publicada en EE. UU. indica que se realizan cinco ataques serios por mes a sitios web de comercio electrónico<sup>88</sup>.

El Departamento de Defensa de EE. UU. reportó que el 80% de sus sitios fue penetrado, solo en 1996 sufrieron 250.000 intentos de intromisión en sus computadoras<sup>89</sup>. Este tipo de vulnerabilidades hace pensar que lo más indicado es no exponer información crítica en el contexto de la www. Es decir se debe minimizar el tipo de información que se brinda o almacena en equipos accesibles desde Internet separando aquella data crítica de la que no lo es. Esto puede incluir cortes transversales de información, como extraer un determinado tipo de casos de una base de jurisprudencia; o cortes longitudinales tales como extraer los nombres de las partes de todos los casos o de alguna clase de ellos.

Algunas técnicas desarrolladas con el fin de respetar la privacidad en la www

### Tecnologías de etiquetado y licenciamiento

Se trata de licenciar el uso de símbolos llamados trustmarks a los sitios 'en línea' a través de un programa de certificación y auditoría. Estas auditorías

88 (<http://www.techweb.com/wire/news/1997/11/1120hack.html>), (Yasin, R. 1997).

89 (<http://www.gao.gov/AIndexFY96/abstracts/ai96084.htm>), "Information Security: Computer Attacks at Department of Defense Pose Increasing Risks", U.S., General Accounting Office, May 22, 1996.

90 'Privacy: The Key to Electronic Commerce', Information and Privacy Commissioner, Ontario, Canada. ([http://www.ipc.on.ca/english/pubpres/sum\\_pap/papers/e-comm.htm](http://www.ipc.on.ca/english/pubpres/sum_pap/papers/e-comm.htm)).

se realizan por firmas de buena reputación que aseguran la integridad de las trustmarks. Con un 'clic' sobre la trustmark el usuario puede leer la política de privacidad del sitio web. Al menos el sitio debe revelar qué tipo de información recoge, como usa los datos, con quién comparte el sitio esa información, cómo el usuario puede evitar que sus datos sean utilizados por el sitio o terceros, cómo pueden realizarse cambios sobre los datos propios y cómo uno puede borrarse de la base de datos del sitio web. Un ejemplo de este tipo de empresas es TRUSTE (<http://www.truste.com>).

### Tecnología de bloqueo

Una tecnología conocida como PICS (Platform for Internet Content Selection) desarrollada por el World Wide Web Consortium (W3C) del MIT, adjuntará etiquetas a las páginas web. En el momento de navegar en la Red estas etiquetas previenen el ingreso a aquellos sitios que el usuario haya configurado como indeseables. Además del etiquetado de material ofensivo, esta tecnología puede describir también las prácticas del sitio web sobre la información, tales como la información personal que recoge y qué información es re-usada o vendida<sup>91</sup>.

### Tecnologías de intercambio de información

Un ejemplo de este tipo de encares es el proyecto desarrollado por W3C llamado P3P (Plataforma para Preferencias de Privacidad)<sup>92</sup>. Una vez implementado P3P permitirá a los sitios web informar sus políticas de privacidad basándose en un conjunto específico de sentencias acerca de cómo ellos usarán, transferirán, negarán o aceptarán el acceso a los datos personales colectados. El usuario podrá a su vez configurar el conjunto de sus preferencias en privacidad. Si las configuraciones del sitio web y del usuario coinciden, se permite el acceso a dicho sitio sin advertencia alguna. De lo contrario un

91 (<http://www.sciam.com/0397issue/0397resnick.html>) , Paul RESNICK, 'Filtering Information on the Internet', Scientific American

92 (<http://www.w3.org/TR/WD-P3P-grammar.html>), "Grammatical Model and Data Design Model", World Wide Web Consortium, P3P Vocabulary Working Group y (<http://www.w3.org/TR/WD-P3P-arch.html>), "General Overview of the P3P Architecture", P3P Architecture Working Group.

usuario puede negociar (asistido por herramientas simples) con el sitio (incluyendo la posibilidad de que le sea negado el acceso).

#### Perfil anónimo

Un acercamiento alternativo a la recolección de datos personales sobre la Red es el de los perfiles anónimos. Es decir la información demográfica recabada no es relacionada con un nombre en particular.

#### Criptografía

Muchas de las tecnologías de encriptación se encuentran aún en desarrollo. Aun así existe consenso en que las firmas digitales y la encriptación serán las herramientas básicas de todas las transacciones electrónicas. La encriptación se hace necesaria para la seguridad informática, incluyendo autenticación<sup>93</sup>, confidencialidad, integridad y no-repudiación<sup>94</sup>. Existen varias formas de encriptación electrónica, pero actualmente prevalece sobre todas el esquema de clave pública-privada combinado con métodos muy fuertes de encriptación de clave única. El ejemplo más extendido de este esquema es PGP que en inglés es la sigla de Privacidad Bastante Buena (<http://www.pgp.com>). Este esquema encripta el mensaje con un mecanismo de clave única la que es generada aleatoriamente para cada procedimiento y ésta es a su vez encriptada con un mecanismo de clave pública-privada. Esto es, la clave pública únicamente sirve para encriptar y la privada sólo para des-encriptar. De esta forma la clave utilizada para desencriptar sólo está en posesión del destinatario de la información. Este tipo de encriptación utiliza claves de hasta 2.056 caracteres y hasta ahora quebrarlas implica tiempos de procesamiento del orden de miles de años.

---

93 En este contexto 'autenticación' significa que tanto el remitente como el receptor pueden confirmar la identidad de su contraparte y el origen y destino de la información.

94 'No-repudiación' implica que el creador-remitente de la información no puede negar la autoría del envío o de la información.

### Firma digital

Las firmas digitales se utilizan para autenticar las partes en una comunicación en línea, de la misma forma que una firma escrita en un documento de papel autentica la identidad de los individuos involucrados. Sin embargo, a diferencia de las firmas de 'puño y letra', las firmas digitales son transferibles, esa posibilidad de transferencia debe ser manejada correctamente para garantizar la confiabilidad de este sistema. Una firma digital es una pieza de información secreta que un individuo posee y que está relacionada con su nombre. Esto deja lugar a dos riesgos centrales asociados con el uso de las firmas digitales: (1) identificación falsa en el momento de certificación de la firma digital, y (2) la información secreta, es decir la firma digital, es duplicada fuera del control de su propietario. La existencia de estos riesgos ha impulsado el desarrollo de nuevas tecnologías de autenticación, como lo son las técnicas de autenticación biométrica (huellas dactilares, 'huella' de voz, reconocimiento del iris, geometría de la mano, geometría facial, etc.). Paradójicamente este tipo de técnicas crea un nuevo mundo de posibles violaciones a la privacidad.

### Transmisión segura

Estas aplicaciones proveen transferencias seguras de información entre un navegador y un servidor utilizando criptología del tipo clave pública-privada. Existen dos estándares en competencia: Secure HTTP y Secure Sockets Layer (SSL). Ambos poseen el mismo problema: el servidor web está habilitado para des-criptar la información enviada por el usuario abriendo una puerta a su posible uso fraudulento.

### Protocolos para transacciones con tarjetas de crédito

El protocolo de Transacciones Electrónicas Seguras (SET) desarrollado por Visa y Master Card imita el sistema normal de procesamiento de tarjetas de crédito utilizando técnicas de criptografía de clave pública y privada y firmas digitales. Su ventaja es que no permite que el comerciante al que se le está realizando un pago lea la información de la tarjeta de crédito. De todas formas la entidad emisora de la tarjeta conoce y certifica los movimientos.



### Dinero electrónico o virtual

El dinero electrónico (e-cash) se basa en una estrategia diferente a los efectos de ser usado en una red abierta como Internet. Dicha estrategia es evitar enviar información personal, en el caso del comercio electrónico, información acerca de la tarjeta de crédito utilizada. En su lugar se envía el 'dinero electrónico' es decir un mensaje que certifica la existencia del pago pero que no posee ninguna información personal de quien lo realiza. Esta tecnología fue diseñada por David Chaum (Chaum, D.; A. Fiat y M. Naor S/f.: 319-327) con el fin expreso de proteger la privacidad de los individuos. Existen varias implementaciones de esta idea, pero básicamente algunas de ellas están basadas en hardware (smart cards) y otras almacenan 'dinero' basándose en software a los efectos de realizar pagos sobre redes abiertas. En el caso de las basadas en hardware, se trata de sistemas que les permiten a los individuos usar tarjetas con memoria electrónica (bandas magnéticas o chips de memoria). En el caso de las basadas en software, se trata de una aplicación instalada en una computadora en la Red. Hay dos formas básicas de representar la cantidad de fondos almacenados: 'basados en balance', donde un balance simple es almacenado y actualizado en cada transacción o 'basado en notas', donde notas electrónicas, cada una con un valor fijo y un número de serie (tal como un billete real), es transferida de un dispositivo a otro. Estos valores son encriptados en el momento de las transmisiones para asegurar confidencialidad e integridad. La implementación basada en notas de eCash Technologies, Inc ([www.digicash.com](http://www.digicash.com)) usa un proceso de 'firma ciega' que asegura la imposibilidad de seguir la pista del dinero hasta el individuo.

### Seguridad en los centros de cómputo, y otros elementos físicos

Normalmente se pone un gran énfasis en proteger las comunicaciones entre computadoras remotas, sin embargo, gran parte de los robos de información se realizan 'a la antigua', es decir, accediendo localmente a los equipos que almacenan los registros. Esto implica considerar la forma de evitar irrupciones, robos y alteraciones, etc., en equipos, instalaciones y actividades tales como centros de cómputo, transporte de información, respaldo de información, dispositivos de almacenamiento extraíbles (discos blandos, CD-ROM, etc.), notebooks, impresoras, escritorios.

Pueden encontrarse buenos criterios de seguridad de elementos físicos, clasificados por niveles de seguridad en el Real Decreto 994/1999<sup>95</sup> del gobierno español.

Herramientas tecnológicas para control y atención en el uso y manejo de la data

#### Sistemas de información dispersos

Un sistema de información disperso está constituido por dos o más sub-sistemas de información distintos que cooperan. Cada sub-sistema es capaz de procesar data almacenada localmente. La información almacenada para ser accedida remotamente o para propósitos de mantenimiento centralizado, debe estar almacenada de acuerdo a un esquema conceptual global. Sobre el cual se diseña un esquema común de base de datos. De acuerdo a Date es útil pensar un sistema distribuido como una relación de colaboración entre un conjunto de sistemas centralizados independientes pero cooperantes<sup>96</sup>.

Los sistemas distribuidos aportan a la protección de la privacidad, la capacidad de aplicar diferentes niveles de seguridad a información personal de un mismo individuo. De esta forma puede, por ejemplo, cortarse longitudinalmente una base con datos demográficos e identificatorios, separar físicamente las partes resultantes, de forma que los datos de identidad se almacenen bajo medidas de seguridad extremadamente estrictas; y los datos demográficos, con un menor nivel de seguridad, estén disponibles, por ejemplo, para investigación.

Por otra parte, es en la alta integración de los sistemas de información existente hoy en día donde reside, en buena parte, el riesgo a la privacidad de los individuos. Es decir la posibilidad de seguir el comportamiento de un individuo en diferentes áreas, se da gracias a la capacidad de cruzar información de todo tipo: qué está comprando, a quién está llamando o escribiendo, qué debe, qué no debe, de qué está enfermo, etc. Es la alta integración

95 (<http://www.agenciaprotecciondatos.org/datd8.html>), "Real Decreto 994/1999, Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal", España.

96 (<http://www.adb.gu.se/~nickolas/papers/IRIS18.pdf>), Nickolas Makrygiannis, 'Dispersed Information System Structures' Department of Informatics, Göteborg University, Sweden.

de toda esa información la que le da verdadero poder. Su dispersión efectiva ayuda a establecer trabas a qué sub-sistemas pueden colaborar y qué información se puede cruzar a los efectos de proteger la privacidad.

### Tecnologías de autenticación

Un principio clave, que debe ser cuidado por cualquier política de seguridad, es el de responsabilidad. Es decir, poder definir quién es responsable por cada acción realizada en el espacio digital. En consecuencia, es necesaria una correcta identificación y para esto se debe realizar una correcta autenticación. Hay tres tipos clásicos de autenticación: (i) algo que el usuario sabe (una password), (ii) algo que el usuario tiene (una llave, una smartcard, etc.), (iii) algo que el usuario 'es' o 'hace' (biométricas). A pesar de gozar de simplicidad y alta aceptación, la autenticación basada en conocimiento es vulnerable a ataques basados en diccionarios y en 'fuerza bruta', en los que se intenta con cada combinación posible de caracteres.

La biométrica estrecha la línea que separa los métodos de identificación de los métodos de autenticación. Existen dos fases principales en la autenticación biométrica. En la fase de enrolamiento, cierta característica del usuario es medida. Ésta puede ser una característica física tal como sus huellas dactilares, la geometría de su mano, la configuración de las venas de la retina, el diseño del iris, la geometría de la cara o el ADN, o una característica de comportamiento tal como la voz o la dinámica del acto de firmar. En cualquiera de estos casos la tecnología actual permite analizarlos y extraer una representación numérica (en forma de vectores por ejemplo) de la característica. Esta puede ser tan afinada que, por ejemplo, exprese las diferencias entre dos rostros cualquiera. Para autenticar a una persona, la característica considerada debe ser medida nuevamente y el resultado numérico comparado con el almacenado en la primera fase. La persona es entonces autenticada según lo cerca que se encuentre el valor calculado del almacenado.

Si bien se trata de sistemas muy avanzados y precisos de autenticación, debe notarse que las biométricas no son llaves. Por ejemplo, no pueden ocultarse, cambiarse o destruirse. La unicidad de los identificadores biométricos, el hecho de no ser transferibles y de no poder ser perdidos u olvidados les da una ventaja interesante sobre los sistemas basados en conocimien-

to. Pero como se dijo anteriormente, crean un nuevo riesgo a la privacidad y deben ser manejados y almacenados con sumo cuidado y su uso debe ser restringido al esperado por el usuario.

#### Manejo de notificaciones

Después de tomadas todas las medidas de seguridad que se consideren adecuadas y de aplicar políticas de autorizaciones y autenticación que correspondan con la clasificación de la información manejada, debe considerarse la posibilidad de que sean burladas. Es muy importante entonces minimizar el tiempo durante el cual la intrusión no es detectada a los efectos de minimizar sus perjuicios. Para lograr esto se deben mantener registros de todas las actividades realizadas sobre el sistema por cualquiera de los usuarios que poseen algún derecho sobre la información. Estos registros, además de dar una pista de los perjuicios ocasionados, deben ser inspeccionados automáticamente de forma que detecten patrones que sugieran una posible irrupción en el sistema, por ejemplo sucesivos intentos fallidos de autenticación. Estas aplicaciones deben realizar una notificación al administrador del sistema o al encargado de la seguridad para que éste investigue la situación potencialmente peligrosa. Así mismo, el sistema debe notificar sobre operaciones especialmente delicadas o sospechosas, tales como copias, bajas o modificaciones masivas de información.

#### Conclusiones

Cada vez que se sacrifica la intimidad y la protección de los datos personales, la justificación se basa en la solución de un conflicto de intereses: la seguridad pública, la lucha contra las drogas, la libertad de prensa (Budano Roig, A. 1998: 181-217), etc. en el que se establece una preferencia en contra de la privacidad e intimidad. Es claro que no hay reglas generales que puedan establecerse por la vía legislativa, este es el terreno propio de las decisiones judiciales que pueden resolver con justicia las situaciones particulares.

Atento, pues, a la disparidad de criterios existentes dentro de los órganos del Estado con respecto a la publicidad de la información recogida en

sus actuaciones, o en los bancos de datos privados y ante la certeza de que tanto el volumen como las facilidades de acceso seguirán creciendo, mientras, que la demanda de información, con un interés legítimo o sin él, irá en aumento, se considera altamente recomendable proponer legislación que contemple las situaciones anotadas y, fundamentalmente, defina principios generales aplicables durante el desarrollo de procesos de informatización.

Esta legislación debería ser compatible y complementarse con la ley que determine los alcances del habeas data aún no reglamentado en algunos países, puesto que, en principio, la publicidad rige para casi toda información que se maneja en la esfera pública. Con todo, deberían establecerse lineamientos que atiendan al ciudadano en su situación de indefensión frente al uso que de esa información pueda hacerse. Será necesario, pues, establecer límites en los procesos de recolección de datos mediante normas sustantivas que exijan la identificación previa de la necesidad de contar con el dato y su finalidad de uso, así como quiénes podrán requerir tal información.

La creación de sistemas de procesamiento de datos debería ser transparente y accesible a todas las personas. Es necesario que las agencias gubernamentales que trabajen con bancos de datos tengan contactos con instituciones independientes y organizaciones no gubernamentales que ofrezcan el servicio de sus expertos y representen la opinión de sectores específicos. Se deberían estudiar, como análisis de riesgo, los efectos y consecuencias que los sistemas de procesamiento de datos puedan producir en la sociedad.

La legislación debería evitar que la información almacenada genere o permita cualquier forma de discriminación o preconcepción, por ejemplo mediante la recopilación y conservación de datos sobre creencias religiosas, opiniones políticas, actitudes sexuales, origen étnico, discapacidad, etc. A su vez, se deberían identificar y estipular los plazos en que el mantenimiento de los datos fuera necesario, definiendo los procedimientos mediante los cuales serán eliminados. La publicidad no protege la indiscriminada divulgación de los datos, ni significa convertir a la administración pública en un servicio de informes. La legislación debería establecer en qué casos la información referente a un individuo puede ser proporcionada a terceros.

Resulta, necesaria, pues, la definición de políticas en esta área, sea abriendo la información del Estado a cualquier usuario y admitiendo el recurso individual de reserva de la información, o, por el contrario, restrin-

giendo el acceso solamente a quienes ostenten un interés legítimo debidamente acreditado. Las definiciones en este campo son un requerimiento sustancial para el desarrollo y la eficacia de los sistemas de información, así como de los servicios públicos de información y de los registros estatales, y, en especial, del procesamiento estadístico de los datos.

Los 'motores de búsqueda' facilitan la tarea de obtener información y es por ello que se les reconoce una marcada utilidad, sin embargo también son el principal instrumento informático en contra de los derechos de privacidad. Es difícil, pero deberían 'saltar' sobre los datos personales; esto llevaría a diferenciar dentro de un registro automatizado (sea de texto o estructurado) la información que pueda relacionarse unívocamente con una persona determinada.

La auto-regulación ha sido exitosa en áreas similares, por eso de acuerdo con los antecedentes expuestos, el diseño de los sistemas de información debería –mientras no existan normas o políticas explícitas– buscar no romper el equilibrio entre:

- publicidad y transparencia de las actuaciones del Estado
- legitimidad de las actividades privadas que supongan la acumulación de datos personales

y la protección de la privacidad y la intimidad de las personas (prevalentemente la de los grupos más vulnerables).

Hoy, este equilibrio se garantiza con las más recientes tendencias sobre la protección de datos personales:

- principio de finalidad
- principio de proporcionalidad (los datos deben ser adecuados, pertinentes y no excesivos)
- los datos se obtendrán y tratarán legal y legítimamente
- derecho de acceso a la información (a saber, antes de iniciarse cualquier tratamiento informático, qué datos personales y cómo dichos datos van a ser tratados, transmitidos y transferidos a otras personas)
- derecho a saber a quién se han transferido sus datos personales
- derecho de oponerse por motivos legítimos a que los datos sean objeto de tratamiento informático

- derecho de rectificación
- acciones específicas para la garantía del habeas data
- cancelación de los registros cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para su finalidad
- secreto estadístico
- existencia de una autoridad de control y protección de datos personales.
- control estricto de la organizaciones que comercializan datos personales
- penas severas para quienes violen las normas y para quienes roben información.

La forma de alcanzar el equilibrio supone varias políticas diferenciadas:

Muchas de las violaciones surgen de la creciente tendencia del Estado a crear bases de datos o registros. En muchos casos son las legislaturas las que los crean. Debería existir una normativa que establezca requisitos para su creación y las condiciones necesarias para su operación, incluyendo medidas de confidencialidad y seguridad. En palabras de Leggiere, muchos riesgos o violaciones son la consecuencia de la 'ignorancia' sobre el potencial de las nuevas tecnologías<sup>97</sup>. Tampoco debe olvidarse que la protección de la privacidad es una protección frente a los sistemas totalitarios<sup>98</sup>.

La iniciativa privada requiere leyes que regulen actividades específicas, por ejemplo: bureau de crédito, tarjetas de crédito, bancos, teléfonos, historias clínicas, etc. Estas leyes deben buscar equilibrar los intereses económicos con los derechos de privacidad e intimidad, algunos elementos claves son: la asignación de responsabilidad civil debe estar direccionada como un incentivo hacia la protección de los derechos fundamentales; deben crearse autoridades de control y vigilancia; y, obligar a los responsables de las bases de datos a adoptar severas, medidas de seguridad. Es fundamental para regular estas actividades que los jueces estén informados sobre los nuevos desarrollos tecnológicos y un recurso accesible y efectivo de habeas data.

El problema más arduo se relaciona con Internet y más aun cuando está por medio la libertad de expresión, por ejemplo: periódicos on line. Hoy

---

97 (<http://www.upenn.edu/gazette/1198/leggiere.html>) Phill Leggiere, *Constitutionalist in cyberspace*, *The Pennsylvania Gazette*, 1998.

98 Ver nota 12 y texto acompañante.

las leyes de Internet son las leyes del mercado<sup>99</sup>, más aun Internet ha modificado algunas de las leyes clásicas del mercado. Por eso es actualmente difícil lograr garantías para los Derechos Humanos en Internet. Es importante analizar la evolución del derecho a la libertad de expresión<sup>100</sup>, en particular la decisión que tome la Suprema Corte de los EE. UU. en *Free Speech Coalition v. Reno* Si bien existe en Internet una creciente auto-regulación, los sitios de mayor riesgo son los que evaden todo marco de regulación.

### Bibliografía

- Alterini, A. y A. Filippini  
 1986 Responsabilidad civil derivada de la difusión de noticias inexactas: acto ilícito o acto abusivo. En: 1986-c La Ley, pp.: 406-18.
- Annas, G. J.  
 1999 Genetic Privacy: there ought to be a law. En: 4 Texas Review of Law y Politics, pp.: 9-15.
- Antik, A. y L. Ramunno  
 2000 Habeas Data: comentarios sobre los bancos de datos privados destinados a proveer informes. En: 2000-b La Ley, p.: 1.164.
- Bianchi, A.  
 1995 Habeas data y derecho a la privacidad. En: 161 El Derecho pp.: 866-878.
- Bidart Campos, G. J.  
 1992 Identidad, filiación y privacidad de una menor en su juicio de filiación paterna: nada de vedettismo informativo. En: 145 El Derecho p.: 415.

99 The end of Privacy: the surveillance society, *The Economist*(May 1<sup>st</sup>, 1999) 21-23.

100 Algunos ordenamientos reconocen limitaciones al derecho de prensa. Así, por ejemplo, en el derecho alemán, se establecen "límites en las disposiciones de las leyes generales, en las disposiciones legales adoptadas para la protección de la juventud y en el derecho al honor personal" (artículo 5 inciso 2 de la Constitución alemana).



- Birsch, D. y J. H. Fielder (eds.)  
1994 The Ford Pinto Case: A Study in Applied Ethics, Business and Technolog. State University of New York Press.
- Budano Roig, A.  
1998 La libertad de prensa, la censura previa y el derecho a la intimidad de una menor. En: 177 El Derecho pp.: 181-217.
- Cadoux, L.  
1994 L'experience française en protection des données personnelles dans le domaine des banques de données judiciares. En Informática Judicial y Protección de Datos Personales Departamento de Justicia, Gobierno Vasco, pp.: 157-171.
- Cappelletti, M. y B. Garth  
1988 Acesso à Justiça. Fabris Editor.
- Cifuentes, S.  
1995 La intimidad y el honor de los vivos y de los muertos. En: 162 El Derecho p.: 404.
- Cifuentes, S.  
1999 Reconocimiento Jurisprudencial del derecho a los datos personales informáticos y del habeas data en su verdadero fin tutelar. En: 1999-e La Ley, p.: 151.
- Cifuentes, S.  
1999 Nota al fallo: "Reconocimiento del derecho a los datos personales informáticos y del habeas data en su verdadero fin tutelar". En: La Ley (diario del 15 de septiembre).
- Chaum, D.; A. Fiat y M. Naor  
S/f. Untraceable Electronic Cash. En: Advances in Cryptology crypto '88. S. Goldwasser. (Ed.) Springer-Verlag.
- del Villar, R.; A. Díaz de León y J. Gil Hubert  
2000 La regulación de protección de datos personales y burós de crédito en América Latina. En: International Conference on Credit Reporting Systems World Bank Institute.
- Demeriex, M.  
1992 Fundamental Rights in Commonwealth Caribbean Countries. University of West Indies.
- Fuentes Torrijo, X.  
2000 Criterios para solucionar el conflicto entre la libertad de

- expresión y la protección de la honra de las personas: dos métodos distintos de razonamiento jurídico. En: 6 (1) *Ius et Praxis*, pp.: 427-41.
- Gozáini, O.  
2001 *Habeas Data. Derecho Procesal Constitucional*. Rubinzal Culzoni eds.
- Gregorio, C. G.  
1999 *Información, Privacidad y Derechos del Niño*. XVII Congreso Panamericano del Niño. OEA/SER.K/XXIV.18.1/CPN-/DOC.12/99.
- Jones, J.  
1995 *Maintaining Unsubstantiated Records of 'Suspected' Child Abuse: much ado about nothing or a violation of the right of privacy?*. En: *Utah Law Review*, pp.: 887-912.
- Leggiere, P.  
1998 *Constitutionalist in cyberspace*. En: *The Pennsylvania Gazette*.
- Makrygiannis, N.  
S/f *Dispersed Information System Structure*. Department of Informatics, Göteborg University, Sweden.  
1989 *PC Peep Show: computers, privacy, and child pornography*. En: *27 John Marshall Law Review* pp.: 989-1013.
- Martorell, F.  
1993 *Impunidad diplomática*. Buenos Aires: Editorial Planeta.
- Miller, M.  
2000 *Credit reporting systems around the globe: the state of the art in public and private credit registries*. En: *International Conference on Credit Reporting Systems* World Bank Institute.
- Peña González, C.  
1996 *El derecho civil en su relación con el derecho internacional de los derechos humanos*. En: *Sistema Jurídico y Derechos Humanos* (Medina, C. y J. Mera Figueroa, eds.) Universidad Diego Portales, Chile, pp.: 545-660.
- Pierini, A.; V. Lorences y M. I. Tornabene  
1999 *Habeas data: derecho a la intimidad*. Editorial Universidad.

- Prosser, W.  
1960 Handbook of the Law of Torts
- Puccinelli, O.  
1999 El Habeas data en Indoiberoamérica. Santa Fe de Bogotá: Editorial Themis.
- Resnick, P. Filtering  
1997 Information on the Internet. En: Scientific American, marzo.
- Roche, P. y L. Glantz  
1996 The Genetic Privacy Act: a proposal for national legislation. En: Jurimetrics Journal 37, pp.: 1-11.
- Rotunda, R.  
1995 Computerized highways and the search for privacy in the case law. En: Computer y High Technology Law Review pp.: 119-27.
- Roxborouh, P.  
1999 Invasion of privacy: telephone customers upset with billing system. En: The Jamaica Gleaner, 8 de marzo.
- Rubinfeld, J.  
1989 The Right of Privacy. En: Harvard Law Review, pp.: 737-752.
- Sagüés, N. P.  
1995 Subtipos de Habeas data. En: 1995-iv Jurisprudencia Argentina, pp.: 352-5.
- Schwartz, P.  
1992 Data processing and government administration: the failure of the American legal response to the computer. En: 43 Hasting Law Review pp.: 1321-1389.
- Shapiro, R. y G. Annas  
1994 Who sees your medical records? En: Human Rights: Journal of Individual Rights, pp.: 10-36.
- Shepherd, L.  
2001 Looking forward with the Right of Privacy. En: Kansas Law Review 49, pp.: 251-320.
- Slaibe, M. y C. Gabot  
2000b Habeas data: su alcance en la legislación comparada y en nuestra jurisprudencia. En: La Ley, p.: 27.

- Sosa, R.  
2000 El habeas data y el amparo al derecho a la intimidad. En: Gaceta Judicial 74 (República Dominicana).
- Traband, R.  
1995 The Acton case: the Supreme Court's Gradual sacrifice of privacy rights on the altar of the war on drugs. En: Dickinson Law Review 100, pp.: 1-28.
- Vibes, F.  
2000d Internet y Privacidad: la difusión en Internet de imágenes lesivas de la intimidad, el honor y otros derechos personalísimos. En: La Ley, pp.: 1011-1024.
- Ward, B.  
1997 Hackers find theft at fingertips. En: Windsor Star, Oct. 21.
- Warren, S. y L. D. Brandeis  
1890 The Right To Privacy. En: Harvard Law Review 4, p.: 193.
- Williams, G.  
1999 On the QT and very hush hush: a proposal to extend California's Constitutional right to privacy to protect public figures from publication of Confidential personal information. En: Loyola of Los Angeles Entertainment Law Journal 19, pp.: 337-61.
- Yasin, R.  
1997 E-Commerce Sites Top Hacker Hit List. En: InternetWeek reported in Tech Web News, 20 Nov.

# Internet y derechos de autor

Agustín Grijalva\*

## Las dos caras de las NTIC y de la propiedad intelectual

El hombre tiene una inagotable capacidad de enamorarse y aterrorizarse de sus creaciones. Lo desconcertante es que a veces nuestra fuente de fruición y miedo es la misma. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), y particularmente Internet, integran una de estas fuentes de paradojas.

Internet, o mejor dicho la Red, es vista por unos como una escalera mágica para ascender a sus utopías: una posibilidad de democratizar el conocimiento, la educación, la cultura, las decisiones; hay quienes la ven como un mundo fluido y sin cadenas, inasible para los estados, donde al final seamos libres; otros la perciben como un mercado sin límites, sin fronteras, aduanas, horarios y ni siquiera dinero, al menos en su forma convencional.

En contraste, hay una visión de la Red como una escalera hacia abajo, algo que nos envuelve y deshumaniza marcando el descenso a un mundo irreal, sin relaciones personales, un mundo de solitarios compradores que han relegado al mundo real a cambio de otro caótico, hecho sólo de evanescentes imágenes y sonidos, que devoran distancias y que sacrifican la intimidad hasta lo asfixiante.

---

\* Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador

Curiosamente, la propiedad intelectual también es objeto de este juego de antipatías y apologías. Anteriormente relegada a la condición de disciplina jurídica menor, tiene hoy gran importancia por obra de la economía y la sociedad de la información. Igual que la Red, cosecha elogios y diatribas. Hay quienes la erigen en derecho humano inviolable, incentivo perfecto o único para la creatividad, la inversión y la innovación. En ojos de otros, la propiedad intelectual consagra la expropiación, el monopolio y la mercantilización del conocimiento, de la cultura y de la información por parte del poder económico.

Estas visiones sobre la Red y sobre la propiedad intelectual parecerían provenir más de nuestra imaginación mítica o utópica, la cual por cierto tiene un profundo valor y sentido humano. Empero, es necesario también un ejercicio analítico, una representación de claros y oscuros construida sobre un esfuerzo de objetivación que, aunque siempre relativo, alumbre algo nuestras ideas y nuestras acciones.

Aquí hacemos un pequeño ejercicio de este tipo, bajo la forma del ensayo y con relación a un tema específico: los vínculos entre la Red y los derechos de autor. Expondremos conceptos jurídicos, pero para analizarlos y discutirlos críticamente desde nuestra realidad, la de países agobiados por la pobreza y la desigualdad social, pero ricos en culturas, en biodiversidad y también en miedos y en sueños.

Se realiza primero una aproximación conceptual a la propiedad intelectual en general y en particular al Derecho de Autor. Luego se hace una relación de ésta con las nuevas tecnologías de la información en torno a ciertos conceptos centrales: autor y productor, originalidad, reproducción y comunicación, usos honrados y copia privada. Finalmente, se formulan algunas hipótesis sobre las posibilidades de apropiación y difusión por la Red que permite el Derecho de Autor.

La tesis central del ensayo es que el Derecho de Autor, al menos en su versión clásica, no constituye un sistema del todo adecuado para la protección de la propiedad intelectual en Internet. Esta inconveniencia viene dada, tanto por las características sociales y tecnológicas de Internet como por la distorsión misma que sufre el Derecho de Autor al aplicarse a la era digital.

Veremos que desprotección y protección excesiva son dos extremos que nos alejan de los verdaderos objetivos de la propiedad intelectual. Estos ex-

tremos son también perjudiciales para un uso socialmente beneficioso de la Red. En consecuencia, deberían diseñarse nuevas instituciones jurídicas que respondan mejor a un uso social del entorno digital. Existen marcos jurídicos e institucionales que permiten a los países en desarrollo negociar normas y políticas de difusión del conocimiento, para ello también es necesario un activo papel de la sociedad civil.

### **Aproximación a la propiedad intelectual**

La propiedad intelectual, como el dios Jano, tiene dos rostros: el de la apropiación, la exclusividad, la exclusión, por un lado, y el de la socialización y la difusión, por el otro.

La propiedad intelectual consiste en un complejo de diversas instituciones jurídico-económicas orientadas a amparar la explotación exclusiva de bienes intangibles. Así como una empresa es dueña de sus instalaciones o vehículos, puede ser en alguna manera 'propietaria'<sup>1</sup> del invento que supone un nuevo artefacto y de la marca que coloca sobre él. Si alguien publica un libro narrando la historia del invento, el escritor podría tener derechos de autor sobre el texto de dicho libro.

En líneas generales, la propiedad intelectual se divide en tres grandes áreas:

- Derechos de autor, área que comprende la protección de obras literarias, artísticas y científicas, así como contenidos de las nuevas tecnologías de la información. Esta es la materia principal del presente ensayo.
- Derecho industrial, esta área incluye la protección de invenciones (el derecho exclusivo sobre ella se denomina patente), marcas y otros signos distintivos.
- Derechos de obtentores de nuevas variedades vegetales.

Hay otras creaciones intelectuales, a veces de significativo valor económico, que no ajustan claramente en ninguna de estas categorías, tales como los co-

---

1 El símil es relativo y por tanto discutible porque hay importantes diferencias entre la propiedad común y la propiedad intelectual, tales como la temporalidad, limitaciones propias y objetos intangibles que caracterizan a la segunda.

nocimientos tradicionales de los pueblos indígenas y para los que se discute regímenes sui-géneris.

El núcleo de la propiedad intelectual es el *ius excluendi* es decir la posibilidad de que el titular de estos derechos de propiedad excluya a otros del uso o de la explotación económica de una obra, un invento o una marca. De esta forma sólo tal titular o los por él autorizados pueden producir, usar, reproducir, transformar y, en general, comercializar estos intangibles.

Empero, por otro lado, los derechos intelectuales exclusivos 'nunca son absolutos' pues existen una serie de excepciones y limitaciones en función del interés social, entre las cuales destacan el 'carácter temporal' de estos derechos y los llamados 'usos honrados'<sup>2</sup>.

Hay también limitaciones propias de cada régimen; así por ejemplo, aunque una obra literaria esté protegida por los derechos del autor, ésta puede ser citada e incluso reproducida, dentro de ciertos parámetros, para fines informativos, educativos o culturales. Aunque en principio no puede fabricarse legalmente un invento patentado, salvo por el titular o los por él autorizados, existen licencias obligatorias mediante las cuales el Estado, en condiciones excepcionales, puede obligar al titular de la patente a transferir temporalmente y a cambio de un pago, su derecho exclusivo.

Por otra parte, en un Estado en que otros derechos constitucionales están garantizados a más del de propiedad intelectual, ésta tiene que hacerse compatible, antes que imponerse, en su relación con otros valores constitucionales tales como el derecho a la cultura, a la información, a la educación, al desarrollo científico y tecnológico, a la libertad de expresión. Esto es algo frecuentemente olvidado por quienes se dedican más a la apología que al estudio crítico de los derechos intelectuales.

En un Estado de derecho, la propiedad intelectual se ejerce, como todo derecho, en el marco constitucional. Los sistemas constitucionales modernos buscan activamente el balance y mutua limitación, cuando sea necesaria, entre derechos constitucionales, antes que la exclusión o negación de unos por otros. Se aspira a lograr así el ejercicio simultáneo del mayor número de derechos posibles.

---

2 Es el llamado *fair use* en el Derecho de copyright, equivalente del Derecho de Autor en los países de common law



Desde el punto de vista económico, las limitaciones a la propiedad intelectual adquieren pleno sentido y necesidad al estar inscritas en una economía de mercado. La propiedad intelectual, como derecho exclusivo y excluyente, es algo igual o al menos cercano a un monopolio<sup>3</sup> y, por tanto, relativamente contrario a la libertad para producir o comercializar los bienes o servicios que incorpora esta información.

Por esta razón, el Derecho y las políticas de la competencia económica han sido vistas como una contraparte indispensable a la propiedad intelectual. Una contraparte destinada a impedir que se pase del uso al abuso de derechos de propiedad intelectual. Si los derechos de propiedad intelectual fueren absolutos, la innovación y el intercambio de ideas se esfumarían.

Lamentablemente, el predominio de los intereses económicos de los países industrializados tanto en las negociaciones internacionales sobre esta materia, como en numerosas legislaciones nacionales, viene desvirtuando progresivamente el equilibrio entre exclusión y difusión en la propiedad intelectual, al inclinar cada vez más la balanza hacia la protección de los intereses de los titulares, a veces hasta el punto de perjudicar los intereses sociales (Buydens, M. 1999).

Así por ejemplo, los intereses de las industrias biotecnológicas presionan por ampliar la posibilidad de obtener patentes sobre elementos clásicamente excluidos, tales como los seres vivos y los descubrimientos. Las industrias de software, en cambio, han presionado para proteger los programas de computación bajo el régimen de derechos de autor, asimilándolos a las obras literarias de una forma claramente forzada. Se busca así mismo proteger ya no sólo la selección y disposición de elementos de una base de datos sino su contenido. Hay, en general, una tendencia a aumentar excesivamente los plazos de protección de la propiedad intelectual, a aplicar ésta a nuevos ámbitos antes excluidos y a eliminar o disminuir excepciones y en general posibilidades de 'usos honrados' de los bienes intelectuales protegidos.

En contraste, formas de información económicamente valiosas generadas en los países en desarrollo se hallan desprotegidas e incluso son, con frecuencia, objeto de apropiación, mediante la propiedad intelectual, por par-

---

3 Esta afirmación debe ser matizada por el hecho de que para que haya monopolio el derecho exclusivo que concede el derecho intelectual debería eliminar la competencia en un mercado específico de producto o servicio (mercado relevante), no existiendo productos o servicios sustitutos.

te de empresas de los países industrializados. Ejemplos de tal información son los conocimientos ancestrales de comunidades indígenas o la información genética de países megadiversos, información sumamente útil para transnacionales farmacéuticas, de insumos agrícolas o biotecnológicos. Las producciones culturales de países en desarrollo, tales como la artesanía y el folclore, se hallan en situación similar.

La presión de los países desarrollados, especialmente Estados Unidos, para aumentar la protección a la propiedad intelectual en los países en desarrollo, se ha traducido en reformas jurídicas e institucionales en estos últimos países. Sin embargo, la efectividad de estas reformas, y por tanto el aumento del nivel de protección, ha sido más bien limitada. Paradójicamente, esta situación podría atribuirse a esta presión puramente externa y a la falta de grupos de interés, al interior de los países en desarrollo, que presionen por una protección efectiva<sup>4</sup> (Sell, S. 1998).

Todas estas críticas a los excesos y abusos de la propiedad intelectual no implican, por cierto, desecharla como institución socialmente útil. Hay mucha información, obras e invenciones que no se producirían sin esta protección, muchas industrias culturales y autores que la merecen y la requieren. Sin protección muchas inversiones y transacciones no se realizarían. En una economía de mercado es poco realista pretender que las empresas propietarias de información gasten ingentes cantidades para luego ser desplazadas del mercado por competidoras que inmediatamente ofrezcan copias mucho más baratas de sus productos.

Los derechos de autor están incluidos en las declaraciones de derechos humanos y esto no por mera coincidencia. Las creaciones intelectuales están vinculadas a los derechos de la personalidad y a los derechos laborales, ambos tocan directamente la dignidad de la persona. El trabajo intelectual puede y debe ser reconocido social y económicamente. Lo contrario sería apoyar un régimen de expoliación de esta forma de trabajo humano que, probable y paradójicamente, nos llevaría a formas absolutas de monopolio (Lévy, M. 1999). No es, por tanto, el reconocimiento de derechos a los creadores intelectuales, sea mediante un profundamente renovado Derecho de Autor o nuevas instituciones, lo que aquí discutimos, sino su alcance, su es-

---

4 Según Susan Sell, esto contrasta con la comparativamente mayor efectividad, derivada del mayor interés de sectores nacionales, en la aplicación de legislación de protección de la competencia ('antitrust').

estructura, las formas de remuneración y excepciones aplicables en la Red. En definitiva, su relación con los intereses públicos en juego.

De hecho, cuando en los países en desarrollo han surgido industrias nacionales productoras de bienes con alto valor agregado de propiedad intelectual, también ha aumentado el interés por protegerla efectivamente, como lo demuestran los casos de productores de vídeo y música en Brasil, Corea, México, las Filipinas y Singapur, la industria informática de Tailandia y Malasia y la farmacéutica de la India. (Sell, S. 1998).

Dentro de esta economía política de la propiedad intelectual, la relativa a la Red muestra destacadas particularidades. La alta capacidad de comunicación y reproducción de obras colocadas en Internet hace especialmente necesario y complejo este balance no sólo legal sino real entre exclusión y difusión.

Una protección excesiva de las obras que circulan en la Red dificultaría o haría imposible el aprovechamiento creativo de las mismas. Escribir un libro, componer una obra musical o gráfica utilizando la Red, requeriría una autorización tras otra para utilizar textos, sonidos o gráficos protegidos. Esto volvería muy oneroso y complejo el proceso. Una protección muy débil o ineficiente desmotivaría la colocación en la Red de obras de autores o productores que desean protegerlas y explotarlas económicamente. La fácil, y a veces incontrolable, reproducción de obras que la Red permite combinada con una ausencia de protección la convertiría en una zona sin derechos en la que muchos no querrían ingresar.

El mecanismo por el que los países desarrollados, y especialmente Estados Unidos, vienen presionando para mayor protección de la propiedad intelectual consiste en vincularla con el comercio. Se afirma que un país no puede exportar o invertir de forma rentable en otro en el cual sus productos van a ser falsificados y vendidos a precios muy inferiores. Por tanto, los Estados Unidos, por ejemplo, han tomado retaliaciones comerciales contra los países que no protejan la propiedad intelectual.

El Acuerdo de Aspectos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) es justamente la institucionalización, mediante un mecanismo multilateral negociado en el marco del GATT, de estándares internacionales mínimos de propiedad intelectual. El ADPIC no contiene ninguna disposición ad-hoc para medios digitales en red, pero universaliza la protección de software vía derechos de autor. Además, los ADPIC permi-

ten, mediante las excepciones a los derechos exclusivos, desarrollar políticas de información para la docencia, la investigación y el uso privado (Correa, C. M. 1996).

La desterritorialización de Internet, empero, vuelve relativa esta vinculación entre propiedad intelectual y comercio internacional. El comercio electrónico vía Internet, por ejemplo, permite transacciones inmediatas en que incluso las mercancías adquiridas y el pago del precio pueden ser virtuales, y por tanto muy diversas, a las de una importación o una inversión internacional convencional. Por supuesto, quien vende por Internet puede proteger formalmente, mediante derechos de autor, su información, pero no puede discriminar siempre entre los países de mayor o menor protección.

### **Propiedad intelectual y nuevas tecnologías de la información**

Hay un vínculo directo entre propiedad intelectual y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC). De entre las instituciones jurídicas tradicionales, ha sido la propiedad intelectual la preferentemente seleccionada, sobre todo por los países desarrollados, para proteger su producción y comercialización de bienes informacionales o bienes con valiosa información incorporada.

En una economía en que un alto componente del valor agregado está dado por la tecnología y en general la información incorporada, el carácter de bien público propio de la información se vuelve evidentemente problemático. El producir información requiere con frecuencia significativas inversiones, como en el caso de un nuevo programa de computación, una base de datos, obras multimedia, grabaciones musicales o cinematográficas. Paradójicamente, con las nuevas tecnologías, reproducir esa información resulta fácil y barato, como bien lo muestra la amplia reproducción ilegal de software, videos o libros.

Si producir información es caro y difícil, mientras que copiarla es barato y fácil, ¿por qué entonces una empresa, por ejemplo de programas de computación, va a realizar inversiones para producir nuevo software? Las respuestas son variadas: puede ser que de todas maneras la empresa que produce los originales se beneficie de ser la primera en el mercado, puede ser que cuente con subsidios estatales o que, de todas formas, siempre existan

consumidores que prefieran los productos originales. Otra respuesta se halla, justamente, en la propiedad intelectual. Al asegurarle, en un grado aceptable, el Estado a la empresa la exclusividad en la producción del programa, la competencia basada en la copia puede al menos ser disminuida o controlada (Cooter y Ulen 1998).

