

Silvia Lago Martínez (**Argentina**).

Socióloga, co-directora del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información., Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Su correo electrónico es:

# La experiencia de los Centros Tecnológicos Comunitarios en Argentina

Silvia Lago Martínez

## Introducción

Manuel Castells (1995, 1997) señala que a fines del siglo XX nos encontramos en un **punto de inflexión en la historia**, caracterizado como transición hacia una era de información o **informacional –como nuevo paradigma-**. En ella, bajo el modo de producción capitalista, surge un nuevo modo de desarrollo donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son indispensables y se convierten en soportes electrónicos para la nueva sociedad "red".

Desde otro lugar, Armand Mattelart (2002) manifiesta que: “el paradigma tecnoinformacional se ha convertido en el pivote de un proyecto geopolítico cuya función es garantizar la reordenación neoeconómica del planeta en torno a los valores de la democracia de mercado y en un mundo unipolar”.

Más allá de los debates teóricos sobre la Sociedad de la Información o paradigma tecnoinformacional, de lo que no cabe duda es que los gobiernos y los organismos multilaterales adoptan los conceptos de la Sociedad de la Información asociados plenamente con el desarrollo de las naciones en la economía global. América Latina y el Caribe (ALC) como región se encuentran retrasados respecto a los países desarrollados en las políticas y acciones para la integración a la sociedad de la información, y nutren sus agendas de políticas y estrategias ligadas al ritmo que les imponen los organismos multilaterales. Sólo por citar sendos informes de dos organismos de alto peso regional, la CEPAL y la ALADI: “El concepto de sociedad de la información es muy complejo y su nivel de desarrollo es aún incipiente (...) El marco conceptual utilizado por la CEPAL se basa en las características generales de las TIC y del proceso de digitalización resultante, que son el núcleo de este paradigma emergente” (CEPAL, 2003). “La sociedad de la información es una estructura que se está construyendo duramente, impulsada sobre la ola de transformación tecnológica (...) La velocidad y alcance de las transformaciones mencionadas plantean problemas nuevos a los responsables políticos y a los agentes económicos y sociales” (ALADI, 2003).

Existe coincidencia en afirmar que las desigualdades entre los países, las regiones, las ciudades y las comunidades, lejos de desaparecer se profundizan, y que las TIC, si bien favorecen de diversas formas los esfuerzos para alcanzar el desarrollo humano, son un factor de desigualdad, una nueva brecha que se suma a todas las demás abiertas. A esta brecha se le ha dado en llamar brecha digital.<sup>1</sup>

Muchos señalan que la brecha digital es sólo una manifestación de las brechas políticas, económicas y sociales existentes en las comunidades, los países, el continente y el mundo; otros, que es un slogan político; unos más advierten que es peligroso pensar que la disminución de la "brecha digital" resuelve por sí sola las grandes desigualdades económicas ya existentes. En cualquier caso, la brecha digital es considerada “como una de las barreras principales para el desarrollo de la Sociedad de la Información, y como consecuencia para alcanzar el nuevo paradigma de desarrollo” (ALADI, 2003). Cómo medirla es todo un tema de investigación.<sup>2</sup> De partida se analizan dos dimensiones: la brecha digital internacional y la brecha digital doméstica (diferencias al interior de un país, enfocadas sobre segmentos socioeconómicos, niveles educativos o distribución espacial de la población). Algunos de los indicadores para medir la primera refieren al porcentaje de usuarios de Internet (80% de los usuarios de Internet se encuentran en los países de la OCDE mientras que el 20% están distribuidos en el resto del mundo), a la penetración de Internet (en los países desarrollados alcanza al 30% de la población mientras que en los países en vías de desarrollo sólo al 2%) y a la densidad de líneas telefónicas, entre otras variables.

Como la brecha digital parte básicamente del acceso a la información, se la relaciona con factores como conectividad, conocimiento, educación, capacidad económica, entre otros. Soportada por este concepto, las condiciones para modificar el actual contexto de inequidad estarían dadas, entre otras cuestiones, por la capacidad de brindar servicios de telecomunicaciones a bajo costo y el acceso generalizado para todos los usuarios.

## Internet en Argentina

La consultora Prince & Cook estimaba para el año 2000 que el número de usuarios de Internet en Argentina era equivalente al 2.4% de la población nacional total, pasando de 509,000 en 1999 a 925,000 en el 2000. En el año 2002 un estudio de Fara y Asoc. y Prince & Cook, indicaba una relación de 11.2 usuarios por cada 100 habitantes. Según el informe de ALADI del año 2003, y con base a información de la ITU, en el año 2002 la penetración de Internet alcanzaba el 8.8 % de la población argentina. En la región, Chile y Perú son los países con el mayor número de usuarios por computadora (2.40 y 2.39 respectivamente), mientras en Argentina alcanzaba a 1.5 usuarios por PC. En cuanto a los costos de acceso (entendido como la tarifa mensual que debe pagar una persona, familia o empresa por el servicio de conexión), Argentina se encuentra por encima del promedio considerado conveniente para impulsar el número de usuarios, el costo de acceso promedio sería de 29.3 dólares mensuales, y los servicios de banda ancha variaban entre 18 y 25 dólares al mes (ALADI 2003, tomado como base el Global Competitiveness Report 2001-2002).

Según los estudios de la consultora Aresco (<http://www.aresco.com.ar>) de julio de 2000 y julio de 2001, los argentinos usuarios de Internet eran mayoritariamente hombres en el año 2000 (67 %), disminuyendo a favor de las mujeres que aumentaron al 42 % en el año 2001. El 50% de los usuarios pertenecía a los niveles socioeconómicos más altos, el 48% a los niveles medios y sólo el 2% a los sectores populares. En el año 2002 el 94 % de los usuarios argentinos pertenecían a sectores altos y medios, la edad promedio 29 años, el 45 % eran mujeres, el 71% de nivel de estudios universitarios y el 36% se conectaba a Internet desde lugares de acceso público (según estudios de Nielson NetRatings, Wall Street Journal <http://www.emarketer.com>). El censo nacional de noviembre de 2001 registró que menos del 1% de los hogares del total de país poseían computadora con conexión a Internet, mientras que en la ciudad de Buenos Aires el 27% de los hogares contaban con equipo y conexión a la red (INDEC, <http://www.indec.mecon.ar/webcenso/index.asp>).

