



**VI Jornadas de Investigación Científica**  
***"15 años de la Facultad de Ciencias Sociales"***

**11 y 12 de setiembre de 2007**  
**URUGUAY**

Más allá del acceso. La  
inclusión ciudadana en la  
formación de la agenda del  
desarrollo: "El Encuentro"

Gustavo Matías Ponce Martínez

## Más allá del acceso. La inclusión ciudadana en la formación de la agenda del desarrollo: “El Encuentro”

Gustavo Matías Ponce Martínez <sup>1</sup>

### Introducción

Bajo los auspicios del *Consenso de Washington* -que para nuestra región (América Latina) supuso una construcción política que sirviese como base orientadora para que los países asumiesen los desafíos que suponen la *apertura global*- se fue constituyendo la ruta de un camino a seguir en política económica, social, etc.. Este camino consistió en la adopción de mecanismos concretos de liberalización de los mercados, subordinados a una determinada visión de desarrollo que tenía como objetivo central el crecimiento económico. Pero tal como lo señala Sen, “*el reconocimiento del papel que desempeñan las cualidades humanas como motor del crecimiento económico no nos aclara cuál es la meta del mismo*” (Sen, 1995), y por ello se ha generado esta nueva visión de desarrollo como un medio para un fin: la mejora de la calidad de vida del ser humano y el aprovechamiento óptimo de sus capacidades, aspiraciones y las de las futuras generaciones.

Leftwich señala que *lo político* viene dado por aquellas actividades de “*cooperación, conflicto y negociación relacionados con la producción, el uso y la distribución de los recursos, ya sean ideales o materiales, en el ámbito local, nacional o internacional*” (Leftwich, 1994) Por ello toda estrategia de desarrollo ha de ser *política*, pues supone la interacción de actores por recursos, que en este caso pueden ser tanto el diseño de la estrategia, como los resultados de la misma. *Quién define es quién decide*, o sea, si se plantea un problema como tal, se hace abordable, penetrando en la agenda de asuntos de interés de la globalización. Las estrategias de desarrollo no son meras declaraciones sin sentido, intrínsecamente pertenecen al campo de *lo político*.

Precisamente lo que diferencia a las estrategias de desarrollo del Consenso de Washington -e incluso a las reformas de segunda generación <sup>2</sup>- de los anteriores paquetes de políticas que generen el

---

<sup>1</sup> Matías Ponce es (2006) Lic. En Ciencias de la Comunicación y -redactando monografía final- de la Lic. En Ciencias Políticas, por la Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. Actualmente termina sus estudios de la Lic. En Relaciones Internacionales en la misma Universidad. Ha sido becado desde marzo de 2008 para realizar el Master en Ciencia Política de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Es integrante de la Cátedra de Política y Comunicación en la Lic. de *Ciencias de la Comunicación* en la Universidad de la República. Ejerce la docencia en la Universidad Católica del Uruguay en Investigación en Comunicación y en Universitario BIOS en el área de comunicación estratégica. Participa como investigador en el Archivo Digital de Comunicación Política de la transición a la democracia, en el marco de investigación de Comunicación Política de la UDELAR. Participó como asistente de investigación en el Banco de Datos de Políticas Públicas, del Instituto de Ciencia Política, FCS-UDELAR. Realizó un diploma de “Estrategias de Desarrollo Local” en el ILPES de la CEPAL Santiago Chile (2006). Acaba de finalizar un Diploma en Relaciones Económicas Internacionales en la Universitat Barcelona, España. Desde 2005 se desempeña en la Asesoría de Comunicaciones de la Administración Nacional de Puertos, del Estado Uruguayo. Participa de la coordinación ejecutiva de comunicaciones del *Grupo de Empresas Públicas del Uruguay*. Se desempeñó en similares labores en la Secretaría General de la Organización de Estados Americanos en Uruguay. Realiza análisis de política económica en distintos medios de comunicación radiales y escritos en Uruguay. Ha disertado en distintos seminarios nacionales e internacionales, siendo sus temas de interés la *participación ciudadana en los medios de comunicación, los sistemas políticos latinoamericanos, y la construcción de consensos en torno a políticas de desarrollo en América Latina*.

bienestar social, es su construcción bajo un contexto globalizado (como nunca antes). Ello redujo cada vez más los márgenes de acción de los circuitos políticos nacionales en torno al manejo de los vericuetos de la economía mundial. Por ende la influencia ciudadana en política, tiende a alejarse cada vez más de una real participación a través de estructuras como el partido, que van cediendo paso <sup>3</sup>, a los medios de comunicación como agente de socialización política de los individuos. El ciudadano común queda relegado de la puja de la que nos habla Leftwich, pues la definición de las estrategias de desarrollo se vieron determinadas por nuevos agentes tales como los organismos internacionales gubernamentales y no gubernamentales, las empresas multinacionales, etc..

Si quién define es quién decide (Lasswell), si la definición de “las estrategias de desarrollo” pertenece a lo político (Leftwich), si las estrategias de desarrollo han estado durante mucho tiempo influidas por la participación de actores globalizados (Williamson), si el ciudadano común se ve cada día más alejado de las capacidades reales de incidir en las políticas públicas ¿Cómo se podría redefinir el sistema político para otorgar nuevamente al ciudadano un poder de influir en la conformación de la agenda pública?

“David Easton ejemplifica el proceso del sistema político como un ciclo de retroalimentación de una red política, que va desde el punto inicial del producto hasta el retorno a las autoridades. Estas últimas son por definición los acreedores de productos, la retroalimentación debe volver a ellas, si se pretende que su acción sea eficaz para enfrentar la tensión del sistema. La retroalimentación proporciona datos e informaciones que permiten conocer las condiciones prevalecientes en el ambiente y el sistema mismo antes de aplicar una política pública, conociendo los resultados de las anteriores políticas aplicadas” (Ponce, 2006)

Enfrentados a un proceso de globalización, entendido como la inmersión de actores transnacionales en la definición de la estrategia de desarrollo de cada país, el sistema de “caja negra” <sup>4</sup> propuesto por Easton es cuestionable. Por un lado surgen nuevos actores que ejercen acción directa sobre la “caja negra” (agentes de la globalización) y por otro el mismo sistema globalizador pone a disposición del sistema político las nuevas tecnologías de la comunicación e información para establecer lazos con los electores, y viabilizar las demandas ciudadanas.

