

**FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES**  
**FLACSO-SEDE ECUADOR**

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN  
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD  
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS E INTERNET

Apropiación Social en la Implementación Comunitaria de TIC.  
Identidad, Desarrollo y Participación Ciudadana en la Experiencia de la Red de  
Información Comunitaria de La Araucanía.

Autora: Valeria Cabrera Jorquera  
Directora de tesis: Loreto Rebolledo González

Santiago de Chile, Diciembre de 2005

## INDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	
La sociedad de la información y la brecha digital	6
CAPÍTULO I	
1.1 Globalización y TIC	16
1.2 Identidad Y TIC	23
1.3 Participación ciudadana y TIC	28
1.4 Desarrollo y Desarrollo tecnológico	32
CAPÍTULO II	
2.1 Metodología y diseño de la investigación	38
2.2 Técnicas	39
2.3 Universo de estudio	42
2.4 Muestra de estudio	42
2.5 Etapas de recolección de datos	44
CAPÍTULO III.	
ANTECEDENTES GENERALES	
3.1 Antecedentes Generales de Chile	45
3.1.1 Evolución de las TIC en Chile	47
3.1.2 Política Pública de TIC en Chile e Internet Comunitario	52
3.2 La Región de la Araucanía	57
3.2.1 Internet Comunitario en la Región de la Araucanía	59
3.2.2 La Red de Información Comunitaria de la Araucanía	61
CAPÍTULO IV.	
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TELECENTROS COMUNITARIOS DE LA RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA	
4.1 Telecentro de Lautaro	68
4.2 Telecentro de Gorbea	73
4.3 Telecentro de Puerto Saavedra	78
4.4 Entre las buenas intenciones y lo concreto	83
4.4.1 Infraestructura: posibilidades y limitaciones	83
4.4.2 Portal Red de Información Comunitaria	85
4.4.3 Los operadores: proyecciones, percepciones y realidades	91
4.4.4 Público objetivo/Usuarios reales	96
4.4.5 Alfabetización digital	102
4.4.6 Dificultades para administrar y gestionar: sustentabilidad y autonomía	106

5.4.7 ¿Quiénes no participan?	109
CAPÍTULO V.	
Apropiación Social en la Implementación Comunitaria de las TIC.	
5.1 Accesibilidad	112
5.2 Apropiación social de las TIC	117
5.2.1 Apropiación social de las TIC y desarrollo	123
5.2.2 Apropiación social de las TIC y participación ciudadana	125
5.2.3 Apropiación social de las TIC e identidad	133
COMETARIOS FINALES	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ÍNDICE DE GRÁFICOS, MAPAS Y CUADROS	
CAPÍTULO III.	
Gráfico 1: Evolución anual de conexiones según tipo de acceso	49
Gráfico 2: Distribución de conexiones de acceso conmutado	50
Gráfico 3: Distribución de conexiones de acceso dedicado	51
Gráfico 4: Infocentros por institución	56
Mapa 1: Ubicación geográfica de la IX Región en Chile	57
Cuadro 1: Resumen de los Modelos de Intervención y sus objetivos	63
Esquema 1: Estructura General del Modelo de Intervención Comunitaria	66
CAPÍTULO IV.	
Mapa 1: Comuna de Lautaro en la Araucanía	69
Mapa 2: Comuna de Gorbea en la Araucanía	74
Gráfico 1: Distribución de usuarios según género en cada telecentro	77
Gráfico 2: Distribución de usuarios por etnia en cada telecentro	78
Mapa 3: Comuna de Puerto Saavedra en la Araucanía	79
Gráfico 3: Proporción de usuarios de los telecentros que han utilizado el Portal RIC	88
Gráfico 4: Usos del Portal RIC	89
Gráfico 5: Distribución de usuarios según estructura etárea	97
Gráfico 6: Distribución de usuarios según ocupación	99
Gráfico 7: Distribución de usuarios según género	100
Gráfico 8: Distribución de usuarios según etnia	101
CAPÍTULO V.	
Cuadro 1: características de la Participación ciudadana consideradas por RIC	127
ANEXOS	
Códigos de Entrevistados	148
Abreviaturas	151

## **CAPÍTULO IV.**

### **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS TELECENTROS COMUNITARIOS DE LA RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA**

Para abordar parte de los objetivos de esta investigación, se hace una descripción del funcionamiento de los telecentros seleccionados y luego, se analiza contrastándola con los objetivos del programa Red de Información Comunitaria, así como con los relatos de los actores involucrados en él.

#### **4.1 TELECENTRO DE LAUTARO**

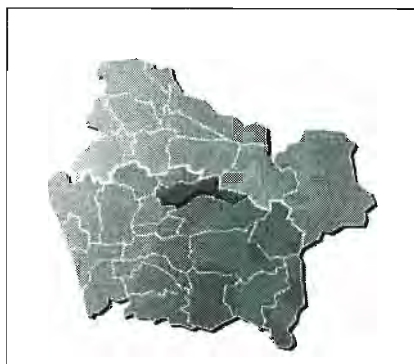
La comuna de Lautaro (Mapa 1) tiene en total 32.218 habitantes que representan el 3,71% de la población regional, de éstos el 65,40% reside en zonas urbanas y 34,60% en zonas rurales. La comuna tiene una densidad demográfica de 35, 75 habitantes por km<sup>2</sup>. Su capital comunal, Lautaro, está ubicada a 30 kilómetros al norte de Temuco y con más de 10 mil habitantes, representa el 37,5% de la población de toda la comuna. El índice de alfabetización comunal es del 79,43% y tiene 35 establecimientos de educación municipal. Su porcentaje de pobres no indigentes es de un 21,37% y de pobres indigentes es del 6,43%<sup>1</sup>. Su población mapuche total según el Censo 2002 es de 8.776 que corresponden al 27,3%, quienes en su mayoría habitan en sectores rurales y de alta montaña en la Cordillera de los Andes, aunque muchos de ellos, se han trasladado a la capital comunal. Las principales actividades económicas de la comuna son la agricultura y ganadería<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> La población 'pobre no indigente' o 'pobre' es aquella que posee un nivel de ingreso que se sitúa por debajo del mínimo que le permita satisfacer sus necesidades básicas y se considera en situación de "indigente" a aquellos hogares que, aun cuando destinaran todos sus ingresos a la satisfacción de las necesidades alimentarias de sus integrantes, no lograrían satisfacerlas adecuadamente. Y se considera en situación de "pobre" a aquellos hogares cuyos ingresos son insuficientes para satisfacer las necesidades básicas, alimentarias y no alimentarias, de sus miembros (MIDEPLAN).

<sup>2</sup> SINIM, «Ficha Comunal de Lautaro», 2004, en <http://www.sinim.cl/>.

**Mapa 1:** Comuna de Lautaro en la Araucanía



Fuente: SINIM, «Ficha Comunal de Lautaro», 2004, en <http://www.sinim.cl/>.

Lautaro, tiene una economía emergente. El municipio, en conjunto con el gobierno regional y otras entidades gubernamentales han invertido una gran cantidad de recursos en un proyecto único en la región consistente en la creación de un centro de capacitación y producción tecnológica orientada a la silvoagricultura y a las PYME, lo que ha generado muchas expectativas dentro de la comunidad. Esta comuna también tiene una mayoría de población urbana, fácil acceso desde otras comunas y poca distancia de la capital regional, Temuco. Las carreteras y caminos a los sectores rurales cuentan con una infraestructura relativamente expedita, aunque no todas ellas tienen una circulación continuada de locomoción, lo que impide que las personas del campo, viajen con frecuencia a la ciudad de Lautaro o a Temuco.

Al cierre de 2004, en la comuna de Lautaro habían cinco puntos de acceso comunitario a las TIC repartidos entre distintos programas y algunas veces compartiendo locales, como es el caso del telecentro de Red de Información Comunitaria y el infocentro de Biblioredes que están, otro es un infocentro particular subencionado que participa del programa Red Enlaces Abierta a la Comunidad, más es un infocentro financiado por SUBTEL a cargo de una consultora privada (que tiene el mismo nombre que el de la Red de Información Comunitaria: «Telecentro Comunitario de Lautaro») y otro cuyos antecedentes se desconocen.

El telecentro de Lautaro se encuentra en la calle Vicuña Mackenna 390, en el Centro Cultural Municipal, dentro de la Biblioteca Pública de la ciudad. La calle Vicuña Mackenna es una de las calles laterales de la plaza y en su extensión oeste, a tres cuadras de distancia, se emplaza el recinto del Centro Cultural. Pese a la evidente cercanía física, estas locaciones están relativamente apartadas de los lugares habituales de circulación urbana, debido a que entre éstas y la plaza media la línea del ferrocarril, que es una suerte de límite que divide la ciudad. Sin embargo, la cercanía de las oficinas municipales y la del liceo municipal ubicadas a menos de dos cuadras de distancia, acercan al telecentro a un circuito de concurrencia habitual. Al oeste del Centro Cultural, a menos de una cuadra, circula la locomoción colectiva que conecta con la ciudad de Temuco y con otros puntos internos de la ciudad de Lautaro; ahora bien, la locomoción que viene de las zonas rurales de la comuna circula lejos del centro, es más, existe un sector de la ciudad, al otro lado del río Cautín, que queda separado por un puente de casi un kilómetro, en el que hay un pequeño conjunto de locales comerciales que sirven de proveedores de alimentos, productos básicos y alcohol a los campesinos y campesinos mapuche que bajan de la cordillera una vez a la semana, lo que los mantiene alejados del centro de la ciudad y, por lo tanto, lejos del telecentro, de lo que se desprenden, en parte, los motivos de la baja cantidad de público rural que llega hasta ahí.