Siguiendo con este razonamiento, prácticamente el total de los países de la región desarrollan estrategias para la inserción de las TIC en la sociedad a través de iniciativas públicas, o proyectos apoyados por organismos multilaterales y organizaciones no gubernamentales nacionales y/o internacionales.

Aunque la meta del “acceso universal” a cada hogar parece resultar un objetivo demasiado ambicioso para América Latina, en los últimos años se comienzan a implementar programas de e-salud, e-educación, e-gobierno, e-trabajo y programas de acceso mediante recursos compartidos dirigidos a las comunidades más desfavorecidas.

Los modelos adoptados por los distintos países para los programas de acceso universal son diversos, así como el marco jurídico institucional que los regula. En general se brinda acceso a Internet mediante el establecimiento de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Son propiciadas, total o parcialmente, por organismos gubernamentales de cada país, o por ONG's, y se les denomina genéricamente como "telecentros."

Se han elaborado tipologías de "telecentros" que buscan sistematizar las distintas experiencias con el objetivo de desarrollar modelos conceptuales y herramientas metodológicas adecuadas para el monitoreo y evaluación del fenómeno (Gómez y otros, 1999; Proenza y otros, 2000; Robinson, 2000). El objetivo primordial es potenciar a los sectores populares brindando información, capacitación y promoviendo el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de las TIC.

### **El Proyecto Centros Tecnológicos Comunitarios**

Programas de acceso comunitario se registran en todos los países de la región: Infocentros, Unidades Informativas Barriales, Fundación Acceso, Red Científica Peruana, Ecuánex, Proyecto Chasque, Sampa.org y muchos otros. Algunos son emprendimientos gubernamentales, otros de universidades, de ONG's o mixtos. El origen del financiamiento también es diverso al igual que la composición de los actores sociales que participan en la experiencia.

La red latinoamericana de telecentros, (somos@telecentros) apoya el fortalecimiento de los centros de acceso comunitario a Internet en la región a través de programas de formación e intercambio, producción de herramientas para su gestión en plataforma Linux, y metodologías apropiadas para seguimiento y evaluación de sus problemas y logros.<sup>3</sup>

En la Argentina se crea, en 1999, el programa [argentin@internet.todos](mailto:argentin@internet.todos) que, por sus alcances, presupuesto asignado y objetivos propuestos, es el más importante a nivel nacional. Instaló alrededor de 1,350 centros tecnológicos comunitarios (CTC) distribuidos en todo el territorio nacional.<sup>4</sup> Posteriormente se sumaron 1,745 bibliotecas populares, hoy integradas al proyecto CTC.

El proyecto tiene como objetivo, según sus documentos fundacionales, extender el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los sectores de la población en condiciones de desventaja socioeconómica o geográfica. En la actualidad forma parte del Programa para la Sociedad de la Información,<sup>5</sup> que depende de la Secretaría de Comunicaciones bajo la órbita del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, pero su historia es la manifestación de la política errática de los sucesivos gobiernos en esta materia.

El proyecto constituye un emprendimiento de gran envergadura como política pública. Fue financiado por el Estado y la participación de los actores sociales estuvo dada únicamente por la inserción de los centros en instituciones huésped. Los mismos se instalaron de acuerdo con la siguiente distribución: 36% en establecimientos educativos/universidades; 25% en fundaciones/asociaciones civiles; 20% en municipios/comunas; 7% en bibliotecas públicas; 12% en cooperativas, sindicatos, organismos de gobierno y otros. No se pagaban salarios para la atención y mantenimiento de los centros, y esto fue resuelto de diversas formas por las organizaciones o municipios huéspedes.

Inicialmente se equiparon con 5 PC, 1 scanner, 2 impresoras, 1 webcam, sillas y escritorios, software educativo y de oficina, y se bonificó una línea telefónica para la conexión a Internet. A poco de andar se evaluó que varios de los centros nunca abrieron sus puertas, otros perdieron equipo en el camino, y muchos fueron aprovechados con fines políticos por sus responsables.

En el año 2001, luego de dos años de iniciado el proyecto, se realizó un diagnóstico parcial y se reformularon los objetivos, pero éstos nunca se llevaron adelante.<sup>6</sup> La caída del gobierno y la crisis económica, política y social del país acentuó la ya difícil situación del proyecto. El PSI se encontraba en una situación de desfinanciación total. Las deudas que mantenía el Estado con los proveedores de Internet hicieron que se discontinuara el pago del servicio, algunos centros lo afrontaron y otros debieron abandonar la conexión.

En el 2001 se calculaba que más de 700 CTC estaban en funcionamiento, la mitad de ellos sin conexión a Internet. “Por ejemplo en la Puna, en Pastos Chicos, no tienen conexión, entonces el coordinador baja, se conecta, levanta los mensajes y así funcionan.” (de las entrevistas a ex funcionarios)

Según Bassi y Rabadán (2002) “en ese contexto, los CTC se centraron más en cómo operar la herramienta informática que en el para qué usarla. En la mayoría no existe una conciencia acabada de cómo insertar el CTC en la comunidad para utilizarlo como un canal de resolución de problemas y activador del desarrollo local”.

De acuerdo con la información de las mismas autoras, en el diagnóstico realizado en el año 2001 se detectó que los CTC que mejor funcionaban eran los instalados en organizaciones de base que ya contaban con experiencia en trabajo comunitario; aproximadamente un 30% de los centros operaba de acuerdo con los objetivos planteados y contaba con inserción en la comunidad; los instalados en localidades pequeñas lograron una mayor inserción y participación comunitaria.