¿Qué ocurre entonces en el proceso de formación de la agenda de gobierno? Juega un rol trascendental lo que se califique como asunto o ámbito público. Entendemos por éste como aquel que *tiene la función de mediar entre estado y sociedad, entre política y economía, entre la constitución política y la constitución real de una sociedad, entre la norma general y los intereses y necesidades*

---

<sup>2</sup> Por más respecto al Consenso de Washington y a su revisión crítica ver Williamson (1998) .

<sup>3</sup> Ello no significa la insignificancia del Partido Político que redefinirá su rol y se mantiene con plena vigencia.

<sup>4</sup> El espacio que imaginaba Easton donde el sistema política recibía sus inputs (demandas ciudadanas) y emergían los output (políticas públicas), Easton, 1973.

*particulares* (Aguilar Villanueva, 1993). La ciudadanía sale por lo tanto a defender el espacio público de los asuntos políticos, económicos, sociales y culturales, defendiendo así su identidad ciudadana como sujeto que pertenece a una asociación política determinada y que reconoce a los demás, como también goza para sí mismo, determinados derechos y deberes. Por *agenda de gobierno* debe entenderse *el conjunto de problemas, demandas, asuntos que el gobierno ha seleccionado como objetos de su acción, sobre el que actuaron o actuarán*. Es allí, por lo tanto donde el ciudadano requiere de los canales adecuados para la participación ciudadana.

Este nuevo ecosistema comunicativo tiene cada día a más actores conectados de la red (ello se ha convertido en una de las premisas del modelo de desarrollo), pero aún mantiene una agenda poco representativa que muchas veces atenta contra la participación ciudadana, y con el control que el conjunto social puede realizar sobre el gobierno, más allá del período electoral.

Robert Went menciona cuatro aspectos de la globalización y destaca de ellos, el problema de la *governance*, determinado por el gobierno mundial de minorías no electas. Esto desemboca en problemas que el autor resume en la frase: debilitamiento de la democracia (Went, 2000).

Con la aparición de los medios de comunicación masivos, los mítines partidarios, la convocatoria de masas, ha sido cambiada por una alocución de los políticos a través de la prensa escrita, la radio y la televisión. La emergencia de nuevas tecnologías de la información y la comunicación presentan nuevos recursos para los usuarios, en tanto los mismos ya no son meros receptores, sino que tienen la capacidad de comunicar sus propios puntos de vista a los otros usuarios, de acceder a información que ellos escojan, etc.. Se otorga una mayor autonomía, convirtiendo al otrora mero espectador pasivo en un activo comunicador.

### **Ciudadanía, participación y TIC**

La ciudadanía la entenderemos no solo como mecanismo de legitimación electoral, sino como fuente de sentido. Opera como un convertidor que traduce las aspiraciones de las personas y sus recursos asociativos en acción política (PNUD, 2000).

Esta acepción de la ciudadanía, nos sirve para ilustrar el proceso de descreimiento de la democracia como mecanismo eficaz para solucionar los problemas reales de las personas <sup>5</sup>. Si bien ha sido debatida la eficacia y oportunidad de los llamados "gobiernos ciudadanos" (Propuesta del Gobierno de Bachelet, Chile), si está aceptado en la comunidad politológica la necesidad de reencantar al

---

<sup>5</sup> Por más información ver Latinobarómetro 2004 sobre el Estado de la Democracia en América Latina, PNUD.

ciudadano con el modelo de gobierno por el que tanto se peleó en el pasado reciente. Se trata del paso de una "Democracia de electores a una Democracia de Ciudadanos" que plantea el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) en su Informe 2003 sobre el estado de la Democracia en América Latina. El objeto es ubicar a la democracia, como uno de los pasos necesarios para la consecución del desarrollo, y así la entenderemos en adelante.

La ciudadanía como fuente de sentido es la que sale al espacio público a reivindicar lo que le pertenece: el derecho a la expresión, y a pujar para que sus demandas sean elevadas a la cúpula política. Pero a comienzos del siglo XXI la masificación del acceso a las nuevas tecnologías de comunicación (Internet especialmente) definieron un nuevo modelo de aproximación ciudadana a la política.

Las oportunidades se multiplicaron. Ya no se trata de sintonizar los noticieros y que los medios nos digan sobre qué temas pensar<sup>6</sup>, ahora contamos con la oportunidad de poder *navegar* hacia la información, como también convertirnos en *comunicadores*. El sistema de comunicación política que atravesó un duro transe durante el siglo XX dejando a una población con exceso de información -pero con avidez de comunicación hacia la elite política- hoy tiene una nueva oportunidad.

Oportunidad, ya que el tránsito de los medios de comunicación masivos a las nuevas tecnologías de información y comunicación requieren de políticas que incentiven el acceso a las mismas, siendo este a la vez su principal desafío. Desde mediados de los años 90 comenzamos a escuchar conceptos como el de la brecha digital o digital divide, que refiere a la cada vez creciente diferencia entre quienes tienen acceso a las nuevas TIC (una minoría) frente a quienes no tienen acceso (la gran mayoría) quedando marginados del nuevo ecosistema comunicativo<sup>7</sup>.

La democratización de las TIC ha constituido una herramienta de acceso a la información. Pero de ahí a un *empowerment ciudadano* es parte de una agenda más abarcadora.

Hurtado y Orrego plantean que la democratización del acceso es solo una parte de la ecuación, a la que debería agregarse dos tareas: la generación de contenidos relevantes y potenciar el uso de las TIC en la relación Estado-Ciudadano. Ya no se trata solo del acceso, sino de qué hacer con el acceso (Araya & Orrego, 2002).