Para los países en desarrollo, como predominantemente importadores y consumidores de la información transmitida mediante estas nuevas tecnologías, los problemas y desafíos son complejos. Pese a que aún hay escasez de estudios empíricos, puede arriesgarse la afirmación de que la propiedad intelectual es más importante para los intereses de un país en el comercio internacional mientras mayor sea su producción de bienes vinculados a las nuevas tecnologías (Correa, C. M. 1999). Para los países que principalmente las importan o consumen lo fundamental es asegurar que los niveles de protección de la propiedad intelectual no inhiban el comercio, la transferencia tecnológica y la producción e innovación nacional.

Un desafío más profundo, para los países en desarrollo, consiste en convertirse ellos mismos en innovadores productores de estos bienes de la información. Ello es complejo pero no imposible, como lo ha demostrado un adecuado papel estatal en el desarrollo de la industria informática en países como Brasil, India, Corea o Costa Rica. En América Latina como conjunto, los derechos de autor sobre programas de computación corresponden en su mayoría a empresas extranjeras. La producción propia de la región se concentra más bien en la industria editorial, la creación musical y obras televisivas (Correa, C. M. 1999).

### **Derechos de autor e Internet**

Entre las NTIC la Red plantea a la propiedad intelectual problemas complejos y a la vez fascinantes. En la relación específica con la propiedad intelectual, la Red impacta especialmente sobre los regímenes de derechos de autor y marcas (y la relación de éstas últimas con los nombres de dominio). En este ensayo, como hemos dicho, atendemos exclusivamente a la primera de estas relaciones, la relativa a derechos de autor.

Los derechos de autor consisten básicamente en la facultad exclusiva del titular de tales derechos para explotar económicamente una obra, entendi-

da ésta como una creación artística o literaria, un texto científico o contenidos de nuevas tecnologías de la información. En otras palabras, el Derecho de Autor es la facultad legal de excluir a otros de tal aprovechamiento económico de la obra. Empero, como veremos, incluye también otro tipo de derechos, llamados derechos morales.

Desde el punto de vista económico, el titular de los derechos de autor puede realizar, autorizar o prohibir la reproducción, comunicación, distribución, importación y traducción de las obras bajo su derecho. La relación de los derechos de autor con Internet es entonces directa, pues en la Red circulan numerosas obras, tales como textos, imágenes, música, programas de computación, bases de datos, planos, diseños, etc.

El problema central en la relación entre derechos de autor e Internet viene dado, como en la propiedad intelectual en general, por la búsqueda del balance entre exclusión y difusión. Es cierto que los autores y productores deben tener derecho a que se reconozca su esfuerzo creativo y su inversión económica, pero la cultura y las ideas no pueden ser monopolizadas sino al costo de suprimir la vida cultural y educativa de la comunidad.

Por ejemplo, quienes escriben y publican libros para el sistema escolar deben tener derechos de autor, pero si tales derechos llevan a fijar precios monopólicos que los vuelvan inaccesibles, se plantea un problema de política educativa más allá de los derechos de autor, que sin embargo los incluye. En esta línea, el Apéndice del Convenio de Berna establece a favor de los países en desarrollo licencias obligatorias para traducción de obras para uso escolar, universitario y de investigación. Tales licencias vuelven disponibles ciertas obras para responder a necesidades del público o del sistema educativo a un precio comparable al de sus países de origen. La evaluación del papel social e importancia de los derechos de autor, entonces, no debe ni puede hacerse aislándolo de otras consideraciones sociales.

En general, para evitar abusos en el ejercicio de los derechos de autor, estos se conceden de forma temporal y se hallan limitados por excepciones y 'usos honrados'. La existencia y ejercicio de 'usos honrados' son fundamentales para que los derechos de propiedad intelectual no devengan obstáculos a la difusión del conocimiento y la competencia económica.

En la teoría de derechos de autor son 'usos honrados' aquellas excepciones que no atentan a la normal explotación de la obra, ni perjudican al titular de los derechos, causando perjuicio a sus legítimos intereses. A más de

la posibilidad de hacer citas, otros ejemplos de usos honrados son la difusión de artículos o comentarios de medios de comunicación, citando la fuente; la difusión por la prensa de conferencias y discursos, el uso personal de anotaciones de conferencias, entre otros.

La iniciativa internacional de carácter legislativo más amplia sobre derechos de autor e Internet es la de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)<sup>5</sup>. Esta organización de las Naciones Unidas ha propuesto, para la ratificación de al menos 30 Estados, el Tratado de la OMPI sobre Derechos de Autor–WCT (1996). Este tratado junto con el de Intérpretes y Ejecutantes, considerado más adelante, forman los llamados ‘tratados Internet de OMPI’.

Según el artículo primero del WCT, es fundamentalmente un arreglo particular del Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas (1971). Su orientación básica es hacer extensiva la protección clásica de los derechos de autor a las obras en entornos digitales y redes. Nosotros expresamos reservas, a lo largo de este artículo, sobre el éxito real de tal empresa, puesto que la Red remueve las bases conceptuales de múltiples aspectos del Derecho de Autor.

Estas reservas son compartidas por varios autores. En relación a la aplicación de los derechos de autor a entornos digitales en red se ha señalado que “la revisión que se efectúe debería conllevar un análisis más profundo sobre la naturaleza misma de los derechos, y particularmente sobre la posibilidad de mantener, en algunos casos, la formulación tradicional de derechos exclusivos frente a un fenómeno de creciente colectivización que podría ser mejor atendido mediante derechos de remuneración u otras fórmulas jurídicas” (Correa, C. M. 1996).

En todo caso, en la declaración concertada sobre el artículo 10 del WCT se determina justamente que los Estados contratantes pueden “aplicar y ampliar debidamente las limitaciones y excepciones al entorno digital, en sus legislaciones nacionales, tal como las haya considerado aceptables en virtud del Convenio de Berna. Igualmente, deberá entenderse que estas disposiciones permiten a las partes contratantes establecer nuevas excepciones y limitaciones que resulten adecuadas al entorno de red digital” (OMPI 1997).

---

5 Otros importantes documentos al respecto son: el informe Bangemman, el Libro Verde de la Comunidad Europea, las conclusiones del Grupo de Estocolmo, entre otros.

Existe entonces, incluso en el marco de estas negociaciones multilaterales, un margen o espacio para las políticas legislativas de los Estados sobre esta materia. En el diseño de tales normas y políticas debería considerarse que la Red puede constituir igual un instrumento de concentración como de democratización de la información, la educación y la riqueza.

En las sociedades latinoamericanas, ya de por sí inequitativas, los Estados deberían desarrollar políticas tecnológicas y educativas tendientes a la difusión del conocimiento. Es en el marco de estas políticas democratizadoras donde deben protegerse y regularse los derechos de propiedad intelectual en la Red y también sus 'excepciones y usos honrados'. Es en el marco de estas políticas donde el Derecho de Autor debe rediseñarse para adaptarse a la era digital. Los derechos de autor deben contener los equilibrios y alcances que permitan hacer de ellos reales incentivos a la producción y difusión de conocimiento y riqueza, mas nunca barreras a tales procesos.

### **La Red y el derecho a la integridad de la obra**

Los autores no sólo tienen derechos económicos o patrimoniales sobre sus obras. Existen además, como ya mencionamos, —en los sistemas romano-germánicos— los llamados 'derechos morales de autor'. Estos derechos protegen la personal relación del autor con su obra. Los principales son el de que se los mencione como autores (paternidad de la obra), mantenerla inédita (derecho al inédito) y oponerse a toda deformación (derecho de integridad de la obra).

Los derechos morales, a diferencia de los patrimoniales, son intransferibles e imprescriptibles. Estos derechos revelan que el Derecho de Autor no es un asunto puramente mercantil, sino que está vinculado también a los llamados derechos de la personalidad, es decir a aquellos que nacen de la condición de las personas en cuanto tales.

El derecho moral a la integridad de la obra se relaciona directamente con el derecho patrimonial a la transformación de la obra. Podemos entonces prever que una vez que el autor transfiere sus derechos patrimoniales, podrían eventualmente surgir conflictos entre las transformaciones que los nuevos titulares quieran hacer a la obra y los derechos morales del autor a impedir que se la deforme (derecho a la integridad de la obra). Una situa-



ción así, por ejemplo, podría surgir fácilmente entre quien diseña una página web y quien la contrata.

La Red, empero, plantea otras situaciones inéditas para el Derecho de Autor y los derechos de integridad y transformación en particular. Una obra puede ser colocada en un servidor y actualizada infinidad de veces por múltiples personas (es el caso de Linux). Ésta, ciertamente, es una situación distinta a la del libro, el cuadro o el vídeo cuya reproducción requiere un soporte material sobre el cual ya ha sido fijada una versión de la obra. Es decir, la tecnología digital en red genera tal versatilidad sobre las obras, que no puede dejar de apreciarse su impacto sobre el derecho de transformación y en particular el derecho a la integridad de la obra.

A diferencia de la televisión y la radio, cuyas posibilidades de reproducción se reducen a la grabación de un vídeo o de audio, la Red ofrece muchas más alternativas en cuanto al tipo de obras que pueden ser transmitidas, y mayor capacidad en cuanto a la reproducción y transformación de las mismas. Lo que es más importante: mientras las actividades de una estación de televisión o radio pueden ser más fácilmente controladas por las autoridades del país en que opera, el acceso a y la extracción y transformación de información en la Red escapan más fácilmente a tal control.

### **Reproducción y comunicación**

Entre los derechos económicos de los autores ('derechos patrimoniales') destacan los de controlar la reproducción, comunicación y distribución pública de sus obras. Se entiende por 'reproducción' la réplica de la obra en cualquier medio o por cualquier procedimiento, incluyendo su almacenamiento digital. La 'comunicación', en cambio, consiste en hacer la obra asequible a una pluralidad de personas reunidas o no, como en una representación teatral, la proyección de una película o la transmisión de un programa de radio. 'Distribución', sin embargo, es poner a disposición del público el original o copias de la obra, mediante venta, arrendamiento o cualquier otra forma.

Internet remueve las estructuras tradicionales de estos conceptos porque parece superponerlos hasta hacer difícil su diferenciación. Cuando nuestro computador se conecta a Internet podemos acceder a obras protegidas por

el Derecho de Autor. Esta conexión implica por tanto una 'reproducción' automática de obras protegidas puesto que la Red técnicamente requiere que nuestra computadora realice una copia parcial y temporal de las páginas de Internet que visitamos. Al mismo tiempo hay un acto de 'comunicación', aunque aquí no es claro si éste es público o privado. En cierta forma, hay también una 'distribución', tanto por las copias que nuestra computadora obtiene como por las múltiples posibilidades que tenemos de obtener una 'copia privada', imprimiendo o grabando la información.

Otro derecho patrimonial del autor o titular es el de 'adaptar o modificar la obra', pero las capacidades de edición que los actuales programas nos ofrecen permiten que, al menos en nuestro entorno privado, modifiquemos la obra que hallamos en Internet. Lo que es más: si se nos permite acceso, podemos modificar la obra en línea. Podemos modificar cuadros, obras musicales, textos literarios o programas de computación, transformándonos así de público en coautores, resquebrajando así también los conceptos de integridad de la obra y los de autor, productor y público.

Esta superposición de derechos patrimoniales puede incluso coincidir con otro derecho patrimonial: el de 'importación'. Los autores, si producen su obra fuera de su país, tienen el derecho de importarla a éste, salvo que ya la hayan comercializado en el extranjero (agotamiento de derechos). Empero, en el caso de la Red puede ser que, por ejemplo, mediante mi tarjeta de crédito yo adquiera desde el extranjero y en línea una obra, un texto, una foto o música. ¿Es este acto una importación?

Así, la tecnología en la Red ha desbordado los linderos conceptuales entre los derechos patrimoniales de autor. Ella ejecuta copias automáticas y nos comunica de una forma inédita, barriendo fronteras en segundos. Las tecnologías de reproducción digital superan en mucho a las analógicas en capacidad de volumen, velocidad y calidad, haciendo posible la reproducción masiva a nivel doméstico (Marks y Turnbull 1999).

Estas características tecnológicas y sociales de la Red hacen que, para efectos del Derecho de Autor, su función de difusión salga, de hecho, fortalecida con relación a la de exclusión. Prueba de ello son fenómenos como el de NAPSTER, las bibliotecas virtuales que ofrecen información gratuita, las ediciones virtuales de los periódicos, los programas de computación que se pueden bajar libremente y, en general, el gran número de servicios gratuitos públicos y privados, ofrecidos en la Red. En muchos de estos casos el finan-

ciamiento no proviene del 'internauta' sino de la publicidad colocada en los sitios a los que accede y en la información económicamente valiosa que la navegación proporciona (Lévy, P. 1999).

Por supuesto, otros intereses presionan en sentido contrario tratando de regular o proteger los derechos de autor en la Red. El caso NAPSTER y las exigencias de las industrias discográficas es igualmente un claro ejemplo en este sentido. Otros fenómenos como el registro de derechos de autor de la información colocada en websites, el pago para acceder a ella, la identificación de quienes acceden o la determinación contractual de condiciones de acceso son expresiones de esta reivindicación de la protección a tales derechos.

### **Autores y productores**

Hay que hacer una necesaria distinción entre autores y productores. El autor es el creador intelectual de la obra, el productor toma la iniciativa económica de producción de la obra mediante su financiamiento y colocación en el mercado. El autor puede negociar o ceder sus derechos económicos al productor, como sucede cuando el autor es un empleado del productor.

El Derecho de Autor revela últimamente una tendencia a fortalecer los derechos de productores incluso a costa de los de los autores. Las facultades legales de quien invierte en un programa de computación son hoy mayores que las del que lo diseña. Algo similar sucede con los 'derechos conexos'<sup>6</sup> de organismos de radiodifusión y de productores de fonogramas. Las actividades de inversión y técnicas de éstos vienen siendo protegidas de forma similar a la actividad creativa de autores y artistas.

Juristas y economistas partidarios de intensificar la protección de los derechos de autor con frecuencia esgrimen el argumento de que los beneficios económicos que esta suerte de monopolio produce actúan como un incentivo a la creatividad de los autores. Esta afirmación, discutible cuando se aplica a los autores, parecería reeditarse y volverse hoy más admisible en el caso de inversionistas y productores.

---

6 Los derechos conexos son aquellos vinculados a la comunicación de obras protegidas por derechos de autor. Se trata de derechos económicos y morales por comunicación pública de interpretaciones de actuaciones de artistas intérpretes o ejecutantes, productores de fonogramas y organismos de radiodifusión.

En una economía de mercado la protección de la inversión vía propiedad intelectual, deseable o no, es real y plantea la necesidad de políticas, de regulaciones, limitaciones o exclusiones que atiendan a otros valores o intereses públicos. Estas políticas y regulaciones, para cumplir con estos intereses sociales, no pueden ser idénticas para todos los países. Mientras que los países en que predomine la producción de información protegida o protegible bregarán por una mayor protección, los países consumidores de tal información buscarán, o deberían buscar, una adecuada flexibilidad. Empero, en tanto estos países se convierten también en productores de información, por ejemplo mediante el desarrollo de sus industrias culturales, la conveniencia puede apuntar también a un aumento de los umbrales de protección.

En todo caso, la Red lanza sobre las instituciones del Derecho de Autor una serie de preguntas: ¿puede y debe el Internet convertir a cualquiera en autor?, ¿puede mediante la eliminación de editores y productores dar nueva voz y nuevos derechos a los autores o convertir a éstos en autores y productores a la vez? ¿Cuáles son los balances entre apropiación y difusión socialmente deseables y tecnológicamente posibles?

La dificultad de apropiación privada de la información en general, su carácter de bien público y realidad necesitada, en todo caso, de alguna forma de soporte material, su condición de proceso o acontecimiento antes que de objeto (Lévy, P. 1999) llegan a una situación extrema en el caso de Internet.

Son éstas, entre otras, las peculiaridades que siembran dudas sobre la idoneidad del Derecho de Autor para regular la circulación de obras en Internet. Parecería más razonable un profundo rediseño del Derecho de Autor o crear nuevas instituciones jurídicas que no sólo preserven el potencial difusor de la Red, reconociendo a los autores, cuando así lo quieran, un nuevo tipo de derechos.

Aunque la sintamos burda, la comparación de Internet con un sistema de agua potable es suficientemente didáctica para hacernos a la idea de que al utilizar, por ejemplo, una fotografía o al bajar música de la Red, estamos abriendo un grifo de información antes que reproduciendo un producto (Levy, P. 1999). Al igual que pagamos por el uso de un poco de agua, podríamos pagar por el uso de un poco de esta información, incluso para que se siga produciendo. Empero, en este punto estamos ya bajo una lógica normativa que redimensiona fuertemente la del Derecho de Autor.

Alternativas de esta índole podrían ser adecuadas y convenientes para los países en desarrollo, en cuanto preservan la difusión de información en la Red, reconociendo ciertos derechos a los generadores privados interesados en o necesitados de un ingreso. Ésta parece ser, por cierto, la alternativa que se estaría barajando en el caso NAPSTER.

En las áreas del Derecho de Autor que lindan con el Derecho Penal pueden descubrirse problemas como los de la originalidad y las nuevas posibilidades tecnológicas de acceso a obras literarias, visuales, musicales, etc. colocadas en la Red u 'obras en colaboración' en las que la Red ha sido utilizada. Si un grupo de autores escribe, por ejemplo, un libro utilizando la red, es técnicamente posible capturar esta información y plagiarla. Ello podría exigir pruebas relacionadas con esta tecnología, antes inimaginables en los procedimientos propios de un juicio de propiedad intelectual.

### **La red y la originalidad de las obras**

La 'originalidad' es un concepto clave en derechos de autor. Pensemos en lo que implicaría que alguien pretendiese que se proteja el libro o el cuadro que ha copiado a otro. Igualmente, un simple listado como una guía telefónica o información que por su propia naturaleza no puede ser exclusiva, como los textos legales, mal podrían ser concebidas como creaciones originales, como obras y por tanto protegibles por derechos de autor.

Generalmente las leyes no definen qué se entiende por 'originalidad', así que han sido jueces y tratadistas del Derecho los que han ido definiéndola. Mientras que en los países con sistemas de Common Law prevalece la visión de la 'obra original' como un trabajo único, que no resulta de copiar a otro, en los sistemas de Derecho romano-germánico se ha insistido en que la 'obra original' es una proyección de la personalidad del autor, una materialización de su creatividad (Rengifo, E. 1996).

Hoy en día, resultado de la confluencia de las dos tendencias antes señaladas, comienza a prevalecer una concepción de originalidad que requiere algún grado de creatividad, de esfuerzo, por parte del autor, el cual ha generado su obra mediante un esfuerzo independiente, sin copiar, abierta o disimuladamente, obras preexistentes (Rengifo, E. 1996).

El Derecho de Autor es heredero del espíritu renacentista y por tanto enfatiza en el aporte individual en el proceso creativo. Bajo otros lentes culturales, como el de muchos pueblos indígenas, el autor es siempre colectivo. El artesano, por ejemplo, es un artista que expresa la tradición de la comunidad. En efecto, es conveniente que la contribución individual no opaque injustamente la dimensión social en la creación de una obra. La historia de las artes y las ciencias aportan innumerables ejemplos de la fuente social de la cual se alimenta hasta el creador más genial.

Siendo la creación un proceso individual, pero también social, el Derecho de Autor debe igualmente buscar un equilibrio entre ambos intereses. Una concepción muy laxa o amplia de 'originalidad' hace que casi se considere como obra protegible cualquier tipo de información. De hecho hay cierta tendencia a proteger por derechos de autor toda obra en la que se haya invertido algo de tiempo y dinero: programas de computación con estructura obvia, contenidos de bases de datos, hipertextos en la Red, páginas de la Red de formato muy común. De esta forma lo que en realidad comienza a protegerse exclusivamente es la inversión económica, no la creatividad.

Una concepción muy estrecha o muy exigente de 'originalidad', en cambio, da como resultado que muchos trabajos que representan una innovación, un aporte, queden desprotegidos. Esta situación desalienta las pequeñas pero valiosas innovaciones y transformaciones, fortaleciendo el monopolio de quienes sí alcanzan protección.

La Red plantea cuestionamientos al concepto de 'originalidad', como los que han generado ciertas versiones de net.art, las cuales permiten una suerte de Linux artístico, pues en la Red es posible no sólo ver un cuadro, oír una melodía o leer un texto literario sino transformarlos, ser al tiempo espectador y co-creador. El ciberespacio en algunos casos permite participar en una creación estética colectiva abierta a todo aquel que tiene acceso, en la que no sólo la dicotomía autor-productor sino también la de autor-público parecen difuminarse.

No vamos a entrar a reflexiones de orden estético sobre esta posibilidad, pero sí queremos anotar el resquebrajamiento que produce tal tecnología en los andamiajes jurídicos del Derecho de Autor, en los cuales conceptos como 'autor', 'originalidad' o 'integridad de la obra' dependen de una clara diferenciación entre autores y público.

### Protección de programas en línea

La alta interactividad de la Red tiene también complejas implicaciones sobre la producción y comercialización de programas de computación en línea. De por sí los programas de computación son problemáticos para el Derecho de Autor, pues aunque las estructuras de dos programas sean idénticas, la copia puede ser disimulada mediante modificaciones que alteren los elementos perceptibles (Sarra, A. V. 2000).

En principio, los programas de computación que circulan por la Red están protegidos por derechos de autor. Paradójicamente, en ciertos casos la Red puede aumentar los niveles de protección. Una respuesta tecnológica para evitar la copia y la falsificación ha sido la utilización de técnicas de criptografía (Sarra, A. V. 2000). Por otra parte, la comercialización de estos programas mediante la Red ofrece interesantes oportunidades a pequeñas empresas y profesionales independientes que difícilmente pueden competir con los grandes productores mediante formas de comercialización convencionales (Sarra, A. V. 2000). Esta opción podría aumentar el potencial económico de los productores de software de países en desarrollo.

Pese a la criptografía, las dificultades legales con la determinación de cuándo un programa es original o no y cuál es el alcance de la protección, siguen latentes. Así por ejemplo, si alguien ingresa a la estructura interna de un programa de computación bajado de la Red (código fuente) pero no para copiarlo sino para, inspirándose en él, crear un nuevo programa, nos hallamos frente a la denominada ingeniería inversa (reverse engineering) ¿Es la ingeniería inversa ilegal, contraria a los derechos de autor?

Un principio básico en derechos de autor es el de que éste protege la forma, la expresión de las ideas, no las ideas en sí mismas. Se protege el cuadro específico que representa un bosque, o el texto que explica una teoría científica, no la idea de pintar bosques o la teoría científica en sí misma. Igualmente, no se pueden proteger las ideas matemáticas subyacentes a un programa de computación, sino la forma como éstas han sido usadas para diseñar un programa específico. Lo contrario sería como prohibirle a un novelista que lea otras novelas para escribir las suyas.

La posibilidad de realizar ingeniería inversa se acrecienta con la mayor accesibilidad y circulación de programas que la Red hace posible. Es necesario que, conforme lo ha hecho parte de la jurisprudencia en Estados Uni-

dos y Japón, así como la Directiva del Consejo de la Comunidad Europea sobre programas de computación, las legislaciones y autoridades de los países en desarrollo admitan la realización de ingeniería inversa en cuanto no constituya un paso hacia el plagio. La ingeniería inversa no debe ser concebida como una copia sino como una investigación de las ideas del programa, en términos jurídicos: un 'uso honrado', es decir una actividad que al menos por sí misma no interfiere con la normal explotación de la obra, ni con los derechos del autor.

La ingeniería inversa es indispensable para el desarrollo tecnológico y económico de las industrias de software en los países en desarrollo y constituye una necesidad técnica para lograr interoperabilidad entre programas. La aclaración es necesaria pues algunos ordenamientos jurídicos, como el de la Decisión Andina 351, podrían ser interpretados en el sentido de que prohíben la ingeniería inversa.

La Decisión Andina 351, al igual que varias legislaciones nacionales, autoriza a quien adquiere un programa de computación exclusivamente su fijación en el disco duro de la computadora con el propósito de utilizar el programa y una copia de resguardo o seguridad. Esta normativa insiste, inconvenientemente para los intereses de los países en desarrollo, en que éstas son las únicas excepciones permitidas al Derecho de Autor (Álvarez y Restrepo 1997).

Sin embargo, la ingeniería inversa adecuadamente practicada no sólo es necesaria sino compatible con los principios fundamentales del Derecho de Autor, esto es: proteger al autor o al titular de los derechos de autor pero logrando un balance con las necesidades sociales de difusión de las ideas, la cultura, la ciencia y la tecnología. Prohibir la realización de ingeniería inversa equivaldría a proteger las ideas, lo cual, como hemos visto, es contrario a principios básicos del Derecho de Autor.

### **Bases de datos**

El problema de la originalidad se evidencia también en materia de bases de datos. Internet contiene infinidad de bases de datos a las cuales se puede acceder mediante una computadora conectada y-o autorizada desde cualquier parte del mundo. Estas bases de datos pueden ser rápida y perfectamente re-



producidas. Se plantea entonces el problema de qué es lo que queda protegido por derechos de autor en una base de datos colocada en Internet. Al respecto habría que distinguir como partes distintas de una base de datos: el programa o software que la opera, el contenido o los datos y la propia base de datos o contenedor.

Todas estas partes de las bases de datos estarían protegidas por el Derecho de Autor. Empero en cuanto a los datos o contenidos hay que aclarar que lo que se protege es la “selección y disposición u ordenación creativa de contenidos” en cuanto constituyen creaciones intelectuales. No se protegen los datos o materiales en sí mismos cuando han sido tomados del dominio público<sup>7</sup>. Este es el sentido del artículo 5 del Tratado de la OMPI sobre Derechos de Autor y el art. 10.2 de los ADPIC, así como la interpretación que ha hecho el Tribunal Andino de Justicia de los artículos 4, 28 y 58 de la Decisión Andina 351 sobre Derechos de Autor.

La aclaración de qué es lo protegido es también fundamental en materia de bases de datos para mantener el equilibrio entre exclusión y difusión del que hemos venido hablando. Pensemos que los derechos de autor derivados de la creatividad, el trabajo y la inversión de quien construye una base de datos tienen que ser balanceados con las necesidades, beneficios y usos honrados de los usuarios (Sarra, A. V. 2000). En efecto, científicos, investigadores, educadores y público en general tienen también derechos e intereses en cuanto al acceso a la información.

De esta forma, al elaborar una base de datos y ponerla en la Red, el autor de dicha compilación o quien tiene derechos sobre ella debe, por un lado, respetar los derechos de autor de quienes elaboraron los datos y, por otro lado, permitir un acceso y uso adecuado de la información por parte del público, el cual puede extraer esos datos libremente si fueron tomados del dominio público y son utilizados dentro de los usos honrados.

El mantener este equilibrio, aunque difícil, es importante. Hay cierta tendencia, especialmente en la Comunidad Europea<sup>8</sup>, a una suerte de sobre-

7 En efecto, sobre estos datos puede o no haber derechos de autor anteriores. Si no los hay es porque los datos han sido tomados del dominio público; por ejemplo, al coleccionar fragmentos de leyes. Si hay derechos de autor anteriores, tales datos están protegidos con relación a estos autores anteriores. Por ejemplo, una base de datos en base a fragmentos de enciclopedias.

8 Nos referimos a la posición común de la Comisión Europea (EC) nro. 20-95 para una Directiva comunitaria sobre protección de bases de datos. OMPI también ha planteado, con similar orientación, una propuesta de Tratado para la Protección de Bases de Datos Sui Géneris.

protección de las bases de datos o, más exactamente, una ampliación del concepto legal de 'base de datos' a cualquier compilación que haya significado inversión económica. Se pretende aplicar los derechos de autor, ya no sólo a la selección o disposición creativa de datos sino a los contenidos mismos (Buydens, M. 1999), bajo el argumento de que hay ciertas bases de 'datos sui géneris' para las que sería necesario proteger la inversión realizada en obtener, verificar y presentar dichos contenidos (Sarra, A. V. 2000). Así, la extracción no autorizada de datos de estas bases sería un hecho violatorio de los derechos de autor, aunque esos datos hayan sido tomados del dominio público antes de ser compilados.

Tal planteamiento, ciertamente, sobredimensiona los derechos de los autores de bases de datos hasta el punto de romper el equilibrio con los derechos e intereses sociales de acceso a la información y con los usos honrados por parte del público. Contrariamente, en *Feist Publications, Inc. V Rural Telephone Service* en 1991, la Corte Suprema de los Estados Unidos negó el derecho de copyright sobre recopilaciones como listas de nombres, de direcciones y de números telefónicos en orden alfabético. La Corte consideró estos datos obvios, sin el nivel de creatividad necesario para ser protegidos.

Una de las riquezas de Internet radica justamente en la posibilidad de acceder y utilizar ampliamente información de bases de datos. Así por ejemplo, los propios enlaces de hipertexto pueden ser vistos como una base de datos y sabemos que ellos son una de las claves para el desarrollo de la Red. Proteger los enlaces de hipertexto aduciendo que hay inversión o creatividad en su recopilación en una página web, inhibiría más que facilitaría el uso y crecimiento de la Red.

La simple agregación de datos, por más extensa o laboriosa que haya resultado, no puede ser protegida en sí misma sino sólo la selección original y disposición creativa de la información. Lo contrario es consagrar una suerte de privatización o apropiación legalizada de información que se halla en el dominio público, lo cual es contrario a principios básicos de derechos humanos y a derechos constitucionales a la información, la cultura y la educación.

Otras restricciones al desarrollo tecnológico vinculado al uso de bases de datos consisten en la 'prohibición de' o 'sanción por' la importación de instrumentos o tecnología que pueda ser utilizada para copiar bases de da-

tos también se plantea la imputación de responsabilidad a proveedores de Internet por violaciones cometidas por los usuarios. Tales medidas pueden fácilmente devenir en una radicalización de la protección de la propiedad intelectual que la deforma, convirtiéndola en un sistema de abusos monopólicos.

### **Páginas de Internet**

Otro problema, relacionado directamente con el de la originalidad, hace relación a la protección de las páginas en la Red o páginas web. Estas páginas pueden incluir y combinar textos, fotos, música, vídeo y otras obras protegidas por derechos de autor. En esta medida los autores de las páginas deberán obtener las correspondientes autorizaciones. A su vez, la nueva página estará protegida como una nueva obra. Esto es más o menos similar a lo que sucede al realizar una película, en la que estando la música, los textos o las imágenes utilizadas protegidos por derechos de autor anteriores, queda protegida también la producción cinematográfica en sí, como una nueva obra.

El problema aflora, en relación a la originalidad, ante la necesidad de diferenciar páginas creativas que forman parte incluso de la estrategia comercial de las empresas, de otras páginas creadas mediante software aplicativo y de diseño estándar, similares a miles de otras que circulan en la red (Sarra, A. V. 2000). Otro problema se refiere a la determinación de quién tiene los derechos de autor, pues frecuentemente las empresas contratan a otras que desarrollan páginas web. En este caso, salvo pacto en contrario, los derechos corresponderán a la empresa que ha contratado la elaboración de la página (Sarra, A. V. 2000).

### **Copia privada y copia no autorizada**

Cuando en nuestro hogar grabamos en un casete una obra musical o audiovisual e incluso cuando fotocopiamos parte de uno de nuestros libros, no violamos los derechos de autor. En efecto, esto es lo que se denomina 'copia privada'. Consiste en una reproducción de la obra para fines puramente personales, es decir para su uso en el ámbito privado, sin que haya de por

medio afán de lucro. Se diferencia de la 'copia no autorizada', la cual generalmente tiene carácter masivo y fin de lucro, y para la cual no hay medidas compensatorias.

En general las leyes de propiedad intelectual permiten la 'copia privada' y establecen pagos compensatorios por la pérdida económica que en algún grado sufren los titulares de derechos de propiedad intelectual. Estos pagos compensatorios suelen financiarse imponiendo, a su vez, ciertos pagos a los importadores de las máquinas reproductoras, tales como fotocopiadoras, grabadoras, etc.

Surge entonces la pregunta de si la reproducción que podamos hacer de obras puestas en Internet para fines personales constituye o no una 'copia privada'. En principio, no hay grandes diferencias entre fijar una obra en un casete de audio o vídeo, en el disco duro de nuestra computadora o en un diskette. En todos estos casos el problema surge si realizamos numerosas copias para lucrar mediante su comercialización.

Sin embargo, a diferencia de las copias privadas de audio o vídeo, no existe actualmente en las legislaciones un mecanismo de compensación económica por la pérdida que la copia privada de una obra en Internet pueda infringir. No se realizan pagos compensatorios por la importación de computadoras, pues éstas no tienen una función de mera reproducción. Por otra parte, al menos la copia automática de la obra en Internet que realiza la computadora, a diferencia de la copia privada, es involuntaria y temporal. Responde muchas veces más a una necesidad técnica que personal.

En cuanto a la impresión o grabación voluntaria que realicemos de una obra colocada en la Red, ésta parece corresponder más claramente al concepto de 'copia privada'. Empero, algunas conductas como el colocar dicha obra en una página web distinta a aquella en la que la hallamos o el reenviarla mediante correo electrónico, constituyen usos que sin ser necesariamente comerciales rebasan el ámbito privado y podrían violar derechos de autor.

En la Red algunas obras serían o no susceptibles de comunicación más allá del ámbito personal según el contexto en que se usen. El texto de un correo electrónico, por ejemplo, es natural que sea difundido cuando se participa en una lista de discusión, pero si es una comunicación personal hay derecho a la privacidad y, eventualmente, podría haber derechos de autor involucrados.

### **Derechos conexos e Internet**

Los 'derechos conexos' son aquellos que protegen intereses patrimoniales y morales de quienes contribuyen a hacer accesibles al público obras protegidas por derechos de autor. Pensemos, por ejemplo, en cómo un cantante difunde una obra musical o en cómo la radio la transmite. Uno es el derecho de autor sobre la composición musical y otros los derechos conexos sobre la interpretación o la transmisión de la misma. Aunque relacionados, son derechos distintos. Se denominan 'conexos' justamente por su relación directa con los derechos de autor.

Los 'derechos conexos' protegen intereses patrimoniales y morales de artistas, intérpretes o ejecutantes, de los productores de fonogramas y de organismos de radiodifusión. Notemos cómo, en la línea de proteger la inversión, se tiende a fundir en una sola categoría actividades artísticas como las de los intérpretes con procesos técnicos de fijación y transmisión de sonidos. En todo caso, la relación de los derechos conexos con la Red viene dada por el hecho de que en ella muchas de estas interpretaciones y grabaciones están ampliamente difundidas. De esta forma, la reproducción ilegal afecta no sólo a los derechos de autor sino también a los conexos.

Los derechos patrimoniales de los titulares de derechos conexos se refieren a la autorización o prohibición de reproducir, distribuir, alquilar y en general comunicar al público sus interpretaciones o ejecuciones y de percibir una remuneración por tal comunicación.

La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual ha elaborado, no sólo un Tratado sobre Derechos de Autor-WCT (1996) sino, además, otro sobre Interpretación o Ejecución y Fonogramas-WPPT (1996). Dicho tratado, en general, extiende los derechos y protección de la Convención de Roma de 1961 sobre derechos conexos al entorno digital.

Empero, llama la atención en dicho tratado la declaración concertada respecto al artículo 15. En tal declaración se aclara que las delegaciones diplomáticas que adoptaron el acuerdo no pudieron llegar a un consenso con relación al alcance exacto del derecho de remuneración a artistas, intérpretes y órganos de radiodifusión por la comunicación al público de los fonogramas publicados con fines comerciales en medios digitales.

Otro aspecto a destacar es la disposición del artículo 16 del WPPT, que establece que las partes contratantes pueden prever en sus legislaciones na-

cionales limitaciones y excepciones a los derechos conexos en entorno digital, tales limitaciones deberán estar a su vez enmarcadas en los usos honrados permitidos en el Convenio de Berna.

Los artículos 15 y 16 del WPPT ratifican la idea que hemos expuesto: los derechos de autor, y también los derechos conexos, deben ser redimensionados significativamente para poder responder a los desafíos de la era digital.

### **Tecnologías contra la copia no autorizada**

No sólo se ha buscado en la ley, sino también en nuevas tecnologías, mecanismos para evitar la violación de derechos de autor sobre obras en la Red. De hecho, la Millenium Act de los Estados Unidos y el artículo 11 del Tratado de 1996 de la OMPI sobre Derechos de Autor, otorgan protección jurídica a los autores y productores contra las acciones para eludir estas medidas tecnológicas.

Estas medidas tecnológicas son diversas y complejas. Van desde el encriptamiento de la información hasta mecanismos por los cuales se advierte de la existencia de derechos de autor justo antes de reproducir una obra. En otros casos, se impide realizar más de una copia, se desarrollan diversos sistemas de identificación del usuario o errores voluntarios e inocuos que permiten identificar cuándo, por ejemplo, una base de datos ha sido copiada.

Estas tecnologías han estado también en el centro del debate. Para quienes quieren protección, ellas son mecanismos idóneos para asegurar sus derechos sin necesariamente limitar los de los usuarios. Para los críticos, tales tecnologías limitan el derecho a la información, a los usos honrados de las copias privadas y en algunos casos incluso el derecho a la intimidad.

Algunas de estas tecnologías ya están en uso, con resultados desiguales, pero es claro que su aplicación indiscriminada podría ciertamente atentar contra derechos legítimos de los usuarios. Además, como las propias compañías lo reconocen, tales tecnologías adolecen de una serie de limitaciones técnicas y son por sí solas insuficientes para otorgar efectiva protección (Marks y Turnbull 1999).

### **El problema de la Jurisdicción**

Internet es global y las leyes de propiedad intelectual, pese a su internacionalización mediante tratados bilaterales y multilaterales, siguen teniendo a los Estados nacionales, sus leyes y autoridades como base fundamental. Este desfase da lugar a complicados problemas jurisdiccionales. Cuando se produce una violación internacional al Derecho de Autor mediante uso de Internet, ¿quién puede o debe reclamar?, ¿el afectado debe comparecer ante un juez de su domicilio o ante el del proveedor de Internet o, quizá, ante el del que violó sus derechos?

El Derecho Internacional Privado regula relaciones jurídicas entre nacionales de distintos estados. Es claro que los esquemas de este tipo de Derecho resultan insuficientes en cuanto también se basan en la territorialidad como referente (Sarra, A. V. 2000). La fugaz fluidez de la información en la Red, la posibilidad de que una misma página o portal se halle en distintos servidores ubicados en varios países y de que los consumidores realicen transacciones desde cualquier parte del mundo desde donde hay acceso, complica los aspectos jurisdiccionales en Internet.

De hecho, hay quienes ven justamente en esta ausencia de un control central y de normas y autoridades definidas o únicas un aspecto revolucionario de Internet. Nos hallaríamos frente a una nueva realidad social bajo un gobierno global y sistemas de autorregulación. Empero, ello no elimina las relaciones de poder en el sistema. Así, por ejemplo, serán las sociedades más informatizadas las que dominen, pues será en aquellas en las que se ubiquen las empresas, instituciones y servidores que controlen el flujo de información clave, tales como los nombres de dominio (Simon, C. 1998).

Una respuesta a la falta de definición de normas, autoridades y jurisdicciones ha sido el surgimiento de sistemas de arbitraje y de mecanismos de autorregulación. Este fenómeno apoya las llamadas teorías del 'pluralismo jurídico', que sostienen que existen múltiples órdenes jurídicos a más de los creados por el Estado.

### Comercio electrónico de derechos de autor

Internet está generando nuevas formas de comercio. Las transacciones comerciales en la Red no son, como algunos afirman, simplemente un 'acompañamiento' del comercio tradicional, nacional e internacional, por medios de telecomunicación (Bertrand y Piette Coudol 1999). Estas transacciones, al menos en Internet, no siempre son meramente complementarias pues se aplican muchas veces a bienes informacionales y su pago se realiza también mediante el envío de información (especialmente tarjetas de crédito). Tales transacciones son además casi instantáneas, lo cual problematiza la determinación del consentimiento jurídico en las partes que contratan. Consideremos, al respecto, que en la Red el consumidor no tiene muchas veces contacto directo con la mercancía o con frecuencia concierta la transacción con o mediante un servidor (Barbieri, P. 1998).

En la red, el 'contrato de adhesión', aquel por el cual el consumidor simplemente acepta o 'se adhiere' a las condiciones de contratación del proveedor, constituye el formato jurídico más común. Aunque el contrato de adhesión es una modalidad jurídica ampliamente difundida en el comercio en masa de hoy, en Internet tal modalidad prolifera y las formas de control legal diseñadas para tales contratos —como los registros públicos y listas de cláusulas abusivas prohibidas— parecen no aplicarse fácilmente.

Es justamente en tales contratos de adhesión donde las empresas podrían incluir cláusulas abusivas en cuanto a sus derechos de autor. Así por ejemplo, si una empresa proveedora de información mediante bases de datos, establece una prohibición contractual para reutilizar datos que pueden haber sido extraídos del dominio público.

El impacto de la Red sobre el comercio redimensiona el significado económico de la información misma. Hoy la información es riqueza y las posibilidades técnicas empresariales de mantener registros de los datos, hábitos de consumo e intereses de los compradores hacen que el consumidor, por el solo acto de buscar información en la Red, produzca esa riqueza (Lévy, P. 1999). Bajo esta lógica, como lo planteó Bof Metcalfe, mientras más computadoras se hallen conectadas y más información circule, más riqueza se generará. Nos hallamos entonces frente a un nuevo tipo de externalidades, las externalidades digitales (Simon, C. 1998). Se han hecho otras muchas observaciones respecto a la desaparición de intermediarios comer-



ciales en la Red, el surgimiento del dinero digital o la producción en base a la demanda, entre otros.

Son justamente estas marcadas diferencias entre el comercio convencional y el electrónico las que han dado lugar a toda una normativa e institucionalidad nuevas orientadas al comercio electrónico. En estas leyes se privilegia la regulación de sistemas de identificación de los usuarios y se busca dar a los contratos electrónicos igual valor que a los convencionales.

En materia de derechos de autor, un problema central es el del registro de las obras protegidas. Los derechos de autor nacen al momento de la creación, no requieren ningún registro legal y si éste se realiza es simplemente para efectos declarativos o probatorios, en caso de surgir un litigio. Las oficinas nacionales de registros de derechos de autor mantienen esta información, la cual es además útil para saber quién es el titular de qué obra. En Internet el volumen, velocidad y carácter transnacional de la circulación de estas obras exige nuevas formas de registro.

Una crítica a la exigencia de requerir licencias convencionales para el uso de obras colocadas en la Red y protegidas por derechos de autor, es la de la dificultad de identificar las obras protegidas y a sus titulares. La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual ha planteado, en respuesta, la conformación de una red global de registros nacionales y regionales, públicos y privados, de Derechos de Autor (WIPONet). Mediante esta red sería posible, para quien se halle interesado en usar obras protegidas en cualquier parte del mundo, obtener ágilmente información sobre titulares, condiciones de licenciamiento y el licenciamiento mismo (Koskinen, T. 1999).

Al respecto, debemos reiterar nuevamente que el registro, al menos en la teoría clásica del Derecho de Autor, no es constitutivo sino meramente declarativo del derecho. Tradicionalmente se ha establecido que el derecho de autor nace con la creación, no con el registro. Un registro global de derechos de autor, por tanto, proveería información sólo de aquellas obras registradas, pero no de todas las obras legalmente protegidas. Para ser efectivo, sólo las obras inscritas en dicha red de registros deberían estar protegidas. De esta forma, se plantea otra modificación estructural al Derecho de Autor, pues éste nacería, al menos en cuanto a su circulación en la Red, una vez registrado en alguna oficina local o regional conectada a la red global de registro.

## Conclusiones

El Derecho y los juristas parecen no estar adaptándose con suficiente agilidad a los desafíos de la economía y la sociedad de la información. Una respuesta a ello ha sido justamente la autorregulación de Internet.

En la relación entre la Red y los derechos de autor este desfase resulta patente. Las categorías tradicionales de autor, originalidad, reproducción, comunicación, importación, integridad, usos honrados o copia privada, no se sostienen conceptualmente al ser aplicadas a obras en Internet.

Algunas de las respuestas a tal desfase han sido el diseño de sistemas tecnológicos de protección contra la copia, redes globales de registro de derechos de autor, criminalización de la piratería y discusión o expedición de nueva normativa, como por ejemplo los Tratados Internet de OMPI o la Millenium Act de los Estados Unidos.

Estas respuestas, empero, no atienden al centro del problema: la naturaleza de la información digital y las implicaciones tecnológicas y sociales de su circulación en la Red. Se pretende forzar a instituciones jurídicas diseñadas para la información analógica y aplicarlas a la información digital. El resultado es, con frecuencia, la inaplicabilidad o distorsión de tales instituciones.

Es necesario entonces rediseñar o crear instituciones jurídicas que atiendan a los derechos de autores, intérpretes y productores buscando un equilibrio con los derechos de los usuarios de la Red, los 'usos honrados' y los derechos a la información y la cultura que la Red permite.

En este proceso habrá que asegurar ante todo los usos educativos de la Red por parte de bibliotecas e investigadores, permitir 'usos honrados' de las bases de datos, ingeniería inversa de software en la Red para fines investigativos, desarrollo de nuevos sistemas de registro y remuneración de derechos que, adecuándose al entorno digital en la Red, permitan un desarrollo y uso democrático de la misma.

Quienes trabajan en proyectos democratizadores en el uso de la Red, así como educadores e investigadores en general, en América Latina, deben concertar posiciones y buscar alianzas para lograr tales políticas legislativas. Los tratados Internet OMPI, los esquemas de integración subregional y ALCA, son escenarios en los que se debe actuar. Las organizaciones que protegen derechos a la información, la privacidad o la expresión en la Red en Es-

tados Unidos y otros países industrializados, por ejemplo, pueden ser interesantes aliados.

