

**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.

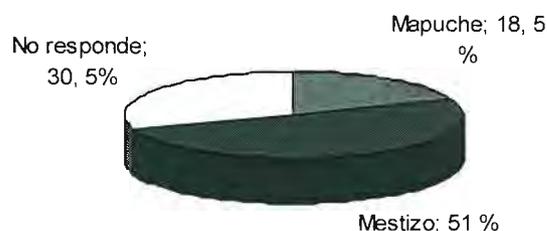
Autora: Valeria Cabrera Jorquera  
Directora de tesis: Loreto Rebolledo González

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
5.4.6 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

**Gráfico 8:** Distribución de usuarios según etnia.

Fuente: Encuesta estructurada cerrada. Elaboración propia

«Esta es la comuna con más alto porcentaje indígena en la región y la región es la con más alto componente indígena en el país, pero nosotros no nos vinculamos directamente con las comunidades indígenas. Pero aquí llega gente de todas partes y no se discrimina ninguna» (Entrevista a 0-4, 16 de febrero de 2005).

Del análisis de los usuarios de acuerdo a segmentos sociales definidos según edad, ocupación, clase, género y pertenencia étnica, pese a mostrar algunos avances, se desprende que las brechas sociales comúnmente conocidas persisten dentro de la dinámica de los telecentros. De la distribución de usuarios según grupo etáreo se desprende que la brecha digital todavía está atravesada por las brechas generacionales existentes, de hecho, esto indica que el mayor porcentaje de usuarios está representado por personas que aprendieron jóvenes a utilizar las TIC, cuestión que se refuerza al considerar la distribución de usuarios según ocupación y condición económica. Ahora bien, el hecho de que estos grupos sociales sean precisamente los involucrados en la idea de «acortar la brecha digital», implica que las políticas y los programas cuenten con las estrategias necesarias para abordarlos. Desde este enfoque, la contribución de los telecentros comunitarios de RIC es indiscutible, aunque queda claro que todavía faltan estrategias definidas que impliquen una inclusión digital de los segmentos sociales tradicionalmente marginados. En este sentido, la ausencia de políticas y estrategias especificadas para integrar a los mapuche es una tarea por completa por realizar.

#### 4.4.5 Alfabetización Digital.

« La primera vez que fui al telecentro andaba con otra señora en la biblioteca, fui a dejar unos libros y vimos un letrerito que decía que había un curso, así que le preguntamos a la encargada y ella nos dijo que había un curso de capacitación y si nos interesaba, nosotros dijimos que sí, así que nos entusiasamos y lo hicimos» (Entrevista a DS-M9, 12 de junio de 2005).

La alfabetización digital forma parte del Modelo de Intervención de Formación de Capital Humano de RIC. Los cursos de alfabetización o capacitaciones impartidas en los telecentros tienen, según la coordinación, un método pedagógico focalizado al «aprender-haciendo», de acuerdo al cual, se considera de esencial importancia el capital cultural de las personas específicas que participan en tales capacitaciones. La idea es utilizar como herramienta estratégica el descubrimiento propio con apoyo del operador, contemplando dentro del proceso de aprendizaje las siguientes interrogantes pedagógicas: Capital cultural: ¿Qué sabes? Aprendizaje por descubrimiento ¿Qué es esto? Pedagogía Problémica: ¿Cómo se hace esto? Teoría de la Actividad ¿Cómo aprendo esto?<sup>20</sup>

Los contenidos de los cursos, en principio, deben incluir 'Uso del sistema operativo Windows', 'Introducción al uso del procesador de texto', 'Introducción al uso de la plantilla electrónica', 'Navegación por Internet', 'Correo electrónico', agregando, cada vez que sea posible y dependiendo del interés del grupo que se esté capacitando, 'Creación de páginas Web', 'Declaración de impuestos en SII', 'Cotización de microempresas en INP'<sup>21</sup>. La duración, de la alfabetización, por su parte, se plantea con un criterio básico que considera un mínimo de tres a cinco sesiones con una extensión estándar que no debería superar las siete sesiones (14 horas) en los casos en los que se agregue la creación de páginas Web, declaración de impuestos y cotizaciones. En sentido estricto, las capacitaciones que reciben los usuarios de los telecentros RIC, contemplan la misma metodología y contenidos que las que realizan los operadores.

---

<sup>20</sup> Garrido *et al.*, obra citada, p. 71.

<sup>21</sup> *Ibíd.*, p. 69.

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

No obstante las dificultades, el nivel de incorporación a las capacitaciones es alto y la diversidad de personas que participan no dan cuenta de la existencia de segregaciones sociales explícitas de ningún orden dentro del espacio de los telecentros. Por el contrario, las experiencias que relatan tanto los operadores como los usuarios son positivas. Los operadores sienten que contribuyen al enriquecimiento de la comunidad y los usuarios expresan satisfacción y orgullo dado que, la mayoría de ellos, antes de las capacitaciones, se consideraban a sí mismos desactualizados y desinformados, llenos de temores, prejuicios e ignorancia sobre las TIC. Con todo, estos elementos negativos que tras el término de los cursos los usuarios dicen haber podido superar, no son indicativos de un logro de los objetivos transversales del programa que apuntan al desarrollo endógeno y a la participación ciudadana, esto es, la importancia de las capacitaciones es evaluada por los mismos usuarios en un plano más personal que comunitario.

«Mi hija me hablaba de la computación y yo pensaba que yo cuándo... pensaba que yo nunca iba a poder acceder a eso, porque uno lo veía lejano, relacionado más con los estudios o uno piensa que se va hacer difícil o que puede echar a perder el computador. Al principio, cuando recién empecé me daba susto de que hiciera algo y echara a perder el computador. Pero ahora yo entiendo de lo que habla y dónde se pueden buscar las tareas. Porque antes mi hija me decía que buscaba en esta página, en esta otra, en el Google y en distintas páginas que hay, porque hay una cosita que una apreta, una 'e' azul, en la que salen todas las páginas y uno pone lo que quiere

buscar y ahí está». (Entrevista a DS-M9, 12 de junio de 2005, 12 de junio de 2005).

La principal motivación para participar en los cursos de capacitación tiene que ver con la necesidad de sociabilidad. La gente que no sabe de TIC se siente marginada o fuera de contexto cada vez que se habla del tema dentro de la familia o en grupos de amistades. Las dueñas de casa alfabetizadas digitalmente, ven como mayor beneficio el poder comprender en qué mundo se desenvuelven sus hijos, agregando, en el caso de las que tienen hijos en edad escolar, el hecho de poder ayudarlos a realizar sus tareas. Por otro lado, son muy pocos los capacitados que manifiestan que han asistido a los cursos motivados por razones estratégicas de interés comunitario, aunque varios señalan, especialmente los dirigentes sociales, que luego de hacerlo entienden que a través de las TIC pueden acceder a un mayor número de beneficios, pero el problema persiste al no saber cómo hacerlos efectivos.

Los microempresarios, son otro grupo que habla de las ventajas de aprender Internet, puesto que de ese modo logran informarse sobre las ofertas y demandas existentes en sus respectivas localidades y en su región, sin embargo, expresan insatisfacción en cuanto a las dificultades que tienen las páginas de gobierno, dado que las consideran complicadas, lo que les impide ingresar sus datos y ofertar sus productos obligándolos a recurrir a sus hijos o amigos más experimentados para poder subir y bajar información.