La Biblioteca Pública tiene una arquitectura simple. Al entrar se encuentra inmediatamente una gran sala de lectura en donde, a mano izquierda, hay un mesón de informaciones y a mano derecha uno de préstamo y recepción de libros. Al fondo de la sala están los estantes de libros, separados por paneles de poca altura; al centro de la misma sala se disponen escritorios de lectura y, en los costados, en forma de L, pegados a los muros y sin mediar ningún aparato de separación, están los computadores correspondientes al telecentro. En una de las esquinas hay un escritorio con un computador para el operador del telecentro, sobre el cual hay un cartel que dice «Telecentro de Lautaro», lo que permite identificar el telecentro para dirigirse a él

El telecentro de Lautaro, tiene seis computadores, una impresora, un scanner y un fax. Sus computadores están dispuestos en una hilera que se cruza en forma de L con otra

que tiene cuatro computadores pertenecientes al programa Biblioredes. Todos los computadores tienen conexión a Internet por ADSL. Los seis computadores del programa Red de Información Comunitaria, tienen como página de inicio la web del Portal Red de Información Comunitaria, RIC<sup>3</sup>. Uno de los computadores está habilitado para usuarios con discapacidad física y otro es de uso exclusivo del operador.

El operador actual se encuentra a la cabeza de este telecentro desde sus inicios en marzo de 2000. Él es quien administra, planifica las actividades, atiende a los usuarios del telecentro y, al mismo tiempo, es el encargado de atender a los usuarios del programa Biblioredes, asumiendo también sus capacitaciones. Este operador, como todos los de RIC, recibe una capacitación mensual que imparte la coordinación en el IIE-UFRO en Temuco, a la cual asiste o deja de asistir voluntariamente.

En lo relativo a la administración y prestación de servicios, el operador dispone los horarios de atención y los precios de uso. Este telecentro funciona mediante un mecanismo de reserva de computadores que suele hacerse en persona o por teléfono con un día de anticipación. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 hrs. en la mañana y de 14:00 a 18:00 hrs. en la tarde. El tiempo máximo de uso de los equipos es de una hora, aunque si un usuario lo pide y el operador lo considera apropiado puede ampliarse el tiempo. Los servicios de acceso a computadores y a Internet son gratuitos, los de impresora y fax, en cambio, tienen un costo mínimo que puede suprimirse si el usuario no puede pagarlo. El municipio es el encargado de suministrar los dineros para el pago de todos los insumos del telecentro.

La planificación de actividades se concentra básicamente en los cursos de alfabetización digital que se dictan cada dos semanas aproximadamente. El operador es el encargado oficial de difundir los cursos, definir los horarios en los que serán impartidos e inscribir a las personas interesadas. Los cursos de alfabetización digital, en este caso, tienen una duración de 18 horas y tienen un cupo máximo de diez personas, una por cada computador, siendo ocupados los computadores dispuestos por

---

<sup>3</sup> En lo sucesivo nos referiremos a la Red de Información Comunitaria como RIC y, al Portal Web Red de Información Comunitaria como Portal RIC.

Biblioredes y los de RIC indistintamente. En ellos se enseña a manipular los computadores, uso del procesador de texto, navegación en Internet, correo electrónico y uso de algunas páginas de gobierno como TrámiteFácil y SII<sup>4</sup>. Si se considera que los cursos de alfabetización digital se dictan cada dos semanas, el total anual de cursos son aproximadamente 20, todos ellos son gratuitos<sup>5</sup>. Dado que hay cursos en los que se completan los cupos y en otros no, el total de capacitados alcanza un promedio aproximado entre 80 y 100 personas al año.

Como los telecentros de la RIC son autónomos, el operador decide —dentro de los parámetros del programa— el énfasis en el tipo de usuarios que tendrán preferencia para ingresar a las capacitaciones que, a su vez, son planificadas de acuerdo a grupos específicos, ya sea de dirigentes sociales, adultos mayores, comerciantes u otros, lo que no quiere decir que sean excluyentes, puesto que si quedan cupos, permanecen abiertos a cualquier persona de la comunidad que manifieste interés en capacitarse.

En relación a la difusión del telecentro y de las capacitaciones, el municipio es un actor importante. Tanto el alcalde como las distintas oficinas del municipio, se preocupan de establecer alianzas con las organizaciones sociales comunales invitando a sus dirigentes y a la población en general a capacitarse. Además el operador publicita por su cuenta los cursos acudiendo a pequeños afiches.

Como se ha señalado, el operador decide qué criterios aplicar para la selección del público objetivo. En este caso, el operador se inclina por capacitar, en orden preferencial descendente, a los dirigentes sociales, a los microempresarios y luego a público en general. Esto se explica porque la orientación que da el operador a este telecentro está encaminada principalmente hacia el fortalecimiento de la participación ciudadana.

---

<sup>4</sup> Ver: <http://www.tramitefacil.gov.cl> y <http://www.sii.cl> respectivamente.

<sup>5</sup> Todos los cursos de alfabetización digital de RIC son gratuitos, esto indistintamente del telecentro donde éstos se imparten.



El mayor flujo de usuarios del telecentro se da en la tarde, esto se debe a que hay una fuerte demanda de escolares y estudiantes técnicos y universitarios que van a la biblioteca en ese horario. La gente adulta, según explica el operador, en su mayoría prefiere ocupar el telecentro en la mañana porque hay menos flujo de estudiantes, esto, debido a que se sienten disminuidos por la evidente superioridad en el manejo de las TIC de éstos últimos en relación a los usuarios adultos.

De acuerdo a los resultados de la entrevista estructurada cerrada hecha durante el mes de febrero de 2005 en el telecentro de Lautaro, los usuarios tienen un promedio de edad de 26 años, con público entre los 16 a los 69 años, lo que manifiesta una diversidad, aunque no uniforme, de usuarios de acuerdo a esta clasificación. La distribución según género, por su parte es relativamente homogénea, sin embargo, el público masculino supera en un 10% aproximado al femenino (Gráfico 1). En relación a los usuarios con pertenencia étnica, aparecen muchas más diferencias: más de un 66% de los usuarios declaran no tener pertenencia étnica, el 16, 5% declara ser mapuche y un 17, 5% no declara etnia (Gráfico 2).

#### **4.2 TELECENTRO DE GORBEA**

La comuna de Gorbea (Mapa 2) tiene 15.147 habitantes que representan el 1,75% del total regional, de los cuales el 61,84% pertenece al sector urbano y el 38,16% es de procedencia rural, de éstos últimos el 73% es de origen mapuche, sin embargo, el total comunal de personas mapuche corresponde al 10,8%. La comuna tiene una densidad demográfica de 21,92 habitantes por km<sup>2</sup><sup>6</sup>. La ciudad de Gorbea es su capital comunal y está ubicada a 44 kilómetros al sur de Temuco y concentra más de un 50% de su población total. El índice de alfabetización de la comuna es de un 82, 33% y cuenta con 18 establecimientos de educación municipal. Por su parte, el porcentaje de personas pobres no indigentes es del 31,8% y el de pobres indigentes del 13,16%. La actividad comercial de Gorbea es la agricultura, la ganadería, la producción forestal y la artesanía en madera nativa y lana.

---

<sup>6</sup> INE, XVII *Censo Nacional de Población y Vivienda 2002*, en <http://www.ine.cl>

**Mapa 2:** Comuna de Gorbea en la Araucanía.



Fuente: SINIM, «Ficha comunal de Gorbea», 2004, en <http://www.sinim.cl/>.

Gorbea, tiene dos puntos de acceso comunitario, uno perteneciente a la Red de Información Comunitaria y el otro es un infocentro cuyas instituciones responsables son FOSIS, BancoEstado y el Municipio. Gorbea no cuenta con ninguno de los 48 infocentros dispuestos por Biblioredes en la región.

El telecentro de Gorbea se encuentra ubicado en las inmediaciones de la Biblioteca Pública, calle Cochrane 999, a dos cuadras de la plaza principal. Este telecentro es una construcción independiente, de madera y pequeña, de unos 4 metros de ancho por unos 6 de largo, que está en la parte trasera de la biblioteca, es decir, al lado contrario del frontis del edificio, lo que le da poca visibilidad. Sin embargo, la Biblioteca y el telecentro se encuentran en un lugar de fácil acceso, están en el pequeño centro comercial de la ciudad, cerca de las oficinas municipales y del liceo público en la calle donde circula la locomoción colectiva que conecta con Temuco y las localidades rurales de la comuna.