### Bibliografía

- Álvarez, M. Y. y L. M. Restrepo  
 1997 El Derecho de Autor y el software. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike.
- Barbieri, P.  
 1998 Contratos de empresa. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Bertrand, A. y T. Piette-Coudol  
 1999 Internet et le Droit. París: Presses Universitaires de France, 127 p.
- Buydens, M.  
 1999 Uso y abuso de la Propiedad Intelectual. En: UNESCO, El Correo de la Unesco. París, septiembre.
- Cooter, R. y T. Ulen  
 1998 Derecho y Economía. México: Fondo de Cultura Económica.
- Correa, C. M.  
 1996 Acuerdos TRIP – Régimen Internacional de la Propiedad Intelectual. Buenos Aires: Ediciones Ciudad Argentina.
- 
- 1999 Metodologías para la medición de la importancia económica del Derecho de Autor y Derechos Conexos en América Latina. Santiago de Chile: CEPAL.
- Evans, P.  
 1995 Embedded Autonomy – States and Industrial Transformation. Princeton: Princeton University Press, 323 p.
- Korskinen, T. et al  
 1999 Electronic Commerce and Copyright. En: Key Role for WIPO, 4 p. Geneva: WIPO.
- Lévy, P.  
 1999 ¿Qué es lo virtual? Barcelona: Editorial Paidós, 141 p.

- Marks, D. y B. Turnbull  
 1999 *Technical Protection Measures: The Intersection of Technology, Law and Commercial Licenses* Geneva: World Intellectual Property Organization.
- OMPI  
 1997 *Tratado de la OMPI sobre Derechos de Autor* WCT 1996. Ginebra: OMPI, 58 p.
- OMPI  
 1997 *Tratado de la OMPI sobre Interpretación o Ejecución y Fonogramas – WPPT 1996*. Ginebra: OMPI, 30 p.
- Rengifo, E.  
 1996 *Propiedad Intelectual* Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Sarra, A. V.  
 2000 *Comercio electrónico y Derechos* Buenos Aires: Editorial Astrea, 443 p.
- Sell, S.  
 1998 *Power and Ideas: North South Politics of Intellectual Property and Antitrust*. Albany: State University of New York Press, 289 p.
- Simon, C.  
 S/f. *Internet Governance Goes Global*. En: Kubáková, V. et al (editors), *International Relations in a Constructed World*. New York: M. E. Sharpe.

**Políticas públicas para el Internet  
a inicios del tercer milenio**



# Hacia un modelo de franquicias para telecentros comunitarios en América Latina

Scott S. Robinson\*

## Introducción

No es muy alentador el panorama actual y del futuro inmediato para el crecimiento y consolidación de los telecentros comunitarios en América Latina. Estas instituciones, aún endebles y sin planes de negocio o sustento probados, son lugares públicos donde se ofrecen distintos servicios digitales, la capacitación para su uso, y la construcción de contenidos según necesidades locales, a costos módicos. Se postula que son figuras útiles y catalizadoras del desarrollo social. Son varios los factores en contra de su supervivencia, y dicha situación obliga a las instituciones e individuos comprometidos con esta figura de 'orgware' a analizar los distintos elementos relacionados. Primero, el contexto de los mercados para servicios digitales, el perfil de las políticas públicas relevantes, y la emergente cultura de usos y costumbres en los cibercafés de la región. Segundo, el *modus operandi* heterogéneo de los telecentros actuales y sus riesgos en el ambiente actual y sobre el horizonte, las respectivas configuraciones institucionales en apoyo a las iniciativas diseñadas para 'puentear' la 'brecha social', y un perfil de los actores claves de la iniciativa privada, del Estado y las instituciones multilaterales y de la sociedad civil. Tercero, la articulación de planes de negocios viables, utilizando las opciones tecnológicas contemporáneas o venideras más los incentivos apropiados para los usuarios de hoy y mañana. El objetivo de este ensayo es

---

• Depto. de Antropología. Universidad Metropolitana Iztapalapa, México, D.F.

francamente normativo: revisar este panorama, alimentar el debate referente a la Internet... ¿Para qué? y ¿para quién?, y proponer un modelo híbrido de franquicias para los telecentros comunitarios en la Región.

### **Contexto y antecedentes**

Es un hecho que hoy la mal nombrada 'brecha digital' está ensanchándose en América Latina. La dichosa 'brecha' no tiene nada que ver con lo digital per se, sino más bien refiere a la creciente polarización socioeconómica donde se registra una regresión a la condición previa de una economía dual, donde hoy hay pocos ricos, conectados a la Red, y muchísimos pobres, sin conexión, en la nueva situación postcolonial. Este panorama varía según el grado y transparencia de la apertura del sector de telecomunicaciones y el correspondiente nivel de competencia mercantil disponible. Es indudable que las elites regionales constituyen la primera generación de usuarios de la red de redes y su empleo como instrumento de trabajo y comunicación está consolidándose entre las mismas. Estos sectores dominantes ahora están bien instalados en la Red y cada vez son más capacitados y cómodos al integrarla en sus proyectos de inversión y de dominio. Pero el crecimiento de la conectividad y su empleo productivo y creativo entre las clases populares es un proceso mucho más lento que lo pronosticado durante la euforia inicial de la Internet en la Región, y es aquí donde debemos enfocar nuestra inquietud analítica y los enfoques de las políticas públicas a futuro.

Al tiempo, se registra un proceso de concentración del mercado global y regional de proveedores de la tecnología digital, hay una expansión de las redes de los carriers troncales en la región, entran nuevas empresas con amplio capital de trabajo, como Telefónica de España y América On Line (AOL), y simultáneamente, se observa una serie de consolidaciones de empresas nacionales con extranjeras (merger) y un desaceleramiento del ritmo de las privatizaciones de las empresas públicas observado durante la primera etapa de la expansión de la Red en América Latina (1995-2000). Esto acontece cuando se registra una reducción del crecimiento en la economía estadounidense, con su corolario en el desaceleramiento dramático del sector telecomunicaciones o 'punto com' al nivel global, aunado a la marcada reducción del valor de las acciones del mismo en el mercado NASDAQ de



Nueva York<sup>1</sup>. El resultado es una serie de recortes del empleo, hasta quiebras de iniciativas digitales empresariales precoces, y el consecuente ambiente de desconfianza para invertir en proyectos de negocios digitales. Pero al tiempo, paradójicamente, se registra un dinamismo en el crecimiento de usuarios de los servicios digitales en la Región<sup>2</sup>. ¿Pero cómo se puede

- 1 Noticias sugerentes de este perfil del mercado actual: <http://www.techweb.com/wire/finance/story/INV20010510S0004>  
 Gerstner: Services Are Tech's New Driving Force: "...Services, along with technological leadership will be the driving factors in high tech, he said, as opposed to commodity businesses. Companies that do not adapt will be marginalized, he said, adding: "You must innovate or integrate.";  
<http://www.techweb.com/wire/story/reuters-finance/REU20010510S0004>  
 "...A slump in the chip and components markets, sparked by a sudden slowdown in demand late last autumn for personal computers and cell phones, is increasingly expected to bottom out this year, but in the meantime profits will likely remain under pressure."  
<http://www.totaltele.com/view.asp?ArticleID=39851&pub=tt&categoryid=0>  
 Siemens to overhaul telecoms businesses, By Total Telecom staff, 10 May 2001: German electronics and engineering group Siemens said Thursday it would cut a further 2,000 jobs from its Information and Communications Network (ICN) business, Reuters reported, bringing the total number of jobs lost at the fixed network unit to 5,500. The company also said it would cut back start-up costs at its U.S. broadband and optical networks units to ensure ICN meets profitability targets set last December. Total cost savings at the ICN unit are expected to reach 800 million euros. The latest job cuts follow 2,600 job losses at Siemens' ICM mobile unit, bringing the group total so far to 8,100.  
<http://www.totaltele.com/view.asp?ArticleID=39654&Pub=CWI&CategoryID=705>  
 Business in Brief - Tough all over: downsizing across the board
- 2 Thursday May 10, 7:05 pm EDT, TheStandard.com; "LatAm's Net Growth Strong Despite Dot Bombs", By Juan Carlos Pérez - IDG. "...Jupiter Media Metrix has revised upwards its Internet usage forecast for Latin America. The New York-based market research firm now expects the region to have 77 million individual users by 2005, according to analyst Lucas Graves. Jupiter's forecast a year ago called for the region to have 66.6 million online users by 2005... What this means is that the woes that have affected the technology sector in the past year - such as plummeting stock prices, myriad bankruptcies and massive layoffs - have had little or no impact over Internet adoption in Latin America... other barriers that could hamper this projected growth continue to exist, including slow connections, high costs of telecommunication services and access devices, and concern over privacy protection and security of online data... Graves highlighted that most of the Latin Americans who will be online in 2006 aren't online today, proof that this is still a nascent and very fast-growing market. His company estimates that 21 million people in the region used the Internet by the end of 2000, equivalent to 4 percent of the region's population, but that is expected to grow to 86 million people by 2006, or 15 percent of the population. By comparison, in the much more mature U.S. market, 66 percent of the population will use the Internet by 2006... AOL Latin America announced Tuesday that its subscriber base increased to 647,000 in its first fiscal quarter of 2001, ended March 31... a company such as AOL Latin America doesn't have to steal customers from its competitors, because the growth in new users is so phenomenal. (Re overall Internet usage, In Brazil, about 60 percent of users are in Sao Paulo, Rio de Janeiro and Curitiba, while 78 percent of Argentinean users are in Buenos Aires.

sostener este ritmo dado el perfil del nuevo usuario urbano en América Latina, en un ambiente de crédito restringido, y sus atenuantes en la capacidad de compra en el mercado de servicios en base de la Red? Suponemos que la expansión registrada en la región tendrá su tope a corto plazo al saturar los actuales mercados urbanos y la incapacidad de ampliar la base de usuarios entre las clases populares y rurales, a los costos actuales. Son condiciones del nuevo mercado donde prevalecen las empresas transnacionales con su mayor capacidad financiera, su control de las tecnologías de punta, su audaz política de negociar concesiones, y su capacidad de aguante en momentos de restricciones en la demanda y aumentos en el costo del financiamiento de sus inversiones. Muchos de los que llegaron primero al mercado regional, y se establecieron con su marca en el ambiente de los usuarios de la primera generación, sean empresas de equipos (hardware), sistemas operativos más aplicaciones (software) y diversos servicios en demanda, poseen una mayor probabilidad de mantenerse en la competencia en tiempos de una contracción del mercado y de una consolidación de los proveedores. Y estas empresas no son locales, sino transnacionales, o coinversiones (joint ventures) con socios nacionales, lo cual no debe sorprender, pero sí llamarnos la atención en cuanto al ritmo de la concentración de los proveedores, y la creciente privatización de los instrumentos de entrega y los contenidos de la Internet.

Nos encontramos ante un modelo de planeación del ambiente mercantil donde las fuerzas vivas internacionales y regionales (léase, las elites nacionales) se han puesto de acuerdo para preparar el terreno en lo que podemos etiquetar rústicamente como el futuro 'modo digital de producción'. En efecto, se refiere al marco jurídico en cada país que permite las conexiones a la espina dorsal digital de la Internet ('backbone' con la excepción inexplicable de Ecuador), reglas claras para las empresas que pueden jugar en esta cancha (con sus altísimos costos de entrada por las inversiones en tecnología, licencias, etc., que este desarrollo de vanguardia tecnológica ahora representa), las proporciones de participación de capitales nacionales e internacionales, las tarifas de interconexión, los obligados enlaces con el respectivo aparato de seguridad nacional, hasta los beneficios fiscales para los que entran primero al mercado. Sugiero que hubo un proceso de reacomodo de los grupos de capital, a mediados de la década del noventa, justo cuando la Internet mostraba que llegaba a la región latinoamericana para quedarse (vía

subsidios a las conexiones de las universidades públicas que se tradujeron de facto a subsidios ocultos para algunas empresas privadas en ciertos países). Este proceso, aún sin documentar por los historiadores contemporáneos, implicó una serie de seminarios discretos, al interior de las instituciones académicas privadas que forman los cuadros ejecutivos de hoy y mañana, muchas con compromisos confesionales, donde se analizaron esta nueva tecnología, los marcos jurídicos 'convenientemente' para los grupos estratégicos en cada país, y a la vez los términos de negociación con los proveedores de la tecnología digital y socios financieros extranjeros. Las elites nacionales, con pocas excepciones, se sirvieron bien, costeadando la asesoría necesaria para comprender la novedosa cancha del juego en este momento insigne de transición al modo digital de producción. Durante el último lustro hemos visto la aprobación de las respectivas Leyes Nacionales de Telecomunicaciones, la creación y/o reforzamiento de los entes reguladores de este mercado de nuevos servicios, la aparición de las primeras empresas proveedoras de estos productos digitales en su respectiva escala nacional, las inversiones requeridas para ofrecer la conexión a los clientes con la capacidad de pago (un proceso casi concluido), y la consecuente integración de la cultura de la informática y la información al interior de estas mismas elites a cargo de estos negocios. Ellas se han preocupado para revisar la planeación estratégica de sus empresas y su correspondiente ubicación en la novedosa dinámica de la división internacional del trabajo.

Pero muchos reconocen que el mercado no es capaz de llevar estos servicios digitales a un mercado masivo en sus países, donde existen amplias poblaciones marginadas de este proceso global y cuyos recursos para alcanzar una participación digna son cada día más limitados y su aislamiento un factor limitante. Estamos ante una revisión del actual modelo de desarrollo (Moscoso, V. 1996: 130)<sup>3</sup>.

Uno de los resultados de la actual contracción del mercado de servicios y productos digitales, la nombrada crisis 'punto com', es una reducción en

3 Mosco, Vincent (1996). *Political Economy of Communication: Rethinking and Renewal*. London: Sage. "This revisionist argument maintains that business leads the modernization process and that, while nothing should be neglected, it is more important to establish an advanced telecommunication and computer infrastructure for business than it is to create mass communication systems. The new vision calls for the establishment of state-of-the-art digital communication systems that make it possible for businesses operating in the developing world to participate fully in the international division of labor".

la disponibilidad de capital de riesgo<sup>4</sup>, al momento de una maduración del mercado de las elites regionales cuya capacidad de pago garantizó la integración de los diversos servicios digitales a sus diversos intereses comerciales y financieros durante la primera fase de la expansión de la Internet latinoamericana. Pero no se proyecta la misma tasa de retorno sobre la inversión para llevar la conectividad a los barrios populares y pueblos rurales. En pocas palabras, la iniciativa privada, que vive contemplando el reto de cómo ampliar sus mercados, no aprecia con ojos codiciosos al mercado potencial de la conectividad popular. Simplemente, este sector no posee en estos momentos una capacidad de compra respetable, mientras se están cosechando buenas utilidades en los ambientes urbanos. Y es improbable que esta capacidad económica se mejore cuando el ambiente regulatorio auspicia la privatización de las TIC, el retiro del sector público de políticas que implican inversiones no poco lucrativas propiciando así un mayor endeudamiento o déficit fiscal, al tiempo que se reduce la capacidad de compra de los sectores populares ante el ciclo de crisis del capitalismo regional. Es predecible que las limitaciones en la expansión del mercado del consumo de servicios digitales significan una mayor concentración de empresas, controladas para las megacorporaciones en el nuevo ámbito digital. En este escenario es posible que estas empresas puedan bajar el costo de los equipos y la conexión para mercados masivos, urbanos y rurales, nacionales o regionales, porque pueden amortizar sus inversiones a escala sobre un enorme mercado de usuarios y clientes. Además, la histórica incapacidad de las economías regionales para ofrecer empleo digno a la mano de obra disponible ha generado un amplio patrón de emigración de los seres más emprendedores cuyos envíos de dinero refuerzan la capacidad de compra en casa.

El perfil regional de esta migración, antes rural hacia los centros urbanos, hoy se acerca a una verdadera diáspora internacional (México<sup>5</sup>, Ecuador, El Salvador y Guatemala son casos ejemplares), produciendo como consecuencia economías que viven del envío de las remesas de los migrantes y la consecuente fuga de cerebros de las regiones marginadas.

---

4 Impacta el encabezado reciente: "Venture Capital Fund Losses Signal Retrenchment". Consulte la nota: <http://www.internetweek.com/story/INW20010411S0010>

5 Mexican Migration Project, <http://lexis.pop.upenn.edu/mexmig/welcome.html>

Además del resto de los países del istmo centroamericano (con la excepción de Costa Rica que recibe migrantes de Nicaragua), hay amplias regiones de Colombia y Perú que también emigran hacia los Estados Unidos y Europa (España, en particular). De igual manera existe un patrón de migración regional dentro de los países del MERCOSUR, donde los polos de desarrollo industrial y urbanos, como Sao Paulo, por ejemplo, y en menor grado, la gran Buenos Aires, reproduce y con el tiempo va consolidando las rutas de la migración y las remesas. El hecho ha reconfigurado las zonas rurales en casi toda América Latina, con pocas zonas marginadas del proceso, y el fenómeno tiene consecuencias al interior de los pueblos rurales y las 'pequeñas ciudades de provincia' (como se suele referir a estos espacios desde la soberbia de los respectivos capitales nacionales y metropolitanos). Son cuatro los aspectos que pueden llamar nuestra atención: 1) el capital humano de los emprendedores es cada vez más escaso, un hecho que dificulta el fortalecimiento del endeble capital social aún presente en estas comunidades; 2) las mujeres jóvenes quienes han aprovechado los nuevos recursos educativos disponibles durante la última generación están llegando a puestos de responsabilidad al nivel local y microrregional, inaudito hace poco y, en cierta medida, en función de la ausencia de sus hermanos y primos, lo cual está transformando las relaciones de poder entre los géneros humanos en estos ambientes tradicionales; 3) el flujo de las remesas enviadas por los migrantes paga un altísimo costo de transacción y ofrece una oportunidad para crear una red de telecentros e instituciones de microcrédito al servicio de los migrantes; y 4) es notable la falta de atención a este proceso, un indicador de la regionalización del modelo de desarrollo industrial aún vigente, pero donde los estados nacionales desaprovechan las posibles políticas públicas relevantes. Ya hay propuestas en este sentido desde la sociedad civil y el sector universitario<sup>6</sup>.

Como es de esperar, se registran cambios culturales en estos ambientes sociales tradicionales, en las comunidades campesinas del accidentado mosaico topográfico de la realidad regional, dentro de las colonias o barrios populares 'detrás de la catedral', en el centro de nuestras urbes, o en las extensas periferias suburbanas de las megaciudades regionales. En primer lugar,

---

6 Rethinking Telecenters: Knowledge Demands, Marginal Markets, Microbanks, and Remittance Flows, <http://www.isoc.org/oti/articles/0401/robinson.html>

no sólo se encuentra un magisterio, equilibrado entre mujeres y hombres, con por lo menos dos generaciones de esfuerzos, dentro de burocracias anquilosadas de la educación pública de primer nivel; son grupos comprometidos con sus comunidades, pero un tanto paralizados ante la falta de opciones personales, la corrupción y negligencia en sus jerarquías del trabajo, y el miedo de abrazar innovaciones que pueden perjudicar sus prometidas jubilaciones. También, se encuentra una endeble red de centros de salud a cargo de enfermeras y médicos cuyos esfuerzos para mantener una semblanza de salud pública son verdaderamente heroicos en ambientes donde el presupuesto para el cuadro básico de medicinas se gasta dentro del aparato administrativo y no en los puestos de atención para un público necesitado. Suele haber una computadora nueva sobre el escritorio del médico responsable de una región, pero ni tiene Internet ni hay una red de información diseñada para atender sus demandas. Las enfermeras no tienen acceso a la información que requieren para atender a fenómenos nuevos, como son los casos de SIDA introducidos por los migrantes entre sus cónyuges. En otro rubro los mandos medios municipales, el personal administrativo del primer nivel, tampoco tienen acceso al marco jurídico pertinente a sus funciones o una cartografía digital que permite, con la capacitación pertinente, el manejo de sus linderos, recursos naturales y el catastro que de manera acelerada proveerá los recursos fiscales para su propio mantenimiento. Y todo acontece en ambientes locales donde el antaño compromiso con la comunidad, manifiesta en faenas, mingas y tequios<sup>7</sup>, por ejemplo, se atenúa a diario ante la creciente secularización y fragmentación del respeto al espacio primordial.

Otro fenómeno, más preocupante aun para el futuro de proyectos sociales, es la palpable reducción en los recursos filantrópicos dedicados a los proyectos experimentales que los telecentros comunitarios todavía representan. En la medida en que los grandes consorcios atestiguan una disminución en sus ingresos, hasta pérdidas entre algunos, las aportaciones a sus respectivas figuras filantrópicas son reducidas (un ejemplo: el programa World e-Inclusión de Hewlett-Packard<sup>8</sup>). En breve, hay menos utilidades, y así me-

---

7 Instituciones de trabajo comunitario en las comunidades tradicionales de las regiones mesoamericana y andina.

8 [www.hp.com/e-Inclusion](http://www.hp.com/e-Inclusion)

nos aportaciones a los fondos de apoyo para proyectos filantrópicos, reducciones en el valor del portafolio de las fundaciones internacionales, y titubeos en el destino de los fondos disponibles en los Social Trust Funds de algunos países desarrollados para proyectos como, por ejemplo, el proyecto del Grupo de los Ocho, G8, la Dot Force<sup>9</sup>. Este cuadro, poco alentador, junto con las dudas sobre la viabilidad de la sustentabilidad a futuro de los telecentros, el único modelo genérico para proveer de servicios de información a los pueblos y barrios actualmente sin servicios digitales, augura una probable contracción en los apoyos disponibles a futuro para los mismos proyectos comunitarios que no han demostrado su capacidad de elaborar y poner a prueba un modelo de negocio sustentable en el mediano plazo. Además, estas instancias internacionales juegan con reglas chuecas: por un lado, comparten retóricamente un compromiso con el desarrollo sustentable (un postulado aún teórico pero donde el consumo de información no puede ser más que intensivo para controlar muchas variables involucradas), pero al tiempo muestran muy poca voluntad para presionar a las administraciones nacionales (“...no podemos violar la soberanía nacional...”) cuyas políticas, o por lo menos, usos y costumbres, en la práctica contradicen o sofocan el éxito de los proyectos ‘apoyados’ con recursos públicos internacionales. Estas instancias han perdido credibilidad ante la comunidad de organismos no gubernamentales cada vez más numerosos y activos.

El papel de las instituciones financieras multilaterales tampoco nos debe entusiasmar. El Banco Mundial mantiene una ventanilla con recursos limitados, trámites engorrosos y dictámenes discrecionales para proyectos digitales innovadores (Info Dev), pero a pesar de intensos debates internos sobre el futuro de la institución ante la llegada de la Sociedad de la Información, y el arranque de algunos proyectos promisorios (Barrio Net y World Link, por ejemplo), el mayor peso estratégico parece haber pasado al controvertido Development Gateway<sup>10</sup>, proyecto que consiste en un megaportal

9 <http://www.markle.org/seconddraft.pdf>

Global Bridges: Digital Opportunities, Draft Report of the DOT Force, v. 2.0c

[www.vecam.org/dotforce.htm](http://www.vecam.org/dotforce.htm)

Memorandum presented by the French NPO side to the Digital Opportunity Task Force.

10 Consulta [www.brettonwoodsproject.org/update](http://www.brettonwoodsproject.org/update) para obtener un panorama crítico y actual sobre la evolución del proyecto Development Gateway ([www.developmentgateway.org](http://www.developmentgateway.org)).

También, el programa de School Links: [www.world-links.org](http://www.world-links.org).

en la Internet donde se concentra “toda la información relevante para el desarrollo” para un conjunto de países y ONG. Una de las muchas vetas de la amplia crítica en su contra hace hincapié sobre la desviación de recursos hacia un banco de datos que en efecto duplica esfuerzos de distintas organizaciones civiles, hasta sitios comerciales, de esta manera coartando las opciones para los promotores de telecentros comunitarios, entre otros proyectos<sup>11</sup>. Muchos de los que hemos exteriorizado una crítica al proyecto Gateway lo consideramos como una traición a la causa del acceso universal con capacitación. Este tema del enfoque digital prioritario del Banco Mundial no es trivial, y al parecer es coherente con el perfil del nuevo modo digital de producción que esbozamos más arriba. En la medida en que se sube el costo de oportunidad para que las organizaciones civiles participen de los recursos que el Banco es capaz de movilizar, sus directivos ahora han decidido canalizar estos fondos a su propio portal y no a la amplia problemática de la conectividad y los contenidos. Así se reducen las opciones y los recursos para las mismas ONG, y se acorta el tamaño de la cancha de su juego y negociaciones con otros actores. Al parecer el Banco no oye bien, ni hace caso a las agudas críticas enviadas a la consulta pública sobre el caso. Cabe señalar que hay una audacia particular detrás de la propuesta del ‘portal del desarrollo’ del mismo Banco, al utilizar la red de redes para concentrar información, con un supuesto valor agregado, que probablemente será de mayor utilidad para el sector público y privado que para el sector social, con pocos instrumentos de análisis a su disposición.

Con mayor presencia en la Región, pero sin una política clara con relación al empleo de las nuevas tecnologías digitales, se encuentra el Banco Interamericano de Desarrollo. El resto de la familia de organismos internacionales de corte oficial carece de acciones contundentes acordes con las posibilidades que las nuevas tecnologías ahora estos organismos permiten, o se limitan a la administración de proyectos pilotos de poco escalamiento y relevancia para necesidades locales<sup>12</sup>. El resultado es que estas actividades de

---

11 El sitio [www.brettonwoodsproject.org](http://www.brettonwoodsproject.org) contiene las críticas más agudas y pertinentes al proyecto del Portal del Desarrollo. La amplia consulta pública sobre el diseño inicial de la iniciativa se puede ver en: [www.globalknowledge.org](http://www.globalknowledge.org)

12 Merece revisar el programa de un evento regional y estratégico del BID donde, al parecer, toma una posición en referencia a proyectos de telecentros o figuras semejantes: <http://www.tele-centros.org/comunidad/tallerBID.html>



poca trascendencia atenúan las posibilidades para proyectos distintos, al tener 'tomado' el espacio institucional y por la legitimidad poco impugnabile que las agencias de la ONU comparten. Existe una suerte de territorialidad institucional que no cede a las buenas intenciones de propuestas competitivas en materia de las NTIC en el escenario regional. De esta forma, el accionar de estas instituciones financieras regionales ocupa el menú de opciones de los funcionarios de gobiernos locales, frenando o limitando su perspectiva y voluntad para considerar propuestas alternativas que representen alianzas no tradicionales. Éste no es un cuadro de probables actividades innovadoras que merece algún premio, más bien estamos ante un escenario donde la incapacidad institucional para rebasar iniciativas hegemónicas aún es la norma.

Las universidades públicas comparten este escenario del nuevo modo digital de la producción, donde la reticencia del Estado y 'las fuerzas del mercado' cohabitan con una moderna torre de Babel de discursos y profecías sobre el 'desarrollo para la sociedad de la información', la educación a distancia, la urgencia del adiestramiento tecnológico, las reformas a la docencia, pero de hecho, son contadas las iniciativas concretas a escala nacional y regional. Hay una situación paradójica donde las universidades públicas han sido responsables de las conexiones iniciales a la Red en muchos contextos nacionales, pero no han sido capaces de sostener un liderazgo en su aplicación a las tareas sustantivas de la educación superior y participar como socios en el desarrollo de políticas públicas pertinentes. El vacío creado por la ausencia de estos proyectos es campo de cosecha productiva para las universidades privadas; el Tecnológico de Monterrey, México, por ejemplo, goza de más de una docena de 'campus' con instituciones hermanas en igual número de países latinoamericanos, y su Universidad Virtual sin duda es líder en este nuevo mercado de la oferta de servicios educativos en línea. No se entiende la actual parálisis en este campo de las universidades públicas, salvo que la consigna discreta es que no es costeable competir con el TEC e iniciativas semejantes<sup>13</sup>. El desorden en esta materia hoy en México, por ejemplo, es sintomático de la duplicación de esfuerzos, inversiones y carencia de liderazgo en este rubro. Sí es alarmante que la función clave del sector universitario en materia de la enseñanza y la información sea cada vez

---

13 <http://www.ruv.itesm.mx/programas/maestria/mte/>

más un espacio privado donde el acceso para la nueva certificación de conocimientos tiene un costo que el pueblo no puede pagar. Esto significa indudablemente que la participación hoy y a futuro en dicha Sociedad del Conocimiento será una función de la capacidad de pago, lo cual limita aun más a los probables estudiantes en el futuro cercano.

Es en los marcos regulatorios donde mejor se reflejan los compromisos del Estado con sus respectivas elites y las políticas públicas negociadas por las mismas con miras al desarrollo y la oferta de las TIC al nivel de cada país. Sin embargo, estamos en una época bautizada con la etiqueta 'neoliberal', donde se concede un poder cuasi divino a la oferta y la demanda en los mercados para resolver la distribución de bienes, servicios y también, me temo, el poder. Los políticos contemporáneos no distinguen entre una política económica y las políticas 'políticas', piensan que son lo mismo<sup>14</sup>. Muchos políticos pasaron de tal a ser hombres de negocios públicos, una distinción sutil, pero clave. Al adelgazar el Estado no se considera que las variaciones de la política económica requieren ajustes en los propósitos y en las metas políticas. Los estados nacionales hoy en América Latina han pasado de ser promotores del desarrollo a una condición de protectores o guardería de proveedores, propios y ajenos, en mercados establecidos, además de reguladores de las reglas de entrada, porteros elegantes, para nuevos actores con productos y tecnologías novedosos. La ausencia de información útil, puntual y confiable además de la existencia de pocos procedimientos transparentes en las entidades reguladoras o en el espacio administrativo donde se definen las políticas de telecomunicaciones es hoy la regla, y no la excepción en todos los países. Hay discursos pulidos y promesas sobre papel acerca del 'acceso universal' a la conectividad<sup>15</sup>, pero en el fondo, las prioridades son el

14 <http://www.emazine.com/lectures/Lapols~1.htm>

15 Puebla, 2 de mayo del año 2001. Versión estenográfica de las palabras del Presidente Vicente Fox Quesada durante la presentación del Programa de "Gobierno Electrónico Puebla Digital", en el marco del II Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales: "Amigas y amigos, bienvenidos todos... Estoy convencido de que estas tecnologías son indispensables para insertarnos con éxito en la economía global. Hoy por hoy una de las principales ventajas competitivas de una economía, es la conectividad. Estar enlazados significa conocimiento, vanguardia y prosperidad, por eso el acceso de nuestras sociedades a los sistemas de comunicación y de información multiplicará las posibilidades de desarrollo humano y de crecimiento económico... La conectividad tiene que llegar a las zonas marginadas, a las familias excluidas, a donde está la pobreza, tal como la tenemos en México, 40 millones de pobres que pueden beneficiarse ampliamente, precisamente de este esfuerzo de mejora de Gobierno y de conectividad...".

reciclaje de la deuda heredada, la administración de los linderos de los intereses de las elites influyentes y, en la medida posible, la protección de cotos financieros y mercantiles nacionales, a los que hay que agregar el nuevo sector Telecom. La política como tal en las incipientes democracias de la Región se ha degradado desde la anterior lucha entre partidos, con cierto grado de representatividad, hacia las competencias electorales hoy jugadas, con pirotecnia retórica y simbólica en la cancha de la pantalla de la televisión cuya difusión es casi universal; ahora los nuevos votantes jóvenes, criados frente a la tele y en sistemas de educación pública mediocres, determinan los resultados de elecciones presidenciales (véanse los recientes procesos en México, Perú y Venezuela)<sup>16</sup>. El empleo de la demagogia digital, que promete el desarrollo a raíz de la conectividad, surge en el escenario de los discursos políticos en una Región sumergida en un profundo dualismo económico y cultural.

Mientras las economías nacionales sean inestables y ahora las elites se consolidan regionalmente, junto con sus socios financieros y comerciales<sup>17</sup>, y los nuevos políticos, apologistas del mercado sagrado, se enredan en planes de austeridad, el 'redimensionamiento del Estado' y la reducción de programas sociales, la tecnología avanza a un ritmo inexorable. El acceso bidireccional a la Internet vía satélite es hoy una realidad, pero aún no disponible en amplias regiones de América Latina por trabas en el marco regulatorio nacional respectivo<sup>18</sup>. Es evidente que este nuevo escalamiento de la conectividad amenaza a los proveedores nacionales que disfrutaban de condiciones oligopólicas en sus respectivos mercados. Desde puntos de acceso geográficamente céntricos, se puede 'cablear' una microrregión por medio de

16 Las democracias de América Latina deben asumir que sus resultados decepcionan a los ciudadanos: Serrat, La Jornada, México, 12 de mayo de 2001.

17 Nótese la actividad del Grupo Cisneros de Venezuela al hacer alianzas locales mientras se amplía la cobertura de América On Line, AOL.

18 Es pertinente la batalla para controlar el acceso a la Internet vía satélite: "MURDOCH GETS RIVAL IN BID FOR DIRECTV—Satellite TV broadcaster EchoStar is making a play to acquire DirecTV from Hughes Electronics Corporation, a General Motors subsidiary. The move, which complicates the bid for DirecTV made recently by Rupert Murdoch's News Corp, offers a two-phase plan that would immediately give GM a substantial amount of cash for a minority stake in Hughes and later seek regulatory approval for a full merger. General Motors is pressed for cash because of keen competition it faces in its North American and European auto markets (Financial Times 25 May 2001).

<http://news.ft.com/ft/gx.cgi/ftc?pagename=View&c=Collection&cid=IXLC078IH7C>

módems fijos inalámbricos de alta velocidad o unidades de microondas conectadas a la base de una antena satelital de tamaño reducido y ubicada al centro de dicha región. En México, la disponibilidad de estas opciones tecnológicas camina muy por delante del ritmo de la autorización oficial y la capacidad para supervisar los nuevos servicios ofrecidos por distribuidores, si no piratas, sí operando en el espacio gris del marco legal con estas tecnologías de punta. No es descabellado contemplar un panorama regional donde la compra e instalación de esta gama de nuevos instrumentos de la conectividad rebasa a las 'supervisoras del mercado', provocando de esta manera un caos mayor en cuanto a la saturación de frecuencias, la inundación con equipos chatarra de baja calidad, donde cualquier narcotraficante menor puede instalar su ISP con acceso vía satélite y vender la conectividad a sus vecinos. Ante la falta de políticas nacionales acordes con el ritmo del desarrollo tecnológico y la creciente demanda para el acceso, inducido intensamente por el nuevo género de la propaganda televisiva que hace referencia continua a la Internet, encontramos además la proliferación de los cibercafés, con y sin registro, disfrutando de varias opciones para su conectividad. Es hoy un hecho palpable en toda la Región.

La 'cibercafezinhoización' de América Latina es un proceso dinámico en pleno vuelo<sup>19</sup>. El fenómeno tiene varias implicaciones alarmantes desde la perspectiva del proyecto de telecentros comunitarios. En primer lugar, es un reflejo de la demanda inducida por la televisión, la moda y su intrínseco valor pragmático<sup>20</sup>. Al tiempo, es un reflejo de la carencia de políticas públicas por parte de los Estados nacionales, abandonando al mercado la oferta del acceso universal a la Internet. Conforme crece la demanda, la industria de los productos y servicios digitales vive satisfecha con esta estrategia, pero compartiendo, quizá, una suspicacia en cuanto a la indefinición de las polí-

19 Hay una discusión sugerente en el artículo: Enredo mexicano de Antulio Sánchez: [www.etcetera.com.mx/pag59ne6.asp](http://www.etcetera.com.mx/pag59ne6.asp)

20 Ver una opinión sobre el reciclaje de la chatarra digital en los EE. UU.: May 13, 2001, David Brooks, *New York Times Magazine*, "The Peculiar Ruins of the New Economy": "We used up the zeitgeist of the 1990's, and now we're trying to sell it off... but it's really the spirit of a decade that's being put on the remainder desk. For Sale: One Previously Owned Cultural Moment/Now Slightly Embarrassing. It's goodbye to the epoch — which must have lasted all of seven years — in which people chatted excitedly about free-agent nations, distance being dead, I.P.O.'s, the long boom and those dot-com ads during the Super Bowl that showed global children united by the wonders of instant communication...".

ticas públicas pertinentes; la condición de abandono o desidia actual les favorece, hasta cierto punto, porque es fácilmente agotable la demanda popular del acceso a los servicios digitales vía un número fijo de cibercafés (que se acerca ya en muchos ambientes urbanos saturados con la oferta). Entonces, se puede prever a corto plazo (¿dos años?) la saturación de la demanda para equipos, periféricos y servicios, por no poder llegar aún a un público consumidor masivo debido al actual alto costo de las PC y la conectividad. Pero lo preocupante de este cuadro, que ya observamos en la realidad regional, es el modelo de consumo que representa, duplicando fielmente la estrategia de la televisión comercial que fomentó exitosamente un público verdaderamente masivo de consumidores pasivos, en casa, viendo la tele cuando gusten, y saliendo a comprar lo anunciado. El peligro, a mi juicio, de la incipiente fuerza subversiva de expansión de los 'cibercafezinhos', es la reproducción del modelo de consumo entre los usuarios de unos pocos instrumentos disponibles en línea: chat, correo, música y acceso a sitios de pornografía, de artistas favoritos y algo de 'shopping pasivo'<sup>21</sup>, menospreciando el enorme potencial del instrumental disponible. La subversión consiste en el nuevo habitus de los 'cibercafezinhos' cuyos usuarios subutilizan las opciones de enseñanza y aprendizaje por falta de una cultura de la información y su transformación en conocimiento. No podemos descartar la noción, un tanto maquiavélica, de que las elites nacionales prefieren este modelo de acceso y consumo ante las opciones, quizás apocalípticas, de pueblos conectados, bien informados y exigentes de sus derechos y servicios públicos ahora negados. Me atrevo a sugerir que estas elites no tienen un compromiso sólido ni convencido con el acceso verdaderamente universal y, de esta manera, la segunda fase de la Internet en la Región, que ahora se inicia, puede guardar algunas sorpresas ingratas.

Esto acontece mientras entre la gama de países se observa a un Estado titubeante 'esperando al mercado', o pregonando y lanzando proyectos pilotos o anunciando 'telecentros para todos'<sup>22</sup>. Algunos han entrado en una

21 <http://www.reforma.com/tecnologia/articulo/087737/>

Más que nunca en línea: La séptima entrega del consumo cultural y de medios muestra que los internautas mexicanos promedian 3 horas y media al día en la Red, y que el uso de Internet en México privilegia el entretenimiento más que como herramienta de trabajo o estudio. Reforma, México, DF, 16 abril 2001.

22 Véase el anuncio de 300 telecentros más en Venezuela:  
<http://www.el-nacional.com/eln08062001/f-pf1s2.htm>

suerte de carrera en cuanto a la 'digitalización y conexión' de sus países, que promete mucho derroche de recursos fiscales al servicio de megacontratos para hardware que será subutilizado<sup>23</sup>. ¿De veras, necesitamos una Internet 2? Sin embargo, es evidente que los usuarios populares, por su nivel de pobreza y actual condición de anomia<sup>24</sup>, no pueden ser el motor de una ampliación marcada del empleo del instrumental digital, o la figura conductora de la capacitación para acercarse a la información útil, necesaria y conveniente para los proyectos colectivos y personales dentro del fenomenal mosaico de la diversidad cultural latinoamericana. Es cierto que un sector juvenil se acerca con mucho entusiasmo a la red de redes, pero es un grupo minoritario y auto-reclutado, muchos más quedan excluidos. No se debe utilizar el filtro de la curiosidad humana de los que tienen algunos pesos en la bolsa para probar la novedad en el cibercafé de la esquina. La situación exige un compromiso y una estrategia del Estado, más allá de cualquier Plan Nacional de Desarrollo. Es el Estado, en alianza con organizaciones civiles y proveedores de servicios digitales, el que puede incentivar la ampliación de la red incipiente de telecentros comunitarios de acuerdo a coaliciones novedosas de intereses mercantiles e institucionales; en pocas palabras, hace falta una política pública respectiva. Pero, ¡un momento!, ampliar o extender la conectividad puede significar no sólo atenuar la lucha de clases (¿se acuerdan?) por medio de una movilización de las ilusiones de que la Internet representa un camino seguro hacia la prosperidad y el desarrollo, sino también es capaz de vencer la resistencia de la economía informal y la cultura popular para ser integradas al modelo capitalista actual, ávido de cobrar más impuestos y de controlar los espacios antihegemónicos. En este escenario, nada descabellado, los proyectos de E-Gobierno, por ejemplo, pueden ser intentos disfrazados para racionalizar el cobro de impuestos a los que

23 No es fantástico el comentario de un agudo participante en las listas de las comunidades en línea:

"It strikes me that we are in a computer arms race with each nation vying to make it the greater equal amongst equals. And while each unit doesn't cost millions like missiles and tanks, the consumption of capital is large and the rationale the same. If we don't have it we will be left in the dust or absorbed or we will become road kill on the information/economic super highway. The electronic equivalent of "arms merchants" are using the same tactics that sell F-16's, cruise missiles and kevlar vests". Tom Abeles, 25 mayo 2001.

24 Llama la atención la ausencia de una referencia a una estrategia para los servicios e instrumentos digitales en las plataformas de campaña de los tres partidos de mayor importancia en las elecciones presidenciales del año 2000 en México.

ahora viven fuera del sistema financiero, viviendo a diario, en su micronegocio o en la calle.

¿Por qué crear telecentros comunitarios como una política pública prioritaria? ¿No será más barato y eficiente que la dinámica red de cibercafés privados en la Región atienda la demanda de los nuevos usuarios de la Internet para el acceso a los múltiples servicios digitales? Es un tema legítimo y propicio para un amplio debate que aún no se ha dado en América Latina. En el fondo se trata del modelo de desarrollo preferido, una decisión normativa, tomando en cuenta el emergente modo digital de la producción y el papel todavía dominante de las elites nacionales y regionales que seguirán protegiendo lo suyo. A mi parecer, estamos sobre un parte aguas donde por un lado, la continuación del camino esbozado arriba pronostica una profundización de la brecha socioeconómica actual, una regresión, pues, a la condición colonial de antaño; por el otro, una amplia red de telecentros nos ofrece posibilidades novedosas para vincular la conectividad con el desarrollo social. Podemos imaginar el siguiente escenario, en plena época cuando se concretan en el espacio algunas fantasías de los escritores de la ciencia-ficción apenas una generación atrás: los pueblos indígenas y campesinos, geográficamente marginados pero socialmente vinculados con los barrios populares proletarios de las grandes urbes, con amplias sucursales de personal en el extranjero, viviendo en condiciones tecnológicas raquíticas, compartiendo un acceso problemático a un sistema de educación pública deficiente y contrastante con lo ofrecido en las instituciones privadas (por no hablar de la salud y la nutrición), observando y viviendo desde la periferia el algoritmo de su creciente distancia o aislamiento de la dichosa Sociedad de la Información y el Conocimiento. Es el cuadro de la nueva marginación digital y, como es de suponer, coincide con el avance del modo digital de la producción. El otro sendero, en cambio, el de los telecentros, atiende la condición actual del divorcio de los pueblos y las clases populares de los recursos digitales que la conectividad ofrece, pero no se queda libre de algunos supuestos utópicos en cuanto a la posible demanda de usuarios teóricos, ahora dispersos entre los cibercafés mientras asisten a universidades públicas e institutos tecnológicos (que hoy ofrecen acceso a sus alumnos). Además, a partir de los telecentros se podrían generar incentivos culturales apropiados para los mismos usuarios (¿para qué me sirve?), y una transformación de los servicios públicos ahora sin difusión o disponibilidad en línea (cuando el

pueblo gasta mucho en trámites menores). Los telecentros comunitarios ofrecen una serie de opciones y potencialidades todavía sin examinar cabalmente. Es posible que la iniciativa haya perdido la posibilidad de ponerse a prueba, antes del embate del modelo estrictamente mercantil.

El proyecto de crear una amplia red regional de telecentros comunitarios enfrenta una serie de retos mayores: 1) el actual afianzamiento del nuevo modo digital de la producción que favorece a unos pocos, dejando a la deriva a los desconectados o imposibilitados de capacitarse a tiempo u ofrecer un servicio profesional en línea; 2) la competencia aguda de los cibercafés, que significa una suerte de subsidio oficial por omisión, en vista de las intensas campañas en la televisión y la prensa para inducir el consumo de los servicios digitales; 3) la falta de decisiones y compromisos contundentes entre los entes reguladores de las telecomunicaciones de los respectivos gobiernos nacionales para obligar a las empresas de telefonía de línea fija a ofrecer tarifas sociales y/o llamadas locales al servidor más cercano en vez de las cobradas hoy como larga distancia, para iniciativas o proyectos sin fines de lucro; 4) la ausencia de un espíritu filantrópico entre las empresas de telecomunicaciones en la Región, disfrutando el actual boom de la conectividad urbana, pero aún sin dar señales de apreciar que el apoyo a los telecentros es justificable por sus propios intereses mercantiles, de imagen corporativa a mediano plazo, además de los beneficios para la población actualmente marginada; 5) la creciente homogeneización de la cultura juvenil como producto de la penetración del discurso comercial y la programación televisiva y radiofónica musical, acorde con proyectos ideológicos y mercantiles de grupos del poder; y 6) un conjunto de usos y costumbres que proviene de la época y condición colonial donde un clientelismo y una perspectiva localista atomizante y aislante marca las relaciones del poder entre las unidades mínimas de la administración pública y las instancias superiores. Es un contexto nuevo para las elites y sus estrategias en los distintos países de la Región, pero comparten las influencias políticas y la asesoría ad hoc para adaptarse ágilmente a las nuevas circunstancias del novedoso modo de producción en plena evolución.