### **¿Gobierno Electrónico vs. Acceso Comunitario?**

---

<sup>6</sup> Tal como lo plantea la teoría de la Agenda Setting.

<sup>7</sup> Para ver una breve recopilación y bibliografía respecto a datos de Desarrollo visitar: [www.icamericas.net](http://www.icamericas.net)

Según el PNUD las potencialidades del gobierno electrónico pueden caracterizarse en tres tipos: a) ahorro y mayor eficiencia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la integración informática de distintos servicios públicos; b) expansión del giro tradicional de éstos, generando nuevas posibilidades operacionales y estratégicas así como nuevos servicios y, c) una nueva relación política con los ciudadanos, tal como la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, comunicarse directamente con autoridades, fiscalizar su labor y generar reclamos, entre otras (PNUD, 2001).

Si bien hemos descrito las potencialidades del gobierno electrónico, requerimos precisar qué entendemos por tal y además ¿Cuál es el rol que juega en el camino al desarrollo humano? <sup>8</sup>

Por gobierno electrónico podemos encontrar dos acepciones de un mismo concepto. Por un lado esta la perspectiva del *gobierno electrónico*, entendido como el manejo de las TIC por parte del estado, vinculadas a la gestión interna de instituciones del Estado y portales gubernamentales. En este caso nos referimos a la utilización de TIC en política como *e-servicios*, con el objeto de modernizar la gestión del Estado frente a sus usuarios. “Se ve a la ciudadanía como un cliente” (De Giorgi, 2004). “*Los principios que guían su aplicación responden a la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la gestión y mayores niveles de transparencia administrativa y accountability con la ciudadanía*” (María Frick, 2003 en De Giorgi, 2004). Por otro lado, se considera *e-democracia*, “*el incremento de la facilidad de los servicios y menores costos para el ciudadano, y mayor productividad y desburocratización de la administración local*” (Susana Finkelievich, 2002 en De Giorgi, 2004).

El Libro Verde, que refiere al capítulo de la Sociedad de la Información en Brasil señala que “*la posibilidad de acceso a los servicios, e participación en las decisiones y seguimiento de los actos gubernamentales por parte de todos los ciudadanos, impone la adopción de medios y métodos digitales por parte del gobierno, en todos los poderes constituidos y niveles gubernamentales, del empleo de las tecnologías de la información y comunicación en beneficio de la eficacia, responsabilidad, transparencia y gobernanza*”. La perspectiva que abordamos para definir lo que entendemos por ciudadanía electrónica, no refiere tanto a la actuación del gobierno a la ciudadanía, sino –según el nuevo ecosistema comunicativo que definiremos más adelante- a la construcción de espacio público “*no solo entendido como un ámbito de emisión de información de los mass media hacia una sociedad receptora, sino como un espacio de encuentro interactivo y creativo de la sociedad civil entre sí y en su relación con el Estado*” (Leiva, Luciano 2003)

Esa es la acepción de *gobierno electrónico* por la que apostaremos. Si bien el gobierno electrónico entendido como una agilización y modernización del Estado es una herramienta eficaz e ingrediente

---

<sup>8</sup> Basándonos en la descripción de Desarrollo Humano que mencionamos al comienzo. Ver Sen (1998).

esencial del desarrollo; la utilización de Internet como recurso para que la ciudadanía participe en la puja simbólica, cultural, como recurso de comunicación hacia las elites en el poder, es una promesa que de cumplirse tiene un potencial de desarrollo humano enorme.

Entendemos capital humano, como un *conjunto de normas y redes de compromiso cívico, evidenciadoras de la riqueza y fortaleza del tejido social interno de una sociedad*, (Putnam, 1994).

La construcción de espacio público y generación de capital social ha tenido en el acceso comunitario a Internet la contra parte al gobierno electrónico y la modernización del estado como objetivos.

Por *acceso comunitario* entendemos aquel espacio abierto al público mediante el cual se pueda acceder, capacitar y utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación sin discriminación económica ni social. Las TIC son utilizadas con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas y generar nuevos espacios de comunicación y/o participación ciudadana que sean capaces de fortalecer las redes socio-comunitarias<sup>9</sup>.

La complejidad de la definición conlleva tres objetivos: la democratización del acceso, la generación de espacios de participación y capacitación, y el fortalecimiento de las redes sociales comunitarias.

El acceso comunitario conlleva además de estos objetivos, dimensiones de análisis basadas en: la democratización del acceso a las TIC, la generación de contenidos relevantes en Internet, y la potenciación de la relación estado-ciudadano (Orrego-Araya, 2003).

La democratización del acceso tiende a la disminución de la creciente brecha digital, brindando la oportunidad de experimentar con las TIC a personas cuyos recursos son escasos como para pagar los costos que la conexión a las mismas tiene. Pero no solo basta con el acceso, sino que se debe brindar a los ciudadanos todos los recursos necesarios para la utilización de las TIC, instancia en que la capacitación juega un rol determinante.

Respecto a la generación de contenidos relevantes, se trata de que el acceso a las TIC permita a la persona hacer un uso provechoso de esa instancia. Que pueda informarse en los diarios locales que no puede costear, que pueda entablar comunicaciones con parientes, amigos, buscar trabajo, etc.. Este es el punto focal donde Internet puede convertirse en una tecnología relevante para el desarrollo humano, ya que es capaz de “abrir una ventana” (parafraseando “open the windows”) que mejore el activo de oportunidades de los individuos.

---

<sup>9</sup> La definición surge de acercamiento realizado a nuestro propio objeto de estudio: un centro de acceso comunitario a Internet.

Pero además el acceso público debe ser capaz de mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano. Ya sea accediendo a trámites, informándose de beneficios, reservando una hora para un consultorio, etc.

A su vez debe de entregar “voz” a quienes no tienen la oportunidad de acceder a las redes de poder político, económico, que son precisamente los que definen los out puts en la “caja negra” de Easton, o los que ganan la puja por los recursos simbólicos según Leftwich. Es una espiral de comunicación ascendente, por lo menos de emisión pública de opiniones sobre asuntos que afectan directamente la calidad de vida de las personas.