Todo lo anterior indica que la calidad de las capacitaciones todavía no supera el nivel más básico. Si bien éstas contribuyen al enriquecimiento de las personas en un nivel individual, no existe todavía una planificación con contenidos y metodología que aspire a profundizar los conocimientos de las TIC orientados hacia una utilidad determinada dentro del contexto comunitario, puesto que para esto habría que considerar un segundo nivel de capacitación todavía inexistente que implique habilidades de manejo de TIC en contextos específicos de desarrollo, participación ciudadana y contenidos culturales significativos y acotados.

«En las capacitaciones nosotros procuramos que se entienda que Internet es una herramienta, no es un fin en sí mismo. No se trata de que la gente

aprenda computación o no. Aprender a manejar la computación es algo necesario pero lo principal es el desarrollo, el progreso de las personas y de la comunidad» (Entrevista a O-1, 14 de febrero de 2006).

Sin embargo, mucha de la gente que ha participado en las capacitaciones no regresa a los telecentros y, al no practicar, se olvidan de lo que han aprendido. Los operadores observan que es muy usual que suceda dado que hay personas que no sienten necesidad de ocupar las TIC en ningún plano de sus vidas: a muchos les es indiferente o les parece ajeno tanto el telecentro como Internet y, aunque se capacitan para saber de qué se trata, no vuelven. Esto sucede fundamentalmente con la gente de los sectores rurales y, por lo tanto, con los mapuche rurales. Los sistemas de vida de estas personas, al estar vinculadas directamente con las actividades del campo y con una economía básica de supervivencia, de acuerdo a las cuales difícilmente les es necesario emplear la escritura y la lectura, las TIC les resultan extrañas e innecesarias y, aunque dentro de ellos hayan miembros que consideran que los beneficios que les traerían las TIC serían muy importantes, esta percepción no se impone en la mayoría, excepto cuando se las piensa en relación a la educación de sus hijos.

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

Por el momento, estas directrices de intervención no existen y, aunque los operadores tienen la libertad de crear mecanismos alternativos de intervención en este plano y en otros, su falta de motivación ha redundado en la incapacidad de diversificar la oferta para cubrir las demandas específicas, cuestión que se manifiesta, sobre todo, en la

ausencia de generación de contenidos relevantes para los potenciales usuarios mapuche y rurales.

#### **4.4.6 Dificultades para Administrar y Gestionar: sustentabilidad y autonomía.**

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

«Los Telecentros no son de nosotros. Nosotros no queremos que sean de nosotros. Somos responsables en cuanto a un organismo, como un ente regulador, somos responsables frente a un organismo que venga a decir: “Ya, ¿con quién tengo que conversar para conocer la experiencia?” Y nosotros guiamos que las cosas que, en conjunto con el municipio, con la comunidad, con el operador hemos definido, se sigan cumpliendo. Entonces nuestra tarea tiene que ver más bien con la coordinación y facilitación de ciertos procesos de empoderamiento de la comunidad, pero no de empoderamiento al boleo, nos interesan particularmente los temas de participación ciudadana y democratización, y segundo, el tema del fomento productivo» (Entrevista a Aut 1, 9 de junio de 2005).

Existen dos alternativas para lograr la sustentabilidad: una es aquella que implica el compromiso y los aportes del municipio para mantener el telecentro en funcionamiento y, el otro, es que luego de que el municipio haya contribuido con lo básico para solventar el telecentro, la comunidad, mediante redes de apoyo bien convenidas, sea capaz de encargarse de la administración de éstos. En los dos casos, para que la

sustentabilidad sea efectiva, son los municipios los actores clave, puesto que desde allí provienen los recursos básicos para mantener los telecentros.

«En un principio se cobraba para trabajar el tema de la autosustentabilidad, pero como la municipalidad empezó a interesarse en el tema y a dar más aportes, finalmente se llegó a la conclusión de que si se quería cumplir con el objetivo del acceso universal, se dejaría de cobrar. Desde el año 2002 que el acceso es gratuito y no se cobra casi por ningún servicio, salvo lo que es impresión, lo que se cobra son los materiales» (Entrevista a O-1, 14 de febrero de 2005).

Un proyecto de acceso universal dispuesto en sectores de vulnerabilidad social, difícilmente logrará autosustentarse en sentido estricto, esto es, que sean los propios miembros de la comunidad, independiente de todo aporte municipal o estatal, quienes mantengan económicamente los telecentros. Al ser sectores sociales vulnerables, sus esfuerzos se concentran en la obtención y mantención de aportes más básicos que las TIC (acceso a servicios básicos de alimentación, salud, trabajo y educación). Es decir, la ventaja y singularidad de los telecentros comunitarios radica precisamente en la gratuidad de sus servicios, ese es el verdadero aporte que a través de éstos se hace para la masificación del acceso y el consecuente cierre de la brecha digital.

La sustentabilidad de los telecentros, por lo tanto, debe ser entendida como la eventual desvinculación económica del programa del que dependen, en este caso RIC, y no, como una desvinculación económica del gobierno comunal en donde los telecentros son implementados. La necesidad de mantener la gratuidad de los servicios de los telecentros, radica en el hecho de que éstos tienen como objetivo integrar a estos sectores sociales más vulnerables a la sociedad de la información, hecho que entienden claramente los operadores y los usuarios y que deberían entender las autoridades.

«Por ejemplo el que en mi localidad indígena haya Internet gratis es lo mejor. Y yo he escuchado que eso dura este año no más y que el próximo año ya no será gratis. Eso a mí no me gustaría que pasara, porque al ser gratuito la gente adulta también se interesa por acercarse a conocer de qué se trata, hay algunas personas que se han interesado, entonces, quitar eso yo creo que sería malo, porque a mí me contaron que eso iba a pasar» (Entrevista a HJ4, 25 de junio de 2005).

Además de las proyecciones de sustentabilidad está el de autonomía ¿Qué se entiende por autonomía de un telecentro? Proyectar la autonomía de los telecentros trae muchas menos dificultades que el de sustentabilidad o autosustentabilidad. En sentido estricto, lo que la coordinación de RIC pretende al respecto, es que los operadores, luego de recibir la habilidades tecnológicas correspondientes, sean los encargados de administrar libremente los recursos que se les entregan y de tomar determinaciones sobre todo el proceso de gestión, lo que conlleva a que ellos sientan que efectivamente cumplen un papel determinante dentro de RIC y dentro de sus localidades. Desde la coordinación se espera que la autonomía sea entendida como la libertad de acción de los operadores, el municipio y la comunidad de acuerdo a las matrices originales del proyecto y a sus necesidades específicas. Estos actores deben encargarse de la modalidad de gestión, administración e interacción, considerando el organigrama de las instituciones dentro de las que están insertos y las realidades de las comunidades que intentan beneficiar.

«Como el telecentro es autónomo en cuanto a las gestiones y la administración, en este caso el operador tiene bastante libertad para poder crear su propio sistema de administración y gestión y al mismo tiempo su criterio sobre la elaboración de los programas de capacitación [...]. Como tal nosotros tenemos como Red, como integrantes de la Red una ligazón en el sentido de poder trabajar un proyecto. Pero no existe una jefatura que indique cuál es el camino a seguir. Digamos en este sentido que el rol de los operadores, en cuanto a la capacitación, es ser autónomos». (Entrevista a O-1, 14 de febrero de 2005).

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

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

#### 4.4.7. ¿Quiénes no participan?

«Este trabajo es súper arduo, es duro, es como enseñarle a la gente a andar en bicicleta cuando tiene 50 años, es por eso que algunos se automarginan» (Entrevista a O-2, 15 de febrero de 2005).