### Modelos actuales: realidad y riesgos

Una de las carencias notables en el seno del 'movimiento latinoamericano de los telecentros comunitarios' es la falta de modelos de sustentabilidad o negocio viables y contundentes en función de necesidades locales. Se observa una taxonomía muy diversificada entre todas las figuras que se llaman genéricamente por el nombre de 'telecentros'. La gama de ejemplos puede variar entre un Centro Tecnológico Comunitario heredado del final del régimen anterior de Menem en Argentina, pasando por una PC con acceso a la Red en una oficina de la agencia de telégrafos hoy en México, para llegar a un modesto local patrocinado por una organización no gubernamental con un equipamiento mínimo, observado en varios países, pagando su conectividad por medio de llamadas telefónicas de larga distancia<sup>25</sup>. Inclusive, muchos refieren o consideran a los cibercafés, o la oferta de Internet en oficinas de telégrafos, por ejemplo, como una especie de telecentro. Para confundirnos más, 'todas' estas manifestaciones de la conectividad son consideradas como telecentros. Este gran potpurri de 'telecentros' actualmente se mantiene de distintas maneras: con subsidios del Estado, con apoyos de organizaciones filantrópicas internacionales o como pequeños negocios ende-

25 Telecentros por país (según el registro de [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)):

ARGENTINA - 1269	BOLIVIA - 1
BRASIL - 6	CHILE - 16
COLOMBIA - 12	COSTA RICA - 4
CUBA - 196	ECUADOR - 8
EL SALVADOR - 2	ESPAÑA - 2
GUATEMALA - 3	HAITÍ - 1
HONDURAS - 4	JAMAICA - 1
MÉXICO - 13	NICARAGUA - 3
PANAMÁ - 1	PARAGUAY - 1
PERÚ - 20	REPÚBLICA DOMINICANA - 2
SURINAME - 1	VENEZUELA - 5

Nótese el contraste con los más de 500 telecentros comunitarios en Sud Africa: [www.communitysa.org.za](http://www.communitysa.org.za)

El informe de Francisco Proenza et. al es una referencia obligada: [www.iadb.org/regions/itdev/telecenters/index.htm](http://www.iadb.org/regions/itdev/telecenters/index.htm)

bles sin reconocimiento en el marco reglamentario nacional de las telecomunicaciones<sup>26</sup>.

Es urgente distinguir la figura del telecentro de lo que podemos llamar los falsos telecentros. Un telecentro es un punto de acceso a la Red, patrocinado primordialmente por un organismo civil o una alianza local encabezada por el mismo, que ofrece capacitación, crea conciencia social sobre la base de las diversas aplicaciones de la información disponible en la Red relacionadas con problemáticas del lugar, y posee lo que podemos llamar un 'corazón local'. El telecentro, visto de esta manera, es mucho más que un cibercafé, aunque ambos ofrecen en común: el sine que nonde la conectividad. Un telecentro que pierde su vocación social y local puede revertir a ser un simple cibercafé, pero la inversa no es tan factible o frecuente, porque implica un cambio radical en su visión estratégica para que el empresario de un cibercafé lo transforme en telecentro con los costos asociados y los enlaces obligados a grupos comunitarios. El telecentro puede sobrevivir como tal, solamente si se considera que es un valor agregado a la condición actual del acceso limitado, costoso y discrecional. Si la información en sentido genérico que abarca o refiere a las distintas actividades de la gestión pública y cultural se considera como un "bien público que debe estar en el dominio público para el aprovechamiento público y cuyo acceso tiene un costo compartido por todos los actores sociales", se puede afianzar el futuro de esta figura trazada aquí sobre la base de cierta experimentación en la Región. En pocas palabras, el futuro de los telecentros en América Latina depende, en gran medida, de la revaloración de la información y el acceso a la misma por parte de las agencias del Estado, la empresa privada y la sociedad civil. Sin este proceso de revaloración del acceso a la información en el dominio público, lo cual incluye recursos educativos y estímulos al magisterio, apoyos al personal de la salud e instrumentos para modernizar a la administración de los gobiernos locales, no habrá avances en este rubro de singular importancia. Observamos que las fuerzas privatizadoras de la información y el acceso son cada vez más influyentes y la voluntad de los Estados nacionales para conceder un derecho a la información es endeble o francamente nula.

---

26 Consulta el video realizado en el año 2000 disponible en línea, Telecentros en América Latina: [www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-e.asp#telecentres](http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-e.asp#telecentres)

Esta revaloración de la información puede ocurrir en el contexto de comunidades locales y sus microrregiones administrativas y políticas (municipios, provincias, cantones) que han sufrido una suerte de usurpación de las funciones locales por el modelo de Estado todopoderoso que últimamente ha iniciado (o ha sido obligado para tal por sus acreedores) un redimensionamiento radical; ahora, el Estado 'descentraliza' funciones, pero sin ofrecer la información estratégica y la capacitación de recursos humanos que el proceso requiere, lo cual se traduce en una continuación de la dependencia de las instancias subalternas a los dictámenes del poder hegemónico 'moderno'. En la medida que avance el reclamo ciudadano para el acceso a la información pertinente a la gestión pública en gobiernos locales crece la necesidad para lo que podemos llamar una pedagogía ciudadana experimental. Se trata de tres procesos que deben compartir una sincronía: los incentivos para usar fuentes de información digital, los instrumentos en manos de los usuarios para acceder al novedoso y útil acervo de la información disponible en línea, y la capacidad para comprender los datos e información disponible además de aportar datos nuevos para generar un cambio cualitativo en la gestión pública local. Debe ser evidente, a esta altura del argumento, que se trata de un modelo distinto del Estado, de la administración pública local, y de la participación de una nueva generación de jóvenes capacitados en los telecentros comunitarios en este proceso dinámico. La pedagogía ciudadana experimental refiere a este proceso, complejo por el número de instancias públicas cuya concertación es obligada, la identificación y oferta de los incentivos necesarios para animar la voluntad de distintos gremios claves en el ámbito local (estudiantes, magisterio, enfermeras y mandos medios municipales), y la capacitación continua en las herramientas y los contenidos relevantes, cuyo dominio es un *non plus ultra* para todos los involucrados.

Ahora bien, dentro de los términos de este enfoque crítico y las voluntades oficiales actualmente parciales o truncadas, me temo que muchos de nuestros esfuerzos para crear y levantar telecentros comunitarios hoy van encaminados a crear cibercafés o cibercentros, cuyos compromisos sociales iniciales son coartados o simplemente suspendidos ante la imposibilidad de 'vender los servicios ofrecidos' y crear la masa crítica de personal capacitado y 'concientizado' para sostener y sufragar el costo de la operación y de las funciones sociales para el bien público. Los telecentros concebidos así son sitios complejos con múltiples funciones que responden a distintos gremios

de la comunidad<sup>27</sup>. Esta propuesta, la forma de apreciar al telecentro genérico resumida aquí, implica una serie de cambios en la percepción de actores en las instituciones públicas, al nivel de los gobiernos municipales, estatales y provinciales, además de las instancias federales; también, implica confrontar y revertir el actual proceso de privatización de la información que la empresa privada (y algunos sectores del Estado también) hoy pregonan en los hechos; y además, requiere de un nivel de madurez, audacia política y capacidad negociadora dentro de la comunidad de organismos civiles que pueden promover la figura organizativa y técnica indicada con la inversión requerida de distintas fuentes. En efecto, si estos cambios señalados no son utópicos, sí representan costos políticos y riesgos para cumplirse cabalmente, y constituyen, a mi modo de ver, el quehacer y el reto principal de nuestro esfuerzo dentro del incipiente gremio de 'telecentreros' que constituimos unos cuantos en la Región.

### **Los componentes de un modelo híbrido**

Para sobrevivir como tal, el telecentro requiere varios elementos ahora existentes o incipientes, en el panorama institucional y en el mercado de opciones tecnológicas. Pero es necesario articular estos elementos de una manera novedosa: crear un modelo institucional y mercantil híbrido, que vaya de la mano con una ampliación del derecho a la información y de la mencionada pedagogía ciudadana experimental; un régimen de propiedad compartida o cooperativa ofreciendo la conectividad, contenidos pertinentes con incentivos culturalmente apropiados y de acuerdo a una normatividad de la administración pública contemporánea; todo esto con autonomía, independencia política y editorial. ¿Una utopía más?

Este modelo híbrido del telecentro, que hemos contemplado, parte de una serie de compromisos del Estado para y con su ciudadanía: el derecho a la información, el presupuesto para 'compartir' el costo del acceso a la información ofrecida, la del dominio público y todo lo demás disponible (lo cual no necesariamente requiere de mayores recursos sino una reorganiza-

---

27 "...Everyone underestimates the complexity of these centers and overestimates the real need the locals have for the centers". Steve Cisler, Personal Communication, 9 May 2001.

ción de funciones administrativas actuales), una deducción fiscal para las aportaciones de la empresa privada a cada proyecto, condiciones favorables para el registro de figuras jurídicas sin fines de lucro y con acceso a las deducciones fiscales disponibles, una homologación y flexibilización del marco regulatorio para igualar las oportunidades de esta propuesta en todos los países creando un ambiente propicio de confianza entre instancias del Estado, las instituciones multilaterales, la iniciativa privada y los organismos no gubernamentales que puedan apadrinar colectivamente este proyecto. Pero el mismo no es viable si no se puede escalar al nivel regional, para ofrecerla en todos los países. Implica pensar en términos de un mercado regional y de la demanda potencial de distintos públicos de usuarios. Para lograr su impacto, el proyecto requiere de un sistema de franquicias donde se permita reproducir el modelo genérico, según una norma de socios financieros, tecnológicos y operativos al nivel de las comunidades, donde todos se beneficien en la región latinoamericana. El costo de oportunidad de no actuar ahora será muy alto, porque el modelo mercantil de la entrega de los servicios digitales bien puede llegar a ser hegemónico en muy poco tiempo, cerrando, en efecto, este camino más experimental, más costoso con relación a la formación de los recursos humanos, más difícil por la coordinación de voluntades que implica. He aquí el meollo de la propuesta.

Antes de desglosar los detalles de las franquicias, es menester el revisar otros elementos del contexto regional aún no comentados anteriormente: 1) ante la importancia regional de la economía de remesas, es importante introducir o reforzar la presencia de instituciones de microcrédito, su fortalecimiento con distintos grados de capacidad administrativa y técnica, ignorados si no impugnados por la banca comercial hasta la fecha; tendrán un marco jurídico adecuado y estarán habilitados para atender la demanda para reducir el costo de las transferencias de las remesas de los migrantes, internos y/o internacionales<sup>28</sup>; 2) la discrepancia entre las posibilidades de la conectividad ofrecidas por la tecnología de punta, cada vez más portátil, modular, fácil de instalar y barata (en los países del Norte), frente al ritmo de la autorización de los servicios digitales por las respectivas entidades reguladoras y las propuestas estrictamente comerciales de grupos nacionales

---

28 La Ley Federal de Ahorro y Crédito Popular de México (2001), aprobada mientras se redactaba este ensayo, es un ejemplo que cumple con estos requisitos.

que bien pueden estar protegiendo sus mercados hasta la fecha cautivos con tecnología obsoleta<sup>29</sup>; 3) la falta de acceso, consulta y participación de las iniciativas del sector civil en materia de informática con los entes reguladores de las telecomunicaciones, muchos contaminados con la euforia del discurso simplón que reza: “la conectividad nos llevará al desarrollo y la democracia”, pero sin proyectos concretos, viables en los pueblos rurales y geográficamente apartados<sup>30</sup>. Sin duda, estas tres condiciones afectan al escenario de la viabilidad de nuestra propuesta.

El sistema de franquicias para telecentros en la Región se ancla sobre la premisa de que al Estado y a la iniciativa privada, y a todos los actores civiles, en una palabra, les conviene elevar la información a la categoría de bien público, difundirla al dominio público digital y capacitar al público para integrar los datos y la información disponible a su conocimiento para la gestión pública. Pues se trata de formar ciudadanos y actores participativos en el modo digital de la producción, de crear letrados en nuestra época digital<sup>31</sup>. La segunda premisa es que a todos les conviene cooperar para llevar la conectividad hacia las regiones rurales de sus respectivos países, porque la capacidad de compra, más el costo de la conectividad, más la carencia de técnicos calificados, discrimina en contra de esta propuesta lo cual se traduce en un creciente ensanchamiento de la brecha entre lo rural y lo urbano; se supone que esta situación merece una acción enérgica por parte del Estado. Una tercera premisa es que hay una demanda local para servicios de comunicación, información y de microcrédito que las nuevas tecnologías pueden atender ante la demanda de nuevos usuarios que ingresan a la cultura informática de diversas maneras en ambientes donde la tasa de emigración

---

29 Llama la atención que la Ciudad de México no cuenta con servicios de Internet vía cable cuando la zona urbana cuenta con una extensa red de televisión por cable. El hecho de que la empresa telefónica dominante, Telmex, compró una participación significativa en Cablevisión se sospecha se debe a un plan de frenar la oferta de servicios digitales de alta velocidad cuando Telmex cuenta con 70% de los usuarios de Internet del país.

30 Es notoria en toda la región la exclusión de las ONG de las ‘consultas’ oficiales de los cambios en las políticas de telecomunicaciones, y al mismo tiempo es notable la carencia de propuestas viables procedentes de este sector. El tema nos lleva a la compleja problemática de las alianzas entre elites tradicionales, partidos políticos y sectores burocráticos en las aún endeble democracias latinoamericanas donde las organizaciones no gubernamentales, como entes relativamente nuevos, quedan excluidas de la fórmula tradicional de negociar y compartir el poder.

31 Consulta un tomo inteligente y relevante: *Literacy in a Digital World: Teaching and Learning in the Age of Information*, Kathleen Tyner, Lawrence Erlbaum Assoc; ISBN: 0805822267, 1998.

es alta y constante<sup>32</sup>. La cuarta premisa está basada en la continua evolución tecnológica de los servicios digitales, constantemente acelerando la Red, integrando más servicios en paquetes de programación y fabricación más compactos, y todo esto complementado ahora por la disponibilidad del acceso a la Internet vía satélite<sup>33</sup>. Y la quinta premisa parte del hecho de que las organizaciones civiles tengan suficiente capacidad de gestión para convocar y negociar las alianzas que dicha propuesta involucra; se reconoce que esta afirmación es problemática, porque las ONG en la región coexisten de manera caótica, fragmentadas entre sí, poco claras en sus objetivos y patrimonio, una fiel reflexión de la condición social posmoderna. Son premisas clave y a la vez condiciones necesarias, pero no suficientes, para que este

32 La siguiente tabla sintetiza las formas de integración de los usuarios nuevos hacia el empleo de la Internet:

MUND AMERICAS internet users advance				
Cyber	A	B	C	D
	Brought to internet by way of...	use mode preferred	communication mode preferred	media mode preferred
1)Cyber active	Video games Consoles	Wireless	SMS	Music Download (Napster)
2)Cyber literate	School Education	PC Home	Peer-to-Peer (PC/ICQ)	On-line Radio and TV
3)Cyber attracted	Self-Taught	PC Cyber Center	Chat	Open radio and TV
4)Cyber attracted	Job Training	PC Bussines Office	E-mail	WWW Text

Categories are flexible and society specific, e.g. a cyber active may be (1A)(1B)(1C)(1D) in the USA while in Mexico a cyber active may be (1A)(1B)(1C)(1D) Source: MUND, Mexico, May, 2001

SMS = Small Message Service, disponible en Europa.

33 Nótese: "The Nokia Media Terminal device will function as a video game console, an MP3 digital music player, an Internet Web browser, a digital TV recorder and a digital TV set-top box". Financial Times, 14 May 2001.

proyecto de los telecentros comunitarios vía franquicias avance. Implica un nivel de alianzas o relaciones entre socios jamás visto hasta la fecha entre las organizaciones civiles de la región, y significa un consenso sobre la figura genérica del telecentro, sus servicios locales y la integración con los objetivos y preferencias de grupos activos en la comunidad. Donde estos grupos son inexistentes, simplemente habrá cibercafés.

¿Cómo funcionaría la franquicia? El modelo de negocio puede ser sencillo, se trata de un juego de opciones de hardware, software, opciones para la conectividad y, lo más difícil, 'orgware'<sup>34</sup>; todo financiado por una alianza entre el Estado y la iniciativa privada por medio de organismos civiles registrados sin fines de lucro y una autorización por parte del Ministerio de Hacienda o Tesorería que les permita recibir donativos que generen una deducción fiscal significativa para los donantes. Por ejemplo, la agencia correspondiente del Estado subsidia la mitad del costo de los componentes ajenos a la organización comunitaria, y las empresas reciben su deducción fiscal por el balance. El costo de la conectividad se cubre con una tarifa social (costo real + 10%, puede ser una norma), o en el caso de servicios 'dialup', la llamada al servidor es siempre local y se cobra por llamada, no por tiempo. Existe también la opción de equipos de cómputo de bajo costo que no poseen los aditamentos de la computadora personal tradicionalmente subutilizados (el proyecto SIMPUTER en la India y otro similar desarrollado en la Universidad de Minas Gerais, Brasil, son sugerentes). Es evidente que el peso del proyecto cae sobre la capacidad de gestión de la organización comunitaria, un desafío reconocido y el tendón de Aquiles del proyecto. Cada organización favorecida con esta 'alianza en franquicia' comparte el compromiso —por convenio— de llegar a una condición de operación autofinanciada, después del arranque, en cuanto a los costos del personal, la conectividad, la amortización de los equipos, y la capacitación de sus recursos humanos. En el rubro de software, estos telecentros utilizarán equipos en LAN corriendo el sistema operativo LINUX y sus aplicaciones cada vez más amigables, y el personal recibirá la capacitación para mantener la red local, la conexión y la operación de todos los equipos. En el renglón de la conec-

---

34 El software esta disponible gratis en el sitio [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org). La incipiente fabricación del SIMPUTER (computadora simple) en la India, y su licencia para ensamble en otras latitudes, ver [www.simputer.org](http://www.simputer.org) es también promisorio.



tividad, estas franquicias pueden utilizar la incipiente cobertura continental de servicios bidireccionales vía satélite actualmente en operación o a punto de ser desplegados (por ejemplo, Hughes/DirectPC y Tachyon)<sup>35</sup>. O bien, pueden articular sistemas híbridos para lograr la conectividad ('dialup', líneas dedicadas, acceso bidireccional vía satélite, etc.). Cada telecentro se transforma en un potencial proveedor de servicios digitales a nivel microrregional avalándose de la tecnología de los módems fijos inalámbricos. El sistema tiene que estar abierto a relaciones mercantiles donde los telecentros pueden ofrecer, por ejemplo, no sólo los servicios de conexión a los microbancos, sino también la oferta de servicios digitales a particulares, y la oferta de servicios de video a las escuelas y centros de salud que las tecnologías emergentes ahora permiten. En pocas palabras, estamos hablando de un paquete de servicios digitales múltiples llenando los 'vacíos' en el mercado que no les interesan a las empresas actuales.

El rubro del 'orgware' es central a cada franquicia, es la interfase entre la cultura de la informática y la información y las culturas locales, además de representar a la capacidad negociadora de las ONG participantes. Se refiere a la conciencia de que "aliarse, no significa rematar, ni vender patrimonios"<sup>36</sup>, y dicho patrimonio en el contexto local es la legitimidad y credibilidad de una figura local capaz de movilizar el capital social de los ciudadanos. Y estas redes sociales incluyen a los clubes o asociaciones de los migrantes en diversos destinos del extranjero. También, 'orgware' se refiere a los programas de trabajo, capacitación, operación, administración, y promoción al interior de la comunidad donde se ubica cada proyecto/negocio. La clave es reconocer que la vitalidad de cada franquicia será una función de su capacidad de atender a necesidades de distintos grupos de usuarios locales. Por ejemplo, estos telecentros podrán ofrecer una plataforma y la capacitación para crear, en colaboración con las universidades, sistemas de información geográfica al servicio del público y los gobiernos municipales y provinciales; es importante resaltar todo lo que esto implica en cuanto al manejo de información pública para la administración y planeación de los distintos servicios públicos, la modernización de sistemas fiscales locales, y los pro-

35 [www.directpc.com](http://www.directpc.com) y [www.tachyon.net](http://www.tachyon.net)

36 Luis Stolovich: Impactos sobre Antel de los cambios proyectados en el sector telecomunicaciones. Proyecto editado por el Sindicato Único de las Telecomunicaciones (SUTEL/PIT-CNT), Montevideo, 2001.

gramas de desarrollo procedentes desde 'arriba' y también desde 'abajo'. La modernización de todo sistema de impuesto predial es quizá la función más rentable (y cuyos frutos pagan el costo del sistema total)<sup>37</sup>. Otro componente, también en la categoría de 'orgware' es un sistema de incentivos al salario para el magisterio y las enfermeras y médicos de las burocracias de la educación y la salud, donde a cambio de su capacitación en el empleo de los recursos disponibles en los telecentros, en materia de las herramientas y de los contenidos, reciben un apoyo económico adicional y una certificación con valor curricular en los respectivos mercados de trabajo. Esta noción de la certificación de competencias por medio de cursos de educación a distancia implica una revisión radical de los sistemas actuales, al nivel nacional; y las probables economías de escala sugieren la probabilidad de un sistema regional latinoamericano de certificación, algo no discutido hasta la fecha en ámbitos nacionales.

Cabe señalar que es probable que el personal responsable de los telecentros comunitarios, como es el caso hoy en la Región, serán mujeres. Es un tema clave, porque los proyectos experimentales, todavía en proceso, indican que las mujeres jóvenes en los pueblos rurales y barrios urbanos son más responsables, disciplinadas y abiertas a la capacitación, en temas técnicos y para el diseño de contenidos. Estamos en una etapa de inversión de papeles sociales al nivel de estos espacios locales, donde por un lado la emigración ha llevado a los varones más emprendedores hacia la ciudad o el extranjero, y por otro, la continuación de las mujeres ahora inscritas en las instituciones de educación media, hoy significa una población femenil activa, exigente en cuanto a mayores oportunidades de aprendizaje y empleo. Se observa plenamente al interior de los telecentros, entre su personal responsable, a las instructoras formadas y, también, a las usuarias. En gran medida, la difusión de la cultura de la informática y la información acontece por medio de una nueva generación de mujeres jóvenes competentes, curiosas y cada vez más capacitadas en el tema. El hecho tiene implicaciones sugerentes para el futuro de muchas instituciones públicas y privadas en estas comunidades y sectores urbanos marginados.

---

37 Un hecho difícil de traducir en argumentos convincentes para autoridades locales, quienes como es el caso en México, comparten una cultura política donde todo de valor viene de 'arriba', recursos, iniciativas, autorizaciones, información, etc. En un sistema de esta índole la mirada de los funcionarios es vertical y no horizontal, hacia lo propio.

### **Internet... ¿Para qué? Y ¿para quién?**

En el documento sintético: "Internet... ¿para qué?: pensando en las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo en América Latina y el Caribe", se ofrece una visión social y panorámica sobre 'desafíos futuros', la 'perspectiva latinoamericana', 'más que conectividad' y 'pistas para avanzar'<sup>38</sup>. En gran medida, este ensayo y la propuesta ofrecida es una respuesta al llamado de este documento. El modelo aquí expuesto para los telecentros comunitarios a futuro permite el acceso equitativo, uso con sentido y la apropiación social de los recursos de las TIC a que se refiere. Trasciende la conectividad ofreciendo el empleo de los múltiples recursos con sentido y mecanismos para su apropiación. La propuesta se monta sobre prácticas sociales existentes, en bibliotecas públicas, escuelas, centros de salud, municipios e instituciones de microcrédito; comparten el potencial de una visión estratégica de la comunicación en la medida en que las organizaciones civiles responsables pueden rebasar el fetichismo tecnológico y enfocarse en los contenidos y la pedagogía ciudadana; apoyan al proceso de democratización y respeto a la pluralidad cultural en la medida en que la información se vuelve un bien público, disponible en el dominio público cuyo uso adquiere un valor cultural; y esta valoración embona con el desarrollo de una ética de la reciprocidad social y entusiasmo ante las posibilidades creativas del ser humano. La capacitación ofrecida al interior de los telecentros comunitarios los vuelve de hecho una extensión de facto del actual sistema educativo, donde es una prioridad enseñar la discriminación entre datos, información y conocimiento; son espacios donde se puede evitar el riesgo de la 'banalización de la información'. La crítica del panorama contemporáneo y la propuesta aquí desglosada también atienden a los objetivos centrales de transformar la participación social en las políticas públicas, incorporando una dimensión de género al reconocer que el personal responsable y algunos gremios claves de usuarias (maestras y enfermeras) constituyen el eje humano de instituciones locales y, al mismo tiempo, la operación y empleo de los recursos digitales permiten evaluar su impacto en usuarios y usuarias de los telecentros comunitarios.

---

38 [www.acceso.or.cr/PPPP](http://www.acceso.or.cr/PPPP)

## Conclusión

Esta propuesta para crear una red latinoamericana de franquicias para telecentros comunitarios se contempla como un plan de negocios sustituto al de las megaf franquicias mercantiles en vías de iniciarse en la Región. No hay un camino prescrito para nuestra inserción en el modo digital de la producción, porque es un sendero negociable que evolucionará de manera favorable a medida que haya proyectos atinados a las realidades culturales y demandas locales. El proyecto de las franquicias permitirá 'ganar la plaza' con una iniciativa audaz, acoplada a las realidades comunitarias, independiente de los múltiples servicios ofrecidos a distintos gremios de usuarias y usuarios. Los retos para lograr una integración de los actores institucionales centrales son mayores, como se ha indicado aquí, y no se pueden desprender algunos componentes, porque la integración de las dimensiones culturales, jurídicas, tecnológicas y operativas es vital. En efecto, es una propuesta criticable como utópica, realizable en el corto plazo sólo si las redes de las organizaciones sociales latinoamericanas y sus socios potenciales, en el escenario nacional e internacional, se comprometen a reconocer su valor, escalamiento, probable impacto, y así promoverla y negociar su articulación. Hay muchos intereses en el camino para obstaculizar el paso, para desviar los esfuerzos, para confundir a los actores cuyos objetivos son poco claros o mezquinos.

La dimensión cultural de este proyecto implica un reto que merece una palabra final: la actual cobertura de la Región por las televisoras comerciales y el bombardeo continuo de mensajes radiofónicos dirigidos hacia la juventud consumidora de música y la parafernalia general del consumo, ha creado, por primera vez, una cultural regional insólitamente homogeneizada. Todos los públicos están consumiendo lo mismo, creando fantasías y fetiches en medio de un campo minado con altas tasas de interés, contratos leoninos y comercios sin escrúpulos. El síndrome de los cibercafés sólo refuerza esta tendencia. Aunque suena contradictorio, es posible que una apropiación inteligente de las nuevas tecnologías digitales represente una estrategia para frenar el fenómeno regional de la homogeneización y, al mismo tiempo, construir espacios locales y comunitarios desde donde los actores puedan participar con recursos y proyectos en el emergente modo digital de la producción. No será ni fácil ni mañana.

# **Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir?**

Juliana Martínez y equipo de la Fundación Acceso\* <sup>1</sup>

## **Introducción**

Este trabajo presenta ideas para la reflexión, elaboradas desde la perspectiva de una organización sin fines de lucro dedicada a la investigación y el apoyo al fortalecimiento institucional de organizaciones de la sociedad civil de América Central, con el objetivo de contribuir a que estas organizaciones avancen en el cumplimiento de sus respectivos objetivos de transformación social.

Estas reflexiones se ven motivadas por una agenda de trabajo de la Fundación Acceso, aún en elaboración, que propone dar un salto en materia de usos de nuevas tecnologías con fines sociales: de su uso exclusivamente al nivel organizacional, a su incorporación en políticas públicas, especialmente por parte de aquellas organizaciones de la sociedad civil (OSC) dedicadas a la incidencia<sup>2</sup>.

Para ello es necesario identificar en qué medida y de qué maneras podrían las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y en particular la Internet, contribuir a que políticas públicas claves desde el punto de vista de la transformación social, respondan más adecuadamente a las necesidades de la población y a las agendas de las organizaciones de la sociedad civil.

---

• Fundación Acceso. San José, Costa Rica.

1 Con el apoyo financiero del Programa PAN del Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID).

2 Se entiende por organizaciones de la sociedad civil a aquellas organizaciones privadas con fines públicos, incluyendo organizaciones sociales y no gubernamentales.

Cabe explicitar que las NTIC incluyen un amplio espectro de nuevas tecnologías, prácticas y medios de comunicación. Dado que éstas convergen en, y tienen como eje a la Internet, la herramienta más y que más rápidamente se expande en las sociedades de la Región. Por ello, si bien este documento se enfoca en la Internet, en varias ocasiones se hace referencia, más en general, a las NTIC.

Con el objetivo de alimentar el debate, en este trabajo se explicitan los principales supuestos que guían esta nueva línea de trabajo, con el objetivo de contribuir a su discusión, tanto propia como de otras organizaciones dentro y fuera de América Central. Se trata entonces de ideas para el debate, y no de resultados de investigación.

Cabe señalar que las ideas aquí planteadas recogen aportes del trabajo de investigación de Fundación Acceso, de la experiencia de incidencia iniciada en la región centroamericana en torno a políticas públicas relacionadas con la Internet, al trabajo de colaboración y de intercambio de ideas que Acceso lleva a cabo con organizaciones de América Latina y el Caribe, y al apoyo financiero e intelectual que viene brindando el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID) y en particular su programa PAN.

A continuación se explicita primero el desafío en función del cual se presentan estas ideas: para que la Internet se convierta en una 'herramienta' de política pública sensible a las necesidades sociales y a una mayor participación ciudadana, la Internet tendría que ser, primero, 'objeto' de incidencia por parte de aquellas organizaciones que podrían beneficiarse de dicha herramienta.

Seguidamente se discute el escenario actual en el marco del cual se generan posibles sinergias entre el uso de nuevas tecnologías, y la participación ciudadana para la transformación social.

Dado que la importancia de las políticas públicas para la transformación social no puede darse por sentado, el documento explicita por qué y bajo qué circunstancias las políticas públicas constituyen un factor decisivo para promover o inhibir la transformación social. Además, la incorporación de la Internet como herramienta de política pública puede responder a múltiples visiones. Por esta razón, se explicita qué se entiende en Fundación Acceso por una visión social de la Internet, capaz de ser usada y apropiada por la población y sus organizaciones. Ambos aspectos refieren al 'por qué incidir' que aborda este documento.

La intersección entre políticas públicas valoradas como socialmente relevantes por las OSC, y el uso potencial de la Internet para fortalecerlas, es el siguiente aspecto que se aborda en el documento. Se trata del aspecto 'en qué incidir' que plantea este documento. Seguidamente se discute brevemente cuáles son las iniciativas gubernamentales en materia de incorporación de la Internet, haciendo énfasis en la distancia que hay entre el tipo de incorporación de la Internet que sería deseable desde las OSC, y estas acciones gubernamentales.

De la situación actual y de su distancia con la situación deseable se desprenden preguntas respecto a qué tipo de participación ciudadana, en las políticas públicas, podrían definir las OSC como estratégicas. Entre los aspectos que se abordan, uno tiene especial relevancia: la construcción de alianzas con organizaciones de los sectores público y privado, identificando rutas de incidencia de acuerdo a los escenarios nacionales de que se trate. Estas ideas constituyen insumos para discernir el 'cómo' las OSC buscan incidir en las políticas públicas que consideran relevantes.

Finalmente, se plantean algunas ideas centrales para seguir avanzando en convertir a la Internet en objeto de incidencia, concretamente: identificar los vínculos entre necesidades sociales y el papel potencial de la Internet para atender dichas necesidades; fortalecer el trabajo de colaboración entre las OSC dedicadas a la incidencia y las OSC que trabajan en la utilización de la Internet para el fortalecimiento institucional, como es el caso de Fundación Acceso; y fortalecer capacidades para la incidencia en torno al uso de la Internet, en particular las alianzas con el sector privado.

El documento habrá cumplido su objetivo si ha motivado la discusión y visibilizado un debate necesario para promover que los escenarios en los que las OSC se desenvuelven, sean más sensibles a las necesidades de la población, evitando así que los beneficios de las nuevas tecnologías se concentren en un pequeñísimo grupo de la población.

### **Desde dónde se hacen estas reflexiones**

La Fundación Acceso es una organización que desde hace varios años trabaja en el fortalecimiento institucional de las OSC en América Central. Una de sus áreas de trabajo es la de comunicación estratégica, a través del uso de

nuevas tecnologías, y en particular de la Internet, en tanto herramienta para que las organizaciones puedan cumplir mejor con sus respectivos objetivos de transformación social.

En esta línea de trabajo, Acceso forma parte de un grupo relativamente pequeño de organizaciones que en América Latina han venido desarrollando acciones y reflexiones en torno a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC). Entre éstas se encuentra una red de organizaciones que han sido apoyadas por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) para realizar investigación aplicada en torno a cómo poner la Internet al servicio del desarrollo ([www.idrc.ca/pan/partners](http://www.idrc.ca/pan/partners)).

La existencia de esta red es un gran recurso para las organizaciones especializadas en la utilización de la Internet para el desarrollo, en tanto grupo de referencia para el trabajo de colaboración, tanto en la elaboración de ideas como en la puesta en práctica de iniciativas que visibilicen la temática. Un importante reflejo de la importancia de esta comunidad de intereses y de actores se manifiesta en la comunidad virtual Mística ([www.funrede-s.org/mistica](http://www.funrede-s.org/mistica)), que integra a personas de organizaciones, investigadores y activistas de la región latinoamericana y del Caribe.

Simultáneamente, la gran mayoría de las OSC de la Región, tanto organizaciones sociales como no gubernamentales, se han ido convirtiendo en usuarias de la Internet. Precisamente, una de las investigaciones en curso de Acceso, estudia el impacto de la Internet en las OSC centroamericanas, evidenciando heterogeneidad en los usos de esta tecnología<sup>3</sup>.

Sin embargo, aun entre las OSC que hacen un uso intensivo y estratégico de la Internet, ésta no necesariamente se ha incorporado como objeto de incidencia para el cumplimiento de sus respectivos objetivos.

Por ejemplo, existen organizaciones de mujeres, ambientales y campesinas que hacen uso de la Internet para la comunicación y la coordinación. Sin embargo, en general, la Internet no es aún parte de sus respectivas agendas de incidencia, por ejemplo, para el monitoreo de los compromisos asumidos por los gobiernos, el seguimiento de los recursos destinados a atender las necesidades de las respectivas poblaciones meta, o la cogestión de las políticas en cuestión.

---

3 Ver los resultados en proceso de esta investigación: en [www.acceso.or.cr/publica](http://www.acceso.or.cr/publica).



Para que la Internet se convierta en una 'herramienta' de política pública sensible a las necesidades sociales y a una mayor participación ciudadana, la Internet tendría que ser primero, 'objeto' de incidencia por parte de aquellas organizaciones que podrían beneficiarse de dicha herramienta. Es en función de este desafío que se proponen las reflexiones que siguen a continuación.

El escenario general en el que se desenvolverá esta estrategia de incidencia plantea importantes interrogantes respecto a si la utilización de la Internet podrá o no contribuir a crear sociedades más justas y solidarias. Por lo pronto, la incorporación de nuevas tecnologías tiende a concentrarse en ciertos sectores de la población, agravando las desigualdades sociales ya existentes. Son elementos de este escenario los que se presentan sintéticamente a continuación en tanto marco general para la acción de las OSC.

### **Participación ciudadana, transformación social y nuevas tecnologías**

Las sociedades latinoamericanas enfrentan actualmente viejos y nuevos problemas sociales. Altos niveles de pobreza y vulnerabilidad; creciente desigualdad en el acceso a bienes y servicios; débil o nula 'voz' de importantes grupos de la población para manifestar sus necesidades, son solo algunos de los acuciantes problemas que millones de personas de la Región viven diariamente.

Paralelamente, del lado de las posibles soluciones, los gobiernos promueven transformaciones en la organización del estado, entre las cuales se cuentan la descentralización y la desconcentración de las decisiones y de los servicios públicos, así como reformas sectoriales que incluyen desde las telecomunicaciones y los seguros, hasta la educación y la salud.

Ahora bien, ¿cuál es el papel de la ciudadanía en vincular problemas a soluciones? En contraste con unas décadas atrás, la mayoría de los países de la Región conviven hoy, al menos formalmente, bajo regímenes democráticos. Esto brinda nuevas condiciones para la participación ciudadana, decisiva a su vez para transformar regímenes formales en democracias reales. He aquí uno de los desafíos de las organizaciones sociales y no gubernamentales: contribuir a canalizar las necesidades de la población, traduciendo organización en 'voz' y soluciones.

Es en este marco donde las NTIC y en particular la Internet, llegan a la Región tanto como parte del problema como de las posibles soluciones. En efecto, por un lado la Internet viene a agravar desigualdades sociales, económicas y políticas. Un ejemplo es la llamada 'brecha digital' que se convierte en un factor más de exclusión y de diferenciación entre las personas. Sin embargo, por otro lado, la Internet viene a ofrecer posibles respuestas. Un ejemplo es el de las alianzas regionales que estas herramientas facilitan.

En todo caso, para las Organizaciones de Sociedad Civil (OSC) de la Región un tema actual de agenda es: en qué medida y cómo es posible poner la Internet al servicio de la población y de la construcción de sociedades más justas, democráticas y solidarias<sup>4</sup>. Evidentemente, las respuestas no son sencillas; la investigación y la acción política en torno al impacto social de la Internet ofrecen un camino para avanzar en éstas.

Para inclinar la balanza a favor de aquellos impactos socialmente deseables, en detrimento de los no deseables, la incidencia en políticas públicas conlleva nuevos desafíos, tanto técnicos como políticos. Concretamente, este trabajo explora: por qué, cómo, y en qué promover la Internet como potencial herramienta para mejorar la capacidad de las políticas públicas para responder a las necesidades de la gente.

Lo que está claro es que la incorporación de la Internet a las políticas públicas no será neutral, sino llevada a cabo en función de los objetivos, perspectivas y visiones sociales de los distintos actores. Que aquellas correspondientes a los de la sociedad civil organizada sean tenidas en cuenta está, por ahora algo lejos de ser una realidad y constituye, por lo tanto, un desafío.

Qué importancia pueden tener las políticas públicas en contribuir a que las OSC promuevan sus respectivas agendas, es el tema que se aborda a continuación.

---

4 Si bien es cierto que entre las OSC se encuentra una gran variedad de perspectivas ideológicas y políticas, cabe aclarar que en todos estos casos que se refieren a las OSC en este trabajo, se hace exclusivamente referencia a aquellas comprometidas con la transformación social, a favor de principios como la equidad, la solidaridad y la justicia social.

### **Por qué pensar en las políticas públicas**

En primer lugar, cabe señalar que desde una perspectiva de sociedad civil, las políticas públicas son relevantes en tanto y en cuanto constituyen uno de los instrumentos socialmente disponibles para atender las necesidades de la población. En este sentido, la visión de política pública que se quiere enfatizar aquí es, por un lado, una visión instrumental, de 'medio para', la resolución de los problemas sociales.

En efecto, existen múltiples posibles instrumentos para atender al bienestar de las personas. Entre éstos, se encuentran la familia, el trabajo, la comunidad, las organizaciones sociales y, por supuesto, las políticas públicas.

La peculiaridad de las políticas públicas es que a su vez revierten en potenciar o inhibir la capacidad de que otros mecanismos permitan alcanzar el bienestar individual y colectivo. Por ejemplo, una política pública de empleo, de vivienda o de educación, puede fortalecer o debilitar comunidades y familias, así como potenciar o inhibir la realización personal de las personas mediante el trabajo o el estudio.

Además, en tanto instrumento, las políticas públicas tienen la potencialidad, al mismo tiempo de resolver problemas concretos, de promover integración social; es decir, permitir que la gente 'viaje en el mismo avión', corriendo la misma suerte, por ejemplo, a la hora de recibir agua, electricidad, educación o salud.

Esto las diferencia de otros instrumentos disponibles para atender las demandas de la población que son de carácter privado o particulares a ciertos grupos. Con todo lo positivo que pueden tener este tipo de soluciones, también parcelan la sociedad en círculos de relaciones y de estilos de vida que prácticamente no se tocan, además de los importantes grupos de la población que quedan excluidos y pasan a ser parte del círculo de los sin círculo...

Es por ello, que las políticas públicas constituyen una herramienta de suma relevancia, no solo instrumental o práctica (por ejemplo, proveer servicios de salud para toda la población), sino para promover ciertos principios éticos (por ejemplo, que toda la población tenga los mismos derechos fundamentales al trabajo, la educación o la salud, independientemente de sus ingresos).

Evidentemente, en la realidad de los países de la Región, las políticas públicas ni son siempre tan públicas, ni siempre responden a las necesida-

des de las personas a quienes éstas están supuestamente dirigidas. En efecto, las políticas públicas son arena de contienda entre actores sociales con intereses y agendas particulares. Por ello, el carácter más o menos público de las políticas depende de cuán capaces sean de 'agregar demandas' de los grupos en cuestión, de manera que den respuestas satisfactorias a los respectivos intereses y agendas.

Finalmente, si las políticas públicas han de responder a las necesidades de las personas, es necesario que éstas se lleven a cabo en función de, al menos, los criterios de 'oportunidad', 'calidad', y 'transparencia'. Esto quiere decir que los bienes y servicios que resultan de las políticas públicas deben proveerse con:

- Oportunidad: que las personas accedan a los servicios que necesitan, cuando los necesitan (y no, por ejemplo, luego de meses de espera como ocurre en los sistemas de salud pública; o a cambio de largos viajes, como ocurre muchas veces en la educación rural; o a cambio de un voto, como en muchos programas de asistencia social).
- Calidad: que además de oportunos, las personas accedan a servicios que efectivamente atiendan sus necesidades en la manera más adecuada, técnica y humanamente.
- Transparencia: que las políticas públicas sean resultado de 'reglas de juego' claras y aplicadas por igual, sin preferencias, a toda la población a la que van dirigidas.

Ahora bien: ¿qué tiene que ver la Internet con promover estos objetivos? Es decir, ¿qué puede hacer la Internet por la calidad, la oportunidad y la transparencia de las políticas públicas? Para responder a esta pregunta se aborda a continuación, primero, qué tipo de perspectiva de la Internet tiene la Fundación Acceso, en tanto perspectiva que busca poner la tecnología al servicio de fines sociales.

### **Cómo promover la Internet: una visión social<sup>5</sup>**

De la misma manera que las políticas públicas son una herramienta potencial y solo una de las maneras de buscar soluciones a los problemas sociales,

---

<sup>5</sup> Esta sección se basa en Gómez, Ricardo y Juliana Martínez (2001) y en Camacho, Kemly (2001).

la Internet es una herramienta potencial, entre otras, para fortalecer la capacidad de las políticas públicas de lograr calidad, oportunidad y transparencia en la resolución de dichos problemas.

La Internet recibe actualmente cada vez más atención de gobiernos, empresas privadas, donantes y OSC. El supuesto, que guía la presente reflexión, es que las NTIC han llegado para quedarse, en gran medida impulsadas por los intereses comerciales, e independientemente de que sean o no beneficiosas para las grandes mayorías de la población. Esta realidad es uno de los principales motivos para pensar cómo evitar que la Internet sea solo beneficiosa para unos pocos grupos y personas, y cómo hacer para que, por el contrario, dichos beneficios se extiendan a la mayor parte de la población.

En este contexto, la preocupación fundamental que anima esta reflexión es: con qué y cómo hacer para que existan impactos positivos de la Internet en el bienestar de las personas, así como que dichos impactos positivos no se vean superados por los impactos negativos. La experiencia de organizaciones latinoamericanas da numerosos elementos para identificar y promover dichos impactos positivos.

Concretamente, es a partir de las experiencias de las OSC de la región como es posible afirmar que para que la Internet contribuya a la transformación social, es fundamental ir más allá de la conectividad, promoviendo acceso equitativo, uso 'con-sentido' y apropiación social de los recursos disponibles. Esta afirmación general se extiende a la búsqueda por mejorar la calidad, oportunidad y transparencia de las políticas públicas.

Antes de abordar cómo se aplica esta visión de la Internet a las políticas públicas cabe, sin embargo, definir qué se entiende por cada uno de los tres aspectos que conforman una visión social de la Internet.

#### Acceso equitativo

Consiste en la disponibilidad de conectividad a la Internet a precios razonables, así como de capacitación básica en el manejo de las herramientas (por ejemplo, conexión a la Red o manejo de programas de navegación), para que más personas puedan utilizarlas independientemente de su sexo, clase social, lengua, grupo étnico, u otros factores.

En una región como la latinoamericana, en la cual poco más del 2% de la población cuenta con conectividad a la Internet, fortalecer el acceso público a los recursos de la Internet continúa y continuará siendo, por un buen tiempo, una prioridad.

“Tener conexión sin los conocimientos para usar los paquetes (de usuario final) no es tener acceso. Si solamente se posee la conexión quienes tendrán mayor capacidad de utilizar los equipos conectados serán las personas que por sus condiciones sociales y económicas ya conocen el manejo técnico de la Internet o que tienen un conocimiento acumulado para aprender a utilizarla con poca instrucción” (Camacho, K. 2001:10).