Realizando una aproximación empírica a lo que hemos definido como *acceso comunitario a TIC*, analizaremos el caso de la Fundación El Encuentro, que brinda acceso comunitario a vecinos de una población de escasos recursos situada en la Comunidad de Peñalolen, en Santiago de Chile. Revisaremos brevemente la evolución de las Tecnologías de la Información en Chile y la brecha digital, para luego adentrarnos en un análisis con detenimiento de la experiencia de El Encuentro.

## **Historia de las TIC en Chile**

Como lo hemos realizado en el resto de la presentación, nos enfocaremos en el análisis de Internet como la TIC más destacada en estos últimos años, aunque cabe destacar que es la telefonía móvil la que ha tenido un mayor penetración en la población de escasos recursos (PNUD Chile, 2005).

Orrego y Araya identifican diversas etapas en el desarrollo de las TIC en Chile, las que con la ventaja del tiempo transcurrido he actualizado:

**1.- Emergencia simultánea y dispersa de iniciativas:** En esta etapa ubicada temporalmente en la mitad de los años '90, comienza lentamente a penetrar el acceso a Internet de los hogares y de la mayoría de las empresas. Respecto a acceso comunitario, en estos años se creó la RED ENLACES, proyecto del Ministerio de Educación y del Dpto. de Computación de la Universidad Católica de Chile, que tenía por objeto conectar en una red informática a las escuelas y liceos más pobres del país.

En esta etapa nace la Fundación “El Encuentro” por iniciativa de un grupo de jóvenes comprometidos con el desarrollo local y las condiciones de vida de los habitantes de la comuna de Peñalolen. En esta etapa surge CTC REUNA, proyecto de la Compañía de teléfonos de Chile (actual Telefónica Chile), que se ocupaba de brindar la conexión a los hogares vía telefónica. El gobierno en esta etapa, salvo el proyecto ENLACES, no había definido una política certera de promoción de las TIC.

**2.- Paquete de políticas de promoción al acceso:** Esta etapa que podemos ubicar entre el año 1998 y el 2001 es en la que el Estado comienza a aplicar paquetes de políticas articuladas entre sí que regulan la promoción de acceso a las nuevas TIC.

Haggard establece que a la hora de establecer la promoción de determinado asunto de la agenda política se puede avanzar a través de estrategia (políticas articuladas a un objetivo central) o por la vía del ensayo y error (ir definiendo los objetivos en la práctica) (Haggard, 1990). Esta etapa en Chile es decisiva en la medida que se establece una *estrategia* por parte del gobierno, cuyo objetivo es digitalizar los distintos ámbitos del país, brindando acceso a los más excluidos, incentivando las instancias de gobierno electrónico, etc. La necesaria voluntad política se concretizó en un paquete de medidas referido a la promoción y regulación de las TIC <sup>10</sup>.

Chile es hoy un país avanzado en gobierno electrónico a nivel comparado con el resto del Conosur Americano, y ello se debe al haber optado por el camino de un paquete articulado de políticas, por una estrategia política.

**3.- Explosión y énfasis en el acceso:** A partir del 2002 comenzó a propagarse la conectividad a Internet a través de diversos puntos de acceso. Es así como Chile tiene hoy el Índice de la Sociedad

---

<sup>10</sup> **Instructivo Presidencial sobre modernización de la gestión pública (abril, 1999):** Se enmarca dentro de un programa integral de reforma del Estado impulsado desde 1990, cuyos ámbitos prioritarios de acción han sido la transparencia de la gestión pública y la mejora de ésta para los ciudadanos. Apunta a implementar sitios web en los servicios públicos (70 en 1998 a 400 en 2002). De acuerdo al instructivo, éstos deben publicar: descripción de funciones, atribuciones y programas de su servicios y de los organismos dependientes, exposición de planes y metas y objetivos básicos; dirección, horario de atención y funcionarios responsables, entre otros.

**Instructivo Presidencial sobre participación ciudadana (diciembre 2000):** Establece un marco general para el fomento y desarrollo de herramientas para acercar el Gobierno a la sociedad civil. Cada institución, ministerio o servicio fija sus metas. Casi un tercio de los compromisos ministeriales están directamente relacionados al desarrollo de plataformas electrónicas para la interacción de gobierno-ciudadanía. Este instructivo consideró su aplicación paulatina, como plazo máximo para su plena aplicación el 1º de enero de 2003.

**Instructivo Presidencial para el desarrollo del gobierno electrónico (mayo, 2001):** Precisa que el Estado asume el desarrollo de este concepto en tres ámbitos: Atención al Ciudadano, Buen Gobierno, Desarrollo de la Democracia. El instructivo define la visión gubernamental sobre la materia y establece los principios orientadores que deberán tener en cuenta los servicios públicos al desarrollar proyectos con uso intensivo de tecnologías que estén al alcance de todos, facilidad en su uso, mayores beneficios, seguridad, rol del sector privado, entre otros. Al mismo tiempo, establece un conjunto de pautas que deben ser asumidas por los jefes de servicios en los procesos de modernización que ejecuten: orientación a atender a través de ventanillas únicas, autorizaciones electrónicas, programas de formación al interior de los servicios, interconexión de redes de los servicios, entre otras.

**Instructivo Presidencial para el desarrollo de los infocentros (agosto, 2001):** Define el infocentro como el espacio comunitario que cuenta con tecnologías de información y comunicación para acceder y/o generar contenidos y servicios pertinentes a la comunidad en la que se inserta.

**Instructivo Presidencial para la modernización y transparencia en la gestión (diciembre, 2006):** Se enmarca en un proceso de transparentación de la gestión del Estado, en donde cada uno de los servicios públicos y dependencias ministeriales debe publicar en su página web los contratos establecidos, las compras realizadas y la plantilla de todos los funcionarios y su remuneración.