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

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

En este mismo plano, un segundo factor se vincula al tipo de relaciones humanas que se dan en cada entorno social. Según indicaron algunos entrevistados, existen situaciones de automarginación motivadas por la desconfianza sobre las competencias de los operadores: el que éstos no sean profesores acreditados, los hace perder credibilidad. Como en muchos colegios existe la Red Enlaces Abierta a la Comunidad, en donde los habilitadores son profesores, hay muchas personas que prefieren capacitarse ahí.

«Yo quiero hacer la capacitación, creo que en marzo empiezan en el liceo. No la haría en el telecentro, soy un poco egoísta en ese sentido. Porque ahí

no está 100% el asunto, entra mucha gente. En el liceo no, hay una sala de clase, y el profesor llega y tiene la metodología, sabe llegar a la gente. Acá no es profesor la persona que lo hace y yo prefiero que lo haga un profesor» (Entrevista a DS-H3, 19 de febrero de 2005).

Por otro lado, hay microempresarios y artesanos que sienten un rechazo hacia las nuevas modalidades comerciales incorporadas por el Estado a través de Internet. La obligatoriedad de formar parte de ChileCompra, por ejemplo, les produce una sensación de imposición que los empuja a competir en condiciones que ellos no han elegido, pero sin las cuales quedan marginados.

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

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

En el marco de la descripción y análisis del funcionamiento de los telecentros, en el que necesariamente se ha desprendido el análisis de algunos de sus modelos de intervención como el de implementación, sistema de información, gestión y sustentabilidad económica, formación de capital humano e intervención comunitaria, se repite una

formula fluctuante que va de las intenciones a lo concreto, de posibilidades a limitaciones, de percepciones a realidades.

A través de esta fluctuación repetitiva se visualiza un panorama general que apunta a un cuestionamiento sobre lo acertado de los objetivos propuestos por el programa RIC y su puesta en marcha en los telecentros comunitarios. Pese a que en los casos estudiados, la gestión de cada telecentro manifiesta deficiencias propias, es difícil asociarlas directamente a una incapacidad o ineficiencia de los operadores, de los municipios o de las comunidades en la que éstos se encuentran, puesto que esta gestión es coordinada, monitoreada y evaluada por la coordinación RIC. Consecuentemente, al interrogar esta relación irregular o fluctuante entre el planteamiento de los objetivos de RIC y su redundancia en el impacto en las comunidades intervenidas, se observa que el punto de quiebre se sitúa en la definición de la política de TIC que ha orientado al programa. El análisis, por lo tanto, se enfocará ahora, en la relación entre la política y el impacto del programa.

## **CAPÍTULO V.**

### **APROPIACIÓN SOCIAL EN LA IMPLEMENTACIÓN COMUNITARIA DE LAS TIC.**

Se analizará la relación entre la política pública de TIC y los impactos positivos o negativos producidos por ésta en las prácticas de los usuarios de los telecentros comunitarios de la Red de Información Comunitaria<sup>1</sup>, en dos niveles: Accesibilidad y Apropiación Social de las TIC (desarrollo local, participación ciudadana y circulación de contenidos culturalmente diversos).

#### **5.1 ACCESIBILIDAD**

Como se ha planteado anteriormente, la política nacional de TIC ha empeñado gran parte de sus esfuerzos en conseguir dos objetivos simultáneos: la ampliación de la conectividad y la masificación del acceso. En el primer caso, se trata de una inversión en recursos tecnológicos que implican el incremento de circuitos de conexión a Internet en la mayor parte del territorio chileno y la adquisición de diversos hardware y software que garanticen las condiciones materiales para el acceso a la información en red. En segundo término, dadas las condiciones de conectividad, la masificación del acceso consiste en hacer efectivo el acercamiento de la población al uso de las TIC.

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

---

<sup>1</sup> En lo sucesivo RIC.

escuelas y sedes sociales, pese a lo cual, los sectores rurales siguen siendo los más desfavorecidos.

A continuación se analizan cuáles son algunos de los factores que han incidido en los problemas de cobertura y accesibilidad de los telecentros hacia el público rural con y sin pertenencia mapuche que han conllevado, consecuentemente, una exclusión de éstos de la política de acceso universal nacional<sup>2</sup>.

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

Como la política nacional reparte sus recursos a través de todas sus regiones y comunas, al existir un programa vigente que pretende cubrir a la mayoría de la población comunal, como es el caso de los telecentros de RIC, su existencia dificulta parcialmente las posibilidades de que nuevos programas de acceso comunitario se implementen en las mismas comunas, dado que los recursos públicos en materia de TIC, tratan de democratizarse y repartirse en otras comunas y regiones del país.

Un segundo factor de dificultad para el acceso a los telecentros comunitarios de RIC, son las condiciones geográficas, climáticas y la dispersión de la población rural en las

---

<sup>2</sup> Es de destacar que estas limitaciones de la cobertura, afectan también a parte del público de los sectores urbanos con o sin pertenencia mapuche.

comunas intervenidas. Por ejemplo, la geografía accidentada, llena de ríos y lagos de Puerto Saavedra, hace que en el periodo de invierno, sea casi imposible llegar a la ciudad en donde está instalado el telecentro. La comuna de Gorbea tiene el mismo problema, en donde las posibilidades de acceso son restringidas por las condiciones climáticas y por la lejanía, igualmente sucede con la población rural de la comuna de Lautaro, en todos los casos la distancia y los factores climáticos afectan también a buena parte de la población urbana. Esto se puede extender a casi la totalidad de las comunas de la Araucanía.

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

El público objetivo de RIC y la cobertura real de los telecentros, por tanto, tiene problemas de delimitación. Por un lado, los telecentros se presentan como un modelo de implementación de TIC a nivel comunitario, pero por otro, el público objetivo se extiende a la totalidad de habitantes de las comunas donde están insertos, lo que implica la consideración de muchas y diversas comunidades que, además, se diferencian entre sí por cuestiones culturales y económicas. Ni en el diseño del modelo de implementación, ni en el modelo de intervención comunitaria, existe un límite que indique, «hasta aquí llegamos, esto es lo que tenemos y esto es lo que podemos hacer, para lo cual determinaremos tales o cuales iniciativas de acción para el acceso y la apropiación de las TIC». La poca especificidad del público objetivo, genera por lo tanto, desorientación en cuanto a los campos de maniobra.

El punto crítico en la planificación del público objetivo, tiene relación con el hecho que la distribución de los usuarios reales y de los usuarios potenciales de los telecentros comunitarios de RIC se divide en tres mundos diferentes: el mundo urbano, el mundo rural y el mundo mapuche —dado que en las comunas de la IX Región, no hay más que una ciudad y el resto de la población se distribuye en pueblos, villorrios y comunidades

mapuche—, requiere de la planificación y diseño de modelos de intervención orientados a necesidades específicas.

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

En el caso de las personas de sectores rurales el panorama cambia notoriamente. La lejanía de sus localidades, la escasa locomoción, el poco tiempo del que disponen cuando viajan a las ciudades, las contingencias climáticas sumadas a sus bajos niveles de escolaridad, a su pobreza y a la discriminación de la gente de la ciudad hacia quienes vienen del campo, se convierten en elementos inhibidores de su participación en la dinámica de los telecentros. Para lograr capacitarse, tanto sus esfuerzos personales como su inversión de tiempo y dinero deben duplicarse, y muchas veces esto no es suficiente, dado que después de recibir las capacitaciones vuelven a la dinámica propia del campo en donde las utilidades de las TIC se diluyen y la poca práctica desemboca en el olvido del aprendizaje adquirido.