Sin embargo, por sí solo, el acceso a las TIC no resulta en la generación de conocimientos y en la transformación de desigualdades sociales. Más aun, por lo pronto, gran parte de los contenidos de la Red no responden a las necesidades o intereses de la gran mayoría de la población.

Por ello, para poner la Internet al servicio del bienestar de la población, es urgente ir más allá del acceso para promover su uso ‘con-sentido’ y su apropiación social.

#### Uso ‘con-sentido

Significa el uso efectivo de los recursos de las Internet y su combinación con otras herramientas de comunicación como el ‘cara a cara’, la radio o la prensa. El uso efectivo o ‘uso estratégico’ de la Internet, supone que las personas saben cuándo utilizar qué herramientas (como correo electrónico, buscadores, portales) en función de sus objetivos, individuales o colectivos (Gómez y Martínez 2001).

“Un uso estratégico,... implica conocer los diferentes instrumentos que la Internet provee (listas, correo, sitios, bases de datos, navegadores, entre muchos otros), y poder determinar, según las necesidades y los recursos disponibles, cuándo hacer uso de uno o de otro, ya sea como consumidores, como productores, o como ambos” (Camacho, K. 2001: 10).

Lo segundo, el saber combinar la Internet con otras formas de comunicación apropiadas, lo cual se entiende como 'estrategias de uso'.

"Una estrategia de uso... refiere a cómo incorporar la Internet dentro de una estrategia existente (nacional, organizacional o personal) de comunicación e información. Es decir, cómo combinar la Internet con otras tecnologías más tradicionales, con qué recursos, en qué momento, a cargo de quién, para quién, y todas las otras reflexiones que implica una estrategia de uso. Si no se dispone de una estrategia de uso, la Internet es utilizada en forma indiscriminada" (Camacho, K. 2001: 10).

Juntos, estrategias de uso y usos estratégicos, permiten un uso 'con-sentido'. Ambos requieren de ciertas condiciones, tales como la posibilidad y capacidad de producir contenidos propios y de acceder a contenidos útiles y en el propio idioma (Gómez y Martínez 2001).

#### Apropiación social

Más allá del acceso y del uso, la verdadera contribución de la Internet a la población tiene lugar cuando se logra la apropiación social de los recursos Internet. Apropiación social significa: la resolución de problemas concretos para la transformación de la realidad con la ayuda de las TIC (Camacho, K. 2001). La evidencia de la apropiación no es el uso de la Internet, sino los cambios que este uso produce en el mundo real (Gómez y Martínez 2001).

"Por ejemplo, ofrecer mejor información médica a pacientes, mejorar la calidad de la educación en el uso de recursos pedagógicos innovadores, introducir programación variada y relevante en la radio comunitaria, aumentar la venta de productos locales en el mercado, dar a conocer resultados de investigaciones propias, o coordinar acciones entre grupos diversos con objetivos comunes aprovechando los recursos de la Internet, son todas maneras de apropiación social de la Internet..." (Gómez y Martínez 2001: 7).

"Una organización, país o persona se habrá apropiado de la Internet cuando pueda preguntarse primero ¿qué deseo resolver?, y una vez respondido esto, tenga los recursos y conocimientos necesarios para responder: ¿cómo

puede ayudarme la Internet a lograrlo?, hacer un uso efectivo de esta tecnología, y lograr la solución del problema planteado” (Camacho, K. 2001: 9).

El desafío es ir más allá de la conectividad, por sí sola insuficiente, para incluir las dimensiones de acceso equitativo, uso ‘con-sentido’ y apropiación social de la Internet para la transformación social. Las políticas públicas son una potencial herramienta para ello así como la Internet, un potencial instrumento para promover que las políticas públicas respondan a las necesidades sociales.

Qué quiera decir uso y apropiación social de la Internet a la hora de transformar y mejorar las políticas públicas es parte de lo que se tendrá que dilucidar en conjunto con otras organizaciones. No será posible promover apropiación social de la Internet si el propio proceso de formulación de políticas que incorporan la Internet se realiza al margen de la población y de sus organizaciones.

Por ello, se trata de identificar intersecciones relevantes entre Internet y políticas públicas, en el marco de una visión social de la Internet, pero es imperioso hacerlo junto con las OSC y en función de sus respectivas agendas de incidencia actuales. Las ideas que siguen a continuación son entonces insumos para iniciar este diálogo.

#### La intersección entre políticas públicas nacionales e Internet

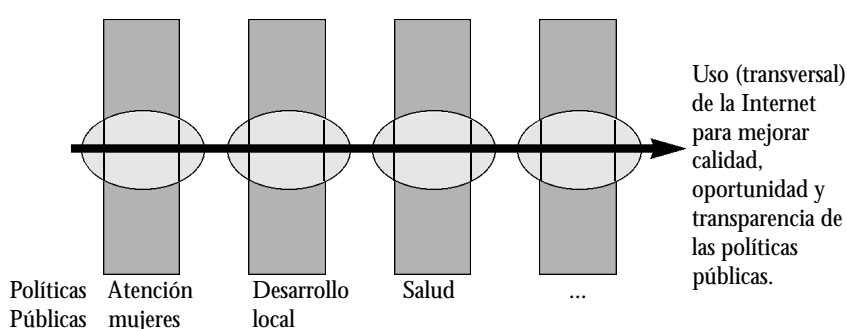
Se trata pues de pensar el papel de la Internet como herramienta ‘potencial’, acerca de la cual no se puede, por lo tanto, dar por sentado su contribución social. Precisamente, el desafío es pensar cómo y cuándo la Internet puede tener un impacto social positivo a través de su incorporación en políticas públicas, de forma que éstas puedan responder mejor a las necesidades de la población a la que van dirigidas.

Ejemplos de este tipo de aportes apuntan a mejorar la cobertura, equidad y oportunidad de los servicios sociales, tales como educación y salud mediante, por ejemplo, la educación a distancia o la telemedicina. Asimismo, puede pensarse en estrategias para mejorar la participación ciudadana en procesos tales como los de formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas públicas.



Estos ejemplos giran todos en torno a la posibilidad de fortalecer la intersección y posible encuentro entre necesidades reales y papel potencial de la Internet, para mejorar la capacidad de las políticas públicas de atender dichas necesidades (ver gráfico 1).

**Gráfica 1. Intersección entre Internet y políticas socialmente relevantes**



En la gráfica 1 las barras verticales corresponden a políticas destinadas a grupos de la población (como mujeres) o a resolver problemas específicos (como salud). Los óvalos representan la posible zona de intersección entre la utilización de la Internet y estas políticas públicas, con el fin de promover su mayor calidad, oportunidad y transparencia.

Esta posible intersección entre políticas públicas e Internet en función de objetivos de transformación social de las OSC es lo que en este trabajo se entiende por utilización de la Internet en políticas públicas socialmente relevantes.

Las intersecciones relevantes variarán de acuerdo a las agendas de las distintas organizaciones y su puesta en práctica dependerá de la capacidad de negociación e incidencia en las respectivas agendas gubernamentales, las cuales no necesariamente comparten los objetivos de las OSC. Por ejemplo:

- Para organizaciones de mujeres puede percibirse a la Internet como herramienta potencial para crear, en conjunto con las instituciones públicas correspondientes, instrumentos de control y seguimiento de leyes recientemente aprobadas contra la violencia doméstica o el de seguimiento a los programas públicos relacionados con el acceso a recursos.

- Para organizaciones de desarrollo local, es posible que el uso de la Internet se plantee como instrumento de coordinación y convergencia de la información de las múltiples instituciones del estado que operan en el escenario local.
- Para organizaciones no gubernamentales la Internet podría ser una herramienta útil para ejercer control ciudadano sobre el gasto público social, y, en general, de la gestión pública.

El objetivo que es común a estos tres ejemplos es el de promover que las políticas públicas mejoren su calidad, oportunidad y transparencia frente a la población. En algunos casos esto puede tener que ver con fortalecer políticas existentes mediante nuevos mecanismos de participación ciudadana; en otros, con la creación de nuevas políticas. En ambos casos la incorporación de la Internet como herramienta de política pública tendrá que estar acompañada de formas de acción y presión de las organizaciones en cuestión, por lo cual, lejos de incidir en el uso de la tecnología per se, se está hablando de incidir en los usos sociales de dicha tecnología.

Estas acciones se realizan en un escenario pautado por un proceso de incorporación de la Internet a las políticas públicas, el cual no necesariamente está fortaleciendo la calidad, oportunidad y transparencia de dichas políticas. A continuación se esquematiza qué es lo que está ocurriendo en la Región, y en qué medida contribuye a crear políticas más sensibles a las necesidades sociales.

### **Iniciativas gubernamentales actuales: un momento fundacional**

En América Latina, en general, y en América Central, en particular, se vive actualmente un momento fundacional en el lanzamiento de acciones relacionadas con la incorporación de la Internet a las políticas públicas. Se trata de iniciativas promovidas por parte de grupos de personas en el gobierno en general o en instituciones en particular. Por lo general, no han llevado a cabo una discusión pública acerca de prioridades y acciones a seguir. Por ello, desde el punto de vista de las OSC es por ahora improbable que exista algún grado de apropiación de estas políticas. Por el contrario, estas tienden más bien a no entender de qué se tratan las iniciativas, y a percibir las como alejadas de las necesidades de la población.

De acuerdo a la revisión bibliográfica presentada en Vega (2001), las preguntas que los gobiernos parecen estarse haciendo y buscando responder mediante la incorporación de la Internet son:

- ¿Cómo pueden ponerse al día con las innovaciones tecnológicas y ponerlas al servicio de los gobiernos (mediante el gobierno electrónico) y de la economía (mediante el comercio electrónico)?
- ¿Cómo puede la Internet contribuir a mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de las políticas públicas?

Estas son las principales preguntas que, al menos explícitamente, orientan el creciente interés de los gobiernos de la Región por incorporar a la Internet como herramienta. Analizando el conjunto de acciones en curso, cabe distinguir grandes líneas de acción, así como expectativas generales de los gobiernos respecto a modalidades de participación ciudadana relacionadas con estas nuevas políticas. Es frente a éstas y al nuevo escenario que las OSC deben clarificar sus propias agendas y expectativas.

Con base en una rápida revisión de la web y en el trabajo de Vega (2001), es posible distinguir tres líneas principales de acción de los gobiernos.

- Información en línea de servicios ya existentes

Incluye desde información y consulta, hasta la realización de trámites en línea: por ejemplo, cuando se pone información sobre la estructura del estado, oferta de servicios, requisitos para hacer a éstos, y, aunque en menor medida aún, la realización de los trámites en línea. Cabe enfatizar que se trata de una línea de trabajo orientada a fortalecer la prestación de bienes y servicios, diferente a la tercera línea de trabajo que abordamos más abajo, orientada a la participación ciudadana en la toma de decisiones relativas a temas de orden público.

La mayoría de los avances en América Latina se encuentran, precisamente en este tipo de acciones. La mayoría de las iniciativas están aún en la fase de puesta en línea de información, con vistas a ir incorporando paulatinamente mecanismos interactivos con la población, tales como la realización en línea de trámites, consultas, quejas y sugerencias.

Otro importante conjunto de acciones se concentra en lo que, desde el punto de vista de los gobiernos, es condición necesaria para que la población acceda a los servicios en línea: la conectividad. En varios países de la Región se están lanzando programas masivos destinados a aumentar la cantidad de personas con acceso a la Red. Se trata de programas con diversas características según países, y que se impulsan desde los ámbitos nacionales, locales, o ambos.

- Creación de nuevos servicios y programas

Comprende, desde la incorporación de nuevas tecnologías a viejos servicios, como es el caso de la educación primaria y secundaria, y la creación de servicios solo posibles con el advenimiento de estas tecnologías, como algunas experiencias de servicios de información para la producción agrícola.

Este tipo de acciones son aún incipientes en la Región. Se está avanzando en al menos dos de las áreas de política social más relevantes, como son la educación y la salud, mediante la creación de programas de educación a distancia y de telemedicina, y del lanzamiento de expedientes electrónicos, entre otras iniciativas. Por lo general, se trata de iniciativas de instituciones y no de estrategias globales de gobierno.

- Participación ciudadana en la gestión del estado y del gobierno

Incluye fundamentalmente la realización de consultas a la población por parte de los legisladores o el pedido de rendición de cuentas a los gobernantes por parte de la ciudadanía.

En la Región estas iniciativas son las más incipientes de las tres líneas de acción mencionadas. Los esfuerzos en este sentido, por lo pronto, se limitan, en el mejor de los casos, a incorporar la opinión de la población respecto a los servicios públicos existentes o a la gestión de, por ejemplo, los parlamentarios. Concretamente, las acciones que pueden actualmente, o que se contemplan para un futuro cercano, consisten en uso del correo electrónico para el envío de opiniones relativas a la toma de decisiones y a los tomadores de decisiones políticas.

Cada una de las estas tres líneas o tipos de incorporación de la Internet a las políticas públicas, pueden llevarse a cabo, como lo señala Vega (2001) en tres ámbitos: nacional: en el marco de acciones integradas de políticas de estado y de los gobiernos centrales; provincial, municipal, o local: similares a las acciones nacionales pero de carácter provincial, municipal o local; e institucional: cuando se trata de acciones propias de una o varias instituciones o ministerios, y no de los gobiernos centrales.

Las tres líneas de acción requieren de prácticas sociales e institucionales no virtuales, que permitan y encuadren el uso de la Internet para promover la participación ciudadana. En otras palabras, la Internet, por sí misma, no garantizará la calidad y oportunidad de la información en línea ni la adecuación de los nuevos programas que se crean, como tampoco la disponibilidad de herramientas en línea garantizará, por sí misma, la participación en el estado y el gobierno.

Por lo general, la mayor parte de los avances en la Región se están dando en relación a la puesta en línea de información a nivel nacional (ejemplos son los de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay), o institucional (Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú) (Vega, H. 2001). No se observan situaciones en las que los niveles provinciales o locales tengan la iniciativa del diseño de políticas.

Ahora bien, lo que no es claro de estas iniciativas, es en qué medida puedan fortalecer la calidad, oportunidad y transparencia de los servicios públicos. La Internet, por sí misma, no podría transformar políticas con serios problemas de calidad, oportunidad y transparencia. Para que la Internet contribuyera a este tipo de transformaciones, sería necesario que fuera acompañada de procesos de participación real de organizaciones y personas. Es precisamente este componente de participación ciudadana el que en el proceso actual de incorporación de la Internet a las políticas públicas se encuentra ausente.

Paralelamente, la sociedad civil organizada también ha estado y está ausente del debate. Es por ello que, por ejemplo, cuando se habla actualmente de gobierno electrónico, la versión oficial de en qué consiste dicho gobierno electrónico es la que aparece como la única posible. Sin embargo, la incorporación de la Internet a las políticas públicas es, en sí misma, una acción política, sujeta a puntos de vista, intereses y perspectivas, como cualquier otro aspecto de política y gobierno. Es por ello que no se ofrece aquí una de-

finición de qué quiere decir, por ejemplo, gobierno electrónico, sino líneas de acción y ejemplos de qué se está entendiendo actualmente por éste.

Ahora bien, ¿cómo abordar la participación ciudadana en políticas públicas? A continuación se proponen algunas ideas para abordar el tema y las diferentes estrategias disponibles.

### **Políticas públicas y participación ciudadana**

No todas las OSC buscan incidir en políticas públicas. Muchas, sin embargo, sí lo hacen. Organizaciones campesinas buscan modificar a su favor las políticas agrícolas y los tratados de libre comercio; asociaciones sindicales buscan transformar las políticas laborales, de empleo y de seguridad social; organizaciones ambientales buscan transformar leyes y decretos ejecutivos que atentan contra el uso apropiado de los recursos naturales. Los ejemplos son múltiples. Lo cierto del caso es que hay un gran conjunto de políticas públicas que en cierto momento se vuelven objeto de incidencia de las organizaciones dado que se constituyen en potenciales aliadas o declaradas amenazas al cumplimiento de sus respectivas agendas.

Para aquellas organizaciones que buscan incidir en políticas públicas, la participación ciudadana en distintos momentos de dichas políticas, es una de las maneras de contar con políticas públicas socialmente relevantes<sup>6</sup>. La incorporación de la Internet a políticas públicas no escapa a esta afirmación. Cabe entonces precisar, qué momentos o componentes de las políticas públicas pueden ser objeto de participación ciudadana, cuáles son las expectativas desde las organizaciones de sociedad civil, y cuáles las acciones que en este sentido promueven actualmente los gobiernos.

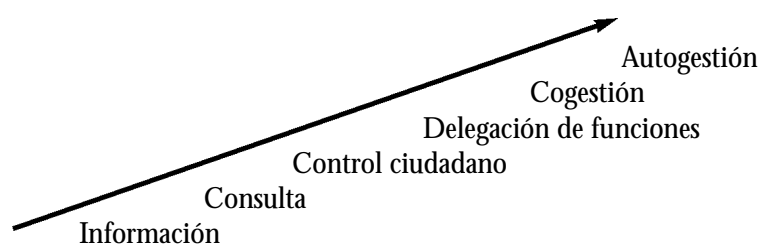
En teoría, la participación ciudadana puede dibujarse usando la imagen de una escalera, que va de menores a mayores grados de involucramiento de la ciudadanía, respecto a, desde el acceso a información, hasta la gestión de las políticas (Mora y Guerrero 2001)<sup>7</sup>: La gráfica 2 dibuja esta 'escalera' de

6 Es posible que en algunos casos, las OSC se sientan respaldadas por la administración pública o por los representantes políticos electos, y que no identifiquen la participación ciudadana en políticas públicas como estratégica.

7 La escalera es originalmente de Arnstein (1969), aunque adaptada de Mora, Jorge y Marcela Guerrero (2001). De la versión de la escalera de Mora y Guerrero se eliminó el primer escalón, de ins-

participación ciudadana, referida a modalidades potencialmente permanentes de participación ciudadana.

**Gráfica 2. Escalera de participación ciudadana**



A continuación se define sintéticamente cada uno de estos escalones de participación ciudadana, los cuales no quieren decir que algunas modalidades de participación ciudadana no se ubiquen en más de un escalón a la vez:

- Información: Se trata de un nivel básico de participación en el cual se aclaran dudas, se explican alcances, beneficios y consecuencias de las acciones, y se atienden temores. Por lo general se plantea para evitar oposición, pero no para incorporar la perspectiva ciudadana. Es el escalón en el que actualmente los gobiernos ponen el énfasis cuando se plantean promover el gobierno o la democracia electrónicas.
- Consulta: Se trata de un nivel limitado de participación, pero que puede ser estratégico cuando es vinculante para los tomadores de decisiones a cargo de las políticas públicas en cuestión. En este escalón, los tomadores de decisiones ponen a consideración de la población la puesta en práctica de una determinada decisión política. En el caso de Costa Rica un ejemplo de dicha consulta vinculante se incorpora en el nuevo Código Municipal. En otros casos, como en las Juntas de Salud de los hospitales, se trata de consultas no vinculantes.

trumentalización (dado que tal manipulación puede darse a lo largo de toda la escalera) y se cambió el nombre del escalón de 'delegación de funciones' por el de 'control ciudadano' (dado que la delegación de funciones es principalmente relativa a dicho aspecto). Con algunas pequeñas modificaciones, la descripción de cada escalón se tomó de Mora y Guerrero, incluyendo varios de los ejemplos relativos al medio ambiente y el nivel municipal.

- Control ciudadano: Existe un traslado de competencias a la sociedad civil con relación a la ejecución de políticas ya formuladas, aunque siempre dentro del ámbito de la política pública (es decir, el escenario de privatización no es parte de este escalón). Mediante este mecanismo, la sociedad civil puede hacer un efectivo seguimiento de los compromisos asumidos por los gobiernos y buscar que dicho seguimiento se traduzca en correcciones del rumbo y la toma de decisiones de las respectivas acciones de política pública. En general, se trata de un escalón de participación ciudadana aún débil. Uno de los ejemplos en Costa Rica es la creación de Comités de Vigilancia de los Recursos Naturales.
- Cogestión: Se trata de una administración compartida en la toma de decisiones, entre representantes de gobierno y sociedad civil. En el caso de Costa Rica el ejemplo disponible es el de co-manejo de dos áreas protegidas. Sin embargo, existen un conjunto de mecanismos que podrían permitir avanzar en dicha dirección, como los mecanismos de negociación colectiva entre organizaciones de trabajadores y trabajadoras, y empleadores y empleadoras. Al igual que el control ciudadano, se trata de un escalón estratégico para muchas OSC, pero aún incipiente en el actual escenario centroamericano.
- Autogestión: Es el escalón máximo de participación ciudadana mediante el cual la ciudadanía diseña programas, los administra y ejecuta. En Costa Rica se ve reflejada en los territorios indígenas y en el manejo comunitario de bosques.

Dependiendo de la política pública y del entorno institucional y político en cuestión, los 'escalones críticos de participación ciudadana' pueden ser unos u otros. Es decir, mientras que en algunas políticas puede ser crítico contar con una efectiva participación ciudadana en el control de los servicios (caso, por ejemplo, de la contratación privada de servicios públicos), es posible que en otros casos el escalón crítico sea, por ejemplo, la consulta (caso, por ejemplo, de la formulación de políticas estratégicas como la firma de los tratados de libre comercio, actualmente en discusión).

Además, para una misma política, los escalones críticos pueden cambiar a lo largo del tiempo y deben ser definidos por las OSC involucradas, dado que se trata de mecanismos para la incidencia y no de fines en sí mismos. Sin embargo, es posible afirmar que actualmente existen esfuerzos impor-



tantes, al menos en Costa Rica, por parte de OSC por incidir en materia de consultas vinculantes, de control ciudadano y de cogestión.

En lo que tiene que ver con la incorporación de la Internet a políticas públicas, ésta actualmente está enmarcada en una retórica de participación ciudadana, en la cual los gobiernos actualmente hacen una correspondencia entre democracia y gobierno electrónico, y entre gobierno electrónico e información y consulta en línea. Para mencionar solo algunos aspectos, las acciones gubernamentales actuales se caracterizan por:

- Ser unidireccionales, de los gobiernos a las poblaciones, y cuando son o prometen transformarse en bi-direccionales, esta bi-direccionalidad se restringe a la opinión sobre aspectos muy concretos de los servicios. Se trata de acciones correspondientes al escalón de información, en principio individual, de cada ciudadana o ciudadano.
- En general, las iniciativas plantean gradualismo, es decir, etapas de progresivo incremento en la utilización de la Internet en la gestión pública. Sin embargo, generalmente se entiende por gradualismo el paso de un uso incipiente de la Internet para fines meramente informativos, a un uso intensivo para fines de trámites y reemplazo de la interacción en ventanilla por la interacción en línea. En otras palabras, no se trata de avanzar en los escalones de participación ciudadana, sino de profundizar en el de la propia entrega de servicios.
- Potencialmente, estos usos de la Internet podrían fortalecer la calidad, oportunidad y transparencia de las políticas públicas. Sin embargo, ello no dependerá de la utilización de la Internet, en sí misma, como si ésta pudiera, más o menos mágicamente, transformar las políticas, sino de qué tipo de incidencia, no electrónica sino real, logre tener la ciudadanía apoyada en herramientas electrónicas.

En síntesis, si la incorporación de la Internet a políticas públicas tiene lugar en un escenario en el que la ciudadanía no tiene voz en cuándo, cómo y para qué incorporar a la Internet a dichas políticas, las perspectivas de acceso, uso 'con-sentido' y apropiación social de la Internet serán escasas.

Una forma de crear capacidades para incrementar la participación ciudadana en escalones prioritarios de la política pública, es identificar aliados en el sector público y sumar esfuerzos con el sector privado. De la misma

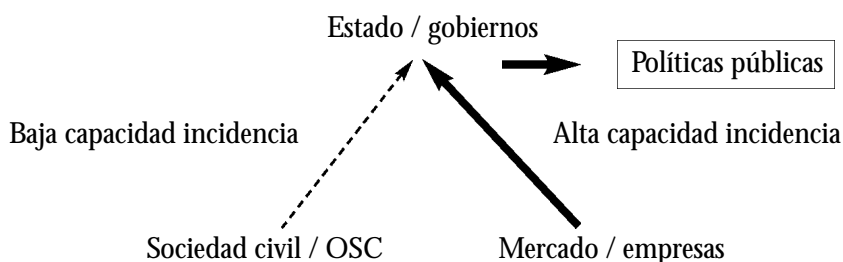
manera en que las OSC son un grupo heterogéneo de organizaciones, también son heterogéneos los sectores público y privado. Es posible pensar entonces en sumar esfuerzos con organizaciones de uno y otro sector.

### Construcción de alianzas<sup>8</sup>

La incorporación actual de la Internet es, en gran medida, resultado del cabildeo de las empresas privadas por aumentar sus mercados de infraestructura, equipo, programas, etc. La capacidad del sector privado de incidir en la agenda pública en materia de incorporar la Internet a las políticas públicas es, aunque generalmente poco visible, muy importante. No quiere decir que estos intereses sean necesariamente negativos, pero responden a una agenda particular de este sector, generalmente ligada a intereses comerciales en la producción de equipos y de soluciones informáticas para el uso estatal, así como con, por ejemplo, apoyarse en las compras del estado para contar con economías de escalas en el comercio electrónico nacional.

El gráfico 3 representa la situación actual en materia de incidencia sobre los estados y gobiernos: mientras las empresas privadas tienen una alta capacidad de incidencia, las OSC tienen una baja capacidad de incidir en las políticas públicas. Como resultante, las políticas públicas que son producto de las decisiones de los gobiernos tienden a no representar los intereses y puntos de vista de los distintos sectores de la sociedad.

**Gráfico 3. Triángulo de actores: situación actual**



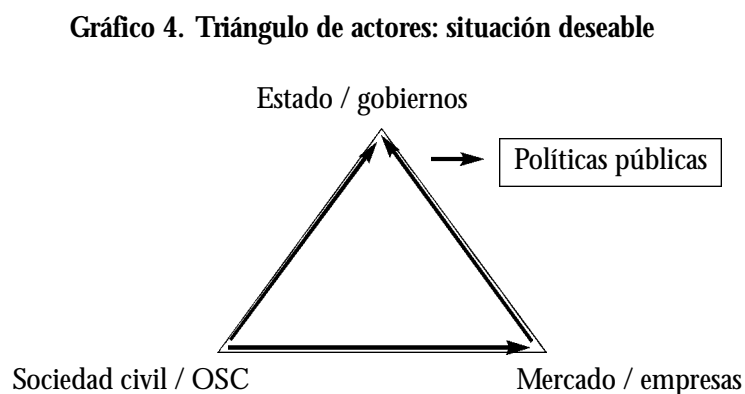
Nota: Las flechas indican la dirección de la incidencia, la línea punteada indica debilidad de la incidencia.

<sup>8</sup> Las ideas presentadas en esta sección fueron originalmente elaboradas por Martínez, J. (2000).

El fortalecimiento de las relaciones del triángulo actual de actores en materia de incidencia en políticas públicas, es un requisito para promover políticas públicas que sean de calidad, oportunas y transparentes. Más aun, se trata de un requisito para que las políticas públicas sean, efectivamente 'públicas', es decir, que efectivamente 'agreguen' demandas e intereses de los distintos sectores de la sociedad.

Si bien incipiente, en la Región, la construcción de alianzas en torno a la promoción social de la Internet, está avanzando. Por ejemplo, en el mes de marzo de 2001, se reunieron en Santiago de Chile, representantes del sector público, privado, y de OSC trabajando en el fortalecimiento de telecentros. En este evento se lograron acuerdos en torno a una agenda de acceso universal a la Internet (ver [www.elmostrador.cl](http://www.elmostrador.cl)). Sin embargo, por lo pronto, no es posible afirmar que las OSC cuentan con capacidad de incidencia ni de cerca comparable a la del sector privado interesado en promover la incorporación de NTIC a las políticas públicas.

Puede decirse que el 'triángulo' de relaciones que debería estar detrás de una política pública capaz de responder a los intereses y agendas de los distintos actores es el que se representan en el gráfico 4:



En el gráfico 4, las flechas del triángulo ilustran la dirección de la incidencia. Se trata entonces de promover un escenario en el cual las OSC aprovechen los escenarios y posibilidades de incidencia que parezcan estratégicos de acuerdo al escenario nacional, al tipo de política pública, y a la coyuntu-

ra de que se trate. Se trata de promover, en suma, que las políticas públicas logren, efectivamente, 'agregar' intereses y agendas de los distintos sectores de la sociedad.

Evidentemente, la relación deseable entre actores está sujeta a los escenarios en los que las acciones se llevan a cabo: no es lo mismo un entorno nacional con estados y políticas públicas relativamente fuertes (caso de Costa Rica), que uno con estados y políticas públicas relativamente débiles (caso de Nicaragua). De la misma manera, grandes transformaciones de política pública en el marco de la modernización del estado pautan marcos distintos para la acción: de completa privatización de las telecomunicaciones (casos de El Salvador y Guatemala), por un lado, a permanencia del monopolio público, por otro (caso de Costa Rica).

La incorporación de la Internet tiene lugar en un entorno y es precisamente este entorno el que, junto con los objetivos de las OSC, pautará estrategias de incidencia razonables y deseables.

Como parte de la evaluación del impacto de la Internet en las OSC centroamericanas, Fundación Acceso realizó un análisis de entornos nacionales en los que se produce la incorporación de la Internet a nivel organizacional. Dicho análisis permitió identificar tres grandes escenarios relativos a los efectos sociales que la incorporación de la Internet parece estar teniendo en los respectivos entornos nacionales. Asimismo, cada uno ha permitido delinear rutas de incidencia acordes a cada escenario (Martínez, J. 2001):

- Escenario de aumento rápido de desigualdades sociales (ejemplos, Guatemala y El Salvador):

En este escenario la introducción de la Internet profundiza y aumenta las brechas sociales. La mayoría de la población vive en la pobreza, entre el 50 y el 70% (CEPAL 1998: 273) y los servicios privados de telecomunicaciones y, en particular, de Internet llegan a una ínfima parte de la población. De continuar esta tendencia, los programas de conectividad masiva no podrán contener la creciente brecha digital, expresión, a su vez, de profundas brechas sociales. Ha habido una privatización total de las telecomunicaciones con escasa participación estatal en medidas que compensen los efectos de la privatización, por ejemplo en zonas rurales y otras no rentables para el sector privado. La población con acceso a la Internet es menor al 1% (entre el 0.6 y el 0.7%), aun-

que se anticipa una rápida expansión entre sectores con poder adquisitivo debido, precisamente, al acelerado desarrollo de las telecomunicaciones. En este marco, frente a un sector público que ha estado débil y poco sensible a las necesidades de la población, las iniciativas destinadas a promover el uso no comercial de la Internet provienen, principalmente, del sector privado. Para promover una visión social de la Internet, sería deseable explorar las posibilidades de trabajo de colaboración entre OSC y estas iniciativas privadas, cuyo norte fuera integrar una visión social de la Internet a las acciones en curso. Como parte del trabajo de colaboración podrían formularse objetivos de incidencia en las políticas públicas, con el fin de fortalecer la participación del estado en acciones en las que su presencia es insustituible, como la incorporación de las TIC en la educación pública.

- Escenario de aumento lento de desigualdades sociales (ejemplos: Honduras y Nicaragua)

En este escenario, la incorporación de la Internet está profundizando y aumentando las grandes brechas sociales existentes. Un gran sector de la población vive en la pobreza (entre el 70 y el 74%) y no se beneficia de los servicios de telecomunicaciones y en particular de Internet, los cuales sí benefician a un muy pequeño sector de la población. Este crecimiento de las brechas sociales se da más lentamente en comparación con el primer escenario, en razón del impasse nacional en el desarrollo de las telecomunicaciones, incluyendo la Internet. Al igual que en el primer escenario, de seguir avanzando en esa dirección, los programas de conectividad masiva serán incapaces de frenar la creciente brecha digital, reflejo de gigantescas brechas sociales. En este escenario existe un lento desarrollo de las telecomunicaciones e intentos fallidos de privatización parcial de las operadoras telefónicas públicas. Se ha producido un impasse de la inversión, que se espera superar en el sector de las telecomunicaciones. La población con acceso a la Internet es menor al 0.5% (entre el 0.3 y el 0.4%) y se anticipa una lenta expansión.

El sector público empieza muy lentamente a incorporar la Internet en sus políticas. Organismos internacionales, como la Unión Internacional de las Telecomunicaciones, se han interesado en promover un uso no comercial de la Internet en programas de carácter masivo. Estas organi-

zaciones, a su vez, han procurado establecer puentes con los gobiernos locales y nacionales. Para promover una visión social de la Internet es deseable apoyarse en estas iniciativas, integrando al sector privado y a las organizaciones de la sociedad civil.

- Escenario de reproducción de desigualdades sociales (ejemplos: Costa Rica y Panamá)

La introducción de Internet reproduce, pero no necesariamente aumenta, las diferencias sociales existentes. El sector de la población que vive en la pobreza, es considerablemente menor en comparación con los escenarios anteriores (entre el 20 y el 30%), y no solo los grupos privilegiados acceden a los servicios de telecomunicaciones. En este escenario, los programas masivos de Internet tienen la oportunidad de evitar que la llegada de la Internet reproduzca las brechas sociales. En materia de telecomunicaciones, las propuestas han sido diversas: apertura gradual en Panamá y monopolio público en Costa Rica. En este escenario, el acceso a la Internet es el más alto de la región (el 1.6% y el 3.9%, Panamá y Costa Rica, respectivamente).

En este escenario, el sector público protagoniza el diseño y la ejecución de programas para el uso no comercial de la Internet. La ruta de incidencia debe seguir apoyándose en ese sector, promoviendo acciones que integren una visión social de la Internet. Por otra parte, las acciones públicas han incorporado la participación privada, por ejemplo para compra de equipos y asistencia técnica. En consecuencia, sería conveniente fortalecer los puentes entre los sectores público y privado, y las organizaciones de la sociedad civil, cuya presencia en el diseño, seguimiento y ejecución de programas públicos es todavía muy limitada.

En cualquiera de los escenarios, desde la perspectiva de Acceso, uno de los grandes desafíos en materia de políticas públicas es, precisamente, mejorar la capacidad de las políticas públicas de responder a las necesidades sociales. Para ello, las OSC pueden hacer una contribución, desde su perspectiva, que sirva de insumo a los tomadores de decisiones en el gobierno.

### **Intersecciones entre Internet y políticas públicas socialmente relevantes**

A continuación se mencionan tres grandes desafíos que se considera deben enfrentarse para incidir en la utilización de la Internet en políticas públicas socialmente relevantes. Se trata de definir, entonces, cómo trabajar en torno a la Internet como 'objeto' de incidencia:

- a. Vincular necesidades sociales al papel potencial de la Internet para atender dichas necesidades.
- b. Trabajar junto con OSC dedicadas a la incidencia en políticas públicas.
- c. Fortalecer capacidades organizacionales para integrar aplicaciones de una visión social de la Internet a políticas públicas socialmente relevantes, incluyendo, muy especialmente, el establecimiento de alianzas.

#### Vincular necesidades sociales a una visión social de la Internet

El objetivo sería capitalizar el papel que pueda tener la Internet en mejorar la capacidad de las políticas públicas de responder a las necesidades sociales en forma oportuna, con calidad, y con transparencia. Como punto de partida, pueden tomarse las necesidades de la población, tal y como son reflejadas en los objetivos de incidencia de organizaciones que trabajan por, o representan a, dichos sectores.

En función de estos objetivos de incidencia, es posible explorar qué papel podría tener la Internet para, una vez incorporada en tal o cual política pública, poder responder mejor a los intereses y objetivos de estas organizaciones y los sectores representados.

La identificación de la intersección entre Internet y el fortalecimiento de políticas públicas socialmente relevantes requiere que las organizaciones tengan familiaridad o contacto con los usos estratégicos de la Internet. En este sentido, los puntos de partida varían enormemente entre organizaciones.

Algunos ejemplos, basados en conversaciones con personas de OSC costarricenses sobre qué tipo de intersecciones entre la Internet y políticas públicas podrían identificarse a partir de alianzas con OSC, son:

- Las organizaciones de mujeres tienen como objetivo mejorar la rendición de cuentas de los programas de asistencia y promoción social destinados a las mujeres de escasos recursos. Para ello, una herramienta puede ser una ventanilla única en línea, que permita que la población conozca: (1) las prioridades de los programas tal como fueron formuladas en el papel; (2) los recursos efectivamente ejecutados; todo ello acompañado de un monitoreo, no digital, de las organizaciones de mujeres. Generalmente, esta información no está disponible al público en forma fidedigna y oportuna.
- Las organizaciones campesinas que promueven prácticas de agricultura orgánica pueden requerir que las dependencias de comercio exterior del país cuenten con información actualizada y en línea, para identificar mercados para estos productos. Actualmente, los sectores campesinos de escasos recursos están fuera del circuito de las oficinas de comercio exterior.

#### Trabajar junto con OSC dedicadas a la incidencia en políticas públicas

Esta estrategia es simultánea a la anterior: no será posible vincular fuertemente necesidades sociales y papel potencial de la Internet para atender dichas necesidades, si no se juntan capacidades entre organizaciones especializadas en NTIC y OSC dedicadas a la incidencia en políticas públicas relacionadas con la identificación y protección de derechos y de necesidades sociales de la población.

Esta estrategia consiste, entonces, en tender puentes entre las organizaciones que vienen desarrollando acciones y reflexión en torno al uso de la Internet para la transformación social, como Fundación Acceso, y organizaciones, que si bien pueden ser usuarias de la Internet, no necesariamente han considerado hasta ahora el hacer de la Internet objeto de incidencia, pero tienen experiencia en incidencia en políticas públicas.

En general, el segundo grupo comprende organizaciones cuyo acercamiento a la Internet es variable. La investigación sobre el impacto social de la Internet, que viene llevando a cabo Fundación Acceso entre OSC, indica que muchas de éstas tienen acceso a la Internet, un grupo menor logra un uso 'con-sentido', y todavía uno menor muestra clara evidencia de apropia-



ción social de la Internet en el cumplimiento de los objetivos de transformación social.

Las organizaciones con las cuales es imperioso iniciar un trabajo de colaboración, en torno a usos de la Internet en políticas socialmente relevantes, son aquellas que ya tienen una importante capacidad de incidencia en sus respectivos entornos, incluyendo el de las políticas públicas que les son pertinentes. Se trata de un grupo de organizaciones con las cuales la alianza es estratégica para poder incidir en este momento fundacional de la incorporación de la Internet en las políticas públicas y lograr un 'efecto-demonstración' en organizaciones con menos interés en el uso de la Internet para la incidencia en políticas públicas.

Los avances en la elaboración de una visión social de la Internet, así como los resultados de investigación y experiencia en usos estratégicos de la Internet a nivel organizacional, constituyen los aportes que una organización como Acceso puede aportar a esta alianza. De igual modo, otras organizaciones latinoamericanas dedicadas al uso de NTIC para el desarrollo, pueden aportar insumos equivalentes a la construcción de este tipo de alianzas.

Si se trata de construir alianzas, entonces, lo ya elaborado entorno a una visión social de la Internet debe someterse a consideración, operacionalización, y construcción conjunta con estas organizaciones, de forma de avanzar en la construcción de visiones comunes.

Asimismo, es necesario discutir y precisar cómo se reflejan conceptos como 'acceso equitativo', 'uso con-sentido' y 'apropiación social', cuando se trata de responder a objetivos sociales específicos. Por ejemplo, organizaciones campesinas con objetivos de promover la producción limpia pueden encontrar una operacionalización de estos conceptos distinta a las organizaciones de mujeres dedicadas al cumplimiento de los acuerdos internacionales, o a las organizaciones no gubernamentales dedicadas a la protección y tutela de los derechos de la infancia.

Del trabajo conjunto entre organizaciones se pueden esperar la definición de una agenda de incidencia, así como de estrategias para promover dicha agenda que logre una fuerte vinculación entre necesidades sociales y papel potencial de la Internet para atender dichas necesidades.

### Fortalecer capacidades organizacionales

Para promover nuevas formas de participación ciudadana se requiere creación de capacidades propias, incluyendo las requeridas para el establecimiento de alianzas. El desafío con relación a la creación de capacidades propias es contar, no solo con la visión y los acuerdos entre OSC, sino con capacidades personales y organizacionales para la formulación de agendas, ejecución, y monitoreo de políticas que incorporen a la Internet como herramienta de política pública y como objeto de incidencia orientada a tal objetivo. Todo esto requiere, no solo de capacidades técnicas y de negociación, sino también, muchas veces, de la presión que sean capaces de ejercer las organizaciones.

El fortalecimiento de estas capacidades organizacionales debería estar orientado a que la visión social de la Internet se integre, efectivamente, en políticas socialmente relevantes. Estas capacidades incluyen, entre otros, los siguientes aspectos.

- Valorar la coyuntura: si no se incide en este momento fundacional de incorporación de la Internet a las políticas públicas, luego será más difícil cambiar situaciones consolidadas. Algunas de las políticas públicas están más 'en el tapete' y en procesos de desarrollo acelerado que otras. Este tipo de valoraciones es importante a la hora de establecer prioridades, formular propuestas, y establecer alianzas.
- 'Abonar el terreno' con organizaciones y personas de los sectores público y privado<sup>9</sup>. El punto de partida es que ninguno de estos sectores es monolítico sino que, por el contrario, está constituido por personas y organizaciones diversas, muchas de las cuales pueden tener grados importantes de acercamiento a la agenda de las OSC. El establecimiento de alianzas requiere distinguir entre las que son necesarias (que no se pueden evitar para lograr incidir), las que son deseables, y las que son posibles (sean éstas necesarias o deseables).

9 La importancia de 'abonar el terreno' en las relaciones de trabajo conjunto con organizaciones es uno de los aspectos que Acceso se encuentra elaborando a partir de la experiencia de incidencia de la Asociación Nacional de Empleados Públicos y Privados (ANEP) en Costa Rica y en particular, a la negociación entre ANEP y la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO) con miras a proponer elementos para una nueva estrategia nacional de desarrollo. La sistematización de la primera parte de esta negociación entre sindicatos y empresarios estará disponible en el mes de junio de 2001 en [www.acceso.or.cr/publica](http://www.acceso.or.cr/publica).

- Capacidad de formulación de políticas: La capacidad de formulación de soluciones desde las OSC no tiene por qué reemplazar el trabajo de las instituciones y funcionarios públicos. Por ello, al plantearse incidencia en la formulación de las políticas, se está pensando en grandes lineamientos y orientaciones de política que permitan vincular necesidades sociales e Internet para ayudar a resolver dichas necesidades.
- Capacidad ciudadana de monitorear y controlar el cumplimiento, calidad, oportunidad y transparencia de las acciones de política pública acordadas con gobiernos e instituciones. En muchos países de la Región los gobiernos no son receptivos a las demandas sociales, ni siquiera formalmente, o cuando lo son, las demandas sociales se convierten en leyes que luego es necesario implementar. Por ello, el trabajo de las OSC no termina con la formulación de políticas o con el conocimiento de que éstas se van a llevar a cabo, sino que se requiere del monitoreo o acompañamiento durante la ejecución de las acciones. Se trata de una capacidad que requiere de una combinación de insumos técnicos y políticos, incluyendo valoraciones e indicadores técnicamente válidos, y habilidades políticas para determinar cuándo los acuerdos se cumplen y denunciar cuándo no.

### **Ideas finales**

La justificación de este trabajo es la identificación de un nuevo desafío: complementar el uso de nuevas tecnologías a nivel organizacional, para promover su incorporación en las actuales agendas de incidencia en políticas públicas de organizaciones de la Región. Para ello se abordaron un conjunto de temas importantes para la reflexión, el debate, y finalmente la elaboración de estrategias que hagan frente a este desafío.

Como punto de partida se propuso que para que la Internet se convierta en una 'herramienta' de política pública sensible a las necesidades sociales, tiene que ser primero, 'objeto' de incidencia por parte de aquellas organizaciones que podrían beneficiarse de dicha herramienta.

El hacer de la Internet objeto de incidencia requiere abordar para qué, cómo y en qué es importante valorar la realización de este esfuerzo desde el punto de vista de las OSC. En primer lugar, se caracterizó la situación ac-

tual como una en la que adquiere especial relevancia la definición de estrategias frente a la incorporación de nuevas tecnologías en un entorno en el cual, de no definirse estrategias que lo promuevan, promete agravar las desigualdades sociales ya existentes.

En segundo lugar, se explicitó por qué se piensa que las políticas públicas pueden tener un papel importante a la hora de mejorar las condiciones de vida de la población. Sin embargo, se planteó que las políticas públicas son una arena de contienda entre grupos de la población, por lo cual el constituirse en herramientas sensibles a las necesidades sociales es una posibilidad, y no algo dado.

En tercer lugar, se abordó qué tipo de visión de la Internet se considera que constituye una visión social, capaz de ponerse al servicio de la transformación social y las necesidades de la población. Seguidamente, se discutió la necesidad de identificar las intersecciones relevantes entre política pública e Internet, desde el punto de vista de las OSC.

En cuarto lugar, se describieron las principales acciones gubernamentales actuales en materia de incorporación de Internet, así como una distinción entre entornos nacionales que permite analizar los efectos de la Internet en las desigualdades sociales existentes, y las rutas de incidencia pertinentes en cada caso.