Fuente: PNUD, 2002 – gobiernodechile.cl

de Información más alto de Latinoamérica. Gracias a políticas que han apuntado a promover una conducción macroeconómica seria, con mayores niveles de apertura a la economía internacional, Chile logró 6.24 puntos, la mayor calificación de acuerdo a los resultados obtenidos por el Indicador de la Sociedad de la Información (ISI), elaborado por DMR Consulting y el IESE-CELA, cuyo objetivo es medir el grado de avance de la Sociedad de la Información en Latinoamérica (ISI, 2005) <sup>11</sup>.

Respecto al acceso público, en el 2005 se previa contar con 340 telecentros comunitarios, e infocentros para la pequeña empresa (uno por comuna), cerca de 340 bibliotecas públicas con acceso a Internet, y 9.000 liceos y escuelas conectados a través del Proyecto Enlaces. Por lo tanto se contaría con 40.000 puntos de acceso público a Internet, lo que conlleva un fuerte despliegue y alcance del servicio. Además se debe contar con las Oficinas Municipales de Información Laboral, los Cybercafé y Kiosco Net, más la conexión propia en hogares y oficinas (PNUD 2002).

**4.- Más allá del acceso:** Esta etapa la ubicamos desde principios de 2006 cuando el gobierno de Michelle Bachelet se plantea de la mano del novel Ministro de Hacienda, Andrés Velasco, desarrollar el programa “Chile Compite” mediante el cual se pondrá énfasis en la realización de proyectos que promuevan el uso intensivo de las TIC en distintos ámbitos. A su vez en esta etapa se pone énfasis en el acceso libre (vía wi fi) de comunidades locales distantes a través de l proyecto “Alumbrar ciudades”.

En esta etapa Chile refuerza sus puntos de acceso público y reivindica el acceso a Internet como un derecho humano al que deben tener alcance los más desposeídos. El aumento en la conectividad esta vez referirá claramente a qué se hace con el acceso, cómo se accede, más allá del acceso en sí mismo. El Subsecretario de Telecomunicaciones, Cristián Nicolai señaló que “a pesar de que los datos presentados por el ISI ratifican el liderazgo de Chile y proyectan auspiciosos resultados para nuestra Nación en los trimestres venideros, este panorama no puede confundirnos ni desviarnos de nuestra meta real que es alcanzar niveles superiores de desarrollo en el ámbito de las TIC” (La Tercera, 2006). Lo que manifiesta claramente el cambio cualitativo en la percepción de la estrategia que los gobiernos de la Concertación han incentivado en torno a gobierno electrónico.

## Historia de El Encuentro

---

<sup>11</sup> El ISI consiste en la elaboración de un análisis trimestral que compara la realidad de la Sociedad de la Información en Argentina, Brasil, México y Chile. El indicador incluye diversas variables, que permiten integrar aspectos coyunturales y estructurales, cuantitativos y cualitativos como: el entorno económico, institucional, social y también la inversión en infraestructura, terminales de acceso, servicios, usos y contenidos. Los elementos que conforman el indicador están ligados a la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), que incluye, entre otras cosas, el número de teléfonos móviles en funcionamiento, el número de computadores y el número de usuarios de Internet por cada 1000 habitantes. A su vez, el gasto en TIC como proporción del PIB.

Pero antes de que se produjese lo que definimos como segunda, tercera y cuarta etapa de la evolución del gobierno electrónico en Chile, un grupo de jóvenes comprometidos con el desarrollo de la Comuna de Peñalolen (Santiago de Chile) pensaron que sería una oportunidad el brindar acceso a las TIC a los vecinos de los terrenos tomados.

La Corporación Encuentro es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro y su objetivo es estimular el desarrollo de experiencias innovativas que estimulen la autoayuda y la generación de capital social. Su principal campo de acción se centra en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación, en esta tarea ha desarrollado experiencias pioneras en Chile como la creación de la Red de Telecentros comunitarios el Encuentro.

El primer telecentro comunitario nace en Junio de 1999, con el apoyo de varias empresas (Sonda, Microsoft, Compaq, Telefónica) y personas, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Comuna de Peñalolen, a través de ofrecer la oportunidad de acceder a nuevas tecnologías de información y comunicación y en particular a Internet.

Dentro de los grupos objetivos que contemplaba el proyecto se abarcaba a tres segmentos sociales de la localidad: la comunidad educativa, los dirigentes sociales y los microempresarios.

Los valores que imprimen los fundadores a los telecentros está en el “respeto a la identidad local, el fomento de actividades de autoayuda y el rechazo a brindar actitudes paternalistas”. Esto es fundamental en la medida que se trata de un proyecto que respeta la identidad de la comunidad, trabaja con los individuos inmersos en su vulnerable realidad cotidiana.

El Encuentro busca la participación activa del usuario en su acercamiento a la red y a una nueva forma de relacionarse con su entorno. “Somos integradores para que nuestro trabajo sea un espacio de crecimiento y aprendizaje de todos los que participen en él”, declaran los organizadores (Misión, El Encuentro, 2000).

El encuentro aspira en definitiva a ser “un modelo de generación de capital social que potencie la creación de redes sociales, para aumentar la igualdad de oportunidades y disminuir la pobreza” (Visión, El Encuentro, 2000).

### **¿Cómo funciona “El Encuentro”?**

Los telecentros de “El Encuentro” funcionan a través de salas comunitarias que cuentan con equipos conectados a Internet y con otro tipo de recursos tales como: sonido, webcam, etc. En cada Telecentro se cuenta con administradores capacitados en las áreas sensibles de su quehacer, tales

como: liderazgo y relaciones humanas, dominio de las TIC y sus componentes, y motivación al desarrollo de contenidos en Internet.

Junto a ellos se encuentra un grupo de monitores voluntarios que cumplen el rol de apoyo a los usuarios del Telecentro.

El grupo de monitores está integrado por tres públicos distintos. Por un lado jóvenes en etapa escolar, quienes utilizan sus ratos libres para acceder a Internet a través de El Encuentro, atendiendo de paso las consultas de los usuarios. Otro de los grupos está constituidos por jóvenes y adultos desempleados o dueños de casa que aprovechan esta instancia como capacitación en lo que podría ser un plus a la hora de conseguir trabajo.