En concordancia con lo descrito acerca del mundo rural, las personas con pertenencia mapuche tienen características semejantes en tanto no acceden a los telecentros por los mismos motivos, pero además, a ello se agrega el hecho de que muchos de ellos, al ser mapuzungun hablantes, tengan dificultades para recibir instrucciones y para comprender el lenguaje mundializado de las TIC. Con todo, las personas mapuche no habitan sólo en las zonas rurales, un gran número de ellas ha emigrado a las capitales comunales y regionales y, en estos casos, las oportunidades de acceso son las mismas que las de las demás personas de las zonas urbanas, sin embargo, el temor a la discriminación sigue siendo un elemento inhibidor de la participación de los mapuche en las dinámicas urbanas.

Finalmente, cabe mencionar también a las personas de las comunidades que están comprometidas en la reivindicación mapuche, dado que ellas tienden a no participar en los programas de intervención en los que está comprometido el Estado chileno, por lo que se inclinan a desarrollar sus actividades al margen y, muy frecuentemente, en conflicto con éstos<sup>3</sup>.

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

Ahora bien, la accesibilidad sigue siendo una categoría importantísima para la medición la magnitud del impacto de los programas de implementación de TIC con orientación social, por lo que no puede ser descuidada. Pero, aunque las cifras nacionales e internacionales que determinan la brecha digital se sostienen básicamente en la relación numérica entre quienes acceden y quienes no acceden a las TIC, las ventajas que éstas mismas traigan a la población apuntan fundamentalmente a los niveles de apropiación social que, tal como explicaremos en lo sucesivo, es un paso que va más allá de la pura posibilidad de acceso y uso de las TIC.

---

<sup>3</sup> En el párrafo 5.2.3 se explica con mayor precisión este punto.

## 5.2 APROPIACIÓN SOCIAL DE LAS TIC

«Lo que buscamos es la apropiación del telecentro por parte de la comunidad»  
(Entrevista a Aut 1, 9 de julio de 2005).

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

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

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

Por el contrario, la generalidad de las estrategias utilizadas no han superado la modalidad instrumental del uso de las TIC, puesto que a los usuarios se les ofrece información acerca de cómo utilizar las páginas de gobierno y acceder a sus beneficios, manteniendo la verticalidad de las relaciones de poder características entre Estado y sociedad civil, dentro de la cual, la participación, organización de las bases sociales, su capacidad de negociación e incidencia en la vida pública por medio de la utilización de las TIC, todavía no dan señales de maduración.

Lo anterior, sin embargo, no quiere decir que RIC no se haya preocupado de estos aspectos. Como se indicó en el capítulo III<sup>4</sup>, dentro del modelo de Intervención Comunitaria, RIC orienta sus objetivos de acuerdo a los modelos de desarrollo endógeno y humano y tiene dentro de sus líneas de trabajo el fortalecimiento de participación ciudadana en sus sentidos político, social y cultural; y la apropiación tecnológica que responda a las necesidades de acceso equitativo, uso con sentido de las TIC y apropiación social. Sin embargo, el problema del impacto de este modelo complejo se genera, como veremos, por la ausencia de iniciativas estratégicas para llevarlos a cabo. Es más, dentro de los ocho modelos de intervención de RIC, sólo uno, el modelo de Sistema de Información, considera la integración de contenidos locales culturales, como de fomento productivo y de la participación ciudadana. Sin embargo, es precisamente este modelo el que ha manifestado la mayor precariedad operativa: simplemente no funciona.

Por otro lado, al analizar los objetivos de la Agenda Digital sale a la luz que el diseño de la política no incluye acciones para el desarrollo de competencias relacionadas al proceso de apropiación tecnológica en el área social —literalmente ninguna—. Al respecto, cabe preguntarse si esto guarda relación con la importancia que le brindan a ésta los programas que ella acoge, como el programa RIC. En el plan de acción de la Agenda Digital, el aspecto social de las TIC es abordado sólo en dos de sus áreas de intervención: «Masificación del Acceso» y «Educación y Capacitación», y en ninguna de éstas aborda la problemática de su apropiación social.

---

<sup>4</sup> Ver Capítulo III, Modelo de Intervención Comunitaria, p.64.

Como se vio, en la Agenda Digital, las iniciativas para la masificación del acceso, son explícitamente tres: garantizar el acceso individual y comunitario a la banda ancha para todos; promover el desarrollo de infocentros como centros de servicio; que 900 mil hogares y 150 mil empresas estén conectadas a Internet para el 2006<sup>5</sup>, entre las cuales, ninguna habla de la importancia del uso con sentido social de las TIC. Asimismo, de las cinco iniciativas en el área de educación y capacitación (alfabetización digital para medio millón de chilenos; despegue de la certificación de habilidades TIC; promoción de escuelas conectadas y equipadas; integración de TIC en las prácticas curriculares; impulsar la educación técnico profesional en TIC)<sup>6</sup>, ninguna involucra estrategias que apunten al desarrollo de la apropiación social, sino que otra vez el énfasis está puesto en la generación de habilidades de uso de las TIC y, por otro lado, en el fortalecimiento de las TIC en el la educación pública.

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

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

---

<sup>5</sup> Para ver en detalle la política de masificación del acceso consultar GAD, *Agenda Digital Chile*, 2004, en <http://www.agendadigital.cl>, pp. 15-17.

<sup>6</sup> *Ibid.*, pp.18-23.

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

W. R. Neuman (2002)<sup>7</sup>, hace un análisis del impacto sociopolítico de la política pública de TIC en Estados Unidos que podemos contrastar con las políticas de TIC acotadas a la realidad latinoamericana y particularmente a la realidad chilena. Según Neuman, «la equidad de la información» no se debe confundir con la masificación del acceso, sino que debe ser entendida en términos del impacto de los canales políticos de transmisión por Internet; asimismo, sostiene que «los niveles de interés político» de las personas, obedecen a procesos sociales y culturales y no a los medios por sí mismos; sobre «los niveles de conocimiento político», argumenta que su alta o su baja intensidad dependen del interés personal; sobre «la diversidad política», el autor apunta que necesariamente se producirá una diversificación de tendencias, ahora bien, si esto es positivo o negativo, pluralista o fragmentario, dependerá del punto de vista desde el que sea abordado; finalmente, sobre «la participación política», anticipa que habrá que tomar en cuenta la capacidad bidireccional de los sistemas políticos digitalizados, pero siempre teniendo en cuenta que los individuos prefieren depender del juicio de sus representantes.

Al interpolar las tesis de Neuman con las realidades latinoamericanas, se pueden visualizar varios contrastes. Ideológicamente, sus observaciones corresponden al análisis de una estructura política excesivamente liberal, que tal como lo han señalado De Sousa Santos y Avritzer (2002), tiene como mayores características la contradicción entre movilización e institucionalización; la valorización positiva de la apatía política;

---

<sup>7</sup> *El futuro de las Audiencias Masivas*, Fondo de Cultura Económica, Santiago de Chile, 2001, pp.25-58.

la idea de que el ciudadano común no tiene capacidad o interés político sino para elegir líderes que tomen decisiones; la concentración del debate democrático en la cuestión de los diseños electorales de las democracias; el tratamiento del pluralismo como forma de incorporación partidaria y disputa entre las elites y la solución minimalista del problema de la participación por vía de las escalas y la complejidad<sup>8</sup>.