Lo cierto es que los CTC fueron abandonados a su suerte. Las entrevistas realizadas en la investigación dan cuenta de tal situación y de las estrategias que utilizaron para la supervivencia, con enormes dificultades económicas y de capacidad de gestión. Algunos responsables de los centros comenzaron un movimiento en defensa de sus logros y para su continuidad, consecuente con el contexto de movilización general de la sociedad argentina luego de diciembre de 2001. Se vincularon, debatieron virtualmente y gestaron la actual red nacional de CTC <http://www.redctc.org.ar> . Actualmente se agrupan en torno de un conjunto de “voceros” (más de 200) que representan a todas las provincias argentinas y promueven la realización de reuniones provinciales de CTC destinadas a analizar la situación y gestión de los mismos, compartir experiencias y elegir representantes.

Recién en el año 2003 se retomó el programa a la luz de un nuevo proyecto político y se creó el sitio oficial de los CTC: <http://www.ctc.gov.ar>. El objetivo actual es “rearticular los CTC hacia el área de la producción y el trabajo, sobre todo para los jóvenes emprendedores de los sectores más pobres de la población. Los CTC deben convertirse en nodos que detecten potenciales jóvenes capaces de llevar adelante

microemprendimientos que los ayuden a generar proyectos, los que serán presentados a través del CTC. Para este fin se brindará capacitación a los jóvenes desde la Secretaría”. (De las entrevistas a funcionarios del proyecto)

Se asignan nuevas prioridades a los CTC: que implementen proyectos surgidos de las necesidades locales, que trabajen líneas de acción orientadas a la capacitación y reconversión laboral, la comercialización, etc. Se espera que los CTC brinden acceso a las TICs a los sectores productivos, mediante acciones de aprovechamiento de la innovación tecnológica aplicada a la producción (<http://www.psi.gov.ar/ctc.htm>).

### **La investigación**

Este artículo representa un reporte de la investigación “La apropiación social de Internet: las experiencias de los “telecentros” en Argentina y América Latina”.<sup>7</sup>

Concibiendo a Internet como un medio con posibilidades de funcionar como un espacio democrático de participación de diferentes sectores culturales y sociales, se analizan los Centros como espacios socio culturales que tienen como objetivo acercar a la Red a quienes están excluidos de esa posibilidad. En ese marco, se investiga al proyecto CTC como política de gobierno, sus aciertos y limitaciones. Al mismo tiempo se indaga sobre la organización y gestión de los centros, su funcionamiento, avances, continuidad y formas de capacitación, como agentes de difusión y acceso a Internet de todos los sectores sociales. Por último, el uso y las prácticas que realizan los usuarios de los CTC, entendiendo por *uso* a la utilización que las personas hacen de su recepción en relación con sus prácticas cotidianas.

Para llevar a cabo este estudio se realizaron observaciones y entrevistas en el área metropolitana de Buenos Aires y en localidades del interior de la Provincia. Se entrevistaron a funcionarios y ex funcionarios del programa, se analizaron los sitios web de los CTC, y se llevaron a cabo encuestas semi estructuradas por e-mail a los centros de todo el país. El trabajo de campo se llevó a cabo desde octubre de 2003 hasta junio de 2004.<sup>8</sup>

La metodología utilizada permitió incorporar a diversos actores de la experiencia y observar la interacción entre ellos y con las instituciones.

### **Los actores y el contexto: diversas realidades**

El contexto y el medio social en que se insertan los CTC es heterogéneo, lo que ofreció distintas posibilidades para el desarrollo de los mismos. La mayor parte de los centros localizados en el Gran Buenos Aires se alojan en sociedades de fomento, centros culturales y clubes de barrios muy humildes donde se combina la actividad del CTC con otras propias de la institución huésped, como comedores, apoyo escolar, biblioteca barrial, cursos, etc. En la ciudad de Buenos Aires también atienden a una población de bajos recursos, y los propios centros son el reflejo de las limitaciones económicas que se encuentran en el barrio donde están emplazados. Algunos de ellos no cuentan con conexión a Internet por falta de recursos para el pago de proveedores u obsolescencia del equipamiento informático y su actividad se centra en el dictado de cursos de capacitación básica y apoyo escolar.

#### Observaciones de los Centros Tecnológicos Comunitarios

En Olivos, el CTC se aloja en una sociedad de Fomento (La Tahona) donde funciona la biblioteca barrial, pero su principal actividad es la de comedor comunitario. Se dan las tres comidas (almuerzo, merienda y cena) a niños y ancianos. Es un barrio de nivel bajo, con alto índice de delincuencia y desocupación. En Vicente López está alojado en la sociedad de fomento “La Alborada” donde se da de comer desde las 18 a las 20 horas, además de apoyo escolar, asesoramiento psicológico y jurídico entre otras actividades. El CTC Merlo Norte está ubicado a 10 cuadras de la estación de tren, es una calle transitada por autos y varias líneas de colectivos. El barrio es de casas bajas, varias en construcción y con comercios pequeños. En el local donde funciona el CTC se encuentra también la Cámara de Comercio e Industria de Merlo Norte, la cual ha cedido el espacio al CTC. Comparten el lugar físico pero no las actividades y tareas. En la ciudad de Buenos Aires, el CTC funciona en un club barrial en una zona media baja del barrio de Palermo, donde también hay un centro de jubilados. El de Paso del Rey está alojado en una escuela sobre una calle de tierra en un barrio humilde. El colegio se encuentra en construcción y su infraestructura es, en general, bastante precaria. En Ingeniero Withe (10.000 habitantes), la iniciativa surge de la sociedad de fomento de la escuela técnica “...presta un servicio invaluable en la escuela porque sino no podríamos haber tenido acceso a Internet para los chicos...” (C. 7/04/04)