Un tercer grupo de monitores está constituido por jóvenes estudiantes de enseñanza técnica en el área de informática que utilizan el Telecentro para realizar sus prácticas.

En el grupo de adultos se ha trabajado con dirigentes sociales, ligados a la Junta de Vecinos de la Villa La Reina y de la población Lo Hermida de Peñalolen. A ellos se les ha instruido en la utilización de los portales del Estado para la realización de trámites, consultas, comunicación con autoridades municipales y de servicios públicos, así como contactos con otras organizaciones vecinales.

Un tercer grupo adulto está constituido por microempresarios del sector a los cuales se les capacitó en la búsqueda de información respecto a sus negocios. A su vez se realizaron contactos vía electrónica con los proveedores, así como la elaboración de una guía de promoción de los productos y servicios ofrecidos.

### **Portal El Encuentro**

Una de los principales componentes del proyecto es la creación del Portal Comunitario de Peñalolen. Si bien la idea en un comienzo fue exitosa, luego quedó relegada a un sitio de promoción de las actividades de El Encuentro, pero solo por la escasez de disponibilidad horaria de los mantenedores del sitio.

El objetivo era que la Comunidad utilizase el portal para poder expresar sus opiniones, comunicarse entre ellos mismos, y generar instancias de participación a través de debates.

Otra herramienta destacable de esta fase del proyecto es la presencia de la Radio Comunitaria que El Encuentro tiene a través de Internet, lugar desde donde puede ser escuchada en cualquier parte del mundo.

Estas dos herramientas de comunicación (radio e Internet) se articulan en lo que los vecinos reconocen como “nuestro sitio”, abriéndose una instancia de comunicación y participación ciudadana.

Visto desde afuera la existencia de un espacio web administrado por los propios vecinos ejemplifica el valor que las TIC pueden generar como herramienta de comunicación, afirmación de identidades locales y generación de redes sociales.

### ¿En qué se usa El Encuentro?

Según los datos que nos proveen los organizadores a cargo de los Telecentros, el acceso a Internet de personas de escasos recursos es variado, según el grupo al que refiramos.

<b>Niños y Jóvenes</b>	<b>Microempresas</b>	<b>Dirigentes Sociales</b>
Juegos	Capacitación	Capacitación
Tareas Escolares	Cotizaciones	Consultas a instituciones de Gobierno
Chat	Contactos	Consultas a ONG
Música	Redacción de documentos y Publicidad	Redacción de documentos
Administración de sitios web personales (fotolog)	Declaración de Impuestos (a través de Internet)	Postulación a fondos concursables para proyectos de la Junta de Vecinos

**Fuente: El Encuentro**

A través de nuestro acercamiento a El Encuentro buscamos ahondar respecto a la potencialidad de la utilización de las TIC como generadoras del capital social que mejore el activo de oportunidades de sectores más vulnerables. Concretamente pretendemos ver si un tipo de acceso –en este caso comunitario- es una herramienta efectiva para apoderarse de recursos políticos, tales como la influencia en el proceso de políticas públicas. ¿Es el acceso comunitario a las TIC una herramienta de comunicación para incidir en la agenda de desarrollo de nuestros países?

A través de la revisión bibliográfica respecto a EL Encuentro, la observación (el autor conoce previamente la Comuna de Peñalolen)<sup>12</sup> y el análisis de las declaraciones de los actores involucrados (a partir del material dispuesto por la organización) pondremos a prueba nuestras afirmaciones.

### **“El Encuentro con las TIC”**

La aproximación a nuestro objeto de estudio estará dada por entrevistas con los organizadores y los participantes. “El objetivo de El Encuentro es que las personas se reencuentren unas a otras. Reunimos distintas generaciones y colores políticos, de una manera distinta al común de la vida de las personas de Peñalolen. Lo hacemos facilitando las grandes oportunidades que brinda la tecnología”, asegura Orrego, presidente de El Encuentro <sup>13</sup>.

Respecto a la generación de capital social de la actividad que realizan, el también Alcalde de Peñalolen señala que “en un mundo competitivo la gente tiene que tener necesariamente habilidades, y nosotros se la entregamos. Pero para que un país tenga Desarrollo Humano tiene que tener algo entre las personas que no es solo ingreso, no es solo educación, no son solo materiales. Es algo que tiene que ver con la confianza.

Nosotros planteamos que queremos mejorar la calidad de vida de las personas mediante el aumento de la confianza entre ellos. Tecnología y confianza juntos pueden hacer maravillas entre las personas”.

José Baeza, actual encargado del Telecentro de Lo Hermida (sede central), manifiesta que “lo central del proyecto es la confianza en la participación de la comunidad”. Aclarando que es un punto de encuentro de los vecinos en una instancia de capacitación. El Encuentro se transforma en el principal punto de socialización del barrio.

“A su vez se trata de una instancia de oportunidades laborales. Hay personas que se han insertado laboralmente como digitadores, luego de nuestra capacitación”, aclara Baeza. Aquí podemos ver claramente que el acceso es tan solo parte de un proceso que ha de ser acompañado con

---

<sup>12</sup> La Congregación Santa Cruz a la que estoy ligado desde mis primeros años en el colegio en que me eduqué mantiene proyectos comunitarios para jóvenes de escasos recursos en la Comuna de Peñalolen. Conozco de cerca una Fundación Educativa que entrega enseñanza gratuita a adultos de escasos recursos del sector. Muchos de ellos han participado a su vez de la Corporación El Encuentro.

<sup>13</sup> Claudio Orrego es el Presidente de la Corporación EL Encuentro y desde 2004 Alcalde de la Comuna de Peñalolen. Ha estado ligado toda su vida a la comuna de Peñalolen, ya que en su paso por el colegio convivió con alumnos de escasos recursos provenientes de lo que en esos momentos se conocía como “las tomas de Peñalolen”. A su vez se ha desempeñado como ejecutivo en la empresa SONDA y es estudioso de la incidencia de las TIC en el desarrollo

capacitación y que concluye cuando el individuo aplica los conocimientos en mejorar concretamente su calidad de vida.