En Latinoamérica se ha instalado crecientemente la perspectiva que defiende la participación ciudadana como motor de crecimiento político, económico y social, y bajo la noción de participación, se ha puesto sobre relieve la valoración de las políticas locales y del asociativismo comunitario. Al mencionar los cuatro instructivos presidenciales sobre modernización de la gestión pública, desarrollo del gobierno electrónico, desarrollo de infocentros y participación ciudadana, ha quedado de manifiesto que también en Chile se ha incorporado el ideal de la participación dentro de las políticas democratizadoras entre las que se incluye la política pública de TIC.

Como indica Martín-Barbero, frente a todo este nuevo ambiente de reestructuraciones y transformaciones, también es totalmente necesario considerar que «las tecnologías no son neutras». Por el contrario, en este nuevo espacio llamado sociedad red, las TIC se convierten en el principal enclave de concentración de flujos de intereses económicos y políticos que atraviesan a su vez las esferas sociales y los conflictos culturales<sup>9</sup>.

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

---

<sup>8</sup> B. De Sousa Santos, y L. Avritzer, , «Introducción: para ampliar los cánones democráticos», B. De Sousa Santos (org.), *Democratizar a Democracia: os Caminhos da Democracia Participativa*. Col. Reinventar a Emancipação Social: Para Novos Manifestos. Vol. 1. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira / Record, 2003, s/nº de pág., en <http://www.ces.fe.uc.pt/bss/index.php>.

<sup>9</sup> Martín-Barbero, «Técnicidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo», en *Diálogos de la Comunicación* nº 64, FELAFACS, Lima, 2002, p. 19.

resguardar los avances de masificación del acceso y de alfabetización digital obtenidos, a la vez que generar apropiación social de las TIC, la brecha digital seguirá quedando abierta.

El sistema político, social y cultural chileno ha experimentado grandes cambios en los últimos diez años, y la información sobre los bienes y servicios que ofrece el Estado en línea está directamente relacionada con ellos. En cuanto a esto último, es del todo necesario hacer una diferenciación fundamental que permita comprender que los avances que la política pública de TIC experimenta desde arriba, desde el Estado y sus instituciones no son equivalentes a los avances que esta misma política pretende generar desde las bases sociales con un sentido comunitario. Es por esto que la debilidad estratégica de RIC, que al ser un programa que trata de disminuir la brecha incluyendo digitalmente a los sectores más vulnerables de la región de la Araucanía, es la de no abordar suficientemente la cultura política, las necesidades sociales y la diversidad cultural reales que se encuentran a la base de la esta brecha.

No obstante, es significativo rescatar el hecho que, pese a que la actividad de los telecentros comunitarios de RIC todavía no pasa del acceso y utilización de las TIC, la población usuaria —dirigentes sociales, comerciantes, directores de escuelas, gente rural, mapuche, artesanos, profesionales, estudiantes, jefas de hogar, adultos mayores y niños— acoge optimistamente la llegada de los telecentros comunitarios en sus localidades. Saber usar las TIC es evaluado positivamente por los usuarios y también por los que aún esperan su propia incorporación a la sociedad red. Para la mayoría de las personas, aprender a usar las TIC es equivalente a lo que un día significó aprender a leer y escribir.

El problema que se mantiene, entonces, es que todavía no es evidente que los usuarios sepan relacionar sus problemas cotidianos, más allá de las comunicaciones interpersonales, con las utilidades de las TIC. En este sentido, la mayoría de los usuarios sigue manifestando inquietudes sobre cómo acceder a los bienes y servicios que ofrece el Estado, sigue manifestando desconocimiento sobre cómo organizarse, sobre cómo validar sus demandas individuales y colectivas ante las autoridades, así

como sobre cómo ofertar sus productos y cómo crecer comunitariamente. Es más, sobre todo para quienes recibieron la alfabetización digital sin ningún conocimiento previo de las TIC, éstas son consideradas independientes de los problemas sociales que los aquejan, y para la mayoría de ellos la incorporación de información social de las páginas electrónicas de gobierno, comercio, diversidad cultural y participación ciudadana son vistas como una complicación, como un grado más de dificultad para resolver estos problemas.

### **5.2.1 Apropiación social de las TIC y desarrollo**

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

Según se indicó, el avance de la política de TIC en términos de los bienes y servicios ofrecidos por los diversos programas e instituciones del Estado en línea, no es equivalente a los avances de la misma política en relación a los beneficios y las capacidades que los usuarios de los telecentros comunitarios adquieren para generar cambios en sus propias vidas mediante las TIC. Partiendo de esta premisa, entonces, es necesario comprender también, otras dos cuestiones de relevancia: la primera, es que el uso de los servicios del Estado, sean éstos ofrecidos a través de Internet o no, no implican directamente un mayor desarrollo (en sus sentidos económico, local o como expansión de las capacidades); y la segunda, es que las TIC por sí solas, tampoco pueden resolver los problemas del desarrollo.

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

tres canales: dirigirse directamente a la institución encargada del programa; ingresar directamente a Internet en los telecentros o; pedirle a alguien que haga lo uno o lo otro.

Es un problema mayor que, con o sin Internet, la mayoría de la gente no sepa realizar un trámite determinado, ni postular a un proyecto, ni sepa cómo ser considerado para una capacitación, ni tampoco sepa dónde buscar la información. Si a todo lo anterior se agregan los problemas que, después de haber recibido la alfabetización digital, tienen los usuarios para buscar información, para enviar un correo electrónico, para manipular y entender la interfaz de los portales en general y de los de servicio público, las dificultades para comprender los hipertextos informativos o de instrucciones de uso (dado los bajos niveles de comprensión de lectura característica de la sociedad chilena, que se acrecienta en las personas adultas con baja escolaridad), sumadas, a su vez, a las limitaciones del tiempo de navegación propia de la dinámica de los telecentros, se constata que las capacitaciones de alfabetización digital, tal como están actualmente diseñadas, no logran incorporar metodologías capaces de abordar y corregir estos problemas y de paso contribuir a que las comunidades utilicen las TIC para conseguir que los servicios del Estado incidan, como se pretende, en el desarrollo.

Así, el uso de las TIC no ha garantizado que los usuarios de los telecentros logren un conocimiento apropiado de los mecanismos a través de los cuales puedan acceder a los bienes y servicios públicos prestados en línea<sup>10</sup>. Sin embargo, esto no significa que estas dificultades de comprensión, uso y manejo sean los únicos impedimentos para que los usuarios logren contribuir al desarrollo de sus entornos a través de las TIC.

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

---

<sup>10</sup> En este sentido, el caso del portal de negocios ChileCompra es emblemático. La mayoría de los usuarios de los telecentros que son pequeños comerciantes, artesanos o pequeños agricultores y que están inscritos en ChileCompra no han logrado obtener mayores beneficios de éste. Y esto no se debe a el portal sea deficiente, sino que se debe fundamentalmente a que las habilidades de los usuarios, y el tiempo del que disponen para acudir a los telecentros son sobrepasados por el dinamismo y la complejidad de esta plaza virtual.

apropiación y que sólo si se logra avanzar hacia la concreción de un uso cotidiano de las TIC capaz de crear conocimientos útiles para mejorar las condiciones de vida individual, comunitaria y social, se podrá sostener que las TIC efectivamente favorecen el desarrollo<sup>11</sup>.