Al mismo tiempo, se tuvo en cuenta el tamaño de las ciudades/ localidades del país, de manera que nuestra muestra responde a una diversidad de escalas en lo que hace a su anclaje territorial, desde ciudades de más de 100 mil habitantes hasta comunas de menos

de 2000 personas. En las localidades pequeñas<sup>9</sup> cumplen una función social muy importante que es asumida por gobiernos municipales, escuelas de educación primaria y media, bibliotecas populares y organizaciones sociales. Se localizan en la región del NOA, en Misiones, en Córdoba, Río Negro y en la Provincia de Buenos Aires. Allí los servicios que brindan exceden la conexión o el dictado de cursos de computación, también diseñan folletería, tarjetas, certificados, diplomas, cédulas escolares, realizan transcripciones de trabajos, construyen bases de datos o digitalizan bases que solo existen manualmente (por ejemplo, de nacimientos).

Los que no se encuentran alojados en centros educativos apoyan las actividades de docentes y alumnos de escuelas de la zona, los capacitan y colaboran en las búsquedas con las bibliotecas. Además prestan sus servicios a instituciones locales, como municipios, oficinas del registro civil, bomberos, etc. En relación con Internet apoyan a las organizaciones de la comunidad en la búsqueda de información, y facilitan la conectividad con organizaciones afines. En ellos se realizan trámites on line, y hasta prestan un servicio a comerciantes y productores quienes además revisan su correo electrónico. En algunos se dictan cursos con cierto nivel de complejidad, Auto Cad, por ejemplo, o diseño de páginas web, y los que no lo hacen tienen una fuerte demanda para ello, sumado a los cursos con reconocimiento institucional (con puntaje para docentes, por ejemplo).

Principalmente en la ciudad de Buenos Aires y en su periferia (Gran Buenos Aires), las organizaciones de base asumen las actividades del CTC como un servicio más para la comunidad, sumándose a las actividades que tradicionalmente desarrolla la organización. En algunos casos, esta línea de acción es complementada con actividades que la organización desarrolla en un área temática específica, –tal es el caso de los centros culturales, las bibliotecas populares–, mientras que en el caso de las uniones vecinales, las sociedades de fomento, los comedores, etc. se incorporan como nuevos servicios.

Los centros que se encuentran alojadas en instituciones educativas de nivel primario y secundario, inclusive en establecimientos de educación para adultos, tienen como población objetivo a los docentes y estudiantes, a quienes capacitan y apoyan en tareas escolares aunque se encuentran abiertos al público en general. En la mayoría de los

casos es la cooperadora de la institución la que sostiene el personal y se encarga del mantenimiento y el suministro de los insumos.

Las razones por las cuales las organizaciones huéspedes decidieron instalar un centro tecnológico tienen puntos de coincidencia que es posible observar claramente en las entrevistas y encuestas realizadas a los actores involucrados. Las expresiones relevadas dan cuenta de ello:

“...la igualdad de oportunidades (...) que sea pobre la zona no significa que no conozcan la comunicación, pues es una zona de alto riesgo social...” (GBA , zona norte)

“...pusimos el telecentro con la idea de que la gente se capacitara porque en su momento, estamos hablando del año 99, no había esto...ciber en la calle y había muy poca gente que podía tener relación con una máquina de esta naturaleza ...” “...nuestro objetivo era y sigue siendo darles herramientas para que consigan laburo...” (GBA, zona oeste)

“...necesidad de los habitantes de contar con un centro de comunicación y aprendizaje informático...” (Los Cocos, Córdoba, 1035 habitantes)

“...poder brindar un servicio a esta comunidad rural y carente de ellos...” (San Javier, Río Negro, 392 habitantes)

“...no había en el pueblo ningún lugar con Internet...” (Aristóbulo del Valle, Misiones, 20.683 habitantes)

“...la comunidad solicitaba conocimiento en informática y sobre todo poder comunicarse dado que estamos en una zona rural...” (Chinchinales, Río Negro, 4060 habitantes).

Lo novedoso de la iniciativa original radica en que al momento del lanzamiento del programa no habían proliferado los cibercafés o locutorios que brindan el servicio de acceso con intereses comerciales, menos aún en las localidades pequeñas del interior del país.

“...empezamos a trabajar en los barrios más humildes, instalamos un comedor, hay pocas villas pero pesadas. Y entonces nos convocaron para instalar el CTC (...) el programa era bárbaro. Imagínate, computadoras, Internet que no era tan común en ese momento...” (de las entrevistas a responsables de CTC ).

No en todas las organizaciones se registra una preocupación por el tema del acceso a Internet previo a la instalación del CTC. La forma en que conocieron y se incorporaron al proyecto no presenta grandes diferencias, la mayoría se presentó a una convocatoria, a veces en forma casual. La opinión sobre la marcha del programa en general es negativa, el aprovechamiento político del programa y la falta de apoyo, financiamiento

y seguimiento, una vez instalado el CTC, hicieron que en muchos casos se desviaran los objetivos del mismo.

“... grande fue la sorpresa cuando un diputado de la zona de Tigre que estaba en la comisión de comunicación tenía un papelito que decía CTC, y bueno los punteros políticos lo arruinaron...”

“...nos presentamos a una convocatoria pública y nos dieron el CTC enseguida, así de fácil. Dieron un lunch y nos invitaron a todos los que habíamos sido seleccionados para manejar un CTC, fue en la época menemista..”