Este telecentro tiene dos puertas de acceso, una independiente de la biblioteca a la que se accede desde un patio lateral y otra interior que conecta con su sala de lectura. El telecentro tiene seis computadores, una impresora, un fax y una *web cam*. Los

computadores están dispuestos en dos hileras y dos de ellos se comparten con la biblioteca, uno está habilitado para usuarios discapacitados y uno es de uso exclusivo del operador, todos están conectados a Internet por ADSL y tienen la Página del *Portal RIC* como página de inicio.

Su operador es ingeniero civil en informática y está a la cabeza del telecentro desde sus inicios en el año 2003, él es quien administra, planifica las actividades y atiende a los usuarios facilitándoles todo tipo de ayuda y tiene, además, una segunda persona a cargo. Ambos reciben una capacitación mensual impartida por la coordinación en el IIE-UFRO en Temuco, a la que asisten voluntariamente.

La administración del Telecentro de Gorbea está mediada por la municipalidad. Entre ésta y el operador se estableció un cobro mínimo por todos los servicios, incluidos acceso a computadores e Internet, impresiones y envío de fax. El horario de atención es continuado, de lunes a viernes entre 9:00 a 18:00 hrs. El operador maneja los dineros y éstos son entregados al municipio para ser redestinados a los insumos del local. El acceso a los computadores y a Internet es libre, es decir, no se precisa de reserva previa, y el tiempo de permanencia depende de la capacidad de pago de los usuarios, aunque según el criterio del operador, los costos y los tiempos se pueden flexibilizar.

Según ha dispuesto el municipio, el operador tiene como objetivo lograr la autosustentabilidad del telecentro, es decir, en determinado momento el telecentro tendría que solventarse económicamente solo, lo que explica el cobro de servicios. Sin embargo, los bajos costos que se exigen, no presagian buenos resultados, lo que pone en alerta sobre las intenciones de implementar un telecentro comunitario con tales expectativas.

Las capacitaciones que se imparten aquí, también se concentran en cursos de alfabetización digital, en este caso, dirigidos principalmente a gente adulta de más de 25 años, de preferencia mujeres dueñas de casa, personas de la tercera edad y discapacitados, cuestión que tampoco excluye a otros tipos de usuarios, puesto que los

cursos están abiertos a todas las personas interesadas con el requisito único de pertenecer a la comuna.

En este caso, el municipio también es un actor importante en la promoción y difusión. Las personas desocupadas que buscan trabajo por medio de él, lo encuentren o no, son enviadas al telecentro para ser alfabetizadas digitalmente. Los cursos se imparten en tres módulos básicos: manipulación del computador y Word, navegación en Internet y correo electrónico, estos tres módulos se dividen en seis clases presenciales y tres no presenciales, lo que toma un tiempo total de dos semanas o más, dependiendo de la capacidad de aprendizaje del grupo, del tiempo del operador y de las condiciones climáticas.

El Telecentro de Gorbea busca la inserción social de personas que no tienen mayores vínculos sociales puesto que, según se ha explicado, existe otro telecentro que está dispuesto específicamente para el fomento productivo en donde se alfabetiza digitalmente a microempresarios, artesanos, campesinos e integrantes de talleres laborales<sup>7</sup>. Por este motivo, el operador explica que se preocupa preferentemente de capacitar a dueñas de casa y a personas de la tercera edad a quienes ve más segregadas de la actividad social, luego a discapacitados y personas sin trabajo que, según él considera, tendrán más oportunidades laborales si realizan los cursos. El telecentro de Gorbea tiene muy poco público joven, esto se debe a que el programa Red Enlaces en los colegios abarca a este tipo de público. El operador es enfático al respecto, puesto que considera que si hay otros programas dirigidos a determinados tipos de públicos, no tiene sentido que éstos se mezclen en unos y otros.

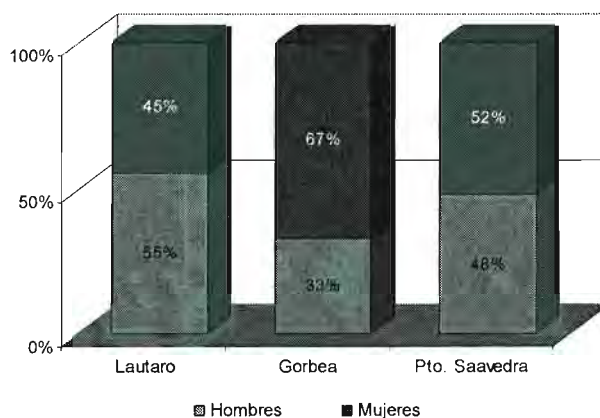
El flujo de usuarios es equilibrado, las dueñas de casa y las personas de la tercera edad prefieren ir en la mañana y se dedican, básicamente a revisar su correspondencia. Durante las tardes no varía mayormente el flujo en cantidad, sino que el tipo de usuarios: jóvenes universitarios, técnicos y profesionales.

---

<sup>7</sup> Es el caso del Infocentro de Gorbea, que tiene su propia página Web, <http://www.infogorbea.cl>.

Los datos obtenidos de la entrevista estructurada cerrada efectuada en el mes de febrero de 2005 a los usuarios del telecentro de Gorbea, indican que la distribución de éstos según edad es muy diferente a la del telecentro de Lautaro y, como veremos, que la de Puerto Saavedra, con un promedio de edad de 39 años entre un mínimo de 22 y un máximo de 60, lo que se explica al considerar las inclinaciones del operador por el público adulto y femenino. Por lo mismo, en cuanto a la distribución de usuarios según género, el hecho de que Gorbea tenga un 67% de público femenino, tampoco produce sorpresas, aunque, no deja de ser relevante el nivel de integración de las mujeres en comunas con tan alta ruralidad, dado que en las zonas principalmente rurales la segregación por género reduce a las mujeres sólo a las labores del hogar, dejándolas fuera de los circuitos sociales y de la participación en actividades comunitarias (Gráfico 1). En relación a la distribución de usuarios según etnia, el telecentro de Gorbea muestra una distribución muy similar a la de Lautaro, con un 67% de público que declara no tener pertenencia étnica, un 16,5% que dice ser mapuche y otro 16,5% no declara etnia (Gráfico 2).

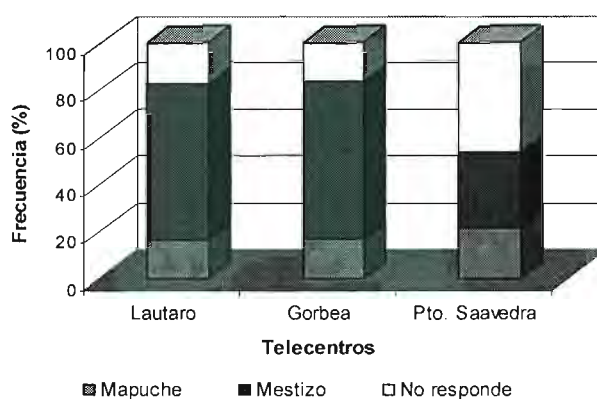
**Gráfico 1:** Distribución de usuarios según género en cada telecentro.



Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia.

En los casos de estos dos telecentros, la baja cantidad de usuarios con pertenencia mapuche, se puede desprender de dos factores comunes: 1) Ninguno de los dos telecentros tiene cobertura hacia público rural de los sectores precordilleranos y la gente rural que se acerca es minoritaria, esto es, si la mayoría de ellas viene a las capitales comunales a realizar trámites y compras de abastecimiento semanal, quincenal o mensual, es difícil que puedan hacer capacitaciones de alfabetización digital y posteriormente ocupar los telecentros por razones de tiempo y distancia. 2) Las orientaciones de ambos telecentros no incluyen una prioridad o preferencia hacia este tipo de público, de hecho, en ninguno de los dos telecentros se ha planificado una política de integración de estos grupos, lo que produce también un fenómeno de desinformación acerca de los servicios y horarios de atención de los telecentros tanto para la gente mapuche como para la gente de los sectores rurales en general.

**Gráfico 2:** Distribución de usuarios por etnia en cada telecentro.



Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia.