En quinto lugar, se distinguieron 'escalones' de participación ciudadana que las OSC pueden distinguir y priorizar según sus agendas y respectivos entornos, los cuales son útiles para definir estrategias de trabajo. La posibilidad de avanzar en esta dirección se desarrolló, seguidamente, en función de las alianzas que sea posible construir con otros actores de los sectores público y privado, estableciendo prioridades según los escenarios nacionales de que se trate.

Finalmente, se plantearon tres grandes desafíos para incidir en que la incorporación de la Internet a las políticas públicas responda a las necesidades sociales. Estos desafíos giran en torno a vincular necesidades sociales a una visión social de la Internet; el avanzar en la identificación de estos vínculos junto con organizaciones sociales dedicadas a la incidencia; y, el fortalecer capacidades de las organizaciones para la incidencia, tanto en aspectos relativos a la valoración de la coyuntura y el definir estrategias respecto a la formulación, seguimiento y evaluación de políticas.

Como se señaló al principio, este documento habrá cumplido su objetivo, si ha visibilizado la necesidad de discutir cómo promover que los entornos nacionales sean más sensibles a las necesidades de la población y, para ello, dado elementos para la discusión acerca de cómo complementar el uso de nuevas tecnologías al nivel organizacional para promover su incorporación en las actuales agendas de incidencia en políticas públicas de OSC de la región.

### **Bibliografía**

- Camacho, K.  
2001 Internet: ¿una herramienta para el cambio social? México: FLACSO, en prensa.
- CEPAL  
1998 Línea de pobreza. En: Panorama Social de América Latina. Santiago de Chile: CEPAL, p. 273.
- Gómez, R. y J. Martínez  
2001 Internet... ¿Para qué? San José: IDRC/Acceso, en [www.acceso.or.cr/pppp](http://www.acceso.or.cr/pppp).
- Martínez, J.  
2000 Visiones dominante y alternativa de la Internet. Para la reunión organizada por IDRC en Picton en septiembre. (Una versión resumida de este documento se encuentra en [www.acceso.or.cr/publica](http://www.acceso.or.cr/publica)).
- Martínez, J.  
2001 Internet en América Central: Análisis de entornos nacionales. En: [www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr). (Forma parte de la investigación que realiza Kemly Camacho con el equipo de Fundación Acceso, apoyada por el CIID. Una síntesis se encuentra en Gómez, Ricardo y Juliana Martínez. 2001 Internet... ¿Para qué? San José: IDRC/Acceso).
- Mora, J. y M. Guerrero  
2001 Diagnóstico Político-Institucional San José: Germinal, pp.46.

Vega, H.

- 2001 La comunicación política gubernamental: E-Gobierno como instrumento de transparencia política. En: Democracia Digital, abril, pp. 27. [www.democraciadigital.org/particip/arts//0104gobierno.html](http://www.democraciadigital.org/particip/arts//0104gobierno.html)

# La búsqueda colectiva de un impacto positivo de Internet

La experiencia del proyecto Metodología e Impacto Social de las TIC en América Latina y el Caribe (MISTICA<sup>1</sup>) y la constitución de la red de observación OLISTICA<sup>2</sup>

Daniel Pimienta<sup>3</sup> y Luis Barnola<sup>4\*</sup>

## Antecedentes

Comunidades - comunidades virtuales

Incluso antes de que las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) se impusieran como vehículo común en el tránsito de nuestra vida social, mucho se había ya discutido sobre el impacto que las oleadas tecnológicas, asociadas con la modernidad, habrían tenido sobre la calidad y capacidad organizativa de diferentes tipos de comunidades. Tras años de dis-

---

1 <http://funredes.org/mistica/>

2 <http://funredes.org/olistica/>

3 [pimienta@funredes.org](mailto:pimienta@funredes.org). Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES, República Dominicana; <http://funredes.org/>).

4 [lbarnola@idrc.ca](mailto:lbarnola@idrc.ca). Iniciativa PAN del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC, Canadá; <http://www.idrc.ca/pan/>).

\* Los autores desean agradecer a todas aquellas y todos aquellos que han contribuido con esta publicación; a Ricardo Gómez por su apoyo permanente, al equipo de trabajo que ha participado en la realización del proyecto MISTICA (<http://funredes.org/mistica/castellano/creditos.html>), Kemly Camacho y Michel Menou por sus aportes al diseño de la propuesta OLISTICA, así como a Víctor Sandoval por sus valiosos comentarios. Gracias además a todos y cada uno de los miembros de MISTICA (<http://funredes.org/mistica/castellano/emec/participantes/>), quienes en silencio o de forma muy activa han hecho de esta iniciativa un trabajo esencialmente colectivo.

cusión, y gracias al aporte de cuidadosos análisis etnográficos, es común en la actualidad aceptar que, al definir comunidades, se tomen primero en consideración a las redes sociales que las constituyen y no solamente a las interacciones basadas en términos de la circunscripción de las mismas dentro de espacios geográficos localizados (Pimienta 1993a; Silvio 1999; Wellman y Gulia 1999).

Las comunicaciones mediadas por computadoras (CMC), o como también se les llama, las redes sociales apoyadas por computadoras, han tenido soporte en una serie de funcionalidades mediadas por las redes telemáticas (desde Bitnet, pasando por UUCP y llegando a la Internet)<sup>5</sup>. El papel social de estas redes ha generado mucha discusión, ya que al estar conectadas mucho más allá de las fronteras geográficas, pueden resultar en espacios de sólida interacción que eventualmente brindan soporte a procesos de transformación social (Pimienta 1993; Silvio 1999). Sin embargo, aunque los voceros más entusiastas —a menudo los más antiguos— han descrito a las CMC como redes sociales libres de marcadores físicos donde la comunicación puede fluir sin barreras de ningún tipo, otros autores argumentan recientemente que la identidad, al (re)construirse en la compleja trama de los ambientes en línea, da cuenta de estratificación social en clases, género, edad, etnicidad y demás ejes de interacción (y dominación) social entre los actores y actrices que componen estos ambientes en línea<sup>6</sup>.

Aunque la dinámica implícita dentro de las CMC es en extremo compleja, el papel que las organizaciones de la sociedad civil (OSC) pueden jugar al apropiarse de las TIC ha sido, es y será de vital importancia en diferentes escenarios políticos interrelacionados entre sí y que se manifiestan a nivel local, nacional, regional y global. Según Ribeiro (1998), el carácter contestatario de las CMC fue emergiendo a partir del movimiento de contracultura de California que desde principios de la década del 80 aportó elementos importantes para la formación de una cultura política de las re-

5 Correo electrónico, listas de discusión, 'bulletin board systems(BBS)', 'multi-user dungeons(MUD)', 'newsgroups', 'Internet Relay Chat (IRC)', etc.

6 Entre otros ensayos que dan cuenta de la complejidad resultante de la negociación de identidad en las CMC, cabe aquí señalar algunos estudios específicos sobre género (O'Brien 1999), indicadores raciales en comunidades en línea (Burkhalter 1999), identidades ficticias (Donath 1999), así como poder y jerarquización social (Reid 1999).



des. Se fue consolidando así una visión utópica que, de forma anárquica, articularía medios alternativos sobre una plataforma profundamente democrática<sup>7</sup>.

### La sociedad civil y las TIC bajo el efecto de la globalización

El escenario donde las OSC y los nuevos movimientos sociales se desenvuelven y evolucionan es uno donde el fenómeno de la globalización, de la mano con el proceso de acumulación flexible y el modelo de desarrollo 'informativista' descrito por Castells<sup>8</sup>, están ocasionando que sectores dentro de ciertas economías, e incluso sociedades enteras, sean estructuralmente irrelevantes dentro de la 'i-lógica' del sistema. Castells (1996) describe este proceso de exclusión social acelerada como la emergencia de los 'agujeros negros' de la nueva era de la información de donde, estadísticamente hablando, no hay salida de la miseria absoluta. Al mismo tiempo, las organizaciones de base así como las organizaciones no-gubernamentales (ONG) de carácter nacional e internacional (también llamadas 'neo-' o 'para-gubernamentales' ya que tienden a suplantar los organismos de gobierno debilitados bajo el efecto de las políticas de ajuste estructural y la necesidad de legitimación de un sistema político representativo en franco deterioro) pueden, o bien convertirse en cuerpos autónomos que negocian libremente la agenda de los pueblos frente a los sectores público y privado, o simplemente sucumbir a un discurso alienado al proceso neoliberal aportando incluso los mecanismos de auto-control que el mismo mercado utiliza para 'corregir' sus excesos (Yúdice 1998).

---

7 Aunque aún es muy temprano para hacer algún tipo de generalización, asistimos en la actualidad a la proliferación de grupos sin fines de lucro que de forma totalmente descentralizada están dando cobertura multimedia e independiente, tanto global como localizada, al creciente número de movilizaciones sociales en contra de las contradicciones y asimetrías intrínsecas al modelo económico neoliberal con apoyo multinacional. Nos referimos en particular a los 'indymedia' (centros de medios independientes), que aunque originarios de Norteamérica, están proliferando en centros urbanos de diversos continentes (ver <http://indymedia.org/>).

8 El 'informativismo' es el modo de desarrollo, característico de nuestros tiempos, que está basado en la combinación óptima de la generación de conocimiento, el procesamiento de la información y la comunicación simbólica (Castells 1996).

Sin embargo, con el apoyo táctico de las TIC, la democratización de asuntos políticos de influencia global es hoy día un componente auténtico de una agenda común sin territorio delimitado. ¿Pero común para quién? ¿Cuáles son las nuevas fuerzas o actores sociales que pueden hacer eco de procesos verdaderamente transformativos de la injusticia social y del total desbalance con el medio ambiente natural en que nos sume el modelo patriarcal de crecimiento económico ilimitado, que tan peligrosamente amenaza nuestra simple permanencia como especie en el tiempo? Como Castells (1997) y Melucci (1996) —entre otros— han explicado, la explotación en los actuales momentos es sinónimo de “deprivación sobre el control de construcción de significados” (Melucci 1996: 182) y como los procesos de dominación están circunscritos a flujos de información, la batalla se libra en contextos culturales donde la autonomía “...depende de flujos de información inversa” (Castells 1997: 66). De esta forma, el lenguaje y el proceso de codificación para nombrar la realidad y organizar sus contenidos dependerá, en gran medida, de la producción y apropiación de conocimiento no manipulado, y esto como resultado del fortalecimiento de destrezas analíticas y capacidad autocrítica de nuevos actores y actrices sociales (Melucci 1996, 1998). Parafraseando a Castells: “quiénes son los que interactúan y quiénes los interactuados”, está definiendo cuáles son los sistemas de dominación y liberación, respectivamente, de la sociedad de la información (1996).

### **Las CMC y las organizaciones de la sociedad civil en la región**

Desde la década del 80 y hasta principios de la del 90, diferentes grupos organizados se dedicaron a apropiarse de estas nuevas tecnologías, transformándolas en instrumentos claves para el desarrollo, capaz de reducir las diferencias entre el llamado Norte y Sur (así como también las diferencias entre el Norte que está en el Sur y el Sur que está en el Norte). Sin embargo, no fue sino hasta el principio de la década del 90 cuando la Internet comenzó a ser de uso común en diversas universidades y ONG de América Latina y el Caribe. Organizaciones como la Association for Progressive Communication<sup>9</sup>, una red internacional sin fines de lucro que brinda apoyo informático a OSC, o la Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES), jugaron un

papel relevante en la Región al proveer tempranamente de nodos de conectividad en diversos países de la Región y/o modelos estratégicos o metodológicos para la construcción de redes nacionales y regionales (Pimienta 1993b).

Sin embargo, en un estudio elaborado por Ricardo Gómez (1998) en el que se constataron algunas de las ventajas que las TIC habrían aportado a las ONG en la Región (en particular los efectos de primer nivel a consecuencia de correo electrónico), fueron pocas las evidencias de efectos de segundo orden que hubieran tenido un impacto más profundo en las respectivas capacidades organizativas de las ONG incluidas en la encuesta (básicamente en términos de relaciones de intercambio y balance equitativo de la participación). Para el caso particular de la organización COLNODO de Colombia<sup>10</sup>, Gómez (1998) se refirió a la 'nostalgia de comunidad' como único sostén de la CMC estudiada, lo cual, según el autor, no sería indicativo de un ideal común de pertenencia a una sólida comunidad global de OSC. Gómez concluye que ya a mediados de la década del 90, el nicho que la APC había generado en la Región se había diluido junto con el advenimiento de proveedores comerciales de Internet que abarataron los costos y trajeron consigo además la masificación y subsiguiente banalización del uso de estas nuevas tecnologías (1998).

En contraste con hipótesis de trabajo muy optimistas sobre el impacto positivo de las TIC en los procesos de desarrollo de la Región, han sido muchas las dificultades para estimar sus impactos en las OSC y sus usuarios al mismo tiempo que son pocos los esfuerzos sistemáticos que brindan una clara visión de conjunto. Cabe señalar la investigación en curso dirigida por Kemly Camacho de la Fundación ACCESO<sup>11</sup> (Costa Rica) quien en un avance de sus resultados, sienta las bases de un marco de evaluación apropiado que incorpora además herramientas metodológicas que han servido para estudiar el impacto que ha tenido la adopción de las TIC en una muestra de OSC de Centroamérica (Camacho 2000). Con el valioso aporte de iniciativas de este tipo, será entonces posible imaginar esfuerzos movilizados que puedan a la vez fortalecer el sector terciario y permitir la creación de

---

9 "Association for Progressive Communication" (APC; <http://www.apc.org/>).

10 COLNODO (<http://www.colnodo.apc.org/>).

11 Fundación ACCESO (<http://www.acceso.org/>).

mecanismos para un real conocimiento de los impactos de las TIC en la sociedad. A partir de los mismos, se podrán establecer estrategias que busquen generar un impacto social positivo, favoreciendo el desarrollo social en la Región.

El establecimiento de marcos de cooperación y alianzas estratégicas entre individuos y OSC es también un factor fundamental orientado en la dirección de un impacto positivo de las TIC para el desarrollo social. Se justifica así la experimentación de aplicaciones y metodologías novedosas que dan soporte a la acción colectiva, constituyéndose en un valioso aporte para el uso social que la sociedad civil en la Región pueda hacer de las TIC. Transitar este camino requiere recursos a veces difíciles de encontrar en la cooperación internacional, más interesada en la instalación de equipos y la transferencia tecnológica que en el uso 'con-sentido' y la apropiación efectiva de estas tecnologías por parte de los actores implicados. Así es que considerar la conectividad como un elemento importante, mas no suficiente, para contribuir al desarrollo, es un sólido argumento común al grupo de investigadores y activistas de la Región que, asociados a la iniciativa PAN del CIID/IDRC, han contribuido con su trabajo y experiencias al documento "Internet... ¿para qué?", elaborado de forma conjunta entre la Fundación ACCESO y el CIID/IDRC (Gómez y Martínez 2001).

## **La MISTICA del trabajo de colaboración en la Internet**

Entre el proceso y el contenido

La Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América (MISTICA) ha consolidado con éxito una red humana de investigadores y activistas sociales, en la región de ALC, interesados en la dimensión social de las TIC. Ha sido un proyecto ejecutado por la organización FUNREDES con apoyo de la iniciativa PAN del CIID/IDRC y la Fondation Charles Léopold Mayer pour le Progrès de l'Humanité (FPH)<sup>12</sup>. El proyecto, que se inició en noviembre de 1998, ha con-

---

12 FPH (<http://sentenext1.epfl.ch/fph/>).

cluido formalmente en la reunión de Santo Domingo el 3 de marzo de 2001. Sin embargo, ésta no ha sido razón suficiente para que cese el intercambio entre el nutrido grupo de investigadores y activistas de la Región que constituye la red MISTICA, la cual servirá de base para la consolidación y ejecución del proyecto OLISTICA, el Observatorio Latinoamericano y Caribeño del Impacto Social de las TIC para la Acción.

MISTICA ha experimentado con una metodología de articulación para comunidades virtuales que integra de forma apropiada los recursos de información y comunicación, ofreciendo simultáneamente soluciones a los obstáculos lingüísticos, reduciendo la sobrecarga de información y acomodando la participación a distancia de personas a conferencias localizadas.

Conscientes de que en los movimientos sociales los 'procesos' son tan o más importantes que los 'contenidos', MISTICA ha buscado un balance justo entre el objetivo de forma (aproximación metodológica) y el objetivo de contenido (fortalecimiento de un grupo social), siendo este balance uno de los parámetros críticos del proyecto. Como tal, MISTICA se ha ubicado en 'la frontera entre la investigación social y la acción de terreno' con la meta clara de lograr resultados coherentes al combinar ambos niveles. La gestión del proyecto ha evitado la conformación de solo un simple grupo de reflexión intelectual desconectado de la realidad sino que, por el contrario, ha incentivado una alta calidad académica entre las y los activistas de campo, como requisito fundamental para sistematizar la experiencia.

Aunque en este artículo no se debatirá sobre el análisis de contenido relevante de las discusiones (para más detalles ver Pimienta 2001), es interesante destacar que la temática del impacto social de las TIC en el contexto de la globalización, es el tema central que aglutina a los participantes de MISTICA. Debido a que el uso del término 'impacto' ha sido factor de controversia en el seno de la CV (dado su carácter mecanicista y unidireccional) se ha conformado una matriz que expresa mejor la relación causal y sistémica entre TIC y sociedad. Así es que se han tomado en consideración los siguientes 'ejes principales' de análisis: (a) educación, (b) democracia, (c) gobernabilidad y participación ciudadana, (d) lengua y cultura, y (e) salud. También dentro de la matriz, los siguientes 'ejes transversales' atraviesan los temas anteriores: (i) género, (ii) poblaciones socialmente discriminadas y (iii) medio ambiente. Voces disidentes cuestionan aún, con mucha legitimidad, que el esquema establecido es todavía rígido y que, respondiendo a la

visión no neutral del pensamiento cartesiano, intenta clasificar antes que discutir e innovar. Al mismo tiempo, se ha señalado repetidas veces que cultura y lengua son conceptos que requieren de una elaboración más profunda y que la matriz, en esos términos, deja a las culturas y lenguas indígenas supeditadas a las lenguas consideradas dominantes (desafortunadamente la capacidad multilingüe del experimento no permite aún la traducción a ninguna lengua indígena).

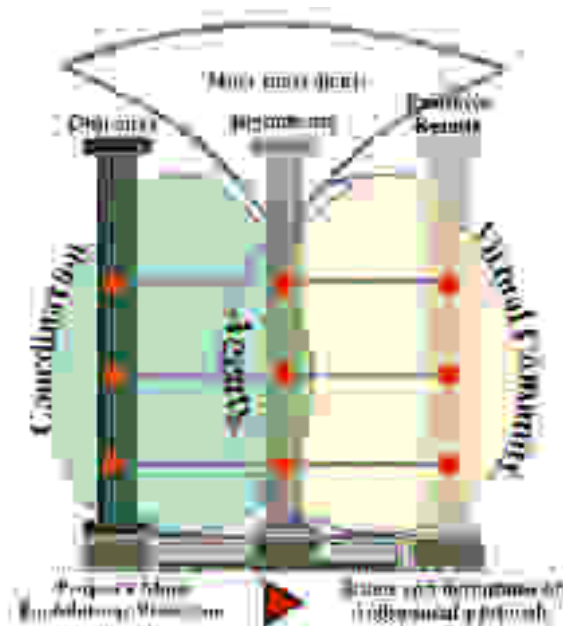
Pero en la discusión también se escucha la voz del consenso. En un documento de síntesis de las discusiones se define un rumbo común entre la multitud de voces:

“...Se plantea un desafío permanente para la sociedad civil que trabaja por modelos alternativos, no sólo de desarrollar sus propias experiencias e instrumentos (para lo cual la flexibilidad de las TIC presta ciertas ventajas) sino también de velar por sus intereses y ejercer presión en las esferas de decisión... Esto implica la necesidad de trabajar para que las TIC sirvan para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones, impulsando modelos alternativos de desarrollo que respeten la diversidad, promuevan la equidad, estén en armonía con el ambiente y permitan un desarrollo humano sostenible”. (Comunidad Virtual MISTICA, documento de síntesis preparado por Nora Galeano de la Fundación ACCESO, 1999)

### **Esquema general del proyecto MISTICA**

La figura 1 muestra la representación esquemática de los conceptos fundamentales del proyecto MISTICA. Los tres pilares representan los ‘objetivos’, ‘ingredientes’ y los ‘productos esperados’ del proyecto mientras que las formas ovoides que se intersecan en el plano medio, representan las esferas de responsabilidad, tanto de la ‘coordinación del proyecto’ como de la ‘comunidad virtual’ (CV). Los pilares, por su cuenta, descansan sobre dos bases, una situada del lado de la coordinación y la otra del lado de la CV. La primera representa los ‘principios fundadores’ del proyecto, mientras que la segunda representa las ‘reglas de la CV’ junto a la ‘definición de los protocolos subsecuentes’. Arriba, en forma de un espacio abierto en expansión, aparecen los ‘meta-ingredientes’, el componente metodológico del proyecto.

**Figura 1:** Esquema general del proyecto MISTICA



A continuación se desarrollarán con más profundidad cada uno de estos componentes para ilustrar mejor la complejidad y riqueza de esta experiencia.

### Objetivos del proyecto

Los siguientes fueron los objetivos básicos de este proyecto:

- Fortalecer los actores sociales de las TIC en la Región a través del trabajo de colaboración y la estructuración de la información relevante a este grupo.
- Constituir una red humana para la investigación y apropiación de las TIC, en la perspectiva de conducir e interpretar los cambios sociales, con la capacidad y los recursos de información para emprender acciones de colaboración.

- Realizar diagnósticos regionales sobre el impacto social de las TIC y establecer una agenda de recomendaciones y proposiciones.

Una serie de objetivos secundarios o metodológicos que acompañaron los tres objetivos principales fueron los siguientes: (a) diseñar, aplicar y validar una 'metodología' para la articulación de comunidades virtuales y permitir la participación a distancia a reuniones localizadas; (b) crear una 'red de información' descentralizada sobre actores, proyectos y actividades relevantes del impacto social de las TIC en América Latina y el Caribe (ALC); (c) Contribuir, desde la región de ALC, al Taller Temático "Sociedad y TIC" de la FPH; (d) fortalecer la gestión del Sistema de Comunicación e Información de la Alianza para un Mundo Solidario y Responsable; (e) definir la 'agenda de prioridades' sobre los desafíos que tiene la región de ALC para el desarrollo de las TIC con una visión hacia el impacto social, integrando las perspectivas de género y de otros grupos discriminados; y (f) realizar estudios preliminares y aplicaciones pilotos que aporten al 'diagnóstico sobre el impacto de las TIC' en la Región de ALC desde diferentes vertientes y que éstas sirvan como base para la discusión.

#### La comunidad virtual

La CV está constituida por todas las personas que han decidido dar algo de su tiempo para participar, más o menos activamente, en la aventura colectiva de compartir experiencias y tratar de colaborar a distancia. Hasta finales de agosto de 2000 la CV estaba constituida por 215 personas<sup>13</sup>. Sin embargo, el número inicial de suscritos fue mayor (311) pero al final de la experiencia EMEC (cuando las facilidades de traducción y síntesis fueron eliminadas) varios participantes no hispanohablantes se retiraron de la lista, en particular muchos de los EE. UU. Por otra parte, la composición por sexo muestra que para agosto de 2000, un 65% de los participantes eran de sexo masculino y un 35% de sexo femenino, cifra coherente con los datos agregados por sexo a nivel global de uso de Internet, indicando un leve progreso al incremento de la presencia femenina.

---

13 Como la CV MISTICA continúa abierta al público en general, muchas más personas se han suscrito a la misma en los últimos meses.



Todos los mensajes que han circulado en MISTICA desde su inicio son parte de la memoria colectiva de la CV, que se encuentra alojada en el servidor web de FUNREDES<sup>14</sup>. Hasta el momento de la preparación de este manuscrito (abril 2001), más de 2.000 mensajes han sido la contribución de la CV a la discusión colectiva. En la tabla 1 se contabiliza el total de mensajes enviados a la lista hasta agosto de 2000 y se obtiene un promedio de contribución cercano a dos mensajes por día, lo cual es una cifra deseable para una CV de este tipo (creemos que si esta cifra se ubica por debajo de 0.25 podría ser indicativo de desinterés por parte de los y las participantes; por otro lado, si se incrementa por encima de 4 podría convertirse en una molestia para muchas y muchos otros). La tabla 1 también da cuenta de un incremento notable en el porcentaje de suscritos que contribuyeron con mensajes en relación a enero del mismo año, quedando el porcentaje por debajo de las expectativas de una experiencia orientada hacia la participación (sin embargo, la cifra es relativamente alta en comparación con listas de discusión similares).

**Tabla 1:** Contribución de mensajes por parte de la CV MISTICA.

	Enero 2000	Agosto 2000
Número de personas que han contribuido con mensajes	70 (27%)	117 (38%)
Número promedio de contribuciones por suscrito	2.5	3.31
Número total de contribuciones	545	1029
Número máximo de contribuciones por participante	47	84
<b>Número promedio de contribuciones por día</b>	<b>1.8</b>	<b>1.9</b>

La Tabla 2 muestra el número de suscritos y suscritas por país y región sobre un total de 256 y 215 personas en enero y agosto del año 2000, respectivamente. Se evidencia una débil presencia en el Caribe inglés, Puerto Rico y Brasil a pesar de los esfuerzos de diseminación llevados a cabo para evitarlo. Asimismo, es visible una reducción de los suscritos provenientes de América del Norte, tal como se indicó anteriormente.

14 <http://funredes.org/mistica/castellanoemec/produccion/>

**Tabla 2:** Número de personas suscritas por país y/o región.

<b>País o región</b>	<b>01/2000</b>	<b>08/2000</b>	<b>País o región</b>	<b>01/2000</b>	<b>08/2000</b>
África	1	4	Honduras	4	2
Argentina	22	25	México	27	29
Bolivia	4	3	Nicaragua	2	2
Brasil	8	9	Norteamérica	28	9
Caribe francés	10	13	Paraguay	3	2
Caribe inglés	1	2	Perú	9	10
Chile	11	14	Salvador	3	0
Colombia	10	6	Uruguay	2	1
Costa Rica	5	6	Venezuela	31	23
Cuba	3	3	Equipo MISTICA <sup>15</sup>	17	10
Rep. Dom.	17	13	Organismo internacional	6	6
Ecuador	8	6	Procedencia desconocida	4	-
Europa	14	16	Oceanía	-	1
Guatemala	3	2	<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>215</b>

En la tabla 3 se muestra la distribución por edades y considerando que MISTICA es una comunidad de especialistas en el tema de las TIC, los suscritos y suscritas son mayoritariamente jóvenes (más del 25% son menores de 30 años y más del 50% son menores de 38 años). Sin embargo, la tendencia hacia el final de la experiencia (como muestra la columna correspondiente a agosto) fue al incremento de la edad promedio de los suscritos y suscritas.

Finalmente, el modelo de CV permitió la suscripción en varios idiomas simultáneamente y la gran mayoría lo hizo en castellano (244), seguidos por inglés (24), francés (15) y solo 2 en portugués. Considerando el gran esfuerzo que significó mantener el multilingüismo en MISTICA, ha sido una lástima no haber logrado incrementar la captación de público de habla no hispana.

<sup>15</sup> La contabilidad de quienes participan (o han participado) en la ejecución del proyecto no está distribuida por país de origen.

## La coordinación del proyecto

La coordinación de MISTICA ha sido ejecutada como un abanico de papeles colegiados. Valorar a la persona humana como centro de toda actividad e integrar de forma dinámica a personas que participan en la CV en acciones específicas han sido dos rasgos característicos de la modalidad de conducción de esta experiencia. En particular, la 'coordinación general' ha jugado un papel estratégico al diseñar los ingredientes pero captando lo más fielmente posible los mensajes de la CV para mantener el proceso actualizado permanentemente; la 'moderación' ha sido el grupo que hace respetar las reglas establecidas para el normal funcionamiento del sistema de conferencia electrónica; el grupo EMEC ha estado a cargo del 'sistema de elaboración de síntesis y traducciones'; la 'animación y conducción' han estado a cargo de mantener el ritmo de la conferencia electrónica al seguir agendas predeterminadas; el 'webmaster' es quien ha tenido la responsabilidad del sitio web del proyecto; y finalmente el grupo PAD que ha sido responsable de la 'participación a distancia durante las reuniones cara a cara'.

**Tabla 3:** Distribución por edades de las personas suscritas en MISTICA.

Edad	Enero 2000		Agosto 2000	
	número	porcentaje	número	porcentaje
< 25	25	9.8	17	7.9
26-30	44	17.2	27	12.6
31-35	33	12.9	29	13.5
36-40	54	21.1	46	21.4
41-45	39	15.2	28	13.0
46-50	30	11.7	23	10.7
51-55	17	6.6	23	10.7
> 56	10	3.9	14	6.5
?	4	1.6	8	3.7

### Los ingredientes del proyecto

MISTICA ha sido mucho más que una comunidad virtual. El proyecto fue articulado en relación activa con los ingredientes que pueden ser clasificados en las siguientes categorías: comunicación, información y acción.

### La comunicación

Un flujo de comunicación incesante, tanto dentro como por fuera de la comunidad virtual ha caracterizado a MISTICA desde su inicio. Fiel a su principio de promover una cultura de comunicación que sea respetable, democrática y centrada en temas de interés general, la coordinación del proyecto hizo un gran esfuerzo inicial por explicar con claridad las reglas requeridas para una comunicación adecuada, lo cual ha redundado en una CV caracterizada por un nivel de disciplina y cohesión sin precedentes. La moderación, por su cuenta, ha hecho un uso apropiado de la herramienta EMEC (ver más adelante) y de forma paciente, pedagógica y sistemática, ha moldeado la expresión de las contribuciones dentro del mejor modelo de etiqueta en el uso de las listas electrónicas.

Conscientes además de que las CV no reemplazan a las comunidades cara a cara, sino que eventualmente las complementan, la coordinación organizó dos reuniones presenciales, ambas en República Dominicana. La primera de ellas, llevada a cabo en la hermosa bahía de Samaná en abril de 1999<sup>16</sup>, tuvo por objeto finalizar las discusiones que ya habían comenzado dentro de la CV para así plasmar estos resultados en un documento pedagógico que se ha llamado Doc-Sam<sup>17</sup>, un 'relato onírico de la reunión' que toma la forma de una carta a un amigo ficticio y que se centra en los procesos del proyecto. La segunda reunión, que tuvo lugar en la ciudad de Santo Domingo en marzo de 2001<sup>18</sup>, creó un clima propicio para la gradual

---

16 Para mayor información sobre la reunión de Samaná (abril 1999) visite el siguiente enlace: <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/samana/>

17 Documento Doc-Sam de la reunión de Samaná ([http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_sam2\\_1.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_sam2_1.html)).

18 Para información sobre la reunión de Santo Domingo (abril 2001) visite el siguiente enlace: <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/>

transición entre el final del proyecto MISTICA y la conformación del observatorio regional OLISTICA.

Ambas reuniones tuvieron carácter experimental ya que tuvieron como objetivo el establecer las condiciones para una mentalidad de trabajo de colaboración entre las personas que han participado en el proyecto. Como tal, bien se les podría calificar de 'reuniones del nuevo paradigma' al incluir los siguientes y novedosos ingredientes:

- la ausencia de una agenda oculta con objetivos diferentes a los mencionados públicamente;
- una reunión virtual previa y posterior a la reunión espacial que sienta las bases para los encuentros y aporte elementos valiosos para la elaboración de las agendas de trabajo;
- la selección de los y las participantes en función de criterios preestablecidos (básicamente en función de su grado de participación en la discusión electrónica) con especial sensibilidad al equilibrio entre representación por sexo, región y/o temática especializada;
- la entrega a tiempo de toda la información relevante antes de la reunión, con la dificultad adicional de que el criterio de selección, según este modelo, imprime una limitante de tiempo considerable entre el proceso de preparación y la reunión;
- un mecanismo de facilitación sin jerarquía entre las y los participantes y con reglas democráticas definidas en conjunto (sin favorecer la participación de aquellos que por su condición de poder puedan aprovechar esta condición para extralimitar sus contribuciones);
- un proceso de participación a distancia (PAD) de las personas no invitadas (sobre PAD ver más adelante);
- la puesta en el web de la síntesis de los debates el mismo día de la reunión, lo cual resulta en una capitalización continua de la discusión al quedar la información almacenada y casi inmediatamente disponible en el servidor web público.

Si bien dista aún la ocurrencia de una reunión 'perfecta', MISTICA ha ido creando y propagando un modelo alternativo de sincronización en la comu-

nicación para promover en la Región el espíritu de colaboración integrado a el papel catalizador de las TIC<sup>19</sup>.

### La información

La manera como se estructura la información relevante en MISTICA ha sido de vital importancia y uno de los mayores éxitos del proyecto. El sitio web puede ser accedido en 4 idiomas diferentes (español, francés, inglés y portugués) y ofrece en total más de 70Mb de información disponible en más de 700 páginas web alojadas en el servidor público de FUNREDES<sup>20</sup>. Hasta el mes de agosto de 2000, el web había sido visitado más de 1.000.000 de veces, alcanzando un promedio aproximado de 5.000 visitantes por día (cifra que está en aumento: en mayo de 2001 el promedio de visitas diarias es alrededor de 8.000<sup>21</sup>). Así es que mucho más que un depósito estático de información, MISTICA provee de una muy organizada memoria de las contribuciones de la comunidad virtual (cerca del 15% del volumen total de información) más acceso a una gran diversidad de documentos, que como resultado de los componentes de investigación y disseminación del proyecto, se encuentran disponibles en el web<sup>22</sup>.

El 'metasitio' de MISTICA<sup>23</sup> se encuentra organizado en forma de base de datos y ofrece una interfaz amigable de información en línea y relevante al tema del impacto social de las TIC en la Región. En su estado actual, la base de datos está integrada por una muestra piloto que posee alrededor de 100 entradas relacionadas con dicho tema, incluyendo, entre otros, una lis-

19 Conocemos de una experiencia semejante llevada a cabo en Nicaragua donde se implementó un sistema de participación a distancia (PAD) durante una reunión entre la prensa rural y diferentes grupos comunitarios, facilitada por la Red de Desarrollo Sostenible de Nicaragua (<http://www.sdnnic.org.ni/>).

20 El servidor de FUNREDES es un IBM Netfinity 3000 bajo una plataforma Linux que soporta una herramienta de gestión de bases de datos Postgre SQL y PHP.

21 Para información actualizada sobre las estadísticas de acceso al servidor de FUNREDES visite: <http://funredes.org/internet/stats/es/statistics.html>

22 La lista de los documentos del proyecto MISTICA que sirven como marco del nivel de reflexión sobre el impacto social de las TIC en la Región se encuentra en: <http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/>

23 'Metasitio' es la traducción del inglés 'clearinghouse' se encuentra disponible en la siguiente página web del proyecto MISTICA (<http://funredes.org/mistica/metasitio/>).

ta de investigadores, activistas, proyectos, eventos e instituciones relevantes. En un futuro, y de disponer de los fondos necesarios, es muy probable que este 'metasitio' se constituya en una referencia internacional obligada (la base de datos ha sido diseñada de tal forma que cada contribución es primero revisada por un equipo moderador que selecciona y organiza la información en diferentes campos de acuerdo a la relevancia y temática particulares).

Adicionalmente, un grupo de más de 1.000 referencias bibliográficas sobre las TIC y procesos de desarrollo sostenible en la Región se ha hecho público gracias al aporte de un miembro de la comunidad.

### La acción

El componente de acción ha sido desde el principio una de las más elevadas ambiciones en la formulación del proyecto MISTICA. El proceso de construcción de una red humana y el diálogo permanente son, en efecto, una poderosa forma de acción en la que muchas y muchos han aportado activamente. Por otro lado, una cierta cantidad de indicios y comunicación personal dan muestra de la silenciosa, pero notoria, contribución de MISTICA en la construcción de capital social al fortalecer nexos de afinidad en pequeños grupos dentro y fuera de la CV. Este proceso ha venido ocurriendo detrás del telón sin que la misma coordinación pueda estar totalmente enterada de la proyección y alcance del mismo.

MISTICA dio lugar a otra forma de acción que llamó Yanapanako<sup>24</sup>. Las aplicaciones piloto (AP), como también fueron llamadas, constituyeron una novedosa modalidad de financiamiento de pequeños proyectos de investigación-acción. El proceso de selección consistió en un llamado a concurso y un jurado compuesto por la coordinación del proyecto más tres miembros autopostulados de la misma CV, quienes evaluaron las propuestas. Inicialmente concebidas como estudios de diagnóstico o aplicaciones de metodologías diseñadas para la evaluación del impacto social de las TIC, el criterio para la elaboración de propuestas se amplió al definir las siguientes áreas temáticas: (a) favorecer el aumento de las cuotas del poder de las y los

<sup>24</sup> Yanapanako significa 'ayudándonos unos a otros' en lenguaje quechua, representando la idea de apoyo mutuo entre las aplicaciones piloto de MISTICA ([http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones\\_pilotos/](http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones_pilotos/)).

ciudadanos; (b) generar interacción y sinergia entre los actores y las actrices del campo; (c) crear espacios de interdependencia entre los sectores de la sociedad; (d) favorecer la preservación de las identidades; (e) favorecer el crecimiento de las autonomías locales; (f) tener un contenido social fuerte y articulado a procesos sociales existentes; (g) fomentar la diversidad y la visión holística a nivel de los 3 ejes transversales (género, medio ambiente y poblaciones socialmente discriminadas), las lenguas y las culturas, las oportunidades de acción, las actividades y los ejes de trabajo; (h) ser proactivo, es decir, resultar en acciones concretas de apropiación social de las TIC; y (i) elaborar procesos de evaluación continua.

Se evaluaron nueve propuestas y se escogieron seis de ellas para otorgarles un financiamiento aproximado de 10.000 USD a cada una. Proyectos en Argentina, Bolivia, Brasil, México, Nicaragua y Venezuela tuvieron así la oportunidad de explorar una amplia diversidad temática desde una visión social del uso de las TIC en la Región: derechos para las niñas y niños, comunidades indígenas, salud pública, participación ciudadana y gobernabilidad electrónica, constitución de una comunidad virtual de estudiantes de postgrado sobre temas de desarrollo y una propuesta de investigación-acción participativa durante la constitución de un telecentro. Información detallada sobre cada aplicación piloto, que incluye un recuento narrativo de cada experiencia así como informes técnicos e información de contacto, se encuentra en la página web de seguimiento de Yanapanako<sup>25</sup>.

Aunque desde el principio se facilitó un espacio de comunicación para estimular el intercambio entre estas aplicaciones piloto, así como entre ellas y el resto de la comunidad, fue poca la acción de colaboración que resultó de este esfuerzo. La naturaleza peculiar de estos proyectos que requieren un alto grado de sofisticación técnica, aunado a un escenario cambiante, la estrechez económica y la organización interna de las ONG que participaron en la experiencia, determinaron que muchos resultados y procesos no fueran socializados a tiempo (como lo expresó uno de los responsables de las AP quien manifestó vergüenza al no haber tenido resultados a tiempo, y por ende, no haberse sentido cómodo para compartir con el resto las dificultades atravesadas). A partir de esta experiencia concreta, la exploración futu-

---

25 Página de seguimiento de las aplicaciones piloto ([http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones\\_pilotos/seguimiento.html](http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones_pilotos/seguimiento.html)).



ra de las condiciones necesarias para crear un clima de confianza que posibilite una comunicación más fluida durante la ejecución de propuestas sobre y a través del uso de las TIC, es terreno fértil para aportar a la constitución y dinámica del observatorio OLISTICA, como será discutido posteriormente.

### Los meta-ingredientes del proyecto

El componente metodológico del proyecto es básicamente la puesta en funcionamiento y la evaluación de la metodología EMEC y PAD, que se describen a continuación:

- EMEC: Gestión eficiente de las conferencias multilingües<sup>26</sup>

La metodología EMEC<sup>27</sup>, originalmente concebida por FUNREDES y ENDA-CARIBE en 1997, permite enfocar mejor las conferencias electrónicas y así hacer frente a la 'sobrecarga' de información; también facilita y desarrolla la comunicación dentro de las comunidades virtuales, en particular permitiendo el multilingüismo de la lista. La metodología<sup>28</sup> permite que cada contribución sea sintetizada y esta síntesis, traducida por humanos en los cuatro idiomas usados en MISTICA. La contribución original es al mismo tiempo traducida automáticamente y el conjunto completo, colocado de forma articulada en la página web. El resultado final es que la usuaria o el usuario recibe por correo electrónico una síntesis breve y descriptiva de cada contribución en el idioma seleccionado (durante el proceso de suscripción) y en el mismo mensaje, los enlaces respectivos para tener acceso a las contribuciones originales en el idioma preferido.

El componente humano es factor fundamental en EMEC ya que pone en orden semántico las ideas contenidas en los mensajes originales al ser sintetizados y al traducir manualmente estos resúmenes de una lengua a otra. Aun-

---

26 Del inglés: Effective Management of Multilingual Electronic Conferences

27 <http://funredes.org/funredes/emec.htm>

28 El siguiente enlace explica la metodología EMEC, tal como fue implementada en la CV MISTICA (<http://funredes.org/mistica/castellano/emec/documentacion/>)

que la metodología ha representado un gran reto, el potencial que ella tiene es enorme al considerar que aplicándola se puede ampliar la capacidad de comunicación sobre barreras lingüísticas, invitando a la diversidad en ambientes virtuales que, por lo general, tienden a la homogeneidad y, por ende, a la debilidad de su constitución interna. Por lo mismo que el factor humano es crítico en el proceso, el costo asociado es considerablemente alto, estimándose que al principio, por cada mensaje que circulaba en la lista se invertían en el proceso aproximadamente 20 USD. Sin embargo, la automatización de varias tareas concernientes al flujo de información entre los componentes del sistema redujo el costo por un factor aproximado del 50%. A partir de la experiencia acumulada, se está diseñando en los actuales momentos una nueva versión de EMEC que será, no solo más eficiente, sino más efectiva al poder acomodar las necesidades particulares de cada participante definiendo así un perfil individualizado de acuerdo a gustos y necesidades personales.

- PAD: La participación a distancia

La PAD<sup>29</sup> es una metodología para articular una reunión tradicional cara a cara con una conferencia electrónica, permitiendo así que personas de la CV que no han podido participar en una reunión puedan enterarse de su progreso y de manera casi sincrónica, aportar su contribución. Los componentes fundamentales de esta metodología son la 'PAD hacia fuera' (PAD-OUT), que constituye la interfaz que toma la información en la reunión presencial y la dirige hacia la reunión virtual y la 'PAD hacia adentro' (PAD-IN), que canaliza los aportes de la CV, que ubicada en posición remota, responde a los mensajes de la reunión presencial. Dos experimentos no fueron suficientes para llegar a un nivel realmente eficiente de interacción.

---

29 Acceso a una descripción completa de la PAD implementada en las reuniones de MISTICA, así como a otros documentos que intentan de forma esquemática y más pedagógica informar sobre esta metodología, se encuentra en la siguiente página web (<http://funredes.org/mistica/castellano/cibroteca/metodologia/>).

### Resultados de la auto-evaluación

Al ser un proceso fundamentado sobre la auto-reflexión, la evaluación continua se ha constituido en un elemento importante para el éxito de MISTICA. Una combinación de cuestionarios distribuidos por correo electrónico y alojados en el servidor público de Internet<sup>30</sup> ha permitido a la coordinación tomar en consideración las opiniones de los participantes, quienes han influenciado así el proceso durante todo el curso del proyecto.

#### Evaluación intermedia

En un cuestionario elaborado a mitad del proyecto y que tuvo un promedio de respuesta del 14.1%, en relación al total de suscritos, se incluyó una lista de descriptores de MISTICA y se les pidió a los participantes que completaron la encuesta que asignaran un valor numérico (del 1 al 10) para definir los atributos positivos, neutros y negativos que mejor describieran la experiencia. Fue así como MISTICA fue considerada como un proceso 'original', 'creativo' y 'ético' (categorías positivas), mientras que también fue catalogada como 'muy teórica', 'desordenada' e 'incomprensible' (categorías negativas). En el punto medio (categorías neutras), MISTICA fue evaluada como 'transparente', 'democrática' y 'ordenada'. Según esta evaluación, los objetivos más importantes para los participantes fueron la constitución de una red humana, la creación de las condiciones para el trabajo de colaboración entre los actores del campo y al mismo tiempo, la creación de una red de información descentralizada con información sobre actores, proyectos y actividades relevantes del impacto social de las TIC en ALC.

Aunque los objetivos mejor logrados, según esta primera evaluación, fueron la facilitación de una reflexión regional colectiva sobre del impacto social de las TIC en ALC, la creación de una red de información descentralizada y la creación de las condiciones para el trabajo de colaboración, también se señalaron ciertas áreas que requerían de mayor atención. Algunos comentarios indicaron que el estilo de conducción tendía a ser algo vertical

---

30 Los cuestionarios y el resultado de las evaluaciones se encuentran todos listados en la siguiente página web (<http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/>).

y un poco centralizado. Se lamentó, además, sobre la debilidad de la participación, siendo éste un sentimiento compartido de forma general. Se le sugirió así a la coordinación que facilitara la descentralización de la conducción e, incluso, que propusiera una estrategia que fomentara una participación más activa. En otro orden de ideas, se señaló también una cierta dificultad por parte de la coordinación para comunicar efectiva y pedagógicamente el contenido del proyecto, en particular sobre los componentes metodológicos al ser éstos parte esencial de la filosofía del proyecto. Finalmente, pudo también percibirse un cierto desencanto acerca de la conducción de los debates, lo cual no sorprendió a la coordinación que estaba consciente de la incidencia de otros factores que afectaron negativamente en el normal desenvolvimiento de la discusión durante este período.