“...hubo un cambio de gobierno en el medio, un desastre y después se reacomodaron, empezaron a escuchar, por ahí tenés alguna persona que por buena onda se enganchó...pero, como un proyecto en el que vos digas “vamos todos encaminados hacia eso” veo que recién ahora se está dando, por lo menos de palabra...a nosotros nos llegó todo esto, 3 libritos y una capacitación y después murió...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

### **La gestión del Estado y de los CTC en el impacto a la comunidad**

Los centros no cuentan con financiamiento gubernamental, todos recibieron el equipamiento y la capacitación inicial, una parte continúa percibiendo el pago de la línea telefónica (hasta \$100), y algunos pocos el pago del proveedor de Internet (existe un convenio con las telefónicas), ninguno recibe fondos para el mantenimiento, los insumos y el pago de salarios.

En Capital y GBA fue disminuyendo el personal que atiende el CTC, y los equipos no se pueden renovar ni mantener, en consecuencia cuentan con menos PCs que las que tenían originalmente porque algunas no están en funcionamiento. En las localidades del interior la situación es diferente, en algunos casos han incorporado o mejorado los equipos, cuentan con un mejor mantenimiento, y por lo tanto han ampliado o al menos mantenido sus servicios. Esa situación obedece a las estrategias que han desarrollado para la supervivencia y a la mayor necesidad de los vecinos de mantener el centro tecnológico allá donde las fuerzas del mercado no consideran rentable la proliferación de cibercafés o locutorios. Esas estrategias van desde cobrar un abono de \$1 por mes, implementar bonos por contribución, cobro de determinados servicios (impresión, navegación, cursos) con aranceles económicos (% 0,50 la hora de navegación), brindar servicios a comerciantes, productores o instituciones públicas o privadas de la zona, hasta la recepción de donaciones por parte de empresas u organizaciones de la zona. Los cursos de computación en general se pagan (en algunos casos \$5 por mes) salvo los que

están dirigidos a escolares y docentes. Esas iniciativas dan como resultado que en la mayoría de estos centros se soporte el mantenimiento, los insumos y hasta el pago de salarios con recursos propios del CTC. “...nosotros lo que logramos con ese bonito contribución es comprar insumos, hacer alguna que otra reparación ...”

“...Actualmente la Secretaría no brinda ningún tipo de asistencia. Nos entregaron los 5 equipos con “todos los chiches”, scanner, impresoras, los discos con 4 gigas que ya eran chicos, pero de todas maneras vinieron bien, después con el tiempo se fueron poniendo fuera de época porque ya tienen 4 años y a partir de la devaluación toda mejora se hizo difícil...”

“...No, no, nunca recibimos un solo peso de subsidio de ningún lado.. (...) solamente las máquinas. Es más, cuando tuvimos alguna dificultad con las máquinas las tuvimos que arreglar nosotros..”

“... Ahora a partir de este mes, los docentes de acá, vamos a poner 5\$ cada uno para poder pagar el abono, porque la cooperadora tampoco puede recaudar...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

El alojamiento del CTC en una organización “consolidada”, en términos institucionales los habilita para un mejor sostenimiento.

“...vos imagínate que esto, obvio, debe ser gratuito al público, vos puedes poner un bonito contribución, en realidad no está permitido pero no tenés otra forma de sustentarte. Nosotros tenemos un colegio que lo mantiene y la mayoría son adolescentes...”

“todas estas reparaciones corrieron a cargo nuestro, por ejemplo nunca se nos dio información sobre cómo se sostenía todo esto, la idea es que el proyecto de continuar continuará con un sostenimiento técnico. La cuestión que con el aporte de la Cooperativa, el equipo técnico nos daba una mano pero por convenio no se pueden abrir las máquinas y arreglarlas por nuestra cuenta, aunque teóricamente estamos en condiciones de hacerlo, pero no podemos, entonces se llevan a Simens cuando es un problema de Simens o a Epson”

La dificultad más grave que enfrentan es la conectividad. La gran mayoría se conecta por el sistema dial up, y muchos no cuentan con conexión a Internet, pero no solo en localidades del interior sino también en la Capital Federal donde esto no debería ser un problema.

Entre los servicios que brindan los CTC, el apoyo a trabajos escolares es el más importante; en segundo lugar, el correo electrónico, luego los cursos de capacitación y la navegación, en menor medida el diseño de páginas Webs, y los otros servicios no convencionales corresponden a los centros de pequeñas localidades que fueron mencionados arriba.

La mayoría espera poder llevar adelante otros proyectos que están ligados fundamentalmente a la capacitación de niños y jóvenes:

“...estamos trabajando en dos cosas, una con los chicos que están en el plan becas, que lo usan para el estudio: hacen un taller de informática (...) otra, un proyecto destinado a mujeres ya mayores que no tienen trabajo, para capacitarlas en informática, gente que viene a través de una ONG...”

En cuanto al desarrollo de los sitios web de los CTC, son una minoría los que tienen su propia página. Aún aquéllos que han logrado su diseño y sostenimiento, no se caracterizan por la producción de contenidos propios, sino más bien por la difusión de los servicios que se ofrecen a la comunidad. En algunos casos el CTC integra el sitio de la institución que lo aloja como una página más, mientras que en otros, se trata de un sitio con dominio propio.

Los usuarios varían según donde se encuentra alojado el centro, aquellos que están instalados en instituciones educativas tienen como público a los estudiantes en los tres niveles, los que se encuentran en organizaciones comunitarias son visitados por los más jóvenes y los mayores. El promedio de edad es heterogéneo pero queda claro que los adolescentes y los jóvenes son la mayoría en un rango que va de 14 a 25 años. Coincidentemente predominan los estudiantes de nivel medio, son de ambos sexos por igual, y provienen de un radio más amplio que el propio barrio, extendiéndose, en el interior, a la Localidad. El promedio de personas que utilizan el centro por día varía bastante encontrándose en una franja que va de 30 a 50 personas, aunque algunos centros reciben más de 100 personas y otros entre 10 y 20 usuarios”

“...Vecinos en general y estudiantes, vienen más mujeres que hombres, gente común, sobre todo los más jóvenes y de clase media y media baja. Más que nada gente grande, viene gente extranjera, bolivianos y están muy agradecidos por los cursos, de nivel socioeconómico bajo, gente de 14 a 20 años y de 55 para arriba...”