#### 4.3 TELECENTRO DE PUERTO SAAVEDRA.

Puerto Saavedra (Mapa 3), con 14.034 habitantes es la tercera comuna más pobre de Chile, su población total representa el 1,61% de la población regional total. La población urbana alcanza apenas el 19,09%, y su población rural, ampliamente

mayoritaria, alcanza el 80,91%<sup>8</sup>. Su capital, Puerto Saavedra, está ubicada a 99 Km. al sur-oeste de Temuco en el Océano Pacífico y tiene una población de 5500 habitantes. Sus actividades económicas son fundamentalmente la pesca artesanal, la pequeña agricultura, y la venta de artesanía típica lafquenche (mapuche de la costa). La población mapuche de esta comuna es una de las más grandes del país, con el 23,5% de la población comunal, porcentaje del cual el 53% corresponde al total rural comunal. El índice de alfabetización de esta comuna es del 73,64%, contando con 8 establecimientos educacionales municipales. Por su parte, el porcentaje de personas pobres no indigentes alcanza el 21,86% del total de la población comunal y el de pobres indigentes constituye el 16,43%<sup>9</sup>. Una característica de esta comuna tiene que ver con sus dificultades de acceso, dado que un gran número de sus comunidades rurales viven en sectores alejados de la capital comunal y el acceso a ellas es por vía marítima o lacustre. Muchas veces los sectores apartados quedan aislados, situación que se agudiza en temporada de invierno dado el lluvioso clima y sus fuertes vientos.

**Mapa 3:** Comuna de Puerto Saavedra en la Araucanía



Fuente: SINIM, «Ficha comunal de Puerto Saavedra», 2004, en <http://www.sinim.cl/>.

Se suman a sus dificultades de acceso, los conflictos por tierras de los lafquenche, la precariedad de la producción de los pescadores por las inclemencias climáticas, los problemas de organización comunitaria dada la diversidad de demandas de acuerdo a

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> SINIM, «Ficha Comunal de Puerto Saavedra», 2004, en <http://www.sinim.cl/>.

los intereses de su población y el bajo presupuesto municipal. Es una de las comunas más intervenidas por programas de gobierno y ONGs, lo que ha desembocado en una suerte de paternalismo que confunde a los pobladores a la hora de diferenciar sus propias demandas de los ofrecimientos de las autoridades.

Puerto Saavedra tiene distintos locales de telecentros e infocentros que sirven de plataforma tecnológica, una perteneciente a la Red de Información Comunitaria, tres a Biblioredes y un infocentro de los cuales, algunos comparten sedes.<sup>10</sup>

El telecentro de Puerto Saavedra también se encuentra en la Biblioteca Pública, ubicada en la calle principal, Ejército esquina J.J. Latorre s/n. El este telecentro tiene la particularidad de estar en un lugar muy céntrico y a la vista. Puerto Saavedra tiene sólo una calle principal, en donde frente al Telecentro está la municipalidad, al lado, hay una oficina de SERNAPESCA y también la de un abogado municipal, todas estas oficinas son de alta circulación de público. Por otro lado, a menos de una cuadra se encuentra la plaza de la ciudad donde llegan los buses con la gente de los sectores rurales y buses intercomunales. Lo que da mayor accesibilidad al telecentro a la gente de sectores rurales, mayoritariamente mapuche.

El local de la biblioteca tiene forma de U, la puerta de entrada tiene acceso directo desde la calle y conecta con la sala de lectura, que es el ala más amplia de la construcción. A mano izquierda de la entrada hay un mesón de entrega y recepción de libros en donde también se hace la reserva de los computadores, a mano derecha hay un pasillo estrecho, de unos 3 metros de ancho por unos 6 de largo, en donde se encuentran instalados en hilera 5 computadores correspondientes a RIC, uno está habilitado para usuarios discapacitados, uno es de uso exclusivo del operador y debido a que cuatro de ellos se encuentran con daño en el disco duro, teclados o monitor, actualmente sólo este está funcionando, todos ellos tendrían que tener la página del Portal RIC como página

---

<sup>10</sup> Los números de telecentros e infocentros de cada una de las comunas fue elaborada partir del Catastro Nacional de Infocentros publicado por la SUBTEL a junio de 2004 ([www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)), además se cuentan los infocentros pertenecientes a Biblioredes según sus publicaciones regionales con fecha marzo de 2005 ([www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl)). No se cuentan los infocentros pertenecientes a la Red Enlaces, cabe señalar también, que la Campaña de Alfabetización Digital ocupa como plataforma tecnológica las dependencias ya existentes de los programas anteriormente señalados.



de inicio. Al final del pasillo, perpendicularmente, hay una puerta en forma de arco que conecta con una habitación de madera alargada y pequeña en donde se encuentran otros 5 computadores que pertenecen a Biblioredes. Todos los computadores, los de RIC como los de Biblioredes, tienen conexión ADSL. El telecentro tiene una impresora, un scanner, un fax y una fotocopidora.

Su operadora es técnico bibliotecóloga, y cumple varias funciones además de atender a los usuarios del telecentro y facilitarles la ayuda que soliciten. Es la encargada del Centro Cultural Municipal y de la biblioteca, es la operadora del infocentro Biblioredes y la operadora del Telecentro RIC.

La operadora, al igual que en los casos anteriores, es quien gestiona el telecentro, pero en este caso lo hace con completa autonomía, cuestión que la distingue, sobre todo porque ella es la encargada de la biblioteca. En relación al préstamo de servicios, el acceso a Internet es gratuito y los usuarios acceden sin la necesidad de hacer una reserva previa obligatoria. Lo usual es que los usuarios lleguen y se inscriban en una lista de espera, pero también tienen la posibilidad de inscribirse con uno o más días de anticipación. El tiempo de permanencia es de un máximo de ½ hora, que se puede extender si no hay usuarios en espera. Todos los demás servicios —fotocopidora, impresión y fax— tienen un costo mínimo de uso dispuesto por la misma operadora, los cuales se pueden rebajar o suprimir si el usuario manifiesta que no puede cubrirlos. Como en esta biblioteca también se encuentra el infocentro de Biblioredes, la operadora permite que los usuarios del programa RIC accedan a los computadores de Biblioredes mezclando así a los usuarios de los dos programas.

Por otro lado, la operadora planifica y dicta los cursos de alfabetización digital. Siguiendo los criterios que ella misma ha estipulado, los cursos se dirigen preferentemente a personas que forman parte de agrupaciones de talleres laborales, artesanos y pescadores, pero, al igual que en los casos de Lautaro y Gorbea, los cursos son abiertos a todos los interesados que pertenezcan a la comuna. Las capacitaciones se dividen en dos niveles: básico y avanzado. El nivel básico consiste en conocimiento del teclado, el Mouse y el computador; y en el segundo nivel se enseña Word, Excel,

navegación en Internet y correo electrónico, los usuarios en capacitación deciden si avanzan de uno a otro nivel de acuerdo a sus propios intereses. El tiempo de duración de los dos niveles tiene un máximo de 12 horas, divididas en 3 clases, tres veces a la semana; los que quieren seguir aprendiendo lo pueden hacer, y en ese caso se les enseña a diseñar páginas web y a subirlas a Internet.

La afluencia de público en la biblioteca de Puerto Saavedra es muy alta, lo que se vincula a la orientación que le da su encargada, que insiste en que la gente entienda que la biblioteca es un espacio abierto y de servicio a la comunidad. Esto se convierte en uno de los motivos por lo cuales el mismo público de la biblioteca, que no sólo va a consultar libros sino que a buscar el periódico del día, a fotocopiar documentos y a pedir información general, sea gran parte del público que, a su vez, ocupa el telecentro. Mucha de la gente de sectores rurales que tiene que esperar para que lo atiendan en la municipalidad o para que salga el bus que lo llevará de vuelta a su comunidad, se queda en la biblioteca haciendo tiempo o vida social. La operadora del telecentro de Puerto Saavedra tiene una vocación muy marcada de servicio social y a ella recurre mucha gente a pedir ayuda de todo tipo.

Según los resultados de la entrevista estructurada cerrada realizada durante el mes de febrero de 2005 en el telecentro de esta comuna, la distribución de usuarios según grupos de edad, tiene un promedio de 25, 2 años dentro de un margen entre los 12 como mínimo y 70 como máximo. Ahora bien, el hecho de que se incluyan usuarios menores de 18 años, tal como se plantea el público objetivo desde la coordinación de RIC, tiene que ver con el hecho de que la operadora fusiona los servicios de Biblioredes con los de RIC. Por su parte, la distribución de usuarios conforme al género, muestra un mayor equilibrio que los dos telecentros anteriores, con un 52% de usuarias mujeres y un 48% de usuarios hombres, con un 4% más de público femenino (Gráfico 1). En el caso de la distribución de usuarios según pertenencia étnica es más complejo de analizar, dado que un 32, 14% del total de usuarios entrevistados declara no tener pertenencia étnica, el 21,42% se declara mapuche y un 46, 42% no declara etnia (Gráfico 2). Si se considera el hecho que la comuna de Puerto Saavedra es una de las que tiene mayor número de población indígena dentro de la IX región, es muy decidor el que un gran

número de personas evite pronunciarse sobre su procedencia dado que, según relatan los mismos usuarios y no usuarios mapuche, la discriminación hacia ellos es muy marcada.