Cynthia Soto, ex-directora de la Fundación El Encuentro, argumenta que muchos de los que llegaron por primera vez a El Encuentro no sabían que eran emprendedores, se convirtieron en tales fomentando las redes comunitarias. El acceso a Internet en los telecentros tiene un módico costo, significativamente más bajo que el del mercado, con el objeto de que los usuarios valoren a lo que están accediendo. “Además se ha convertido en una alternativa a los espacios de riesgo social de los jóvenes vulnerables. A las siete de la tarde las esquinas están vacías, los jóvenes están en el telecentro. Hemos brindado una herramienta concreta para que puedan ocupar su tiempo libre en forma productiva”, asegura Soto.

### **“El rostro humano del acceso”**

¿Fomento de capital social? ¿Apertura de espacios de comunicación de poblaciones excluidas del poder en sus distintas facetas? ¿El clic como manifiesto de soberanía y esperanza? Es en cada uno de los usuarios del telecentro, de las capacitaciones en informática, etc. que podremos comprender los objetivos a los que hace referencia nuestro marco teórico y la visión de los organizadores de El Encuentro. Por ello realizamos extractos de entrevistas producidas a distintos integrantes del Telecentro Comunitario para conocer cuál es la visión de los beneficiados del proyecto.

**Gemita Hernández, Monitora Telecentro Comunitario.** “Cumpliendo mi rol de monitora, se trata esta de mi primera experiencia laboral, lo que ha sido súper gratificante. Ha sido una especie de “mitad escuela-mitad trabajo”. Gemita es un caso de los jóvenes que se sumaron desde un comienzo a la iniciativa de Telecentro y se convirtieron en usuarios frecuentes de Internet. Como muchas veces no les daba el dinero para costear tantas horas de conexión se les canjeó la conexión con su rol de monitores, que son los encargados de la docencia a los principiantes navegantes.

“Detrás de esta labor tiene que haber una fuerte vocación de servicio ya que estuvimos durante un año trabajando sin sueldo”. A estos jóvenes se les consiguen becas de perfeccionamiento en Institutos Profesionales o Prácticas laborales en empresas de informática.

**Rodrigo Reyes. Monitor Telecentro Comunitario.** “Antes ver un computador me daba miedo, era como un desafío”. Pues desafío cumplido, ya que Rodrigo era un desempleado que llegó a El Encuentro con el objeto de poder buscar trabajo por Internet. “Ahora esta es mi fuente laboral”, asegura el encargado de la capacitación a los nuevos usuarios.

Cabe destacar que un 80% del acceso a Internet de los usuarios del Telecentro es realizado por jóvenes, lo que demuestra el fuerte impacto que tiene en este nicho. En los otros servicios prestados como la capacitación, la publicación de contenidos locales y la transmisión de radio en Internet está integrada en su mayoría por adultos y tercera edad. Ello resume lo integral del proyecto en cuanto a cobertura.

**Rosita Cisternas. Monitora Telecentro Villa La Reina.** “Venía subiendo con mi hija por una calle de mi barrio cargada de cosas y vimos un cartel que decía Capacitación en Computación. Ahí está el centro del que te había hablado me dijo mi hija”. Rosita no imaginaba que desde entonces se abriría una ventana de oportunidades, articulando su rol de dueña de casa, con el de monitora de computación.

“Me decidí y consulté por un curso de computación que ofrecían. Yo estaba pasando por un momento muy complicado económicamente y no andaba con la plata para la inscripción que era re barata, pero no la tenía”. Obviamente Rosita fue aceptada y pagó posteriormente su capacitación con horas como monitora del Telecentro desde donde fue designada encargada y ahora es ella quien dicta cursos de computación a sus vecinas.

La capacitación a la que hacen referencia consiste en un curso de cuatro semanas de duración en donde se les enseña a utilizar el correo electrónico, a navegar por Internet, a utilizar los buscadores, a utilizar el messenger y los programas de Office.

**Enzo López. Jardinero.** Enzo accedió a los Telecentros por su participación en la Radio Comunitaria El Encuentro, donde se desempeña como encargado de deportes. “Todos los días saco las noticias deportivas de Internet. Al instante me informo de todo el quehacer deportivo nacional e internacional”, relata López argumentando la forma en que la utilización de la TIC le ayudó a desarrollar su tarea periodística.

Las columnas deportivas de Enzo pueden ser escuchadas hoy en cualquier punto del planeta donde exista acceso a Internet.

**Reinaldo Ramos. Microempresario.** Reinaldo es artesano y dirige un microemprendimiento enfocado en la confección de volantines. “Esto me ha dado la oportunidad de conocer dónde surgió mi actividad y que hay varios microempresarios en todo Chile, con los que he podido intercambiar experiencias”.

“Tal como lo dicen en el curso, esto es como abrir una ventana”, claro está no solo de la computadora, sino al mundo entero.

## **Conclusiones**

De nuestro acercamiento a El Encuentro podemos afirmar que el acceso comunitario a Internet es capaz de mejorar el activo de oportunidades de las personas de escasos recursos. Fundamentalmente el acceso a la red de redes genera en el individuo una percepción de inclusión social a un fenómeno que ha venido para quedarse en nuestras vidas. Si bien la situación de exclusión que viven estas personas las segrega de otro tipo de oportunidades, la conexión los integra a un mundo al que sin el acceso comunitario no podrían pertenecer.

El acceso comunitario es capaz de brindar la capacitación necesaria en el manejo de las TIC para insertarse en el mercado laboral. A su vez es capaz de generar espacios de recreación y uso del tiempo libre para los jóvenes, desempleados, alejándolos de riesgos sociales como la delincuencia, el consumo de drogas, etc.

En cuanto a las externalidades que genera el acceso comunitario se encuentra el fortalecimiento de redes sociales en torno al Telecentro como espacio de encuentro, interacción. La ubicación de la localidad en el mundo a través del sitio web es un plus importante para reafirmar la identidad local.