#### Evaluación final

Con el deseo de incrementar el número de respuestas al cuestionario final de evaluación del proyecto, se utilizó un formulario con cuatro niveles, siendo posible contestar los tres primeros con un simple correo electrónico. Para completar el cuarto nivel (con una elaboración más profunda requerida para poder establecer comparaciones con el cuestionario intermedio) era necesario visitar la página web. El esfuerzo no se tradujo necesariamente en un aumento del número de respuestas, ya que el porcentaje de encuestas llenadas se mantuvo en el mismo nivel (14%). Esto justifica plenamente que en un futuro se implemente un sistema de evaluación más directo. Además, la coordinación desearía poder disponer de los recursos necesarios para poder desplegar una estrategia de investigación etnográfica con entrevistas a profundidad que deje al descubierto las sutilezas del impacto que un proyecto como éste tiene tanto a nivel organizacional como individual, no solo para aquellas y aquellos que participan activamente en la CV, sino también para la gran mayoría silenciosa.

En los resultados de la encuesta se nota un fuerte consenso al reconocer el éxito de MISTICA que, con el agregado de los componentes descritos anteriormente, ha logrado colmar las necesidades ya reconocidas en el campo, dejando en claro que los impactos de este proyecto se extienden más allá de la dinámica de su comunidad virtual. Al mismo tiempo, la encuesta aportó

los indicios necesarios para apoyar abiertamente el ingrediente de información, sugiriendo que se mantenga una vigilia sistemática de la información sobre el impacto de las TIC en la Región. Este valioso recurso, que circula normalmente por la CV, será la fuente que se utilizará para continuar con el 'metasitio' en el caso de que se logre obtener financiamiento para ello.

En esta encuesta final se notó un sentimiento general de decepción sobre la falta de concreción en algunos aspectos del proyecto, en particular con relación al ingrediente de acción y la subsiguiente incidencia en procesos sociales concretos. Se señalan también los bajos niveles de participación activa por parte de una gran proporción de suscritos, esto sumado a la sensación de que las temáticas de discusión a menudo no se concluyen debidamente (dejando al descubierto una cierta improvisación en la conducción de las discusiones). Aunque se reconoce con claridad el esfuerzo realizado por la coordinación para mejorar la presentación del proyecto (en especial la interfaz web), todavía hay reminiscencias de quienes consideran que el proyecto es demasiado conceptual y pedagógicamente débil. Finalmente, algunos consideran que la innovación metodológica con herramientas de comunicación de carácter sincrónico (como el chat) podría constituirse en un aporte notable para el proyecto.

### Evaluación del componente metodológico

Al constituir un componente esencial del proyecto, las metodologías EMEC y PAD han sido sometidas a evaluaciones específicas por parte de la CV<sup>31</sup>. El cuestionario sobre EMEC arrojó datos interesantes: una significativa proporción de suscritos y suscritas (más del 80%) que no contribuyen a la discusión pero que sí contestaron la encuesta (participantes pasivos), se sienten muy satisfechos con la metodología porque les permite hacer seguimiento de la CV con una mínima inversión de tiempo. Por su parte, los participantes activos (menos del 20%) explican como EMEC se convirtió en un elemento que bloqueó su participación al reducir el nivel de espontaneidad (debido al ligero retraso producto del proceso de síntesis) y la eventual ma-

31 La evaluación de EMEC se encuentra disponible en: (<http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/evalemec.html>), mientras que la evaluación de la PAD se encuentra en: (<http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/eval02.html>).

la interpretación de sus mensajes (producto de una síntesis defectuosa). El valioso aporte de esta evaluación ha servido para definir con más claridad el diseño metodológico que mejor se ajuste a la complacencia de diversos estilos de participación y, tal como se explicó anteriormente, una nueva versión más automatizada de EMEC y que permita una adecuación del perfil particular de cada suscrito que se hará pública próximamente.

Los resultados de la evaluación de la metodología PAD fueron un sólido indicativo de la debilidad del esfuerzo de la coordinación por explicar mejor esta metodología, así como de no haberla articulado correctamente al nivel de la facilitación en la primera reunión presencial. Los comentarios recogidos en esta evaluación más las lecciones aprendidas permitieron implementar una PAD simplificada durante la segunda reunión. Aunque la metodología fue recibida con menor grado de rechazo que en la primera reunión, no tuvo el efecto deseado ya que no se obtuvo una fructífera interacción entre la CV remota y los participantes en la reunión presencial.

### **Componente de género**

Conscientes de que la definición de género está íntimamente vinculada con construcciones culturales particulares, la propuesta MISTICA ha tomado en consideración la necesidad de inducir cambios y transformaciones en los sistemas de valores de los individuos, los mismos que responden a las estructuras de pensamiento y control patriarcales aún predominantes en la sociedad. Como el intercambio de información y generación de conocimiento es al mismo tiempo fuente de riqueza y poder, la apropiación de las TIC con una visión de género es requisito indispensable para lograr la inserción de las mujeres en los procesos de desarrollo en condiciones de igualdad.

Aunque no se logró una integración efectiva del componente de género en la evaluación continua del proyecto, sí se insistió desde el comienzo en los siguientes principios básicos que asegurarían una posición de avanzada para las mujeres dentro del mismo: (a) incentivar la participación activa de las mujeres en sus diferentes etapas; (b) diferenciar por género los resultados del proyecto, en especial la red humana y el 'metasitio'; (c) dar prioridad a los asuntos de género en la agenda sobre los desafíos de la Región en materia de las TIC y establecer formas de participación de las mujeres para ma-

ximizar los criterios de equidad de género; y (d) evaluar de manera explícita las relaciones de género y la manera en que se abordaron en la implementación del proyecto. El alcance y relevancia de estas prioridades durante y después de la finalización del proyecto es un aspecto aún abierto a discusión con la sana disposición de continuar el aprendizaje a partir de la experiencia transitada.

### **Cooperación Sur-Sur**

ISTICAF fue un proceso de investigación-acción que emergió del potencial creativo de MISTICA. Se llevó a cabo como una ambiciosa investigación de campo que tuvo lugar en siete países africanos: más de 200 activistas en África responsables de proyectos sobre las TIC fueron entrevistados con la intención de sentar las bases necesarias para poder construir un puente que conecte experiencias similares en ambos continentes. Con ISTICAF se dieron los primeros pasos para abrir las compuertas del intercambio Sur-Sur. Por su cuenta, Rabia Abdelkrim de Enda-Senegal<sup>32</sup> ha tenido ya la oportunidad de explicar a la CV MISTICA parte de los avances que su organización ha logrado canalizar en África, donde algunas redes populares de acceso a Internet se han apropiado de las TIC definiendo sus propias normas de uso, logrando incluso con éxito el sostenimiento económico en la ausencia de donantes externos. Han quedado así las bases establecidas para la formulación de un proyecto que a la vez pueda fomentar un equivalente de MISTICA adaptado por los africanos a sus propias realidades, así como también una sólida articulación entre África y nuestra región en la temática del impacto social de las TIC.

### **El estilo de MISTICA**

Un aporte fundamental de esta experiencia ha sido su estilo de gestión. Más que una serie de criterios válidos para articular favorablemente una comunidad virtual, se puede decir también que son principios para la vida y el

---

32 <http://www.enda.sn/>

trabajo en colectivo basados en la colaboración, la solidaridad, el respeto a la diversidad y la equidad de género. La ética, la responsabilidad y el compromiso han sido la plataforma donde se han integrado los siguientes criterios de conducta que han dado soporte a la red humana MISTICA:

- Participación y transparencia activa: en el proceso de construcción colectiva de una red, tanto las instituciones como las personas interesadas en participar se integran con entusiasmo, transparencia, apertura y lucidez. Ello, como forma de garantizar que cada uno contribuya y sea retribuido en la misma medida o más.
- Animación y proactividad: para que una comunidad virtual realmente pueda desarrollarse se necesita alguien que anime, modere, sostenga y coordine. No es casual que 'animar' venga del latín 'alma'; lo cual expresa que habrá que imprimirle un alma al grupo humano en todos sus niveles y para ello el equipo de trabajo debe tener una vocación para animar sostenidamente. Ello implica que se va a requerir de cada cual un poco más que capacidad de acción o de autonomía: ¡se requiere proactividad!
- Plan de acción, horizonte, plataforma común: hay que establecer una plataforma común, un horizonte de trabajo, unos principios básicos donde cada miembro del equipo reconozca donde está el polo magnético. Pertenecer al equipo implica suscribir esos principios o esa plataforma. Dejar de pertenecer, necesariamente, no significa estar en contra de ellos.
- Cultura de red: se caracteriza por los siguientes elementos: (a) por el uso fluido y rápido del correo electrónico; (b) por el respeto de la propiedad intelectual y de la confidencialidad de la información y sus fuentes; (c) por el aprecio y receptividad a las críticas y al proceso de construcción colegial o colectiva; (d) por la importancia dada a la solidaridad; y (e) por la autonomía y la autogestión expresadas como formas genuinas de entusiasmo en la participación.
- Criterios globales para la selección de personas en reuniones: se establecieron los siguientes principios básicos: (a) la correcta representación de la pluralidad y la diversidad; (b) mantener un tamaño manejable y propio a la empatía y el trabajo de colaboración; (c) dar preferencia a personas que demuestran participación activa en actividades previas a la reunión; (d) ser vigilante para guardar un equilibrio apropiado entre



personas e instituciones, género, diversidad de enfoques, etc.; y (e) conservar siempre una visión clara de los compromisos entre estrategia y táctica, así como entre lo importante y lo urgente.

### **OLISTICA: El observatorio latinoamericano y caribeño del impacto social de las TIC para la acción**

“Los sueños que compartimos, las prácticas que nos unen, la realidad tan tozudamente aplastante y los latidos que nos acercan, han hecho posible que esta evaluación sea mucho más que eso, mucho más que el final de una etapa empujando y convirtiendo esta trama, donde desde nuestras limitaciones y deficiencias tenemos voluntad de desnudar el alma peleando por hacer de esta TAZ una Zona Permanentemente Autónoma, (PAZ)”. (Contribución de Sebastián Lara durante la reunión de Santo Domingo, 3 de marzo de 2001)

MISTICA emprende el camino hacia la acción concreta en el terreno. Pasar de la habitual vigilia a jugar un papel activo en el apoyo a organizaciones de la sociedad civil que trabajan en temas sobre uso responsable de las TIC para el desarrollo social, es un paso difícil pero necesario. En la reunión de Santo Domingo (marzo 2001) se tomó un tiempo valioso para discutir sobre el proceso de transición entre ambas iniciativas<sup>33</sup>. Ante la crisis de participación de la CV MISTICA, que según la coordinación (informada a partir de los resultados de la evaluación correspondiente) estaría dando “...señales perceptibles de una crisis relacional de tipo padre-adolescente”<sup>34</sup>, surgen de la CV preguntas legítimas sobre la constitución misma del llamado colectivo e incluso cuál es el papel que éste ha jugado en el proceso de toma de decisiones<sup>35</sup>. La introspección necesaria para responder estas preguntas es también un ingrediente que hace la transición de MISTICA a OLISTICA un parto simbólico que como proceso, yace sobre la trama social que MISTICA con-

33 <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/resumen.html?3>

34 <http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/reunionfinal03.html>

35 Ver al respecto los comentarios de Raisa Urribarrí (2001) en: “La CV MISTICA: entre comer y cocinar...” (<http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/comer.html>)

tinúa aportando, no solo gracias a las metodologías que ha puesto a prueba y las personas que han tenido acceso a ellas, sino fundamentalmente por el estilo que subyace a la red humana que la constituye, aportando así la ética, principios y valores que dirigen el compromiso común por hacer de las TIC una herramienta útil para el desarrollo humano sostenible.

El objetivo general del Observatorio Latinoamericano del Impacto Social de las Tecnologías de Información y Comunicación para la Acción (OLISTICA)<sup>36</sup>, es el siguiente:

A partir de una visión alternativa de las TIC demostrar como construir y sistematizar con colaboración herramientas —experimentadas en el terreno— para crear en las organizaciones de la sociedad civil la capacidad organizacional requerida para incidir sobre la aplicación responsable de las TIC en diversos ámbitos de la sociedad.

Para lograr este objetivo, OLISTICA se concibe como un proceso de investigación-acción que constituirá una red de observadores que, apoyados en las herramientas adecuadas, sean capaces de recopilar y analizar de forma sistemática y continua la información que se obtiene del terreno sobre el impacto social de las TIC. La CV MISTICA jugará un papel crítico en la creación y reformulación permanente de las herramientas de trabajo y asimismo, al proveer de una plataforma amplia de discusión de los resultados del observatorio, provocará un mayor nivel de incidencia y fortalecimiento de la capacidad organizativa de las organizaciones de la sociedad civil que se beneficien de esta iniciativa. (ver figura N° 2).

### Componentes del proyecto

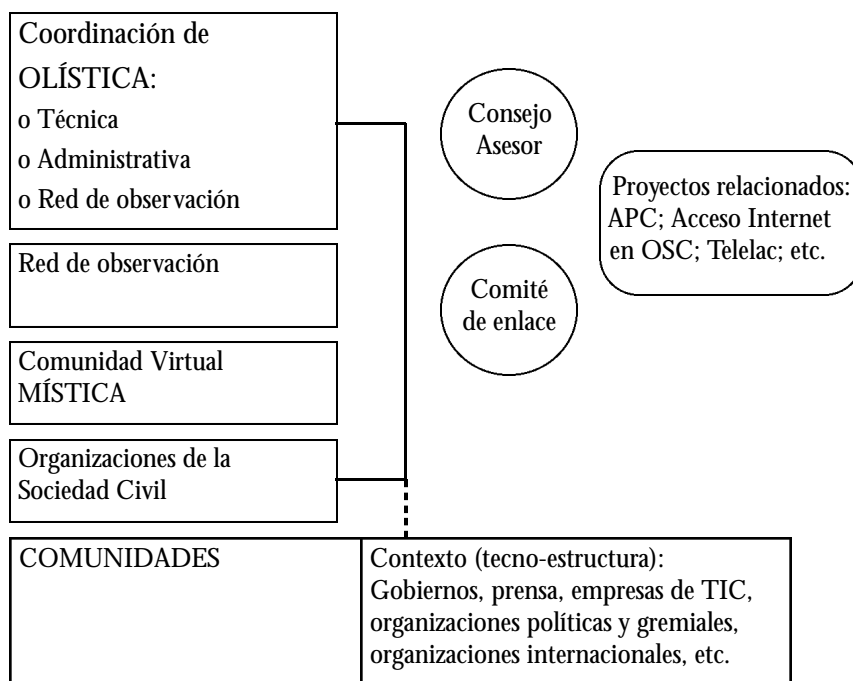
En el diagrama de la figura 2 se distinguen los componentes del universo donde el proyecto OLISTICA será operativo y que son:

- La 'coordinación' supervisará y gerenciará los diferentes componentes del proyecto así como gestionará el presupuesto conforme el plan establecido. Se identifican tres grupos funcionales que son: (a) coordinación

---

<sup>36</sup> El proyecto OLÍSTICA, también financiado por la iniciativa PAN del CIID/IDRC (Canadá), tiene previsto su comienzo para junio del 2001 (<http://funredes.org/olistica/>).

**Figura 2:** Componentes del Proyecto OLÍSTICA



administrativa, (2) coordinación técnica y (3) coordinación de la red de observación.

- El 'consejo asesor' estará conformado por académicos, integrantes de las ONG, activistas a nivel de base en comunidades y personas con poder de decisión en el área de políticas públicas sobre las TIC. Será un grupo de expertos nombrados por la coordinación, que pueden o no formar parte de la CV MÍSTICA y que brindarán asistencia durante el transcurso de la experiencia.
- El 'comité de enlace' permitirá establecer un canal permanente de comunicación que asegure una cooperación activa entre diversas iniciativas, que en la Región, puedan apoyarse mutuamente.
- La 'red de observadores' estará conformada por personas y/o organizaciones contratadas por el proyecto, y/o por organizaciones con las cua-

les el proyecto pueda establecer convenios. Su función será mantener la vigilia en el campo, poner a prueba y proveer de retroalimentación los instrumentos y recursos informacionales diseñados al efecto (ver *isTICómetros*) así como aportar en la elaboración de una visión social de Internet que se desarrolla en forma de colaboración.

- La 'comunidad virtual MISTICA', conformada ya como red humana en comunicación permanente a través de la Internet, mantendrá la vigilia y estimulará en todos los demás procesos orientados a fortalecer los componentes del proyecto.
- Las 'organizaciones de la sociedad civil' representan las fuerzas dinámicas de la población y por tanto serán el grupo meta principal hacia donde el proyecto se orienta en términos de fortalecimiento institucional y capacidad de incidencia.
- El 'público' fuera de la CV MISTICA consultará de forma externa la información contenida en el servidor web público, pero no participará activamente en la comunidad virtual a menos que se suscriban en la CV. Como tal, representa una reserva potencial de participantes y cooperantes en el proyecto.
- Las 'comunidades y el contexto' externo representado en el diagrama (gobierno, prensa, empresas de TIC, etc.) no están bajo influencia directa de OLISTICA, que como se explicó, incidirán directamente en las organizaciones de la sociedad civil. La incidencia en dichos espacios públicos dependerá de las acciones que emprendan las organizaciones, grupos e individuos que se involucren e identifiquen con la visión social de Internet sostenida por este proyecto.

OLISTICA se acogerá a los mismos principios metodológicos de MISTICA, los cuales favorecen la gestión del proyecto basada en los procesos, maximizando así la participación de los miembros de la comunidad virtual. Además, al articular entre objetivos metodológicos y de contenido, OLISTICA tomará máxima ventaja de las sinergias potenciales que puedan ocurrir dentro de la red de investigación-acción.

Como parte del componente programático de OLISTICA, el presupuesto asignado permitirá a la coordinación el producir los instrumentos metodológicos (*isTICometría* e *isTICómetros*), constituir la red de observadores, operar el consejo asesor y la comisión de enlace así como elaborar

una metodología de participación a distancia. Desafortunadamente, ni la continuación de todos los componentes programáticos del proyecto MISTICA ni el mantenimiento de su centro de recursos ('metasitio') están cubiertos por el presupuesto del proyecto OLISTICA. Un sólido componente de incidencia y formación tampoco está contemplado en el presupuesto actual de OLISTICA pero dada la importancia estratégica que este componente juega, se están buscando activamente los fondos para poder desarrollarlo.

De ser financiado, este componente de formación permitirá convertir los productos de OLISTICA (la visión social de las TIC, las herramientas que se diseñen y las lecciones aprendidas en el proceso) en guías, manuales, y métodos para aprendizaje formal e informal utilizando medios impresos y recursos digitales (en línea y fuera de línea). Tal como se concibe, este componente de formación desarrollará un perfil de capacitadoras o capacitadores que, dentro del marco de la lógica organizacional de las OSC, integre actividades presenciales con herramientas de educación a distancia de forma tal que tome en consideración: (a) la sensibilización del sector; (b) la capacitación en el uso de herramientas de formación a distancia; (c) los estudios de la visión social de las TIC, métodos de análisis e incidencia, actores y programas del sector TIC, organización de diversos tipos de eventos para la sensibilización y educación informal, etc.; (d) la aplicación descentralizada; (e) la síntesis de las experiencias; (f) la revisión del material pedagógico y (g) el seguimiento de las actividades posteriores de los formadores.

A continuación y para efecto de clarificar mejor la ejecución del proyecto, se describirán los componentes metodológicos que serán desarrollados, así como la red de observación que hará uso y evaluación de dichas herramientas.

#### IsTICometría e isTICómetros

La isTICometría, entendida como "...el esfuerzo colectivo de los integrantes del proyecto OLISTICA para desarrollar metodologías e instrumentos que permitan una evaluación efectiva del 'valor' social de las TIC" (Menou 2001), es parte fundamental del proyecto como proceso de construcción que parte de la base. A nivel meta, la isTICometría consiste en una serie de principios, valores éticos y procedimientos relacionados con la construcción y utilización de isTICómetros que puedan poner en perspectiva, desde la vi-

sión de una red descentralizada, las necesidades sociales frente a las TIC y sus aplicaciones. La validación de estos principios y las herramientas a que den lugar, dependerá de la participación de los diversos actores en su reformulación, adecuada a las necesidades y contextos particulares de cada (grupo de) usuarias o usuarios.

El propósito de la isTICometría es analizar de qué forma y en qué medida las políticas, programas o actividades relacionadas con las TIC responden o no a los valores y necesidades de un desarrollo humano responsable. En estos términos, la isTICometría deberá incluir una lista sistemática y abierta de necesidades sociales frente a las TIC y sus aplicaciones. Estos principios, en contraposición a los instrumentos tradicionales cuya función se restringe solo a medir los impactos sociales que requieren de muchos años para manifestarse (a los que llamamos simplemente 'ticómetros'), pueden caracterizarse por lo siguiente:

- parten de una visión alternativa del discurso dominante. Sus bases ideológicas son distintas al considerar a las TIC como un instrumento social y no como un simple artificio técnico y/o comercial;
- el proceso de construcción es de colaboración y dinámico, producto a su vez de una serie concatenada de investigación-acción;
- el proceso de prueba permite la modificación total o parcial del instrumento. Por esta razón se les describe en plural ya que pueden surgir tipos diferentes de isTICómetros que resultan opciones flexibles dependiendo de cada caso en particular.

Al desarrollar estas herramientas se partirá de una primera visión social de la Internet, que será el sustrato inicial del trabajo posterior. A la luz de esta visión alternativa se analizarán a mayor profundidad algunos de estos 'ticómetros' tradicionales para que, a partir de esta información, se elaboren prototipos de isTICómetros que puedan ser luego aplicados en el campo. Los resultados obtenidos durante el proceso de observación servirán para reformular de nuevo los instrumentos en la medida en que la misma visión alternativa pueda cambiar a raíz de la experiencia.

### Red de observación

Debido a su complejidad, la red de observadores es el componente más sensible del proyecto OLISTICA. Dicha red tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

- mantener una vigilia sistemática de información, lo cual implica la observación de hechos y la colecta de datos crudos de forma organizada y permanente;
- analizar, validar en el terreno y criticar los asuntos observados haciendo uso de las herramientas de iSTICometría;
- divulgar de forma amplia la visión social de Internet, los instrumentos utilizados, el proceso de reformulación y los resultados de su aplicación;
- contribuir al centro de recursos y a la iSTICometría.

Aunque aún no se ha decidido finalmente sobre la organización final de la red de observación, las siguientes dimensiones serán tomadas en consideración: (a) país, (b) tema, (c) casos específicos, (d) etapa del proyecto, (e) tipo de observador, y (f) tipo de observación (trabajo, producto). La temática a considerar seguirá el esquema de ejes principales y transversales ya discutidos en la CV MISTICA y señalados con anterioridad.

Al considerar la posibilidad de organizar la red de observación por casos específicos, se considerarán los siguientes casos interesantes de estudiar a la luz de la visión social de la Internet: (a) telecentros (haciendo énfasis en sus especificidades sociales; por ejemplo, cuáles son las condiciones para que un telecentro sea útil para el desarrollo social); (b) Municipios (por ejemplo, cuáles son las condiciones para que un programa de 'ciudad inteligente' sea útil para el desarrollo social); (c) universidades virtuales; (d) Las TIC en escuelas primarias y secundarias; (e) redes de la sociedad civil; y (f) telemedicina (por ejemplo, ampliación o restricción del acceso a servicios de salud).

### Facilitación a distancia (FAD)

A raíz de la experiencia aprendida en MISTICA, ha quedado muy en claro para la coordinación que es necesario incorporar una agenda de animación

que pueda agilizar el intercambio a través del espacio virtual. Con la Facilitación a Distancia (FAD) se pretende explorar en esta dirección, tomando en consideración diversos elementos característicos de los procesos de facilitación cara a cara pero adecuados a las particularidades de la interacción en línea asincrónica (correo electrónico). Se comenzará con una revisión de la bibliografía, para crear así una base abierta de conocimientos y estrategias usados por otros grupos en condiciones específicas (que en un futuro próximo estará disponible en línea en el servidor web público). Al mismo tiempo, se retomará la experiencia ya vivida durante la ejecución de las aplicaciones piloto (componente acción del proyecto MISTICA) para hacer una relectura de las deficiencias y condiciones particulares que determinaron la escasa comunicación que se estableció en este grupo de trabajo. Con los aportes en colectivo, así como la discusión con especialistas en el tema de la pedagogía crítica, educación popular y aprendizaje transformativo, se formulará una serie de recomendaciones que aporten a la construcción de un espacio virtual fundamentado en la confianza mutua. Con esto, se invitará al intercambio en condiciones de equidad y balance de poder, pero antes que nada, se invitará a lo humano en la comunicación mediada por computadora.

A partir de estas recomendaciones, se diseñará una estrategia de facilitación a distancia para OLISTICA que tome en consideración las condiciones particulares de este proyecto y en particular, el diagrama de flujos de comunicación, actores involucrados, objetivos y expectativas, etc. Se implementará esta estrategia acompañada de un sistema de evaluación continuo y participativo que permitirá, durante un tiempo determinado, el poder hacer seguimiento efectivo del mecanismo de facilitación implementado, lo cual se constituirá en un valioso aporte metodológico de esta experiencia.

### **Productos esperados**

En términos de productos esperados de OLISTICA, a nivel meta se facilitará la construcción conjunta de una visión social de las TIC para América Latina y el Caribe. La colaboración, por su parte, será un producto también de la experiencia en la medida en que se logre sistematizar las lecciones aprendidas (al nivel metodológico y de procedimientos) que hayan facilita-



do el trabajo de colaboración entre las diferentes organizaciones que estén participando en el proyecto. El funcionamiento de la red de observación también aportará un conjunto de lecciones aprendidas que ilustre que la colaboración es posible, identificando con claridad los obstáculos y mecanismos apropiados que permitan integrar el trabajo a distancia articulado a una comunidad virtual alrededor de una misma visión. El conjunto de herramientas descritas anteriormente (en particular la iSTICometría, los iSTICómetros y la FAD) serán otro valioso aporte de OLISTICA al conocimiento.

Finalmente, se desarrollarán dos tipos de evaluación y seguimiento. La primera se basará en la metodología de autoevaluación que se ha venido desarrollando en MISTICA, lo cual permite un seguimiento permanente por parte de toda la comunidad virtual. La segunda estrategia definirá indicadores de éxito y fracaso de forma tal que cada componente del proyecto pueda ser evaluado en forma continua durante el tiempo que dure la experiencia.

### **A manera de conclusión...**

La transparencia de carácter voluntario que hemos llamado 'transparencia activa' se constituyó en MISTICA en un catalizador que llamó al entusiasmo de las y los participantes activos, invitándolos a ser copartícipes de un estilo de comunicación que despierta a la utopía, aunque virtual, de un mundo mejor. Es, precisamente, en ese sentimiento de solidaridad compartida en el que depositamos nuestra confianza con la seguridad de que esa trama social será mapa y recorrido al mismo tiempo del camino que aún le toca recorrer a OLISTICA.

En tiempos de complejidad creciente donde la identidad colectiva se construye como un sistema de vectores en tensión, o 'movimiento de individuos' para quienes la globalidad de intereses es un factor de agregación a corto término, la investigación, o mejor dicho, la ética y política del trabajo por el conocimiento se constituyen en un proceso de metacomunicación, descrito por Melucci (1996) como una eficaz práctica de la libertad. En ese espacio de sinceridad y transparencia el actor social y el investigador se encuentran uno a uno, develando en la práctica de posicionamientos múltiples, la razón misma y los instrumentos requeridos para articular la acción

colectiva. Capacidad analítica y crítica, habilidad para la comunicación y, ¿por qué no?, acceso a las TIC, se constituyen en armas poderosas para resistir y oponerse al conocimiento manipulado(r).

Esta profunda reflexión subyace en la experiencia cotidiana que alimenta la esperanza de la acción colectiva en una comunidad virtual como MISTICA. ¿Quién investiga?, ¿cuál o quién es el objeto de la transformación social? Parte de las respuestas a estas interrogantes yacen en el conocimiento y puesta en práctica de nuevos paradigmas epistemológicos. Donna Haraway, por ejemplo, nos habla de la subjetividad que toma cuerpo en experiencias múltiples, donde la considerada 'verdad' científica absoluta da paso al respeto por el conocimiento localizado que en tensión permanente con las redes normalizadoras de conocimiento y poder, permite la emergencia de alianzas horizontales, soporte a su vez de la acción colectiva (1988).

En MISTICA se ha construido un discurso abierto, múltiple y creativo. Sin embargo, la simple copresencia y el sentimiento de colectividad que de ella emerge en la virtualidad de MISTICA no es condición suficiente para involucrar más voces en este proceso de democrático entendimiento. Raisa Urribarrí (2001), miembro muy activo de la CV, escribe:

“Nosotros concebimos la participación como un derecho humano, pero también como un deber. Es una responsabilidad y un compromiso que nos mueve a involucrarnos con vitalidad en los proyectos que sentimos propios. ¿Es este un proyecto propio? Sentir 'algo' como propio es algo muy diferente a adherirnos a 'algo' diseñado por 'otros'... En nuestra opinión, lograr un clima propicio a la participación pasa por favorecer un proceso educativo que facilite la incorporación de las personas al proyecto que se impulsa. Para ello la información es vital<sup>37</sup>.

Este comentario llama a la reflexión. La ausencia de voz de una gran proporción de suscritos a MISTICA (participantes pasivos) podría ser el indicador de un espacio donde no se ha construido con cuidado un ambiente de profunda confianza, suficiente para acoger el discurso reflexivo entre todos los miembros, condición que Mezirow (2000) prescribe como elemento fundamental del aprendizaje transformativo. Por su cuenta, Belenky y

---

37 <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/comer.html>.

Stanton (2000) advierten que al obviar la asimetría en las relaciones de intercambio (que aunque por lo general no se manifiestan de forma abierta en grupos de aprendizaje, en su caso de estudio mujeres estudiantes adultas) se induce a la exclusión de aquellos y aquellas que experimentan el proceso de aprendizaje por medios diferentes al lenguaje y pensamiento articulado linealmente. Las mismas autoras sugieren que el retorno a un espacio construido sobre la confianza mutua donde los argumentos de cada quien sean calificados por sus fortalezas en vez de por sus debilidades, es propicio para procesos de aprendizaje de naturaleza más inclusiva. Contrario a creer que un ambiente de intercambio de esta naturaleza no sería adecuado para la fructífera labor intelectual, las autoras describen que el alto grado de creatividad resultante del 'aprendizaje conectado' fortalece enormemente la construcción intelectual (planteada además en términos del escucha paciente en vez de la acostumbrada actitud competitiva). Esta reflexión, aunque originada a partir de situaciones de intercambio cara a cara, bien sirve de semilla para la introspección en el caso que nos ocupa de las comunidades virtuales. Como tal será tomada seriamente en consideración al momento de formular la estrategia de facilitación a distancia del proyecto OLISTICA.

Otra lectura, que a título de cierre puede hacerse del trabajo colectivo en la virtualidad proviene de la jocosa expresión que tantos comentarios causó durante la reunión final en Santo Domingo: "...there's not free lunch!" (¡No hay almuerzo gratis!). ¿Quién aporta voluntariamente su tiempo y energías en la creación del espacio colectivo? ¿Quién simplemente usufructúa de ello sin aportar nada a cambio? Al tratar de buscar respuestas a estas preguntas podemos remitirnos a la concepción de capital social y cómo, en espacios virtuales, se establecen relaciones de intercambio que puedan eventualmente ser mutuamente satisfactorias.

La definición de capital social más comúnmente aceptada se refiere a la habilidad de asegurar recursos escasos de acuerdo a la membresía a redes o a estructuras sociales particulares (Portes y Landolt 2000). En ambientes virtuales las transacciones que tienen lugar son intercambios de información a través de una red constituida. Distribuida y almacenada, la información se constituye en bien común y, según Kollock (1999), el 'consumo' de esta información por parte de un usuario o usuaria no disminuye la capacidad de otro usuario para acceder a la misma. Sin embargo, resta considerar seriamente el tamaño de la red, la proporción relativa de quienes simplemente

no colaboran y la frecuencia con que ocurren estos eventos. Si en una CV mediana como MISTICA la tendencia a la apatía se incrementa, el interés de los participantes activos en contribuir a la discusión puede disminuir de forma proporcional. Resulta claro que muchas más preguntas quedan aún en el aire. ¿Cuáles son las motivaciones que inciden en la actividad dentro de una lista?, ¿cómo se construyen las normas de reciprocidad en ambientes virtuales de interacción casual en ausencia de marcadores físicos? ...y aun más, ¿cuáles son los límites de la cooperación en línea y cuáles las condiciones para que el colectivo se concentre en construir capital social en vez de simplemente derrochar el esfuerzo de unos pocos, 'parasitando' así sobre el intercambio y mermando su efectividad?

Estas y otras más son preguntas aún sin respuestas. Soñamos despiertos con la utopía, pero ¿existen límites a nuestros deseos? El paisaje virtual desconocido que MISTICA y OLISTICA transitan sobre el relieve de la región latinoamericana y caribeña hacen la travesía aun más interesante. Robert Putnam (2000) nos llama a la reflexión cuando señala que aunque las telecomunicaciones y el increíble desarrollo de las conexiones en redes son sustrato para la utopía comunitaria, todavía son muchos los cabos sueltos que no necesariamente acompañan la realización de este sueño (como por ejemplo, el divisorio tecnológico y el entretenimiento pasivo que atentan contra la constitución del entramado social). Al señalar que la falta de información no verbal puede hacer disminuir el ambiente de confianza en los espacios de socialización virtual, este autor sugiere que las comunidades mediadas por computadora tenderán más a complementar pero no a reemplazar la muy humana interacción cara a cara.

La reflexión de Sebastián Lara, otro miembro activo de la CV MISTICA, bien nos acompaña en el cierre de esta contribución: ¿cómo podremos movernos de la conectividad a la afectividad?<sup>38</sup>.

---

38 [http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc\\_trab/naufrago.html](http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc_trab/naufrago.html).

**Referencias bibliográficas**

- Belenky, M. F. y A. V. Stanton  
 2000 Inequality, Development, and Connected Knowing. En: Jack Mezirow (Ed.), *Learning as Transformation; Critical Perspectives on a Theory in Progress* San Francisco: Jossey-Bass.
- Burkhalter, B.  
 1999 Reading Race Online; Discovering Racial Identity in Usenet Discussions. En: Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Camacho, K.  
 2000 Investigación del impacto de Internet en las Organizaciones de la Sociedad Civil de Centroamérica; Marco de Referencia de la Investigación. [En línea] [http://www.idrc.ca/pan/fr04434\\_s.htm](http://www.idrc.ca/pan/fr04434_s.htm) [2001, 29 de abril]
- Castells, M.  
 1996 *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Vol. I, *The Rise of the Network Society*. Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.
- 1997 *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Vol. II, *The Power of Identity*. Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.
- Comunidad Virtual MISTICA (por Nora Galeano y Luis Germán Rodríguez)  
 1999 Documento de síntesis de lo tratado por la Comunidad Virtual. [En línea] [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_ino.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_ino.html) [2001, 30 de abril]
- Donath, J.  
 1999 Identity and Deception in the Virtual Community. En: Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Gómez, R.  
 1998 The Nostalgia of Virtual Community: A Study of Computer-Mediated Communications in Colombian Non-governmental Organizations. *Information Technology & People*, 11(3) pp.: 217-234.

- Gómez, R. y J. Martínez  
 2001 Internet... ¿para qué? Pensando en las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y el Caribe. [En línea] <http://www.acceso.or.cr/PPPP/> [2001, 29 de abril]
- Haraway, D.  
 1998 Situated Knowledges: the Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. En: *Feminist Studies* 14(3) pp.:575-599.
- Kollock, P.  
 1999 The Economies of Online Cooperation; Gifts and Public Goods in Cyberspace. En: Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace* London: Routledge.
- Lara, S.  
 2001 Contribución de Sebastián Lara para la sesión S3-2 [En línea] [http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc\\_trab/naufrago.html](http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc_trab/naufrago.html) [2001, 29 de abril]
- Melucci, A.  
 1996 *Challenging Codes: Collective Action in the Information Age* Cambridge: Press Syndicate of the University of Cambridge.
- Melucci, A.  
 1998 *Third World of Planetary Conflicts?* En: Sonia E. Alvarez, Evelina Dagnino y Arturo Escobar (Eds.), *Cultures of Politics, Politics of Cultures: Revisioning Latin American Social Movements* Boulder: Westview Press.
- Menou, M.  
 2001 *IsTICometría.* [En línea] [http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/doc\\_trab/Isticometria.ppt](http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/doc_trab/Isticometria.ppt) [2001, 01 de mayo]
- Mezirow, J.  
 2000 *Learning to Think Like an Adult; Core Concepts of Transformation Theory.* En: Jack Mezirow (Ed.), *Learning as Transformation; Critical Perspectives on a Theory in Progress.* San Francisco: Jossey-Bass.

- O'Brien, J.  
1999 Writing in the Body; Gender (Re)production in Online Interaction. En: Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Pimienta, D.  
1993a La comunicación mediante computadora: una esperanza para los científicos y académicos de América. En: *Una nueva manera de comunicar el conocimiento*. Caracas: UNESCO/CRESALC, pp.: 73-100.
- 1993b Research Networks in Developing Countries: Not Exactly the Same Story! Proceedings of Internet Society Conference (INET93): FBA1-11; San Francisco.
- 2001 The Mistica Project: Social and Collaborative Work with the Internet. En: *The International Information and Library Review*, Academic Press.
- Putnam, R.  
2000 Against the Tide? Small Groups, Social Movement, and the Net. En: *Bowling Alone: the Collapse and Revival of American Community*. Toronto: Simon & Schuster.
- Reid, E.  
1999 Hierarchy and Power; Social Control in Cyberspace. En: Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Ribeiro, G.  
1998 Cybercultural Politics: Political Activism at a Distance in a Transnational World. En: Sonia E. Álvarez, Evelina Dagnino y Arturo Escobar (Eds.), *Cultures of Politics, Politics of Cultures: Revisioning Latin American Social Movements*. Boulder: Westview Press.
- Silvio, J.  
2001 Las Comunidades Virtuales como conductoras del aprendizaje permanente. [En línea] [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp\\_doc\\_31.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp_doc_31.html) [2001, 29 de abril]

- Urribarri, R.  
2001 La CV MISTICA: entre comer y cocinar.[En línea] [http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc\\_trab\\_naufrago.html](http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc_trab_naufrago.html) [2001, 01 de mayo]
- Wellman, B. y M. Gulia  
1999 Virtual Communities as Communities. En: Marc A. Smith y Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge, pp.: 167-194.
- Yúdice, G.  
1998 The Globalization of Culture and the New Civil Society. En: E. Álvarez, Evelina Dagnino y Arturo Escobar (Eds.), *Cultures of Politics, Politics of Cultures: Revisioning Latin American Social Movements* Boulder: Westview Press.

### Fuentes electrónicas

- <http://www.acceso.org/>, Fundación ACCESO.  
<http://www.acceso.or.cr/PPPP/>, Internet... ¿para qué? Pensando en las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y el Caribe, Fundación ACCESO y el CIID/IDRC.  
<http://www.apc.org/>, "The Association for Progressive Communications", APC.  
<http://www.colnodo.apc.org/>, COLNODO.  
<http://www.enda.sn/>, Enda—Senegal.  
<http://funredes.org/>, Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES).  
<http://funredes.org/funredes/emec.htm>, proyecto original EMEC.  
<http://funredes.org/internet/stats/es/statistics.html>, estadísticas de acceso al servidor de FUNREDES.  
<http://funredes.org/mistica/>, Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América, MISTICA.  
[http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones\\_pilotos/](http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones_pilotos/), aplicaciones piloto de MISTICA.  
[http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones\\_pilotos/seguimiento.html](http://funredes.org/mistica/castellano/aplicaciones_pilotos/seguimiento.html), página de seguimiento de las aplicaciones piloto, MISTICA.



- <http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/>, documentos de reflexión sobre el impacto de las TIC en la Región, MISTICA.
- <http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/metodologia/>, acceso a documentos de apoyo metodológico de MISTICA, incluyendo EMEC y PAD.
- [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp\\_doc\\_31.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp_doc_31.html), Las comunidades virtuales como conductoras del aprendizaje permanente, Silvio, José.
- [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_ino.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_ino.html), Documento de síntesis de lo tratado por la Comunidad Virtual. COMUNIDAD VIRTUAL MISTICA (preparado por Nora Galeano y Luis Germán Rodríguez).
- [http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_sam2\\_1.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_sam2_1.html), documento "Doc-Sam": Carta a Emilio o el Relato Onírico de la Reunión de Samaná, Rodríguez, Luis Germán.
- <http://funredes.org/mistica/castellano/creditos.html>, créditos de las personas involucradas en el proyecto MISTICA (FUNREDES).
- <http://funredes.org/mistica/castellano/emec/documentacion/>, la metodología EMEC para la comunidad virtual MISTICA.
- <http://funredes.org/mistica/castellano/emec/participantes/>, directorio de las y los miembros de la comunidad virtual MISTICA (FUNREDES).
- <http://funredes.org/mistica/castellano/emec/produccion/>, las producciones de la comunidad virtual de MISTICA.
- <http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/>, evaluaciones del proyecto MISTICA.
- <http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/eval02.html>, evaluación de la PAD (MISTICA).
- <http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/evalemec.html>, evaluación de EMEC (MISTICA).
- <http://funredes.org/mistica/castellano/evaluaciones/reunionfinal03.html>, evaluación de la reunión final, análisis desde el punto de vista de la Coordinación (MISTICA).
- <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/>, MISTICA, reunión de Santo Domingo (marzo 2001).
- <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/comer.html>, La CV MISTICA: entre comer y cocinar..., Raisa Urribarri (2001).

- <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/resumen.html?3>, MISTICA, Resumen de las actividades del Jueves 1 de marzo 2001, reunión de Santo Domingo (marzo 2001).
- [http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/doc\\_trab/Isticometria.ppt](http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/reunionmist/doc_trab/Isticometria.ppt), IsTICometría (Michel Menou, OLISTICA).
- [http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc\\_trab/naufrago.html](http://funredes.org/mistica/cas/eve/reunionmist/doc_trab/naufrago.html), Contribución de Sebastián Lara para la sesión S3-2.
- <http://funredes.org/mistica/castellano/eventos/samana/>, MISTICA, reunión de Samaná (abril 1999).
- <http://funredes.org/mistica/metasitio/>, 'metasitio' del proyecto MISTICA.
- <http://funredes.org/olistica/>, Observatorio Latinoamericano y Caribeño del Impacto Social de las TIC en Acción (OLISTICA).
- <http://www.idrc.ca/pan/>, Iniciativa PAN del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC).
- [http://www.idrc.ca/pan/fr04434\\_s.htm](http://www.idrc.ca/pan/fr04434_s.htm), Investigación del Impacto de Internet en las Organizaciones de la Sociedad Civil de Centroamérica; Marco de Referencia de la Investigación, Fundación ACCESO.
- <http://indymedia.org/>, Centros de Medios Independientes ("Independent Media Centres").
- <http://www.sdnnic.org.ni/>, Red de Desarrollo Sostenible de Nicaragua.
- <http://sentenext1.epfl.ch/fph/>, Fondation Charles Léopold Mayer pour le Progrès de l'Humanité (FPH).

# Notas introductorias para el análisis de las políticas de Internet en América Latina y el Caribe

Roberto Roggiero\*

## Introducción

A partir de su fundación en 1990, la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, APC (<http://www.apc.org>), trabaja con organizaciones de la sociedad civil al nivel mundial en el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)<sup>1</sup>. Como parte de estas actividades, APC ha dado particular énfasis a las condiciones necesarias para que los diversos estamentos de la sociedad civil puedan hacer un aprovechamiento efectivo de las TIC. A partir de esta práctica, ha logrado identificar lo que aquí denominamos Derechos en Internet, como una dimensión particular (pero no diferente) de los Derechos Humanos aplicados al campo específico de las TIC. APC reconoce que para el ejercicio efectivo de los Derechos en Internet se requieren, entre otros aspectos, políticas que fomenten dichos Derechos y/o que no interfieran el pleno ejercicio de los mismos<sup>2</sup>.

- 
- <roggiero@ecuanex.net.ec>. Coordinador del proyecto "Monitor de Políticas Internet en América Latina y el Caribe" Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, APC (<http://www.apc.org>).
  - 1 En este documento utilizamos Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), e Internet como sinónimos, aunque reconocemos que las primeras (TIC) comprenden un universo más amplio de tecnologías, tales como la telefonía celular, etc.
  - 2 Este trabajo se enmarca en la 'Iniciativa de APC sobre Derechos en Internet para la Sociedad Civil', uno de cuyos componentes es el proyecto 'Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe', auspiciado por el 'Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo', IDRC, de Canadá.