#### **4.4 ENTRE LAS BUENAS INTENCIONES Y LO CONCRETO.**

Como se señaló, el programa RIC tiene una política común para todos sus telecentros, a través de la cual ha generado diversas estrategias para cubrir sus objetivos. Al mismo tiempo, el programa RIC se adecua a los objetivos de la política nacional de TIC que ha optado por inclinarse hacia la masificación de la conectividad y el acceso, el Gobierno Electrónico y la participación ciudadana. Las características propias de la región de la Araucanía, por su parte, han exigido orientaciones específicas para este programa, las que han debido considerar la diversidad social, cultural y económica, así como la alta ruralidad. Para esto RIC elaboró distintos modelos de intervención, de los cuales, analizaremos los relativos a la implementación, al sistema de información, formación de capital humano, intervención comunitaria y gestión y sustentabilidad económica.

##### **4.4.1 Infraestructura: Posibilidades y Limitaciones.**

Todo lo relativo a la infraestructura de los telecentros RIC, está planificado de acuerdo al Modelo de Intervención de Implementación de Telecentros. Este modelo, tiene cuatro etapas: 1) Estudio de factibilidad técnica, en la cual se hace un estudio en terreno que asegure las condiciones óptimas de local, conectividad, suministro eléctrico, accesibilidad y seguridad. 2) Implementación (marcha blanca), que corresponde a la instalación del equipo tecnológico en el espacio físico. 3) Estado de Régimen, es la puesta en marcha del funcionamiento del telecentro en el que son considerados todos los servicios del telecentro, los operadores y la circulación del público. 4) Transferencia, comprende la etapa de provisión de condiciones que permitan la gestión autónoma del telecentro<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Garrido et al., *Red de Información Comunitaria: Siete años aportando al cierre de la brecha digital en la Araucanía*, FLACSO Chile y UFRO, Santiago, 2005, p. 64-7.

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

« Aquí se produce un cuello de botella, hay horarios en los que viene más gente que los equipos que tenemos. El hecho de estar acá [en la biblioteca] a mi no me permite crecer, porque no puedo crear ningún proyecto, porque no tengo espacio. Entonces vienen acá y te dicen: "¿Dónde vamos a poner los equipos?" » (Entrevista a O-1, 14 de febrero de 2005).

El número de equipos es un tema recurrente tanto para los operadores como para los usuarios, puesto que de él depende el tiempo que se dispone para el uso de los mismos. Los operadores sostienen que muchas veces la cantidad de público sobrepasa el número de equipos, aunque este problema no se da todo el tiempo, genera una insatisfacción de los operadores con respecto al servicio que están prestando y una mala percepción en los usuarios, que piensan que les están controlando el tiempo y que les coartan la libertad de navegar tranquilamente.

«Yo no ocupo el telecentro porque estoy toda la semana afuera, pero he ido y la conexión es rápida y tiene buenos equipos, pero es muy poco tiempo el que dan para cada persona, pero más que eso, es súper bueno». (Entrevista a HJ5, 12 de junio de 2005).

«Faltan equipos para dar mayor tiempo, porque son muy pocos los tiempos para ocupar los equipos, tiene que ser muy preciso lo que tu andai (sic) buscando. Porque si la mayoría de la gente no sabe usar bien los

computadores y no sabe lo que busca, entonces no alcanza a nada, tienes 1/2 hora, simplemente no se alcanza a hacer lo que se llama navegar» (Entrevista a H6, 12 de junio de 2005).

Sin embargo, los operadores comprenden que la calidad de los servicios que entrega el telecentro puede sobreponerse a los problemas de local y de cantidad equipos con los que cuentan; consideran que éstos son producto de un esfuerzo conjunto entre la municipalidad y la coordinación y están concientes que si tienen sus objetivos claros y realizan las alfabetización digital y una atención al público bien definida, los telecentros pueden aportar al cierre de la brecha digital.

Las limitaciones de infraestructura traen como consecuencia que la dinámica de los telecentros, desde el punto de vista del mecanismo de acceso como desde el de las capacitaciones, se convierta en una actividad automática y monótona en donde la creatividad y la innovación pierden sus espacios. Aunque los operadores saben que la calidad no depende sólo de la cantidad de equipos ni de la dependencia a los locales donde se instalan los telecentros, ellos mantienen una actitud pasiva en relación a estas condiciones, extendiéndolas a toda el área de servicios. Los operadores asumen que la infraestructura no es de su responsabilidad, pero supeditan la calidad de todos los servicios a esta, generando un círculo vicioso de la que se desprende una falta de creatividad o de incentivo para superarlos.

#### **4.4.2 Portal Red de Información Comunitaria.**

Como se señaló, RIC tiene un portal Web: el *Portal RIC*, [www.redcomunitaria.cl](http://www.redcomunitaria.cl), con treinta y dos subportales o páginas correspondientes a cada uno de los telecentros asociados. La creación de este Portal corresponde a los objetivos del Modelo de Intervención de Sistema de Información, según el cual se intenta incorporar a las identidades locales por medio de la información<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, p. 68.

Si bien, el objetivo del Portal es generar flujos de información con contenidos locales que fortalezcan tanto la identidad como el desarrollo local y la participación ciudadana, sólo una de las páginas se encuentra actualizada. Los motivos que generan tal abandono del Portal, según indican en la coordinación de IIE-UFRO y relatan los mismos operadores, son variados: destaca el que sean los operadores los encargados de alimentarlos sin tener muy claro los objetivos y la forma sobre cómo hacerlo. Pese a que todos saben la existencia del Portal, dado que éste es página de inicio, y han recibido capacitaciones para utilizarlo, persiste una inactividad del mismo sin que existan todavía mecanismos planificados para activarlo, por lo tanto, tal activación depende, hasta el momento, de la buena disposición que los operadores manifiesten considerando, a la vez, el tiempo del que en cada caso éstos disponen.

«Debo decir que he sido bastante flojo para poner información, la página no está actualizada y hay otras donde no hay absolutamente nada. Pero no es falta de motivación, sino falta de tiempo. En realidad nosotros tenemos que ver la atención, la distribución, la rendición y el tiempo no alcanza» (Entrevista a O-2, 15 de febrero de 2005).

Por otro lado, los operadores perciben que el interés de los usuarios del telecentro por entrar al Portal RIC existe. El hecho de que éste sea la página de inicio de los computadores que pertenecen al proyecto<sup>13</sup> permite que todos los usuarios del telecentro tengan contacto con el Portal. Sin embargo, los que sienten curiosidad por navegar allí no encuentran información que les interese. Según los operadores, el mayor interés es el de saber cómo aparece su propia comuna en Internet, por eso ingresan con mucha curiosidad pero, salvo excepciones, no encuentran información que los identifique o que los satisfaga, tanto dentro del Portal como en la Web en general. Así lo relata, un joven universitario que piensa que su comuna es mucho más de lo que se muestra en Internet.

«Yo la otra vez me puse a ver cómo aparecía Puerto en Internet y me metí al Portal y a la página de la región, y sobre todas las otras comunas salía

---

<sup>13</sup> En los casos de los telecentros cuya infraestructura total incluye computadores del Programa Biblioredes, tiene los equipos correspondientes a cada programa con sus respectivas páginas de inicio.

información espectacular y sobre Puerto no salía nada. Decía: ' Puerto Saavedra tiene 5 Km. de playa'. (Entrevista a HJ5, 12 de junio de 2005).

El caso de Puerto Saavedra es particular, dado que, excepto uno, los computadores de RIC están dañados, el Portal RIC es página de inicio del único que está funcionando: precisamente el de uso exclusivo del operador. Esto implica que los usuarios sólo se relacionen con el Portal de Biblioredes —cuyos contenidos están más vinculados a materiales de uso escolar— y desconozcan también, que el telecentro comunitario pertenece a otro programa y a otros objetivos.

Como dentro de los objetivos del Portal RIC, lo principal es la generación de contenidos locales, se espera que también los usuarios del telecentro contribuyan a su desarrollo con información local de tipo cultural, comercial y ciudadana. Para esto, es fundamental contar con el interés y la ayuda del operador, a él corresponde difundir los beneficios que acarrearía su uso y a la vez, es a quien corresponde reunir la información que los usuarios sientan la necesidad o inquietud de publicar. Pero el Portal, tal como lo señala uno de los operadores, es subutilizado.

«Los usuarios sí tienen interés por el portal, o mejor dicho, sienten curiosidad por saber si ellos mismos, su localidad, está en Internet y qué dicen. Se produce eso de que sienten identificados, lo mismo con información de toda la región, hay veces que ingresan a otras páginas del portal, pero no encuentran nada y eso los desmotiva y pierden interés. El portal está subutilizado, no se ocupa más de un 10% de su capacidad» (Entrevista a O-2, 15 de febrero de 2005).

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

«El portal fue horrible, no funcionó. Para empezar era complicado subir los datos y era feo. Nadie se acercó al portal, nadie subió información, siempre lo mismo. Y a mi no me gusta subir información. Bueno el año pasado se creo otro portal, más fácil y ahora estamos tomando el peso, nos capacitaron y lo estamos manejando, es súper importante [...]. Yo no he trabajado en el foro porque se me había olvidado. Lo que pasa es que tengo que hacer muchas pegas, tengo que estar en el telecentro, capacitar gente, subir información y tengo que estar en el Departamento de Cultura» (Entrevista a O- 3, 16 de febrero de 2005).