Pero a la hora de generar las chances para entablar una comunicación ascendente entre el ciudadano a pie y las elites políticas los resultados son dispares. Si bien el usuario puede acceder a todas las bondades del gobierno electrónico, en su acepción de relacionamiento con los servicios públicos del Estado, no lo es tan así en la generación de una nueva forma de incidir en las configuraciones de la agenda política, del “policy relevant knowledge” (Haggard, 1990).

El ciudadano conectado a Internet no es capaz de ganar en la disputa de los recursos político-simbólicos que definen las políticas en el ámbito de gobierno central. Aun no hemos llegado a la utilización de las TIC para fomentar la participación ciudadana, los plebiscitos electrónicos, la consulta ciudadana, de manera que este mecanismo incida –efectivamente- en la definición de políticas públicas.

Sin embargo lo estipulado en el párrafo anterior es relativo. A la hora de utilizar las TIC como forma de participación ciudadana, el acceso comunitario, es un puente para que el ciudadano se apropie de la agenda local de desarrollo. Problemas comunitarios, de salud, de delincuencia, de obras públicas, son temas que los vecinos discuten hoy a través de Internet o bien a través de la radio comunitaria.

En este sentido el acceso a las TIC les ha servido para poder reivindicar servicios, políticas para su comunidad, para su barrio. El individuo utiliza Internet para reafirmar su pertenencia a una comunidad y defender los derechos de la misma. Aquí sí se produce un empowerment ciudadano en la agenda de políticas públicas en el ámbito local, ya que Internet es utilizado como un mecanismo de participación en la “caja negra” y de comunicación ascendente que obtiene respuesta a nivel local.

Al finalizar cabe destacar dos aspectos. Hablamos de “acceso comunitario”, con todas las características que ello conlleva. Más allá del acceso, hay muchas instancias para mejorar la calidad de vida de las personas, fin último de las estrategias de desarrollo humano. He ahí que el énfasis este puesto no ya solo en el acceso, sino en qué se puede realizar con el acceso, y las instancias como El Encuentro es una muestra de ello.

Por otro lado la utilización de las TIC -en el supuesto de ser brindado mediante acceso comunitario- tiene una gran potencialidad de incentivar la participación ciudadana. Tal como lo señala uno de sus beneficiarios se trata de la “apertura de una ventana”. Ventana ya predefinida en límites de acción, que -por ahora- no sirven para que el ciudadano común despliegue mecanismos de comunicación efectiva para cambiar otros asuntos globales. Acceso que tenderá a un puente de participación ciudadana a los más desposeídos si es de tipo comunitario –y por ende- tiene un alcance que va *más allá del acceso*.

## **Bibliografía**

- Aguilar Villanueva, “*Problemas Públicos y Agenda de Gobierno*”, 1993, M.A.P. Grupo Editorial, México.
- Bauman, Zigmunt, “*La Globalización: Consecuencias Humanas*” 1999, Fondo de Cultura, San Pablo.
- De Giorgi, Ana Laura, “*Parlamento virtual en el Uruguay ¿Una herramienta para el fortalecimiento de la democracia?*”, Tesis de grado, Instituto de Ciencia Política, 2004, Montevideo, Uruguay
- Easton, David “*Esquema para el análisis Político*”. Buenos Aires, Amorrortu, 1973.
- Haggard, S. (1990) “Explaining Development Strategies”, en Stephen Haggard: *Pathways from the Periphery: The Politics of Growth in the Newly Industrializing Countries*. New York: Cornell University Press.

- Leftwich, A.(1994) 'Governance, the State and the Politics of Development', *Development and Change* 25: 363-383. Institute of Social Studies - Blackwell Publishers.
- Leiva, Luciano, “*Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la vida política y la democracia: Posibilidades que se abren para establecer nuevos y mejores mecanismos de participación en las instituciones políticas*”.
- O’Donnell, Guillermo “*¿Democracia Delegativa?*”, Cuadernos del CLAEH, n°61, 1992, Uruguay.
- Orrego, Claudio y Araya, Rodrigo “*Internet en Chile: Oportunidad para la Participación Ciudadana*”, PNUD Chile, 2002.
- PNUD, “*Informe sobre el desarrollo de la Democracia en Latinoamérica*”, PNUD 2003.
- Ponce, Matías “*Políticas públicas de comunicación en Latinoamérica: Una mirada a la participación ciudadana en los Medios de Comunicación Estatales*” Seminario: Políticas Públicas de Comunicación en Latinoamérica LICCOM – FELAFACS- Universidad de la República, 2005, Montevideo, Uruguay.
- Reilly, Catherine y Echeberría, Raúl, “*El papel del ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno*”, APC, 2003, Montevideo, Uruguay.
- Rifkin, Jeremy, “*La entrada en la era del Acceso*”, en *La revolución de la nueva economía*, 2000, PAIDOS, Barcelona.
- Rivero, Martín (2004) “*STATE ROL ON ICTs PROMOTION IN DEVELOPING COUNTRIES: GENERAL PATTERNS AND THE URUGUAYAN EXPERIENCE*”, Institute of Social Studies, Holanda.
- Sen, A. (1998) “*Teorías del desarrollo a principios del siglo XXI*” en L. Emmerji and J. Núñez del Arco (eds.) *El desarrollo económico y social en los umbrales del siglo XXI*, pp. 589-610, Washington, D.C. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Went Robert (2004) “*Is Globalization Reducing Poverty and Inequality?*” *World Development*, 32.
- Williamson, J. (1998) “*Revisión del Consenso de Washington*” In. L. Emmerji and J. Núñez del Arco (eds.) *El desarrollo económico y social en los umbrales del siglo XXI*, pp. 51-65, Washington, D.C. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

### **Sitios web consultados**

[www.elencuentro.cl](http://www.elencuentro.cl)

[www.icamericas.net](http://www.icamericas.net)

[www.iitu.org](http://www.iitu.org)

[www.latercera.cl](http://www.latercera.cl)

[www.penalolen.cl](http://www.penalolen.cl)

[www.pnud.cl](http://www.pnud.cl)

<http://www.youtube.com>