“...mayormente los jóvenes lo usan, tenés gente adulta, hay cursos para gente que ha venido por propia inquietud...otros se hicieron para padres...”

“...la mayoría son chicos de la escuela...la totalidad, turno y contraturno. Después vienen algunos de afuera pero son los menos (...) han venido una o dos mamás (...) después han venido profesores...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

El nivel socioeconómico de los concurrentes es bajo y medio bajo, en consecuencia se registran situaciones conmovedoras que hablan del acercamiento a las herramientas de la informática e Internet como una gran experiencia:

“...una señora se puso a llorar cuando vio la foto de su hija que tenía en España...”

“...es un ex convicto que no terminó sus estudios primarios, y sin embargo se capacitó aunque sea escribiendo con dos dedos y trajo a sus hijos para que se capaciten.”

“...venían dos hermanitos y uno no sabía leer, tenía 10 años...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

El aporte del CTC a la comunidad, desde la percepción de los actores que operan en los centros, es coincidente: resuelve las dificultades de acceso a Internet y posibilita el vínculo y entrenamiento con las herramientas de la Red para quienes no pueden hacerlo desde otro lugar: En algunas localidades del interior del país se agregan a los argumentos mencionados los servicios que pueden brindar a instituciones públicas, docentes, organizaciones comunitarias y comerciantes y productores de la zona.

“...Ya te digo, tiene una utilidad terrible porque acá vienen chicos, no vienen chicos del centro de Bahía Blanca, acá vienen chicos de la escuela Nº 70. Te lo digo sin desprecio, de Loma Paraguaya, del Saladero... El que va a escuchar esta conversación en Buenos Aires dirá; ¿¿ que es eso?! Vos decile que esto es más o menos como Villa Fiorito, San Miguel, los Bajos, cualquier villa que se le puede ocurrir allá es un lujo comparado donde viven estos chicos que viven acá. Entonces cuando vos les mostrás Internet, pobrecitos no saben nada...”

“...le pierden el miedo a la máquina, por lo menos tienen el orgullo de decir “estudié computación o después pueden mandar un mail desde un locutorio... (...) nunca pudieron tener una computadora, además porque tienen vergüenza porque cuando no sabés de algo que además te da miedo, tenés vergüenza...” (de las entrevistas a responsables de CTC).

En la misma dirección, los alcances del proyecto son variados, en algunos casos se perciben como muy limitados e inclusive señalan que perdieron concurrencia desde que comenzaron su actividad hasta ahora. Las razones son diversas, por un lado el desánimo de los vecinos y la falta de perspectiva de futuro, se capacitaron en computación cuando parecía una alternativa laboral, pero la desocupación y el aumento de la pobreza que atraviesa a la sociedad argentina va mas allá de las iniciativas por mejorar y haberse acercado a la informática no resolvió su falta de empleo. Por otro lado la falta o deterioro del equipamiento, la ausencia de personal de apoyo o de recursos para la renovación, el mantenimiento y la falta de una conexión a Internet más rápida hicieron que perdieran usuarios en favor de cibercafés y locutorios:

“...el problema es que hay mucha gente que claudicó porque piensa:¿ para que me voy a capacitar si no hay trabajo...”

“...siempre estamos pensando cómo obtener mejores resultados, pero el trabajo más grande es incorporar a la gente de la villa, mucha gente me

pregunta si es necesario tener secundario para hacer cursos de computación...” (CTCs del Gran Buenos Aires)

“...en el año '99 empezó con una concurrencia bastante importante de gente porque en aquel momento no había tantos ciber, y ahora estamos rodeados...” (CTC de Capital)

Por el contrario, en otros casos el CTC cumple una función social muy importante en la comunidad. No se limitan a dar cursos de computación, o permitir la navegación, sino que prestan servicios fundamentales que no podrían resolverse en otra institución.

“... ahora comienzo a trabajar con un chico que sufre hiperkinesia, al no poder cumplir el horario completo del colegio afianza contenidos por medio de la pc...” (Canals, Córdoba, 8343 habitantes)

“...a las ongs se les da un servicio de búsqueda de información y facilitación de la conectividad con organizaciones afines...” (Juan Bautista Alberdi, Tucumán, 10.373 habitantes)

Es posible identificar que algunos CTC representan espacios de articulación entre diversos actores. Esto no estaría relacionado tanto al tipo de institución huésped sino más bien a las estrategias de apertura y relacionamiento con la comunidad que se han dado.

“...desarrollamos en conjunto alternativas de solución, trabajamos con la escuela especial, con bomberos voluntarios, jubilados, plan jefes y jefas, con escuelas tanto EGB como polimodal...” (Alberti, Provincia de Buenos Aires, 10373 habitantes)

“...La Municipalidad utiliza los equipos y el acceso a Internet diariamente (...) algunos comercios tienen su e-mail y nosotros cada día le revisamos y actualizamos sus mensajes mediante un abono mensual...” (Aristóbulo del valle, Misiones)

“...con la Biblioteca se apoya a ésta en la búsqueda del material que necesita y se le presta equipamiento para que lleven un inventario de los ejemplares que poseen. Con el Registro Civil se está creando una base de datos con los nacimientos inscriptos en la zona ya que sólo se posee un registro manual. Con la Comisión de Fomento se lleva un control de los Carnets de Conductor entregados por la Comisión de Fomento y la fecha de su caducidad” (De las encuestas electrónicas a los responsables de CTC)

### **La conformación de redes**

Al retirarse el Estado, entre otras estrategias para la sobrevivencia, los centros con mayor dinamismo conformaron la red nacional de CTC [www.redctc.org.ar](http://www.redctc.org.ar) en el año 2001. El objetivo principal es construir y consolidar una red Nacional de CTCs, horizontal, democrática e inclusiva, sobre la base de la creciente participación e

interactividad de los centros y avanzar hacia su autogestión y sostenibilidad como sistema integrado.