El interés de los usuarios por el Portal es complicado de medir, según se desprende de la entrevista estructurada cerrada realizada en el mes de febrero de 2005, más de un 60 % de los usuarios del telecentro lo ha utilizado y, más del 30% restante que no lo ha visitado, no ingresa a él pese a que es página de inicio o ha ingresado a las máquinas que corresponden a Biblioredes (Gráfico 3).

**Gráfico 3:** Proporción de usuarios de los telecentros que han utilizado el Portal RIC.



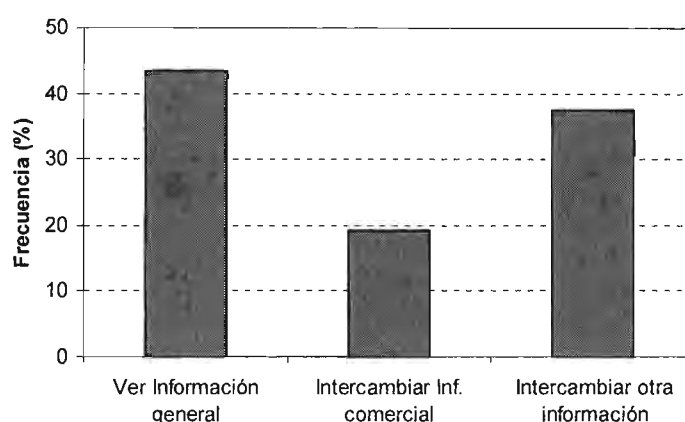
Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia.

Entre quienes han utilizado el Portal, que corresponde a más de un 40% de los entrevistados, la mayoría dice haber buscado información general en él, de lo que se desprende que han ingresado para ver información local y regional que les interese. En cuanto al intercambio 'información comercial' el porcentaje no supera el 20%, de lo que se deducen dos cosas, primero que la mayoría desconoce que ahí pueden encontrar este tipo de información y segundo, que simplemente no la encuentran. Por otro lado, los que sostienen buscar 'otro tipo de información', que corresponden a más de un 40% de



los entrevistados, indican que por lo menos han navegado en el Portal RIC (Gráfico 4). Sin embargo, es un hecho constatado por los operadores el que ningún usuario haya podido subir información y, también, el que no exista participación en los foros pues en ellos no existen registros de ingreso. Pese a todo esto, es muy difícil que un usuario de los telecentros manifieste un desconocimiento total del Portal RIC.

**Gráfico 4: Usos del Portal RIC.**



.Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia.

Tanto la coordinación como los operadores saben que el Portal RIC es elemental para generar un intercambio de información local y global, sin embargo, los operadores no lo utilizan señalando entre los motivos falta de tiempo, flojera, desinformación, dificultades con el diseño de la interfaz que, según relatan, ha sufrido tres modificaciones desde que está en circulación, considerándola de difícil uso tanto para ellos como para los usuarios del telecentro<sup>14</sup>.

«Una persona que recién se alfabetiza digitalmente, difícilmente podrá alimentar la página [...]. El Portal es página de inicio, así que toda la gente la ve. En su tiempo tuvo bastante vida: podían publicar sus noticias, eventos, imágenes, después la cambiaron por una segunda edición que fue un fracaso, era chino» (Entrevista a O-1, 14 de febrero, de 2005).

<sup>14</sup> Para una definición de interfaz, ver Glosario de Informática e Internet Compilado por PanamáCOM (Interfaz Común de Pasarela, Interfaz de Usuario basada en Web, Interfaz Gráfica de Usuario), en <http://glosario.panamacom.com>, s/f.

Existe una falta de dirección o compromiso de los operadores considerando que una de las instancias para introducir a los usuarios en el uso del Portal RIC es precisamente cuando éstos realizan la alfabetización digital, momento que sería el más idóneo para enseñarles la importancia de la generación de contenidos locales en los que los beneficiados directos son los integrantes de las comunidades involucradas. Y aunque según lo apuntan los operadores, la última versión del Portal RIC es de más fácil uso, salvo contadas excepciones, éste sigue sin ser utilizado.

«El tema del Portal está diseñado para hacerlo fácil. Pero el tema de la atención al público nos ha consumido todo el tiempo. Entonces, por ahí aparece el Portal bastante deteriorado y no sé qué solución darle. En el caso que tuviéramos que dedicarnos sólo al telecentro podría ser que el Portal de Lautaro estuviera más actualizado [...]. Porque yo ahora termino mi jornada a las 19:30, luego hago el curso de alfabetización hasta las 21:30, después hago mantención, tengo que dejar todo listo para mañana y estoy acá antes de la 9:00 y ponerme a actualizar el portal a esa hora...» (Entrevista a O-1, 14 de febrero de 2005).

Otro de los impedimentos que se agregan, es que el criterio de selección de los contenidos que se publican en el Portal, es de responsabilidad de los operadores. En algunos casos se generan molestias en la comunidad cuando se publica cierta información comercial o sobre actividades de algunas organizaciones y otra no es publicada por el simple hecho de que no se maneja la totalidad de la información local. En algunos casos la publicación depende de los usuarios que anotan en un papel lo que quieren que sea publicado acerca de su negocio u actividad y se lo piden directamente al operador, pero cuando esta instancia no se da, los operadores deben hacer un esfuerzo de buena voluntad recopilando información parcial y para subirla al Portal RIC, dejando fuera las actividades que desconocen. Por otro lado, deben ser muy cuidadosos porque temen que cierto tipo de información pueda herir susceptibilidades de algunos integrantes de la comunidad.

La página correspondiente al Telecentro de Carahue, sí cuenta con información general y con alguno que otro dato actualizado, no obstante, el operador que la alimenta no sabe bien para qué lo hace y sostiene que la tiene abandonada sin notar que él es

prácticamente el único del total de los treinta dos operadores de la RIC que mantiene operativa su página, ésta tiene varias ventanas con información local, entre las que se cuenta una historia de la comuna, fotografías históricas desde su fundación hasta la actualidad, un diccionario con términos mapuche y otro con los apelativos o sobrenombres más conocidos en la zona, además, contiene información turística y una agenda de las actividades organizadas por la municipalidad y por organizaciones sociales.

De todos modos, el resultado final del Portal RIC habla por sí solo: no hay información, no hay interacción, no hay flujo de contenidos. Tanto los operadores que suben información al Portal como los que no lo hacen, tienen una postura indiferente frente a los beneficios que éste pueda traer a la comunidad, por el contrario, sienten que el encargarse del desarrollo del Portal RIC se convierte en una sobrecarga de trabajo. La inexistencia de flujos de información y contenidos significativos para la comunidad en el Portal RIC, apunta, por un lado, a la necesidad de una reflexión acerca de la relación de los usuarios con los contenidos de la red en general y a la posibilidad real que ellos tienen, en cuanto a sus habilidades tecnológicas, de acceder a ellos y utilizarlos en beneficio individual y comunitario.

#### **4.4.3 Los operadores: proyecciones, percepciones y realidades.**

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

Es un hecho, que el cumplimiento de la labor de los operadores excede a lo propio de las funciones que corresponden al telecentro en el plano de la gestión y administración.

«El tema es que el caudal de trabajo ya nos superó» (Entrevista a O-1, 14 de febrero de 2005).

Gestionar y administrar el telecentro significa, *grosso modo*, preocuparse de la mantención de los computadores y demás *hardware*; disponer del tiempo de uso de éstos por los usuarios; atender las consultas de los usuarios; planificar las capacitaciones y ejecutarlas; alimentar el Portal RIC y ocuparse de la difusión.

Además de estas tareas aparentemente simples y rutinarias los operadores deben mantenerlas orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos generales y transversales indicados por la coordinación de RIC dentro de los parámetros de los ocho modelos de intervención.

El operador está involucrado directamente en el desarrollo de dos de los modelos: el Modelo de Formación de Capital Humano, según el cual, en primera instancia, ellos deben participar de una capacitación mensual para operadores a cargo de la coordinación, que se realiza en el IIE-UFRO en Temuco, lo que requiere de un viaje mensual a la capital regional desde sus respectivas localidades. Esta capacitación se desarrolla durante un día completo y ahí son instruidos y actualizados sobre las políticas del gobierno en materia de TIC, estrategias de manejo, gestión y apoyo psicológico; y el Modelo de Intervención Comunitaria, de acuerdo al cual, los operadores deben también generar estrategias para contribuir al desarrollo endógeno (o local), la participación ciudadana, la organización social, la educación, cultura e idiosincrasia de las comunidades<sup>15</sup>. Es decir, en esta segunda instancia, a los operadores les corresponde participar en la formación de capital humano alfabetizando digitalmente y habilitando a los miembros de la comunidad, entregando herramientas para que éstos se integren a la sociedad de la información.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, pp. 69-72 y 84-88.