Y, aunque no todo es negativo en este sentido, dado que muchos usuarios han tenido la experiencia de acceder a información útil en el plano personal (postular a un colegio, comunicarse a bajo costo con los que están fuera de sus localidades, leer prensa electrónica, chatear y conocer gente de otros países, son actividades beneficiosas en un plano personal, puesto que a través de éstas se producen vínculos interactivos con el mundo exterior), las utilidades comunitarias y de desarrollo social se mantienen en un nivel de actividad muy bajo.

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

### **5.2.2 Apropiación social de las TIC y participación ciudadana**

Para la coordinación de RIC la participación ciudadana ha sido una de las principales opciones para preparar el piso básico que posibilite una organización social suficiente para que las comunidades logren intervenir política y socialmente en la toma de decisiones que los afectan. Sin embargo, en este sentido la política de los telecentros comunitarios también manifiesta varias dificultades. Esto se hace notorio al considerar el bajo impacto que generan los operadores cuando intentan proyectar en los usuarios la importancia que tiene para ellos el utilizar las TIC como herramienta de discusión,

---

<sup>11</sup> Ver M. E. Fazio y R. Goldstein, «Algunas reflexiones sobre la medición del impacto social de las TIC», en *Pistas metodológicas para la medición del impacto social de las TIC: Aplicación en el caso argentino*, OLISTICA, 2003, en <http://funredes/olistica/documentos/doc13/index.html>.

intervención y transmisión de inquietudes y necesidades. Asimismo, todavía no se ha generado la confianza suficiente para que los usuarios comprendan que a través de las TIC se pueden comunicar de manera más directa con sus autoridades y crear redes sociales que propendan a la intervención en la planificación y diseño de las políticas sociales y al desarrollo comunitario.

La participación ciudadana es considerada por RIC de dos modos: la que tiene que ver con la participación y el poder, y la participación establecida a partir de un sujeto colectivo<sup>12</sup>.

Es preciso indicar que el mayor problema para observar los niveles de participación ciudadana en los telecentros comunitarios tiene que ver con la ambigüedad con la que la política de TIC, y en menor medida el programa RIC, han trabajado el tema. Esto se patentiza al observar que la postura del gobierno, sin definir explícitamente lo que entiende por participación ciudadana, se compromete formalmente a garantizarla, primero, asegurando el acceso a la información de las instituciones públicas; segundo, estableciendo espacios y mecanismos para acoger las necesidades, preocupaciones y propuestas de la ciudadanía y; tercero, fomentando la colaboración mutua entre gobierno y ciudadanía en los asuntos públicos<sup>13</sup>. La Agenda Digital, por su parte, no incorpora la participación ciudadana en su plan de acción y, aunque en oportunidades la enuncia, no está incluida explícitamente en la implementación de ninguna de sus iniciativas<sup>14</sup>.

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

---

<sup>12</sup> Garrido et al., *Red de Información Comunitaria: Siete años aportando al cierre de la brecha digital en la Araucanía*, FLACSO Chile, Santiago, 2005, 92.

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

<sup>14</sup> Ver: GAD, *Agenda Digital Chile*, 2003, en <http://www.agendadigital.cl>.

«...el proceso voluntario asumido conscientemente por un grupo de individuos y que adquiere un desarrollo sistemático en el tiempo y espacio con el fin de alcanzar objetivos de interés colectivo y cuya estrategia debe tener como mecanismo fundamental la organización»<sup>15</sup>,

De acuerdo con lo anterior, RIC delimita algunas características de la participación ciudadana que posibilitan la observación del impacto de los telecentros comunitarios en lo relativo a ella, resumidas en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1: Características de la Participación Ciudadana consideradas por RIC<sup>16</sup>**

<b>Participación ciudadana como:</b>
1. Elemento clave para el desarrollo local
2. Proceso adecuado dentro del desarrollo político democrático
3. Método e instrumento para conseguir un fin común entre varios actores sociales
4. Meta de desarrollo humano integral hacia la sustentabilidad y la equidad social

«Si un líder comunitario entiende que las tecnologías pueden servirle para buscar recursos, para participar en un congreso, para obtener una pasantía, para increpar a su parlamentario porque no ha hecho nada por él., si le encuentra ése sentido, ése líder comunitario va a tirar el carro de su organización» (Entrevista a Aut 1, 9 de junio de 2005)

Atendiendo a la definición y características de la participación ciudadana propuestas por RIC, y considerando que dentro de las iniciativas destinadas a su realización destacan el haber realizado reuniones con los dirigentes sociales y otras personas de la comunidad, invitar a los vecinos a participar en la elaboración una planificación de acción comunitaria en torno al telecentro, en donde ellos fueran quienes determinaran las la prioridades de acción, la única iniciativa operativa aún en este plano, es la de sensibilizar a los operadores y depositar en ellos la tarea de establecer mecanismos para fortalecimiento de la participación.

<sup>15</sup>Garrido et al. *Ibíd.*, p 92.

<sup>16</sup>Elaboración propia a partir de la información recabada la descripción del Modelo de Intervención Comunitaria, en Garrido *et al.*, obra citada, pp. 84-92.

Ahora bien, es evidente que la sola sensibilización de los operadores acerca de la importancia de la participación ciudadana es insuficiente para cubrir con el objetivo de incrementar los niveles de participación política en las comunidades. Por el contrario, al ser ellos los principales nexos entre la comunidad y la experiencia tecnológica de corte comunitario, deberían contar con un respaldo sustancial en materia de participación ciudadana, que involucre conocimientos metodológicos de enseñanza sobre la organización social y sobre sus posibilidades de incidencia a través de la comunicación tecnológica bien concertada.

Una de las maniobras que ha incidido positivamente, es la de haber dirigido los cursos de alfabetización a grupos específicos de dirigentes de juntas vecinales, de comunidades indígenas, de asociaciones gremiales de pescadores, artesanos, campesinos y clubes deportivos y de la tercera edad. Lo anterior ha sido significativo puesto que los dirigentes sociales son, dentro de sus comunidades, quienes tienen una mayor facilidad para vislumbrar las potencialidades comunicacionales de las TIC y además, los dirigentes sociales cumplen con el requisito básico de formar parte de una organización y de velar legítimamente por el bien comunitario.

No obstante, esta estrategia no ha producido un impacto equilibrado en la participación de las diversas comunidades. En Puerto Saavedra, por ejemplo, casi la totalidad de los dirigentes vecinales alfabetizados digitalmente no utilizan correo para interactuar entre ellos ni con las autoridades porque dicen desconocer los conductos regulares para hacerlo vía Internet y, porque la cercanía entre ellos les permite mantener mecanismos directos de comunicación, por lo que su participación en el telecentro se restringe al uso personal.

Al considerar el hecho ya constatado de que las relaciones entre las instituciones y autoridades gubernamentales centrales y locales a través de Internet, mantienen sus formas tradicionales de funcionamiento dentro de las estructuras de la democracia representativa, es posible ver, en la actitud de distanciamiento de los dirigentes sociales de los canales de comunicación política que ofrecen las TIC, distintas motivaciones: en el caso de los dirigentes mapuche, una táctica de resistencia tal como lo ha planteado

De Certeau, en donde, pese a que las autoridades apuntan con fuerza a la inclusión digital de la ciudadanía con el objetivo de propagar con mayor facilidad sus propios sistemas de gestión, las comunidades mantienen una preferencia por las relaciones cara a cara y marginadas de la oficialidad; en el caso de los dirigentes vecinales, un desconocimiento del alcance político que tienen los canales de comunicación de las TIC, un temor o una incredulidad en las instituciones y no necesariamente en los canales de comunicación.