### Algunas precisiones conceptuales

- Sociedad Civil: En la sociología latinoamericana 'Sociedad Civil' se ha convertido en un término polisémico, utilizado en diferentes contextos y para aludir a distintos grupos sociales. Para los fines de este documento, entendemos a la Sociedad Civil conformada por los siguientes grupos sociales: organizaciones no gubernamentales (las ONG, donde se incluyen las Fundaciones y otras organizaciones sin fines de lucro), organizaciones de base (tales como organizaciones barriales, organizaciones campesinas, organizaciones de mujeres, etc.), organizaciones de segundo grado (organizaciones que agrupan a varias organizaciones de base), movimientos sociales (agrupaciones, más o menos institucionalizadas, de organizaciones populares, con objetivos políticos), organizaciones gremiales (sindicatos, asociaciones de artesanos, etc.)<sup>3</sup>. A esto sumamos las redes sociales, no necesariamente institucionalizadas, que desarrollan dinámicas de intercambio, acción y solidaridad en la Región, haciendo para ello uso o no de las TIC. En este último caso hablamos de Comunidades Virtuales<sup>4</sup>.
- Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Se trata de un conjunto de tecnologías que permiten el intercambio y la transmisión de información (datos) por diferentes medios. El más común de estos medios es el Protocolo Internet (IP). Entendemos como parte de las TIC, tanto a las tecnologías más tradicionales, tales como la radio; como a tecnologías más modernas, tales como la telefonía celular, siempre y cuando éstas tengan algún tipo de vínculo o enlace con la red Internet.
- Internet: red global de datos bajo el protocolo IP, transmitidos a través de un conjunto de soluciones 'alámbricas' (por ejemplo: cables de cobre, cables de fibra óptica, etc.), e inalámbricas (por ejemplo: satélite, micro-onda, spread spectrum etc.)<sup>5</sup>.

3 Como vemos, la nuestra es una definición operacional, y no utilizamos necesariamente el concepto de 'Sociedad Civil' desarrollado por Antonio Gramsci<sup>4</sup> (sociólogo y politólogo marxista italiano), quien fue uno de los primeros en acuñarlo, y que en términos analíticos puede ser más apropiado.

4 El concepto de Comunidad Virtual requiere una precisión y definición que aquí no vamos a realizar.

5 Internet también puede ser entendido (más allá de su dimensión exclusivamente tecnológica), como una (nueva) forma de relación y organización social.

- Derechos en Internet: APC apoya y defiende activamente el ejercicio de los Derechos Humanos. Parte para ello de la definición de los mismos contenida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de las Naciones Unidas, particularmente de los artículos 12 y 19<sup>6</sup>. Reconoce sin embargo que dicha declaración fue formulada cuando el Internet aún no existía, y que por lo tanto es necesario realizar alcances de estos Derechos con respecto a las TIC. Derechos en Internet, en otras palabras, no es otra cosa que los Derechos Humanos aplicados al Internet. Para una presentación más extensa sobre este aspecto, ver la Carta de APC sobre Derechos en Internet, en el anexo.
- Políticas de Internet: Del mismo modo, entendemos como Políticas de Internet (o Políticas de TIC) a las políticas públicas que inciden en diversos campos relacionados con el acceso, utilización y aprovechamiento de las TIC (tales como los campos de telecomunicaciones, propiedad intelectual, educación, desarrollo tecnológico, etc.). Por lo tanto, las Políticas de Internet tienen una configuración heterogénea y multisectorial.

Estas políticas se ejecutan preferentemente, no con exclusividad, en el ámbito público, pues debido a los procesos de privatización, fundamentalmente del sector de telecomunicaciones, algunos de los ámbitos de estas políticas recaen en el sector privado (por ejemplo, dotación de acceso telefónico en zonas rurales por parte de una empresa de telecomunicaciones privada).

De la misma manera, se trata de políticas que no son necesariamente 'nacionales', pues los procesos de globalización y los medios utilizados por estas tecnologías, hacen que acciones relacionadas con las TIC tengan, en algunos casos, impactos supranacionales (por ejemplo: aspectos de seguridad

---

6 Artículo 12:

"Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques (...)"

Artículo 19:

"Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (...)"

Declaración Universal de los Derechos Humanos, Naciones Unidas.

y privacidad en las comunicaciones), o correspondan a entidades no necesariamente controladas por los Estados Nacionales (por ejemplo: el sistema global de asignación y registro de nombres de dominios<sup>7</sup>).

Las Políticas de Internet, tal como APC las entiende, no se circunscriben únicamente a las políticas relacionadas con el desarrollo tecnológico de la Red (dotación de infraestructura o capacidad de ancho de banda, entre otros), sino que también incluyen a las políticas relacionadas con su utilización y aprovechamiento, como por ejemplo políticas de capacitación en el uso de computadoras y de las TIC en general (alfabetización digital), o políticas sobre libertad de expresión.

### Relevancia social del Internet

Aquí queremos señalar algunos aspectos por los cuales se puede considerar al Internet como una herramienta socialmente relevante y, por lo tanto, estratégica desde el punto de vista de los intereses de la sociedad civil. A continuación, podemos mencionar algunas características básicas del Internet:

- Supera barreras geográficas: personas distantes unas de otras pueden comunicarse entre sí. Así mismo, a través de la Red una persona puede acceder a información digitalizada que se encuentra físicamente en algún lugar lejano (almacenada en una computadora-servidor localizada en otro país)<sup>8</sup>.
- Supera barreras temporales: las personas se pueden comunicar unas con otras sin necesidad de estar al mismo tiempo presentes (asincrónicamente).<sup>9</sup>
- Facilita la masificación y simultaneidad de la información: a través del correo electrónico un mismo mensaje puede ser enviado simultánea-

---

7 Este aspecto específico está a cargo del ICANN (en inglés: "Internet Corporation for Assigned Names and Number"), la cual es una ONG incorporada en el Estado de California (Estados Unidos de América): <http://www.icann.org>.

8 Otras tecnologías, tales como la radio y la televisión, también superan barreras geográficas, pero carecen de las posibilidades de interactividad del Internet.

9 Esto a diferencia del teléfono, por ejemplo, que requiere que quienes se comunican coincidan en un determinado momento para ello.

mente a un gran número de personas (por ejemplo a través de una lista de distribución).

- Posibilidad de conservar y manipular la información en formato digital. Esto permite que documentos extensos puedan ser modificados, guardados o reproducidos con mucha facilidad, facilitando la acumulación y el desarrollo del conocimiento<sup>10</sup>.
- Bajos costos: en relación con otros medios y tomando en cuenta las características anteriores, la comunicación y el acceso a la información vía Internet tienen por lo general una relación costo/beneficio más ventajosa.

Estas características, entre otras<sup>11</sup>, otorgan al Internet un interés y utilidad particulares, especialmente para fines de intercomunicación, intercambio de información, acceso al conocimiento, educación, etc. Particularmente las TIC ofrecen oportunidades para que la sociedad civil pueda desarrollar valores y objetivos estratégicos, tales como:

- Participación y expresión: las TIC ofrecen la posibilidad de que sectores que no han tenido tradicionalmente posibilidad de expresar sus puntos de vista e incidir en la opinión pública (como minorías étnicas, mujeres, jóvenes, etc.) puedan hacerlo desde una condición de iguales frente a otros individuos o grupos sociales.
- Cooperación y colaboración: las herramientas Internet permiten a grupos e individuos colaborar y llevar adelante proyectos y acciones conjuntas, a escalas nacionales, regionales o globales.
- Acceso a información y contenidos de diverso tipo; así como posibilidades de contribución al conocimiento global desde los conocimientos y contenidos locales.
- Solidaridad y consolidación de redes sociales de activistas en diferentes campos, tales como los derechos humanos, medio ambiente, género, etc.

---

10 Un documento transmitido vía Fax, por ejemplo, no permite tan fácilmente dicho tipo de manipulación.

11 Se pueden señalar muchas más, por lo general dependiendo de la cantidad de acceso al ancho de banda que se disponga (establecer teleconferencias en tiempo real, acceso a servicios multimedia, etc.). Aquí hemos querido simplemente señalar algunas de las más básicas.

Por estas potencialidades, y por los beneficios que de ellas se pueden derivar, el Internet se ha incorporado (o debería hacerlo) a las denominadas 'necesidades básicas' de la humanidad, y particularmente de la sociedad civil. Razón por la que se vuelve necesario, tanto desde los Estados como desde la sociedad organizada, facilitar mecanismos para su acceso, uso y aprovechamiento. De esta manera, el solo acceso al Internet no es un fin suficiente<sup>12</sup>, sino su aprovechamiento para satisfacer los requerimientos orientados a mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las capacidades humanas<sup>13</sup>.

Son estos aspectos, entre otros, los que fundamentan la necesidad de que la sociedad civil realice una gestión activa en defensa de sus derechos en el Internet:

- por un lado, derechos de acceso, utilización y aprovechamiento para que la denominada 'brecha digital'<sup>14</sup> no se amplíe y, por el contrario, se reduzca;
- por otro lado, derechos de beneficiarse de las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen, como parte de un ejercicio de derechos humanos fundamentales<sup>15</sup>.

Sin embargo, las TIC también conllevan otras consecuencias, no siempre deseables desde el punto de vista social y desde los intereses de la sociedad civil. Entre estas consecuencias, se han señalado (Martínez y Gómez 2001):

- Homogenización e imposición de visiones del mundo, cultura e ideas provenientes de las regiones que dominan el Internet.

---

12 En el excelente trabajo "Internet... ¿para qué?", Juliana Martínez y Ricardo Gómez, desarrollan esta idea. Ver la versión en línea: <http://www.acceso.or.cr/PPPP/>; o la versión impresa: Gómez, Ricardo y Martínez, Juliana, "Internet... ¿para qué?", IDRC-Fundación Acceso, San José, Costa Rica, 2001.

13 En ese sentido, podemos decir que el uso y aprovechamiento de las TIC forma parte de las 'oportunidades sociales' para el desarrollo de las 'capacidades' humanas (conceptos desarrollados por Amartya Sen y que han fundamentado la perspectiva del Desarrollo Humano del PNUD).

14 Entendemos a la 'brecha digital' como el resultado de las brechas sociales, económicas y políticas.

15 Acceso a contenidos educativos, a mecanismos de comercio electrónico que fortalezcan la economía popular, etc.



- Inundación y parálisis como resultado de la sobre-información y la desigual calidad de la misma. La 'sobreinformación', paradójicamente, puede generar desinformación.
- Aislamiento y fragmentación, pues el Internet ha promovido microsociedades dedicadas a asuntos cada vez más especializados, conformando pequeñas y dispersas comunidades desconectadas de otros procesos sociales.

Estos, por supuesto, no constituyen argumentos para descalificar las TIC, pero son amenazas que conviene tenerlas en cuenta al momento del diseño de políticas.

### **El proyecto Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe**

Habiendo identificado los derechos en Internet como una de las áreas relevantes de acción institucional, APC se encuentra impulsando una serie de proyectos orientados a analizar el estado de dichos derechos y las políticas públicas relacionadas con el Internet en diferentes regiones del mundo. Está avanzado un proyecto sobre Derechos Internet en Europa, y proyectos para América Latina y África se encuentran en marcha<sup>16</sup>.

El proyecto para América Latina y el Caribe, tal como su nombre lo indica, pretende implementar un sistema de monitoreo y sistematización sobre Políticas de Internet en la Región, con el objeto de realizar un seguimiento de dichas políticas, analizar sus tendencias, pero sobre todo, llamar la atención a la sociedad civil, a los hacedores de opinión pública y a los decisores de políticas sobre los requerimientos sociales para el pleno aprovechamiento de las TIC.

Así mismo, el proyecto se orienta a identificar mecanismos que contribuyan a crear mayor conciencia en la sociedad civil acerca de temas relacionados con sus Derechos en Internet y las Políticas de TIC.

El proyecto Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe<sup>17</sup> tiene como finalidad la creación de un centro de información en la

16 Para una actualización sobre todos estos proyectos, ver: <http://www.apc.org/english/rights/>

17 Para más información y participación en el proyecto, se puede visitar la siguiente dirección en Internet: <http://www.apc.org/espanol/rights/>

Web sobre políticas de TIC, como resultado de la investigación, organización, análisis y seguimiento de las políticas al nivel regional y nacional, que afectan a los países latinoamericanos y a la capacidad de la sociedad civil y sus comunidades marginadas, de beneficiarse con la revolución informática<sup>18</sup>.

Así mismo, el proyecto tiene como objetivo desarrollar herramientas que permitan a la sociedad civil ejecutar acciones que propicien políticas favorables, y desarrollar herramientas básicas sobre derechos de la sociedad civil respecto de las TIC. Como parte de esta iniciativa el proyecto fomentará y apoyará una red de organizaciones y de individuos de la sociedad civil interesados en el seguimiento y en la incidencia en las Políticas de Internet.

Para dichos fines, el proyecto ha definido tres componentes principales:

- a) Componente de Investigación sobre políticas de TIC:  
El objetivo de este componente es el de trazar nociones generales de políticas de TIC en la Región, y seguir de cerca las novedades que impacten de manera significativa (positiva o negativamente) en el trabajo de la sociedad civil.
- b) Componente de Monitoreo de Políticas de TIC para la Sociedad Civil:  
El objetivo es el de desarrollar, mediante colaboración, un sitio web central para la Región, de fácil utilización, que contenga información actualizada sobre las principales políticas y legislación sobre TIC regionales y nacionales, contribuyendo a que la sociedad civil comprenda las cuestiones implicadas en el tema de los Derechos en Internet.
- c) Componente de acción sobre políticas de TIC para la sensibilización y movilización:  
El objetivo de este componente es el de utilizar los recursos sistematizados en los otros componentes del proyecto, para desarrollar campañas de acción destinadas a fomentar y fortalecer una red de organizaciones que trabajen activamente en la incidencia y defensa de los Derechos en Internet para la sociedad civil.

---

18 El proyecto Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe, no apunta a ser un depósito estático de regulaciones gubernamentales y declaraciones oficiales sino un centro activo para el intercambio de información (en lenguaje simple) y para la movilización de la sociedad civil sobre temas claves de Políticas de TIC.

**Anexo****Carta de APC sobre Derechos en Internet - abril de 2001<sup>19</sup>**

## Preámbulo

“Junto con el desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), no sólo se han ampliado los horizontes de la comunicación sino que la importancia de la comunicación ha aumentado debido a los nuevos alcances que adquiere en diferentes áreas de coexistencia social. Nunca antes en la historia de la humanidad, se ha tenido a disposición semejante potencial de comunicación y, sin embargo, dicho potencial es sofocado por una tendencia creciente hacia el monopolio de las tecnologías mencionadas, propiciada por normas impuestas por la dictadura del mercado”.

(Extraído de una declaración de ALAI, Agencia Latinoamericana de Información, en preparación para el Foro Social Mundial, enero de 2001, Porto Alegre, Brasil).

Internet se ha convertido en una plataforma de comunicación poderosa y popular, especialmente porque en ella convergen medios de comunicación tradicionales y nuevas tecnologías de comunicación. Cada vez hay más gente que accede a Internet a pesar de la constante exclusión de comunidades marginales y de cientos de personas en países en vías de desarrollo; por otra parte, Internet se ve, cada vez más, sujeta a la comercialización, al poder y al control corporativos. Las nuevas tecnologías de comunicación son el vehículo de un proceso de globalización dispar que suele aumentar las desigualdades sociales y económicas entre países y dentro de los mismos; a la vez, dichas tecnologías —en manos de individuos y organizaciones que trabajan por la libertad y la justicia— pueden convertirse en herramientas que posibiliten la resistencia y favorezcan la movilización social y el desarrollo. Con el fin de efectivizar el papel de las TIC como herramientas de potenciación, APC apunta a garantizar que los derechos de expresión, comunicación, asociación y protesta en Internet sean protegidos en la práctica, con prioridad en las políticas del ámbito nacional, regional e internacional,

---

19 Este texto es esencialmente un borrador, en tanto es una Carta que está continuamente recibiendo aportes y comentarios, que se irán incorporando progresivamente (<http://www.apc.org/espanol/rights/charter.htm>).

e implementados a través de la acción y de la concientización. Acerca de este documento, la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones considera los derechos en Internet como una de sus tres áreas de acción prioritarias para el período 2000-2002. Esta Carta ha sido redactada por los socios y miembros de APC durante el Taller de APC sobre Derechos en Internet en Europa, llevado a cabo en Praga del 18 al 21 de febrero de 2001. Esta Carta se inspira y está relacionada con la "Peoples Communications Charter" (<http://www.pccwaag.org/pcc>, Carta de la Comunicación de los Pueblos) y con la declaración de "A Global Movement for People's Voices in Media and Communication in the 21st Century" (<http://www.comunica.org/v21/statement.htm>, Movimiento Internacional por una Voz Popular en los Medios y Comunicaciones en el Siglo XXI). Los temas y principios detallados a continuación expresan el punto de vista de APC y sus objetivos respecto del derecho de los ciudadanos y de las organizaciones a utilizar la Internet libremente, especialmente en su trabajo a favor de la justicia social, económica y del medio ambiente. Si bien en este documento se hace referencia específica a Internet, estos principios son relevantes al resto de las tecnologías de información y comunicación. El presente documento no es detallado, intenta resaltar algunos de los temas específicos que el público en general, las organizaciones cívicas, medios comunitarios y gestores y reguladores de políticas deben tener presente en su trabajo de protección del derecho a la libre comunicación vía Internet, además deben tomar conciencia del potencial de la misma en la conformación de un mundo mejor informado y más justo.

### **Tema 1. El derecho a comunicarse**

**Derecho al acceso:** el derecho a comunicarse es un derecho humano fundamental. Los derechos relacionados con el acceso y uso de Internet y de la infraestructura de comunicaciones electrónicas son fundamentales para que los ciudadanos sean escuchados. Las TIC deben estar al alcance de todos. El acceso a Internet varía según el país, la región y la plataforma técnica, y deberá ser modificado de acuerdo con las cambiantes necesidades de la gente y con el surgimiento de nuevas tecnologías de comunicación. **Derecho abarcador:** el desarrollo de una infraestructura de información y de interfaces para el usuario deberá garantizar el acceso a los grupos marginados, como

por ejemplo: trabajadores migrantes, personas discapacitadas, personas no alfabetizadas, minorías y todos quienes viven en áreas rurales o asentamientos urbanos precarios sin infraestructura básica. Igualdad de géneros: el trabajo de acceso deberá tener en cuenta principalmente la necesidad de proteger y fomentar la igualdad entre géneros. Costos accesibles: el desarrollo de la infraestructura de Internet y la determinación de tarifas y aranceles deberán propiciar el acceso. La liberalización de los sectores de las telecomunicaciones puede constituirse en herramienta para la reducción de costos y para limitar el control del Estado sobre las comunicaciones y los medios, pero no absuelve al sector público de su responsabilidad en la lucha para garantizar que todos los ciudadanos obtengan un acceso económico a las formas de comunicación, vía Internet y medios de comunicación electrónicos comunitarios. Impacto de desarrollo: la infraestructura de Internet deberá desarrollarse con vistas a crear sociedades más justas y a fomentar la educación, la salud, el desarrollo del comercio local, las buenas formas de gobierno y la erradicación de la pobreza. Integración con los derechos de comunicación: los marcos legales y de regulación que rigen Internet deberán ser confrontados con los marcos que rigen otras formas de comunicación para garantizar así la compatibilidad y proteger los derechos de ciudadanos y organizaciones al acceso a todas las formas de tecnologías de información y comunicación (por ejemplo, a través de los medios comunitarios). Acceso a la información pública: los gobiernos —locales, nacionales e internacionales— deben garantizar que la información pública sea difundida por Internet de manera que sea accesible a usuarios con equipos precarios y/o con conexiones lentas. Derechos en el lugar de trabajo: deberá permitirse el acceso a Internet en el lugar de trabajo con el fin de permitir la organización, la protección de los derechos de los trabajadores y la educación.

## **Tema 2. Libertad de expresión y de intercambio de información**

El artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos expresa que:

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el investigar y recibir informaciones y opiniones, y el difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. Libertad de expresión: Inter-

net es un medio destinado al intercambio, público y privado, de opiniones e información. Todo ciudadano deberá tener la posibilidad de expresar sus opiniones e ideas y de compartir información libremente vía Internet. El potencial de Internet en cuanto a la participación de la gente en los procesos de gobierno (en el ámbito local, nacional e internacional) deberá aprovecharse al máximo. Por otra parte, deberán existir mecanismos —en manos de los ciudadanos— que les permitan oponerse a la publicación de material ofensivo para las mujeres, los niños y otros grupos vulnerables, o de contenidos que inciten al odio y a la violencia. Protección contra la censura: APC se opone a todo intento de censura del debate político y social, ya sea que provenga de gobiernos que intentan sofocar las voces opositoras de sus ciudadanos o de poderosos intereses creados que amenazan con utilizar su poder económico y político para silenciar puntos de vista poco difundidos. Nos oponemos a la utilización del copyright y de los derechos de propiedad intelectual como medio de impedir la crítica a empresas y a sus respectivas políticas. El derecho a la parodia deberá protegerse férreamente. Libertad de participación en protestas públicas: las organizaciones, comunidades e individuos deberán poder utilizar la Internet libremente para organizarse y participar en protestas públicas o políticas.

### **Tema 3. Diversidad de contenidos, propiedad y control, protección de los derechos de los usuarios**

Diversidad de contenidos: cada vez más, el potencial de Internet de registrar y fomentar contenidos política y culturalmente diversos es contrarrestado por la comercialización de servicios de administración de contenidos de Internet. Las regulaciones sobre la posesión, el control técnico y operacional de la Internet deberán fomentar la diversidad de los contenidos y restringir la presencia y poder de los monopolios, ya sea que provengan de gobiernos nacionales o de empresas del sector privado. Acceso desde el punto de vista del lenguaje: el desarrollo de normas, interfaces de usuarios y de nuevas plataformas técnicas deberá apuntar a la preservación y armonía de la diversidad lingüística local y regional, en los medios de comunicación audiovisuales e impresos. En la actualidad, la preponderancia de herramientas e interfaces electrónicas solo compatibles con el alfabeto romano, restringe

la diversidad de contenidos, el desarrollo de la información local y la colaboración e intercambio intercultural. Derechos de los usuarios: los derechos de los ciudadanos en tanto que usuarios de Internet deben ser protegidos, todo ciudadano deberá poder recurrir a la justicia en caso de ser víctima de violaciones a sus derechos ya sea por parte de proveedores de servicio o de gobiernos. Evaluación del impacto social: la creencia general sostiene que toda innovación tecnológica es beneficiosa. Las organizaciones de la sociedad civil, los gobiernos y las agencias reguladoras deberán evaluar los avances de las tecnologías de Internet en un marco que permita identificar futuros impactos, positivos o negativos.

#### **Tema 4. Otorgamiento de licencias y control de la propiedad intelectual**

Software privado y propiedad intelectual: las políticas y regulaciones que rigen el acceso público y la difusión de la información pública no deberán fomentar el uso de sistemas y software privado. Aquellos gobiernos que utilizan sistemas privados para difundir información o con fines educativos, instan a los demás a comprar licencias o a violar las leyes de propiedad intelectual. Esto tiene un efecto negativo sobre el aprendizaje y la innovación en el ámbito local y enriquece a las empresas privadas, que frecuentemente se encuentran en el hemisferio norte. APC insta a utilizar software gratuito y de fuente abierta. Adoptar opciones de fuente abierta implica empoderar, permite capacitar, fomenta la innovación en el ámbito local y proporciona sustentabilidad. Normas técnicas: el desarrollo de normas en la Internet no deberá perjudicar ni excluir a ningún sector de la sociedad en su acceso a la misma, como por ejemplo comunidades que no utilizan el alfabeto romano o que no disponen de fondos para actualizar frecuentemente sus computadoras, hardware y software de comunicación.

#### **Tema 5. Privacidad**

Protección de la información: toda información personal en manos de organismos públicos o privados no deberá ser divulgada sin autorización. De-

berán elaborarse políticas que definan cómo y en qué circunstancias podrá otorgarse dicha autorización. Protección ante vigilancia: todo ciudadano e institución deberá tener la posibilidad de comunicarse vía Internet sin amenaza de vigilancia o interceptación. Derecho a la utilización de encriptación: todos los que se comunican vía Internet deberán tener derecho a utilizar técnicas tales como la encriptación, que garantizan una comunicación segura. Acceso a la protesta pública: todo grupo que vea su privacidad y seguridad amenazada por determinada información en Internet (como por ejemplo contenidos relacionados con el tráfico de mujeres y niños o con actividades neonazis) deberá tener acceso a mecanismos que le permitan llevar adelante acciones contra los productores y editores de tales contenidos.

### **Tema 6. Gobierno de Internet: internacional, regional y nacional**

Elaboración e implementación de normas técnicas: el desarrollo e implementación de normas relacionadas con el control y operación de Internet otorga, cada vez más, una importancia desmesurada a las influencias del mercado. Las normas que permiten o fomentan la restricción de las libertades personales deberán ser evaluadas de manera transparente. Acceso y transparencia: todo proceso de toma de decisiones relacionado con el gobierno y desarrollo de Internet, como por ejemplo la asignación de números y nombres de dominio, deberá ser abierto y accesible a todos, en el ámbito internacional, regional y nacional. Participación: el gobierno de Internet y los organismos que establecen las normas de utilización de la misma, deberán estar abiertos a la participación y supervisión de todos los interesados, especialmente de aquellos no comerciales.

### **Tema 7. Concientización sobre derechos y su puesta en práctica**

Concientización y educación sobre derechos: toda política de Internet deberá desarrollarse teniendo en cuenta su 'factibilidad de implementación'. Esto concierne a la educación pública, como canal de información hacia la gente acerca de sus derechos en Internet y mecanismo para hacer frente a las violaciones a los derechos. Todo cuerpo de gobierno, internacional, regional



y nacional, deberá proporcionar información respecto a los derechos y a los procedimientos relacionados con las tecnologías e infraestructuras de información y comunicación. Acceso a recurso legal ante la violación de derechos: todo individuo y organización necesita tener acceso libre y gratuito a mecanismos efectivos y confiables para hacer frente a las violaciones de sus derechos.

Producido por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, APC, abril de 2001.

<http://www.apc.org/espanol/rights/charter.htm>



## **Conclusión general: hacia la sinergia entre la investigación del impacto social de las TIC y la acción política para la construcción de un desarrollo equitativo**

Marcelo Bonilla, Gilles Cliche

El Internet es una herramienta y lenguaje que constituye la expresión de un nuevo sistema y forma de producción, distribución y circulación del conocimiento y la información. El estudio de su impacto social en diversos ámbitos de la cultura y sociedad de América Latina y el Caribe, es útil en tanto pueda iluminar y guiar el diseño e implementación de políticas públicas en miras a un desarrollo equitativo en los diferentes ámbitos de la vida social de la Región, incluyendo en los mismos programas e iniciativas de promoción de las TIC.

Como hemos visto, la implementación de esta herramienta y lenguaje, por sí sola, no genera cambios hacia un mejoramiento de las condiciones de vida de ciudadanas y ciudadanos. Al contrario, el Internet se inscribe en contextos sociales y políticos y, en la mayoría de los casos, reproduce y agudiza condiciones de desigualdad y exclusión preexistentes. Por el momento, los estudios demuestran que el Internet trae aparejada una mayor concentración de riqueza material y cultural (simbólica), aspecto que tuvimos oportunidad de explicar detalladamente en el estudio introductorio cuando describimos cómo, a través del uso instrumental de las TIC, se reproduce un orden dominante fundamentado en lógicas de exclusión y desigualdad social (raciales, étnicas, de género o generacionales).

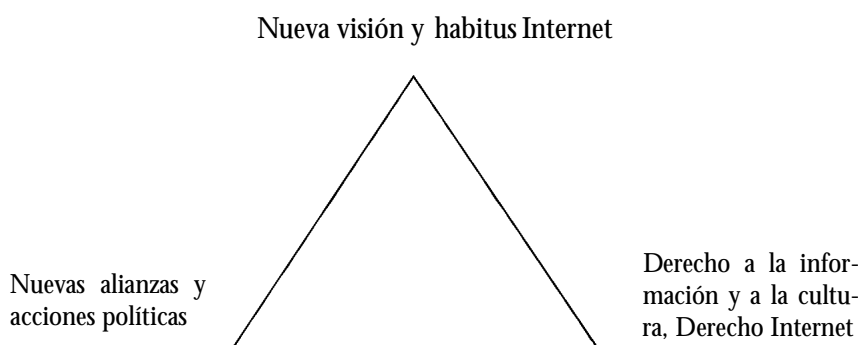
Sin embargo, la apropiación de este instrumento y sistema simbólico por parte de grupos vulnerables y excluidos de la sociedad, resulta estratégica en cuanto puede inducir, dinamizar y canalizar su participación ciudadana y sus demandas ante los gobiernos locales o regionales, en la perspectiva

de lograr una equidad política y social. En este sentido, las TIC son una herramienta de vital importancia para los grupos y organizaciones de la sociedad civil con intereses en el desarrollo de políticas sociales (derechos humanos, salud pública, educación, etc), en cuanto abren el debate sobre el derecho de la ciudadanía a comunicarse y participar políticamente.

En este sentido, la investigación del impacto social del Internet, en los ámbitos de la cultura escolar, la gestión local y el derecho, trae consigo tanto para investigadores y OSC, como para la ciudadanía en general, un replanteamiento de las instituciones políticas. Nos induce a reflexionar sobre principios y derechos que en América Latina y el Caribe no tienen aplicación práctica y, por el momento, son letra muerta sobre el papel de constituciones y leyes: participación política, libertad de expresión, derecho a comunicarse y acceso al conocimiento (educación).

Como conclusión final de los proyectos de investigación impulsados por FLACSO Sede Ecuador y el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC/CIID, Ottawa, Canadá), y de otras iniciativas de América Latina como la de la Comunidad Virtual MISTICA, y la de la Fundación Acceso (ambas apoyadas por el IDRC/CIID), podemos decir que la construcción de una Cultura Internet, que asegure el acceso, la apropiación y el uso con sentido social de las TIC, dependerá de la convergencia de tres procesos y líneas de acción a impulsarse: 1) la construcción de una nueva visión y práctica (*habitus*) Internet; 2) el establecimiento de nuevas alianzas estratégicas entre entidades y personas de las organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y el sector gubernamental (local, regional o nacional) con el objetivo de lograr un desarrollo social de las TIC (tanto en el acceso colectivo como en el uso o apropiación social de esta herramienta); y 3) el cabildeo y lucha por parte de las OSC y la ciudadanía para la consolidación del "Derecho a la comunicación y cultura, y el Derecho Internet", tanto en la práctica cotidiana como a nivel de su inclusión explícita en los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales.

## Cultura Internet



A continuación, realizamos una breve reflexión de cada uno de los tres procesos, necesarios para la construcción de una Cultura Internet equitativa para América Latina y el Caribe:

### Nueva visión y habitus Internet

Los estudios sobre el impacto social del Internet en América Latina han evidenciado la necesidad de vincular los conceptos y prácticas de cultura y participación ciudadana como la clave para el diseño de proyectos de desarrollo que lo utilicen. Es decir, la actual problemática sobre las TIC rebasa el tema de la conectividad (acceso físico), e implica el tema del uso y apropiación de un nuevo lenguaje y herramienta por parte de los grupos de ciudadanas, ciudadanos y las OSC.

En este sentido, las reflexiones e investigaciones que abarcaron tanto el ámbito de la cultura escolar (casos en Bogotá, centro - sur de Chile y las comunidades de Zapala y Tanti en Argentina) como el ámbito de la gestión local (casos de implementación de las TIC en Buenos Aires, Montevideo y las municipalidades chilenas de las comunas El Bosque, Puente Alto, Los Andes y Rancagua), concluyen la necesidad de implementar proyectos Internet bajo una visión y práctica que supere la tendencia y perspectiva instrumental-técnica dominante en las iniciativas de incorporación de las TIC a la cultura escolar y ciudadana.

Por el momento, la mayoría de iniciativas estudiadas están divorciadas de la cultura local y han sido instrumentalizadas y adaptadas a las formas de ejercicio del poder tradicionales; una situación que se refleja en el abismo existente entre escuela y realidad local, entre las pedagogías vigentes y las necesidades de la comunidad. Los estudios han evidenciado las lógicas de sistemas escolares y las dinámicas de gobiernos locales, tendientes a perpetuar formas de ejercicio de poder y gestión local que no inducen una verdadera participación ciudadana, y obstaculizan la construcción de una cultura Internet fundamentada en un derecho a la comunicación y la cultura.

Una nueva visión y práctica (*habitus*) del Internet, debe basarse principalmente en el desarrollo de nuevas pedagogías ciudadanas<sup>1</sup>. Estas nuevas pedagogías deben impulsarse desde la base del sistema escolar y las formas de organización local (barriales, comunales, etc.).

El uso social del Internet debe desarrollarse a partir de este nexo educativo que permite el enlace entre las dimensiones: local, regional y global. Dentro de esta perspectiva, las nuevas pedagogías constituyen formas de aprender, percibir y actuar a través de una nueva forma de comunicarse y de intercambiar conocimientos, apoyada por un uso estratégico del Internet. Esta reforma educativa, también debe incluirse como parte de la agenda de los proyectos que se ejecutan en diversos niveles y escalas sociales, desde el desarrollo de proyectos educativos al nivel escolar y propuestas de gobierno electrónico, hasta experiencias en la construcción de comunidades virtuales<sup>2</sup>.

### **Derecho a la información y a la cultura, y el derecho Internet**

El emprendimiento de proyectos para promover el uso social del Internet, depende de un reconocimiento formal al nivel de los ordenamientos constitucionales, leyes nacionales y de instrumentos legales internacionales del

---

1 Usamos este término, en el sentido desarrollado por Scott Robinson, como un proceso y metodologías de aprendizaje dirigidas al desarrollo de procesos participativos que permitan vincular las iniciativas de gobierno electrónico, incorporación de las TIC al sistema escolar, con las necesidades de las culturas locales.

2 La experiencia de la comunidad virtual MISTICA, descrita por Daniel Pimienta y Luis Barnola en el presente libro, es buen ejemplo a seguirse.

“Derecho a la información y la cultura” y el “Derecho Internet”, los que al nivel de los estados nacionales y gobiernos locales deben plasmarse en forma de una política transversal que traspase todas las políticas sociales restantes.

Este reconocimiento solo será posible en tanto las OSC y los movimientos de ciudadanos, interesados en el desarrollo de políticas públicas (de salud, derechos humanos, participación política, educación, etc.) incorporen en su agenda política la consolidación de los mencionados derechos, que constituyen fundamentos o prerequisites en el mundo globalizado para ejercicio de las garantías ciudadanas que forman parte de los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales contemporáneos, como el de la libre expresión, agrupación política, garantías contempladas principalmente en la “Declaración Universal de Derechos Humanos”.

El Derecho Internet deberá contemplar tanto el acceso físico colectivo a las TIC, como su aprendizaje y uso con sentido social (que permite su incorporación en la cultura escolar, la comunidad y en los gobiernos locales), de acuerdo a las realidades de cada país, región y localidad. Este derecho debe constituirse en un apoyo a la construcción de una cultura política fundamentada en la participación ciudadana, sobre todo de grupos sociales tradicionalmente excluidos (por razones raciales, étnicas, de género o generacionales).

Los modelos jurídicos a aplicarse en América Latina y el Caribe, en el tema del Internet no deberían imitar o copiar ordenamientos legales extraños. Deben responder de forma prioritaria a las necesidades locales y nacionales, y propender a lograr armonizar la libre circulación de la información y los conocimientos con los derechos a la privacidad e intimidad, y los usos honrados de la propiedad intelectual. Una inserción adecuada de estos países en el mundo globalizado de la información, depende de una armonía entre estas dos corrientes: la una que promueve el libre acceso al conocimiento-información y la otra dirigida a proteger los derechos individuales y los de propiedad intelectual<sup>3</sup>.

La consecución de estos nuevos derechos colectivos solo podrá ser el resultado del fortalecimiento de los movimientos de ciudadanos, de las OSC y de las alianzas que éstos puedan generar con el sector privado y el guber-

---

3 La investigación coordinada por Carlos Gregorio sobre el impacto social del Internet sobre el derecho a la privacidad e intimidad de las personas y la ponencia de Agustín Grijalva sobre derechos de autor e Internet, abordan con claridad la problemática de este equilibrio legal y cultural.

namental en cada localidad, región y país. Esta construcción de alianzas dependerá de los escenarios políticos y económicos particulares, y del talento e iniciativas negociadoras de estos grupos. No existe un modelo de alianza único o dominante a seguirse.

### **Nuevas alianzas y acciones políticas**

El desarrollo de una nueva visión y práctica (*habitus*) sobre el Internet, la inclusión en los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales del “Derecho Internet”, como parte del “Derecho a la comunicación y a la cultura” de los pueblos y ciudadanos, solo será posible con la agencia, iniciativa y trabajo de colaboración de las organizaciones de la sociedad civil, los movimientos ciudadanos y las organizaciones dedicadas al desarrollo de la investigación sobre el desarrollo social de las TIC.

Estos grupos, además de incorporar el desarrollo de las TIC en sus agendas internas, deberán impulsar la construcción de alianzas, ahora inexistentes, con entidades del sector privado (incluyendo, pero sin limitarse, a las grandes empresas de telecomunicaciones) y las instancias gubernamentales locales, regionales y nacionales<sup>4</sup>.

Estos acuerdos deberán reflejar una nueva cultura política (*visión y habitus*) con relación al compromiso social que los sectores privado y gubernamental deben asumir para impulsar el desarrollo social del Derecho Internet. Este compromiso depende de la capacidad de negociación que las OSC y los movimientos ciudadanos puedan desarrollar para lograr el involucramiento de estos sectores y su vinculación con las necesidades de las diferentes culturas locales.

El impulso de este proceso, también depende del fortalecimiento de las OSC y de los movimientos ciudadanos y de su capacidad de ingerencia en los contextos locales y nacionales. Las alianzas, las soluciones y las fórmulas que se implementen en miras a un desarrollo social del Internet, dependen de los escenarios particulares de cada país y región<sup>5</sup>. Es decir, no existen fór-

---

4 La necesidad de estas alianzas se detallada en las conclusiones de la investigación coordinada por Susana Finquelievich, y en las ponencias de Juliana Martínez y Scott Robinson.

5 Juliana Martínez diferencia contextos o escenarios políticos en los cuales el Estado tiene mayor in-



mulas o modelos de desarrollo Internet fijos o únicos; dependen del contexto en que van a aplicarse.

Por otro lado, también se deben tomar en cuenta las tendencias históricas globales y las que afectan a América Latina y el Caribe. En este sentido, es pertinente la reflexión del actual contexto histórico regional de las políticas públicas para las TIC realizada por Scott Robinson (ver “Contexto y antecedentes”), en el que confluyen varios fenómenos de importancia: debilidad del Estado en su papel regulador de las políticas públicas, concentración de riqueza (material y cultural) en las elites, agudización de la brecha digital (que se caracteriza por el desarrollo de un mercado de servicios Internet destinado a las elites urbanas y una marginación de los sectores populares), papel protagónico de grandes consorcios o empresas internacionales (sobre todo las de telecomunicaciones), y procesos migratorios de gran intensidad.

Este contexto constituye un escenario y campo regional que exige de parte de las OSC y de los movimientos ciudadanos de América Latina y el Caribe, el desarrollo de alianzas novedosas e inusitadas para la concreción de propuestas imaginativas (como la de un régimen de telecentros comunitarios presentada por Scott Robinson), que puedan adaptarse a cada realidad local y nacional.

---

gerencia sobre las políticas públicas para el Internet y otros, en los que la Empresa Privada tiene mayor protagonismo.



## **Notas sobre autores y coordinadores de investigación**

### **Miguel Ángel Arredondo**

Investigador educacional del Equipo de Talleres de Aprendizaje del Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Investigación PIIIE. M.A. en Educación con Mención en Curriculum, Universidad Metropolitana de Ciencia de la Educación, Santiago de Chile. Especialista en desarrollo de proyectos pedagógicos escolares e investigador del consumo cultural de las nuevas tecnologías de información y comunicación en ámbitos escolares.

### **Luis Guillermo Barnola**

Oficial de Investigación del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC/Canadá) en el área de uso de las TIC para el desarrollo. Licenciatura en Biología de la Universidad de los Andes (Venezuela), M.A. en Ciencias de la Universidad de McGill (Canadá) y candidato a Doctor en Educación para Adultos e investigación-acción participativa de la Universidad de Toronto (Canadá). Miembro activo de la comunidad virtual MISTICA desde sus inicios.

### **Marcelo Bonilla**

Coordinador del Programa de Investigación sobre el Impacto Social del Internet en América Latina y el Caribe, FLACSO Sede Ecuador. Doctor en Jurisprudencia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Candidato a la Maestría en Antropología de FLACSO. Coordinador Académico de FLACSO Sede Ecuador entre 1997 y 1998. Especialista e investigador so-

bre el consumo cultural del Internet en América Latina a partir de la perspectiva de la Antropología Política y Simbólica.

### **José Cabrera Paz**

Docente e investigador del Programa de Formación en Educación, Universidad de Los Andes, Bogotá, Colombia. Psicólogo de la Universidad Nacional de Colombia. Especialización en Comunicación-Educación de la Universidad Central, Colombia. Investigador sobre temas de pedagogía e investigación etnográfica sobre procesos de apropiación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el ámbito escolar.

### **Julián Casasbuenas**

Director de la Asociación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales (ONG) para la comunicación vía correo electrónico, COLNODO. Ingeniero químico, Fundación Universidad de América. Gestor y especialista en el desarrollo del Internet social en los ámbitos comunitario y de desarrollo local.

### **Gilles Cliche**

Especialista principal de programa en el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC, Ottawa, Canadá). Con una formación académica en Geografía (M.Sc. Université de Sherbrooke), se dedica a temas de investigación-acción en las ciencias de la información y el manejo de recursos naturales, con un énfasis en procesos fundamentados en un abordaje social a problemáticas de desarrollo, principalmente en América Latina.

**Susana Finquelievich**

Coordinadora del Área de Estudios Urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires. Doctora en Sociología Urbana, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, París. Investigadora y docente que aborda el tema del desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el espacio urbano, y su incidencia sobre procesos de participación ciudadana en los gobiernos locales.

**Carlos Gregorio**

Presidente del Instituto de Investigación para la Justicia, Buenos Aires - Argentina. Doctor de la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Consultor internacional e investigador que ha desarrollado múltiples proyectos bajo un enfoque multidisciplinario sobre temas de políticas públicas, derechos humanos y la administración de justicia, diseño e implementación de sistemas de información.

**Agustín Grijalva**

Doctor en Derecho y M.A. en Ciencias Políticas (University of Kansas). Profesor en la Maestría de Derecho Económico de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador. Cursa actualmente estudios de doctorado en Ciencias Políticas (University of Pittsburgh).

**Silvia Lago Martínez**

M.A. en Política y Gestión de la Ciencia y la Tecnología, Centro de Estudios Avanzados de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Socióloga, investigadora y docente del Instituto de Investigaciones Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires, que aborda temas urbanos desde un enfoque interdisciplinario, sobre las problemáticas de gobierno, ciudadanía y la nueva sociedad de la información.

**Daniel Light**

Investigador senior asociado al Centro para la Niñez y Tecnología, Centro para el Desarrollo Educativo, New York. Doctor en Sociología, New School for Social Research, New York. Especialista en el diseño de proyectos internacionales en el campo de implementación de las TICs en el marco de procesos de reforma educativa. Experto en el desarrollo de instrumentos cualitativos y cuantitativos para la investigación educativa.

**Juliana Martínez**

Investigadora de Fundación Acceso, San José - Costa Rica. Ph.D. Sociología, Universidad de Pittsburgh. Investigadora, docente y consultora en políticas sociales con énfasis en nuevas tecnologías de información y comunicación.

**Daniel Pimienta**

Director de Funredes - Rep. Dominicana, Doctor en Informática, Universidad de Niza, Francia. Investigador y especialista en proyectos de tecnologías de información y comunicación para los países en desarrollo.

**María Sol Quiroga**

Arquitecta de la Universidad de la Plata. Especialista en Historia y Crítica de la Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Buenos Aires (UBA). Investigadora del Programa Prioritario de Investigación ALDEA XXI, y profesora adjunta de la Universidad Nacional de Quilmes. Especialista en temas relativos a sistemas técnicos urbanos, sistemas de información geográfica (SIG), innovación tecnológica y sociedad.

**Scott Robinson**

Profesor, investigador del Departamento de Antropología de la Universidad Autónoma Metropolitana, México, DF. Ph. D. Antropología Social, Universidad de Cornell, Ithaca - New York. Autor de múltiples estudios de antropología socio-cultural.

**Roberto Roggiero**

Coordinador del Proyecto "Monitor de Políticas de Internet en América Latina y el Caribe" (2001-2002), de la Asociación para el progreso de las Comunicaciones -APC. Postgrado en Población y Desarrollo Sustentable, Jahwaral Neru University -Centre for Development Studies, India.

**Ester Schiavo**

Directora del Programa Prioritario de Investigación ALDEA XXI y profesora asociada en la Universidad Nacional de Quilmes. Arquitecta, Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA). Especialista en Planificación Urbana, Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, UBA, 1988. Investigadora y docente universitaria que aborda las problemáticas de las redes, innovación tecnológica y sociedad de la información.

**Adriana Vilela**

Coordinadora provincial del I\*EARN/ TELAR. M.A. en Educación y Desarrollo, Teachers College, Columbia University, USA. Investigadora y educadora sobre el desarrollo de pedagogías y aplicaciones de las nuevas tecnologías de información y comunicación para el aprendizaje. Gestora de múltiples proyectos educativos sobre la aplicación del Internet en el sistema escolar argentino y latinoamericano.

Este Libro se terminó de  
imprimir en diciembre de  
2001 en la imprenta  
Rispergraf. Quito, Ecuador