La Red considera que el camino más correcto es el basado en la participación, la inclusión amplia, la representatividad y las decisiones consensuadas. A su vez, considera de suma importancia el contacto y participación activa del Programa de la Sociedad de la Información (PSI) en tanto organización que dio origen a los CTC y es capaz de propiciar apoyo técnico, organizativo e incluso monetario para llevar a cabo las actividades conjuntas.

Promueve la realización de reuniones provinciales de CTC que estén destinadas a analizar la situación y gestión de los mismos, compartir experiencias y elegir representantes. Hasta el momento se han realizado 16 encuentros regionales convocados por CTCs de la zona. Se organiza a través de la designación de voceros provinciales y en mayo de 2004 se realizó el Primer encuentro de CTC Voceros de la Red Nacional en la ciudad de Mar del Plata. La red ha logrado canalizar las demandas de los CTC para poder elevarlas a los responsables del PSI y así asegurar y redefinir los postulados de los convenios originales que dieron inicio al proyecto.

En qué medida la red implica un aporte a los CTCs?, muchos de ellos no están integrados pero tienen conocimiento de su existencia y de la realización de los encuentros. Los esfuerzos por mantener vivos los CTC, por dar continuidad a las actividades, por conseguir conectividad para el acceso a Internet hacen que sus intercambios estén vinculados a la realidad inmediata local. Asimismo, en su mayoría consideran muy importante la participación en una red, lo que supone expectativas de logro positivas para el trabajo llevado a cabo por los voceros provinciales.

### **Comentarios finales**

Como resultado el proyecto CTC tiene serias limitaciones, aún desde los objetivos inicialmente planteados. Se pueden mencionar diversos factores, la discontinuidad política, la crisis social, económica y política de la Argentina, y las características del proyecto. La ausencia de una política coherente orientada a la promoción y sostenimiento de los Centros Tecnológicos Comunitarios, hizo recaer sobre las instituciones la total responsabilidad de la marcha del

programa. En el momento de iniciarse el proyecto, no se tuvo en cuenta la especificidad de cada zona. Se trazaron lineamientos generales para todos los CTC. Sin embargo, la realidad que vive cada comunidad, barrio o región, es totalmente diferente. Además, al tratarse de una política pública con un actor hegemónico (el Estado) no se buscó incorporar a los propios actores sociales en el diseño del proyecto sino que fue impuesto desde la dirección del mismo. En cuanto a la selección de quiénes se harían cargo de cada CTC, ésta se llevó a cabo sin tener en cuenta las razones por las que eran pedidos ni los objetivos con los que serían usados, en consecuencia las organizaciones no estaban preparadas para afrontar el desafío, ni en términos económicos ni de gestión. Esto llevó a que la subsistencia de los centros, luego del corrimiento del Estado, dependiera exclusivamente de la voluntad de cada responsable o de la institución huésped y de los servicios que éstos hayan decidido brindar. Por lo tanto, los resultados son muy disímiles. Desde CTC totalmente abandonados y cuyo equipamiento ha desaparecido, hasta centros que funcionan con una gran inserción local y que se han transformado en un actor social importante en la comunidad. Sin embargo, en la mayoría de los CTC predomina la visión del servicio a brindar y la capacitación para la búsqueda laboral. No se tiene en cuenta la inserción del telecentro en la comunidad. En consecuencia, en las zonas en las que el CTC dejó de ser el único lugar para acceder a Internet, comenzó a funcionar de la misma manera que los cibercafé, pero con menos capacidad técnica pero a un costo menor o nulo. Si sólo se trata de acceso a Internet y a sus herramientas ese servicio se brinda y permite a niños y jóvenes de bajos recursos conocer una PC y operarla, a hombres y mujeres desocupados abrigar la esperanza de capacitarse para obtener trabajo. De allí que, los principales usuarios de los CTC son personas desocupadas y estudiantes. Los primeros los aprovechan como espacio de aprendizaje para su inserción laboral, mientras que los segundos los usan para la búsqueda de información en sus tareas escolares.

A partir del último cambio de gobierno, el proyecto CTC fue revisado y reformulado. En los objetivos originales se daba prioridad a los grupos sociales en condiciones de desventaja geográfica y socioeconómica. Estaba prevista la inserción local y el desarrollo de micro emprendimientos y proyectos productivos, pero no se trataba de la orientación prioritaria. En la actualidad, por el contrario, el proyecto se está centrando en el trabajo y apunta a transformar a los CTC en espacios para facilitar la producción local. Estos objetivos son coincidentes con la orientación de las políticas públicas en la Argentina, la mayor parte de ellas está destinada a la disminución de la desocupación y la pobreza. Parece difícil pensar que estos CTC puedan cumplir ese rol sin un reforzamiento de la capacidad de gestión, de la capacitación de los responsables, del reforzamiento del equipamiento y de los recursos humanos y económicos en general.

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

Por otro lado, consideramos que al ampliar la posibilidad de un consumo de bienes culturales y simbólicos, los usuarios de los CTC encontrarían nuevas formas para elaborar estrategias de supervivencia, a partir de las que se generarían distintos usos de su propio espacio, de acuerdo a las características de la comunidad en la que está inserto. Se trata de una negociación entre los saberes, creencias y prácticas de los usuarios y los contenidos a los que acceden a través de Internet, sin desconocer que la posibilidad del acceso no borra por sí sola las diferencias entre las distintas comunidades y los sectores sociales, sino que se produce una hibridación entre la cultura de los usuarios y la que circula en los discursos de la red.

### Fuentes de información

ALADI/SEC: “La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI”. Estudio 157. Rev 1, 30 de julio de 2003. <http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/inicio2004>

Castells, M. (1995): *La ciudad informacional Tecnologías de información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. España, Alianza Editorial.