En Lautaro en cambio, los dirigentes con estas mismas condiciones, valoran la posibilidad de informarse, asociarse y comunicarse a través de las TIC. Ahora bien, éstos últimos enfatizan sobre el hecho que los resultados de sus acciones no obedecen sólo a sus esfuerzos conjuntos sino que éstos también dependen de la colaboración de las autoridades municipales y regionales, por lo que sus acciones quedan siempre supeditadas a las decisiones que vienen desde arriba. En todo caso, en Lautaro la situación es particular puesto que desde la municipalidad se incentivó explícitamente la reactivación de las organizaciones sociales y se invitó a sus dirigentes a las capacitaciones en el telecentro. En Puerto Saavedra, por el contrario, los esfuerzos por convocar a los dirigentes sociales surgieron de la operadora con la coordinación de RIC.

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

Por otra parte, la participación ciudadana como «proceso adecuado dentro del desarrollo político democrático», también muestra un nivel bastante modesto. Los operadores absorben la idea generalizada e instrumental según la cual, la vinculación

entre ciudadanía y Estado en línea o gobierno electrónico y la participación ciudadana, son consideradas equivalentes transmitiéndola a los usuarios. La confusión no es menor en sus causas: dado que la participación tiene una definición muy relativa dentro de la política de TIC, en la práctica esto ha redundado en que se confunda con el gobierno electrónico y con realizar trámites en línea. Asimismo, esta confusión tampoco es menor en sus consecuencias, puesto que se retrotrae la noción de participación ciudadana a su sentido más estrecho, en donde ésta es entendida como acceso a bienes y servicios públicos.

De este modo, entre las experiencias relatadas al respecto, destacan las que enfatizan las garantías que obtienen los usuarios al poder acceder a la información pública a través de Internet, ventaja sustantiva en relación a lo que ocurría antes, cuando las personas tenían que viajar a la capital regional para informarse, sin embargo, estas no son suficientes para sostener que lo que se genera es una participación ciudadana; lo mismo sucede en la valoración de los trámites en línea, que para la mayoría de los usuarios ha favorecido la facilidad del acceso, la rapidez y el ahorro de dinero. Pero esta perspectiva más cerrada de participación ciudadana también tiene dificultades, puesto que las páginas del gobierno son de difícil navegación, abundan términos técnicos que la mayoría de los usuarios desconoce, los formularios para realizar trámites tienen categorías ininteligibles para la mayoría, por lo que la mayor parte del tiempo deben solicitar ayuda externa.

«Las páginas del Estado son difíciles de navegar para la mayoría de la gente, nosotros tratamos de entregarles una visión lo más sencilla y simple: si alguien quiere formar un comité de vivienda ¿cómo puedo hacer para organizarlo? Yo les muestro la información de las páginas del estado, porque la gente no sabe cómo organizarse » (Entrevista a O-2, 14 de febrero de 2005).

En cuanto a la participación ciudadana como «método e instrumento para conseguir un fin común entre varios actores sociales», se observa una suerte de contradicción entre la confianza que muestran las autoridades sobre la capacidad de organización de las comunidades y los mecanismos reales que se ofrecen para que la organización tenga incidencia en las decisiones públicas, además de la desorientación efectiva de éstas a la

hora de buscar los mecanismos que las conducirán al logro de objetivos comunes; a esto hay que agregar que, al ser un requisito la organización social y al existir de hecho una amplia mayoría de personas no organizadas y sin saber organizarse, aunque se amplía el acceso a la información pública existente en Internet, los beneficios no llegan a la gente y muchas demandas se mantienen en silencio.

Uno de los problemas en este sentido, tiene relación con que entre las autoridades domina un discurso que sostiene que las utilidades sociales de las TIC deben ser descubiertas en forma independiente por las personas y por las comunidades, argumentando que no es adecuado intervenir en el libre proceso de apropiación social de las TIC. Mientras esto sucede, el tiempo corre y los telecentros, en este sentido, siguen siendo subutilizados.

Finalmente, al analizar el impacto de los telecentros en la participación ciudadana entendida como «meta de desarrollo humano integral hacia la sustentabilidad y la equidad social», volvemos al problema discutido más arriba sobre la poca incidencia que han tenido los telecentros sobre el desarrollo local. Acerca de esto, resta indicar que, sin un modelo de intervención comunitaria específico, en el cual, además de alfabetizar digitalmente, se sensibilice a los usuarios sobre la importancia de la participación ciudadana; se cree la conciencia de que la información que ofrecen las instituciones públicas en Internet es real y que efectivamente se puede acceder a ella; en donde se incluyan contenidos educativos que integren también información sobre cómo organizarse, dónde recurrir para hacer efectivas sus inquietudes y demandas, y utilizar las TIC con un sentido social, ciudadano y como herramienta para contribuir al desarrollo comunitario.

Dentro de RIC, el planteamiento sobre la relación de las TIC con la participación ciudadana y el desarrollo tiene dos grandes dificultades de base, una de ellas está directamente relacionada con el diseño del programa y su plan de acción y otra lo trasciende, puesto que es más general.

En el primer caso, es el modelo de intervención comunitaria el que manifiesta problemas. Pese a que en él están explícitamente definidas la participación y la apropiación social de las TIC para el desarrollo como líneas de trabajo y a su vez como objetivos, los mecanismos utilizados no indican la existencia de estrategias coordinadas que propendan a conseguir estas metas. En los cursos de alfabetización digital, que son la acción más sistematizada e interactiva de intervención comunitaria, los esfuerzos por lograr que los usuarios aprendan a utilizar los computadores, el teclado, el mouse, la navegación en Internet y a usar el correo electrónico absorben todo el tiempo y los contenidos del curso, de tal forma, lo que sucede posteriormente con los conocimientos adquiridos por los usuarios queda fundamentalmente al azar.

¿Tras qué mecanismos, entonces, se pretende activar la participación ciudadana y se proyecta un eventual desarrollo comunitario en esta misma fase de alfabetización? ¿Es necesario crear una segunda fase de alfabetización digital en la que se incorporen contenidos y metodologías para fomentar la apropiación social de las TIC? Todo parece indicar que sí, que como los cursos de alfabetización digital están lejos de producir una apropiación con sentido social y político de las TIC en los usuarios, se hace inminente la planificación de un segundo ciclo, o piso en las políticas y programas, que asegure los objetivos fundamentales de la digitalización de la ciudadanía, esto es, el conseguir que las TIC sean un instrumento para la superación de sus propias realidades.

En segundo término, el problema tiene que ver con la concepción predominantemente instrumental de las TIC que, pese a los esfuerzos discursivos de RIC, no logra ser superada. En este sentido, la participación ciudadana, en todos los aspectos antes descritos, tiene la dificultad de estar inscrita en un sistema político y social que se mantiene vertical. Efectivamente, la participación ciudadana y el desarrollo son fines deseables y las TIC son una y sólo una herramienta para alcanzarlos, y estos fines deseables no tendrán asidero en las prácticas cotidianas de los usuarios si no les son traspasados como tales y si no se generan los espacios institucionalmente legitimados para ejecutarlos. Estos tres elementos son retroactivos: ciudadanía, desarrollo y TIC funcionan en un sistema complejo que puede ser organizado para que funcione

progresivamente, pero esta organización no depende ni de las tecnologías, ni de la existencia de telecentros comunitarios, ni de la alfabetización digital.