Casi todos los telecentros que se encuentran dentro de las bibliotecas comparten local también con los infocentros de Biblioredes<sup>16</sup>. En estos casos, el operador también se encarga de este programa, lo que duplica, literalmente, sus labores. Dado que Biblioredes es un programa de universalización del acceso a las TIC en donde también se incluyen capacitaciones permanentes de alfabetización digital, los operadores tienen que cubrir los objetivos de RIC y de Biblioredes, que son diferentes.

La combinación de programas y, por lo tanto, de objetivos, además de duplicar la carga de trabajo, produce en los operadores una fuerte impresión de que si bien los programas utilizan los mismos mecanismos estratégicos para acortar la brecha digital, difieren en sus objetivos, lo que genera conflictos en el modo de entender y de actuar de los operadores. A su vez, se manifiestan claras discrepancias con los objetivos de Biblioredes que es un programa que comenzó a funcionar un par de años más tarde que RIC. Los operadores coinciden en la opinión que Biblioredes es un proyecto tecnológico distinto que RIC, al que consideran un proyecto social y los distinguen según los siguientes elementos: el público objetivo (niños y adultos para Biblioredes y adultos para los telecentros comunitarios); la prestación de servicios (enfocadas a información de biblioteca, tareas escolares para el primero y servicio social y entretenimiento para el segundo) y; metas de las capacitaciones (orientadas a un objetivo cuantitativo en el primero y cualitativo en el segundo).

«Me puse a capacitar gente y el problema es que Biblioredes quería una cosa y el telecentro otra. Que Biblioredes quería cantidad de capacitados y telecentro calidad. Entonces mi compañero por capacitar gente había mucha que no aprendía suficiente, porque la capacitación era muy rápida, era traer gente y traer gente, lo básico de una capacitación son 14 horas, y si yo veo que en 14 horas una persona no aprende, yo le hago más horas. Pero Biblioredes no, les hace las 14 horas y después tienen que venir a practicar no más. Yo nunca iba a las capacitaciones de Biblioredes, porque hay capacitaciones del telecentro comunitario y Biblioredes, y yo voy a las del telecentro [...]. Había gente que venía a reclamar y decía que no aprendió nada aquí y le entregaban certificado y le decían que habían terminado la capacitación». (Entrevista a O-3, 16 de febrero de 2005).

---

<sup>16</sup> Los infocentros de Biblioredes, al igual que los telecentros RIC, son implementados con la colaboración de los municipios y ellos los disponen en sus bibliotecas públicas, fuera de los establecimientos educacionales puesto que en éstos se ha implementado la Red Enlaces.

Pero el problema no se detiene ahí. Los operadores que no son jefes del departamento donde está instalado el telecentro, reciben instrucciones de los encargados de local, de Biblioredes, de RIC, de la municipalidad, lo que genera la sensación de que no tienen una línea definida de tareas. Algunos operadores son también los encargados de biblioteca, o encargados culturales, lo que equivale a que sean ellos mismos los que determinan el funcionamiento tanto de la biblioteca como del telecentro y de Biblioredes, en los casos en los que éste programa está implementado.

Otro elemento que promueve conflictos, esta vez no muy bien explicitados por los operadores, es que la coordinación sostiene que los telecentros sirven de «plataforma tecnológica», lo que quiere decir que deben ser capaces de mantener en funciones diferentes programas, sean estos de fomento productivo, educación o participación ciudadana. Ahora bien, la realidad con la que chocan los operadores, a saber, la falta de tiempo y autodeterminación, la confusión con las diferentes metas y orientaciones de cada programa, las capacitaciones que reciben, no les impide ampliar coherentemente el espectro de actividades. Por ejemplo, si una institución de fomento productivo quiere alfabetizar digitalmente a un grupo de microempresarios con la idea de que puedan acceder a los beneficios que el gobierno y el sector privado ofrecen a través de Internet, las posibilidades serían las siguientes: que el operador capacite al grupo, lo que implicaría que sea él —el operador— quien tenga que planificar los contenidos específicos para este tipo de usuarios, además de establecer un horario diferente que el de sus capacitaciones habituales o, generar una discriminación de público para controlar los cupos de las capacitaciones; la otra posibilidad es la siguiente: si la institución que va a capacitar a sus miembros tiene su propio facilitador, entonces el operador debe ceder los equipos y restringir el acceso a estos al resto de los usuarios; o suspender sus propias capacitaciones para dar espacio y tiempo a estas capacitaciones más acotadas. Aunque todo lo anterior es posible, no coincide con las dificultades reales de tiempo y espacio con las que efectivamente se enfrentan diariamente los telecentros.

«Se supone que el telecentro es para disminuir la brecha y creo que estamos haciendo eso a través de la alfabetización digital, dando a conocer las TIC y amplificando el acceso. Pero falta mucho para decir que estamos haciendo alfabetización real. Cuando yo sepa que capacité a 100 personas y 80 están usando las TIC, sí diría que estamos trabajando a un 90% o 100%, pero en este momento no es así, aunque se le da como bombo en fiesta a las cifras alcanzadas. Los operadores hablamos entre nosotros y lo que nos pasa es que siempre nos dicen que nosotros somos el proyecto, que nosotros somos la cara, que nosotros somos los que hacemos que este programa sea realidad, pero nosotros estamos al último, claro, hacemos toda la pega (trabajo), pero en realidad somos los últimos en la cola y ahí quedamos» (Entrevista a O-2, 15 de febrero de 2005).

La coordinación de RIC está conciente de estos problemas y trata de abordarlos generando en los operadores la idea de que los distintos programas son complementarios y que apuntan a los mismos objetivos, por lo que dejan de manifiesto la posibilidad de que las capacitaciones puedan fusionarse.

La coordinación RIC, es enfática al señalar que los telecentros no pertenecen al programa ni a IIE-UFRO, y la idea de generar una autonomía de las actividades que en ellos se realizan es concluyente. Para esto se capacita a los operadores con el objeto de que tengan la libertad y las habilidades necesarias para gestionarlos y administrarlos. Asimismo, la coordinación confía en que los vínculos de los operadores con las autoridades y la comunidad produzcan redes de apoyo que terminen por establecer una sinergia interna que propenda a que la comunidad sea la que se encargue del telecentro comunitario. Sin embargo, esta perspectiva vuelve a chocar con la realidad de los telecentros y de los operadores, produciendo la sensación en éstos últimos, de que con el paso del tiempo, se van quedando solos.

«La UFRO siempre estuvo acompañándonos, y tuvimos el orgullo de saber que éramos el proyecto estrella del IIE-UFRO y de la UFRO. Eso nos animaba mucho, saber que estábamos arando camino, lo que generó toda una mística de trabajo que ayudó a que esto saliera adelante, porque el proyecto es bueno, es históricamente correcto y es lo que había que hacer, sabíamos que iba a tener buenos resultados. El grupo inicial era bueno, pero en la medida que la UFRO fue asumiendo más proyectos se fue perdiendo la conectividad entre todos y hay otros que no sienten tanto compromiso, ese es el problema, en un principio había mucha actividad, pero todo eso se fue perdiendo» (Entrevista a O- 1, 14 de febrero de 2005).

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

#### **4.4.4 Público Objetivo/Usuarios Reales**

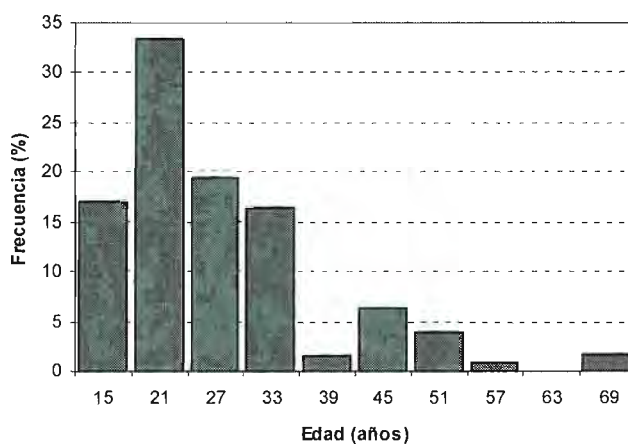
En primer lugar, la RIC tiene como política disponer puntos de acceso a las TIC y alfabetización digital a un público principalmente adulto. Esta preferencia que no pretende excluir a potenciales usuarios menores de edad, sino que el criterio de selección de usuarios busca complementar otros programas que ya cubren los requerimientos del público menor de edad en etapa escolar, tal como sucede con los casos de Red Enlaces y de Biblioredes. Esta primera selección se determina, entonces, con relación al usuario según grupo etáreo y, para el caso de la alfabetización digital, es requisito ser mayor de edad (18 años). En segundo lugar, la RIC mantiene una orientación que se dirige a la integración de líderes sociales y miembros de organizaciones sociales con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y la apropiación tecnológica para incidir en el desarrollo endógeno y en el desarrollo humano. En tercer lugar, y dada la diversidad de personas y comunidades que conforman las comunas en donde son implementados los telecentros, la intención es cubrir la demanda de acceso a las personas más vulnerables a la segregación social, como dueñas de casa, personas de la tercera edad, discapacitados, habitantes de sectores rurales y comunidades mapuche.