----- (1997): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1: La sociedad red. Madrid, Alianza Editorial.

----- (2001). *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona, Plaza Janés Editores.

CEPAL: “Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe”. Preparado por Jorge Katz, Martin Hilbert para ser presentado en la Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Bávaro, República Dominicana, 29 al 31 de enero de 2003) Santiago de Chile, julio de 2003. <http://www.eclac.cl/publicaciones>

----- “América Latina y el Caribe en la transición hacia una sociedad del conocimiento. Una agenda de políticas públicas”. *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, junio de 2000.

Finquelievich, S: “Informática comunitaria: la solidaria red de redes”. *Jornadas Internet: Herramienta para el desarrollo social*. Buenos Aires, junio de 2000.

Gómez, R; Hunt, P y Lamoreaux, E: “Telecentros en la mira. ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social?”. *Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqué*, junio de 1999.

Gurstein, M (2000): *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*. Hershey, USA, Idea Group Publishing.

Katz, J., y Venura V: “La transición hacia una sociedad del conocimiento” *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, junio de 2000.

Mattelart, A. (1998): *La Mundialización de la comunicación*. Buenos Aires. Paidós.  
----- (2002): *Historia de la sociedad de la información*. Buenos Aires, Paidós

Proenza, J., Bastidas, R., y Montero, G: “Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe”. *Documento de trabajo, FAO, UIT, BID*, Febrero 2001.

Robinson, S: “Telecentros en Latinoamérica”. Video IDRC, Cánada.  
<http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-e.asp#telecentros>

Bassi R. y Rabadán, S: “Centros Tecnológicos Comunitarios: La experiencia argentina”. En *Evento sobre Apropiación Social de las TICs en América Latina y el Caribe*. Perú, marzo de 2002.

Coordinación General del Programa Nacional para la Sociedad de la Información (2001): *Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Estado inicial, informe de avance, formulación estratégica y plan de acción*. [http://www.nacion.ar/PSI/download/LIBROSI.zip] SeTCIP, Presidencia de la Nación. Bs. As. (2001).

García Canclini, N. (1997): “Negociación de la identidad en las clases populares” en *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. Ed. Grijalbo. México.

Verón, E. (1987): *La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad*. Buenos Aires, Ed. Gedisa.

---

<sup>1</sup> Existen múltiples acepciones de brecha digital, ALADI (2003) la define como “la distancia tecnológica entre individuos, empresas, países y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación y en el uso de Internet”. Diferencia existente en el grado de masificación de uso de las TIC entre países.

<sup>2</sup> ALADI en el estudio 157. Rev.1 de julio de 2003 www, presenta una metodología para medir la brecha digital regional y el estado de situación de los países miembros de la ALADI. La misma se calcula en base a tres variables relacionadas: población con acceso a líneas telefónicas, penetración de computadoras y porcentaje de población que usa habitualmente Internet y complementariamente la educación del usuario.

<sup>3</sup> Véase: [www.funredes.org/mistica](http://www.funredes.org/mistica), [www.funredes.org/olistica](http://www.funredes.org/olistica), [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)  
[www.uib.colnodo.org.co](http://www.uib.colnodo.org.co), [www.ciat.cgiar.org](http://www.ciat.cgiar.org)

---

<sup>4</sup> Operativamente los CTCs son definidos como "redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de Web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico o en localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica, y que se encuentran insertas dentro de un sistema general de CTC con subsistemas autónomos de capacitación y desarrollo de contenidos, cuya gestión puede ser realizada en forma centralizada por una entidad distinta a la Secretaría de Comunicaciones" (Informe de la Secretaría de Comunicaciones, Presidencia de la Nación, s/f).

<sup>5</sup> El Programa para la Sociedad de la Información incluye los siguientes subprogramas: Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), Apoyo Tecnológico para la Discapacidad (AteDis), Programa de Desarrollo Microempresarial en la Sociedad de la Información (PRODEMISI), proyecto CIVITAS, destinado a brindar presencia en Web a los municipios y otros organismos argentinos, proyecto TELEMEDICINA destinado a coordinar centros que brindan telemedicina. [www.psi.gov.ar](http://www.psi.gov.ar)

<sup>6</sup> La Historia de los CTC está tomada en parte del trabajo *Centros tecnológicos Comunitarios. La experiencia argentina*, realizado en marzo de 2002 por Roxana Bassi y Silvia Rabadán, ambas ex funcionarias del programa. Allí señalan que en el año 2001 se realizó una encuesta que no fue concluida y se visitaron 300 CTC.

<sup>7</sup> Colaboraron en la investigación y composición del artículo las sociólogas María de los Angeles Solá Alvarez, Laura Marotías, Cristina Alonso, Mirta Mauro y Paz Alfaro y los Licenciados en Ciencias de la Comunicación Ana Marotías y Guillermo Movia. El proyecto de desarrolló en el marco del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información del Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales de la UBA.

<sup>8</sup> La encuesta fue remitida a todas las direcciones de e-mail de los CTC consignadas en la página oficial del proyecto [www.ctc.gov.ar](http://www.ctc.gov.ar). También se difundió a través de la red nacional de ctc. La localización de los centros resultó muy difícil, en el área metropolitana de Buenos Aires gran parte no existen o cambiaron sus teléfonos. Las direcciones de correo electrónico en más de un 50% de los casos son erróneas, con la consiguiente devolución del mensaje sin llegar a sus destinatarios. Las dificultades fueron enormes lo que retrasó el trabajo de campo y no permitió obtener una muestra representativa en cuanto a su número, aunque muy interesante desde una mirada cualitativa. Sumando las entrevistas y encuestas se relevaron 46 centros tecnológicos de todo el país.

<sup>9</sup> Nos referimos a Localidades de menos de 25.000 habitantes y comunas en zonas rurales de menos de 3000 pobladores.