### 5.2.3 Apropiación social de las TIC e identidad

«Yo creo que la Red de Información Comunitaria tiene un ripio para el trabajo de TIC con los pueblos originarios; pero el ripio que hay que trabajar en realidad es el contexto de los sujetos. Los telecentros, por razones tecnológicas y por razones más bien de costo que tecnológicas, están puestos en los puntos urbanos, pero mi tesis es que hay que avanzar al mundo rural» (Aut 1, 9 de junio de 2005).

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

Tal como sucede con los temas de desarrollo y de participación ciudadana, ni en el modelo de sistema de información, así como tampoco en el de intervención comunitaria, se desarrollan estrategias específicas para garantizar la producción de contenidos culturales locales. Por lo cual, es significativo preguntar por qué, en su descripción de la población de la Araucanía, RIC considera importante que en esta región se encuentre el mayor número de personas con pertenencia mapuche<sup>17</sup>.

La ambigüedad con que se maneja el concepto de «contenidos culturales locales», así como la ausencia de los temas referidos al acervo cultural mapuche, la inexistencia de estrategias para abordar la diversidad cultural, a lo que se suma como consecuencia, la

---

<sup>17</sup> Garrido et al, obra citada, p. 16.

desorientación de los operadores en la materia, son circunstancias que indican que la coordinación de RIC no cuenta con una compenetración suficiente que les facilite acceder y esgrimir asuntos relativos la diversidad cultural y lingüística de los mapuche en los entornos de los telecentros. Efectivamente, tanto la coordinación de RIC como los operadores consideran que los telecentros comunitarios son un lugar en donde la diversidad cultural mapuche debe ser resguardada, dado que es ineludible asumir el importante número de personas de esta étnia que habita en todas las comunas de la región, sin embargo, en ningún lugar se indica cómo lograrlo y tampoco se explicita bien a qué rasgos de la cultura mapuche se están refiriendo.

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

Dentro de todo este contexto, es necesario precisar varias consideraciones sobre los mapuche. Las personas con pertenencia mapuche no tienen un modelo organizacional único y los problemas de reivindicación no son compartidos por el conjunto de la población. Hay quienes forman parte de comunidades rurales, en donde un grupo de familias que comparten un territorio, tienen un comité directivo con líderes indígenas que los representa como grupo. Por otro lado, hay quienes, además, se organizan de acuerdo a jerarquías que tienen que ver con su propia cultura y pueden estar compuestos por varias comunidades, éstos grupos son los que están más directamente relacionados con la reivindicación territorial y cultural, sin que por eso, comunidades individuales no puedan hacerlo. También hay muchos que, perteneciendo a alguna comunidad no viven en ella, éstos son los mapuche que migran a la ciudad, entre quienes hay algunos que siguen relacionados activamente con la lengua, las costumbres de su cultura y de sus comunidades y hay otros que se alejan de éstas definitivamente.

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

los mapuche con las TIC en relación a su cultura? De acuerdo a las diferencias entre grupos de mapuche, se observan también diferencias en el interés y los beneficios que para ellos reportan las TIC.

Por ejemplo, la relación entre los telecentros comunitarios con los mapuche que luchan por la recuperación de territorio y por la preservación cultural, es el más problemático, esto se debe a que tanto la coordinación como los operadores, no han encontrado mecanismos apropiados para conseguir un acercamiento a éstas comunidades en las que no se acepta la implementación de programas que los involucren sin haber sido previamente negociados por sus dirigentes o werkenes (voceros de los lonkos). La búsqueda de RIC por conseguir este acercamiento, se ha dirigido formalmente a la CONADI, lo que puede concebirse como una estrategia equivocada, primero, porque desde ella todavía no se ha encontrado ninguna respuesta y, segundo, por que la CONADI no es validada por este tipo de comunidades indígenas sino que, por el contrario, la mayoría de sus conflictos es directamente con ella. Informalmente, en cambio, se han hecho intentos de acercamiento directo, gracias a los cuales, se consiguió que un grupo de líderes indígenas, werkenes, se alfabetizara digitalmente en la comuna de Puerto Saavedra. Esta experiencia ha sido muy importante para RIC y en efecto es la única experiencia de este tipo que se ha llevado a cabo.

Por otro lado, los mapuche que no son líderes sociales, sean rurales o urbanos, quedan en una posición diferente: la participación de éstos se limita a su integración igualitaria a los telecentros en tanto que puntos de acceso público y gratuito a las TIC. Esto quiere decir que la diversidad cultural mapuche no es contemplada estratégicamente, dado que entre los operadores la diversidad cultural mapuche se reduce a la no discriminación.

Existe otro segmento de mapuche especialmente significativo en relación a las TIC, aunque no están necesariamente vinculados de manera estratégica y coordinada con los telecentros comunitarios de RIC, estos son los mapuche intelectuales, universitarios que participan activamente en organizaciones étnicas de carácter reivindicativo. Por sus, sus intereses y actividades, muchos de ellos se manejan en grupos de acción reivindicativa indígena nacionales e internacionales a través de Internet, y crean

espacios, estrategias y tácticas de lucha cultural por medio de páginas web, bloggs, foros y otros recursos virtuales.

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

Los mapuche que luchan por la reivindicación cultural son muy herméticos y, pese a ser usuarios de los telecentros, prefieren aislar su opinión de éstos y de las TIC de su identidad étnica. Para ellos, la existencia de los telecentros es positiva, en cuanto brindan la posibilidad de acceder a las TIC, pero prefieren no referirse sobre si esto mismo es positivo o no en relación a su identidad.

Por otro lado, hay quienes piensan que el ser integrados de manera igualitaria a la dinámica de los telecentros, esto es, sin importar si son mapuche o no, es lo más importante, puesto que lo que les interesa es el trato igualitario y no discriminatorio. Algunos son de la opinión que Internet es una ventana abierta al mundo, y que a través de ella pueden mostrar su cultura para que sea valorada por los demás y para romper los prejuicios que sobre ésta circulan en la idiosincrasia chilena. Otros, en cambio, sostienen todo lo contrario, pues sienten que Internet no tiene ninguna relación con su cultura y por lo tanto, deben precaverse de no combinarlas. En este último sentido, existe una percepción generalizada de temor a que, al ingresar los códigos culturales mapuche en Internet, éstos queden expuestos al mal uso, al lucro ajeno o a las burlas.

En todos los casos, el acceso a las TIC es visto positivamente, pero la relación de éstas con la posibilidad de rescatar sus códigos y su identidad está lejos de alcanzar un consenso. Por último, otra opinión bastante generalizada y quizá la más relevante, es la de considerar que los telecentros y las TIC tienen la potencialidad de generar vínculos

comerciales que tengan relación directa con la producción agrícola y artesanal de los mapuche, pero desvinculando esta potencialidad de sus bienes culturales intangibles.

La percepción y opinión de los operadores sobre la relación de los mapuche y de las personas con pertenencia étnica en general, es de suma de relevancia, puesto que de ellos depende, en gran medida, planificar y diseñar de manera independiente, creativa y con una mayor cercanía y conocimiento de la realidad de la comunidad, acciones relativas a este tema. Sin embargo, se ha constatado que éstos últimos tampoco conciben bien de qué modo, a través de las TIC, es posible generar flujos de contenidos culturales específicos que propendan al enriquecimiento del acervo cultural mapuche, de su calidad de vida y de su incorporación en la sociedad red con el debido resguardo de su identidad étnica. Por el contrario, la percepción de los operadores y sus modos de actuar, tienen las mismas características que las de la coordinación de la red y de la política.

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