En cuanto a la distribución de usuarios según grupo etáreo, es destacable que la tendencia más alta de participación en los telecentros se da en jóvenes adultos entre 21 y 32 años: el 33% de la totalidad de los usuarios corresponde a personas que van de los 21 a 26 años y 19% corresponde a los usuarios que van desde 27 a 32 años, sumando entre ambos grupos del 52% del total de usuarios, constituyéndose, por tanto, en el grupo más importante en el ranking de edad. Pese a que en la medida que aumenta la edad, los grupos van perdiendo relevancia, el grupo que va de los 33 a los 38 años



representa otra cifra importante con un 16% del total de usuarios. El segmento que va desde los 39 hasta los 69 años alcanza el 15% de la totalidad de usuarios, aunque en este caso, el rango de edad es mucho más extenso. Al desagregar la información de este último segmento de usuarios, es decir, el de los adultos mayores, se ve con mayor facilidad su baja participación en relación a los usuarios más jóvenes (Gráfico 5). Lo anterior hace pensar en la existencia de dificultades para insertar a la población adulta y adulta mayor en el manejo de TIC, sobre todo en el caso de los adultos mayores, es importante señalar que existen programas de gobierno que están activamente implementando iniciativas para su inserción social, el caso del INP es relevante, puesto que cuenta con una página web en donde se incluye información sobre beneficios y actividades orientados a los adultos mayores, dentro de las que se incluyen capacitaciones de alfabetización digital<sup>17</sup>. Finalmente, el número de usuarios menor de 21 años llega a un 17% del total, grupo dentro del cual se incluyen usuarios que no forman parte del público objetivo proyectado por RIC, cuestión que posiblemente tenga relación con la fusión indiscriminada de los usuarios de los programas RIC y Biblioredes, tal como sucede en el telecentro de Puerto Saavedra (Gráfico 5).

**Gráfico 5:** Distribución de usuarios según estructura etárea.



Fuente: Entrevista estructurada cerrada. Elaboración propia.

<sup>17</sup> Instituto de Normalización Provisional, INP, en <http://www.inp.cl>

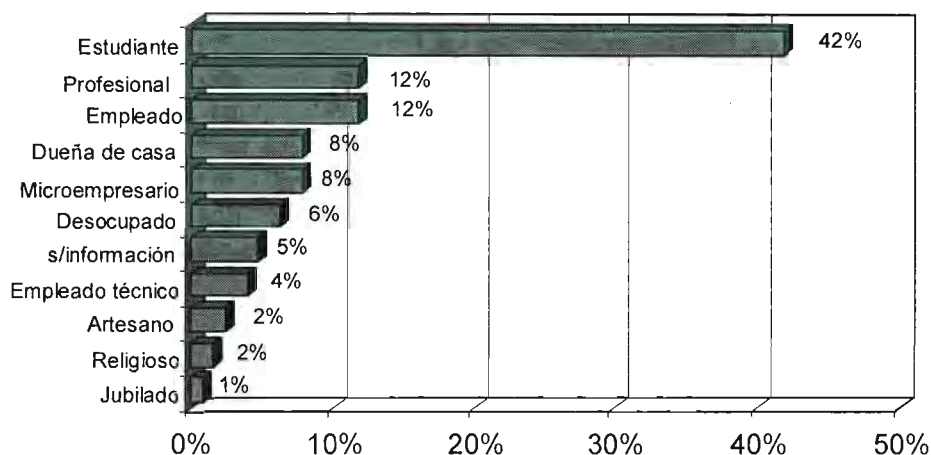
La distribución de usuarios según grupo etáreo se puede relacionar con la distribución de usuarios según ocupación. El número de usuarios estudiantes alcanza en un 42% del total, dato que en cierta medida explicaría que sea la gente joven que realiza estudios medios, técnicos y universitarios la que más recurre a utilizar los telecentros. Por su parte, los usuarios profesionales siguen a los estudiantes con un 12% al igual que los usuarios que trabajan de empleados, cuestión que de algún modo indica que este tipo de usuarios tiene una relación laboral con las TIC. Las usuarias dueñas de casa, por su parte, tienen el tercer lugar con un 8% del total, convirtiéndose en un indicador significativo si se considera que dentro de las brechas sociales que más persisten en sectores sociales vulnerables de Chile es la relativa al género y que, por lo tanto, expresa que se estaría generando una integración real de este segmento social a las TIC a través de los telecentros comunitarios. El caso de los usuarios microempresarios, que también llega al 8%, es otra cifra importante puesto que es otro de los segmentos con los que se trata de acortar la brecha digital contribuyendo de paso al desarrollo local, para lo cual, el gobierno de Chile exige que éstos estén inscritos en el Portal Web ChileCompra<sup>18</sup>, además, en Internet pueden realizar cotizaciones, declarar impuestos y obtener boletas comerciales.

Los demás usuarios según la distribución por ocupación, no superan entre todos el 20%, entre ellos se cuenta un 6% de usuarios cesantes, lo significa que los telecentros comunitarios insertan socialmente a quienes no están realizando ninguna actividad remunerada, otorgándoles espacio para buscar trabajo, para participar en otras actividades o para entretenerse. Los jubilados son los que manifiestan menor participación con un 1% del total de usuarios, aludiendo con esto a otra de las brechas sociales existentes en el país, que habla de la poca participación de los grupos de tercera edad en las actividades comunitarias que se profundiza con la brecha digital (Gráfico 6).

---

<sup>18</sup> El Portal ChileCompra es una plaza de negocios virtual a través de la cual se realizan todas las compras públicas. Entró en vigencia tras ser sancionada la Ley N° 19.886, el año 2003, en <http://chilecompra.cl>.

**Gráfico 6:** Distribución de usuarios según ocupación



Fuente: Encuesta estructurada cerrada. Elaboración propia.

La distribución de usuarios según género muestra un relativo equilibrio entre los usuarios hombres y mujeres, ahora bien, considerando que dentro de la distribución de usuarios según edad y según ocupación la máxima concentración se da entre jóvenes estudiantes, existe una alta probabilidad de que esta distribución también afecte al género, dado que dentro de los grupos jóvenes es menor la segregación. Ahora bien, siguiendo el análisis según ocupación, es importante considerar la integración dueñas de casa que aportan al número de mujeres usuarias (Gráfico 7). En cuanto a esto, hay que rescatar el hecho concreto del aporte que se hace desde el espacio de los telecentros RIC en donde hay operadores que tienen preferencia por las mujeres dueña de casa.

«Capacito a gente adulta y en especial a dueñas de casa para sacarlas de la idea que la dueña de casa tiene que estar en la cocina con el cucharón. Un día en la Casa de la Mujer una señora de unos 65 años me dijo 'ahora me puedo morir tranquila porque ya sé esto de la tecnología'. Por eso me voy siempre por el lado de las mujeres dueñas de casa. La gente se ha comprado computadores, o sea esta fuerte esto de la informática. Las personas tienen súper alejadas a las dueñas de casa de la computación, porque piensan que se les pasó el tren» (Entrevista a O- 3, 16 de febrero de 2005).

**Gráfico 7:** Distribución de usuarios según género

Fuente: Encuesta estructurada cerrada. Elaboración propia.

Otro factor importante es la distribución de usuarios según pertenencia étnica, que indica un alto nivel de incorporación de personas mapuche. Si se considera que el total de habitantes mapuche de la región es de un 33,6% y que los usuarios de los telecentros con pertenencia a esta misma etnia alcanza el 18% del total de usuarios, este último dato es relevante y positivo. Sin embargo, el 30,5% de los usuarios que no declara etnia, deja un vacío mayormente significativo que queda abierto a la interpretación. En Chile y en la IX Región, la discriminación a los grupos indígenas mapuche es bastante alta, muchas veces las personas mapuche cambian sus apellidos y disfrazan sus identidades por vergüenza y temor a la discriminación. Pero no sólo eso, según explica Araya (2004), las mujeres mapuche sufren de una doble discriminación: ser mujeres rurales y mapuche, y padecen el estigma de ser consideradas particularmente conflictivas<sup>19</sup>. En cuanto a esto, es significativo que pese a las intenciones de RIC de generar vínculos con las comunidades mapuche y de capacitarlas digitalmente, ni la coordinación, ni los telecentros seleccionados tiene una política definida de integración de estas comunidades (Gráfico 8).

<sup>19</sup> Araya, *Un Acercamiento a la Construcción Identitaria de las Mujeres Mapuche Rurales en el Actual Contexto de Modernización*, tesis para optar al título profesional de Sociólogo, Universidad de Chile, Santiago, 2004, p. 60.