

TELECENTROS... ¿PARA QUÉ?

LECCIONES SOBRE TELECENTROS COMUNITARIOS
EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

KARIN DELGADILLO
RICARDO GÓMEZ
KLAUS STOLL

Lecciones aprendidas de las experiencias de telecentros comunitarios

1. Diversidad.
2. Apoyo a los procesos locales.
3. Incidencia más allá de lo local.
4. La sostenibilidad no es sólo económica.
5. Operadores y operadoras son un recurso estratégico.
6. La capacitación permanente es clave.
7. Las relaciones de género son importantes.
8. Los telecentros comunitarios fortalecen la autoestima.
9. El monitoreo y la evaluación son herramientas de aprendizaje.
10. La conectividad es importante pero no suficiente.



IDRC  CRDI
Canada 

Fundación
ChasquiNet 

Telecentros... ¿Para qué?
Lecciones sobre Telecentros Comunitarios
en América Latina y el Caribe

© Karin Delgadillo, Ricardo Gómez, Klaus Stoll.

Primera edición
Noviembre, 2002
32 páginas; 28 X 22 cm

ISBN: 9978-42-665-5

Ilustraciones: Omar M. Mondeja
Diseño Gráfico: Omar Mondeja
email:allimagen@hotmail.com

Edición general:
María de Lourdes Acosta C.
Giovanna Tipán B.

Esta publicación es apoyada por el
Centro Internacional de Investigaciones
para el Desarrollo, CIID, de Canadá.

IDRC  CRDI

Canada 
www.idrc.ca



www.chasquinet.org



www.idrc.ca/pan/

Texto completo disponible en línea
en español e inglés
www.tele-centros.org/tcparaque
www.idrc.ca/pan/publications



TELECENTROS...
¿PARA QUÉ?

Contenido

Presentación -----	7
¿Qué es un telecentro comunitario? -----	8
Principios básicos para telecentros comunitarios -----	10
¿Para qué sirve un telecentro comunitario? -----	12
La sostenibilidad es más que un asunto económico -----	14
Evitar las consecuencias negativas -----	16
Ejemplos de experiencias de telecentros comunitarios -----	17
Lecciones aprendidas en las experiencias de telecentros comunitarios -----	20
La Red Latinoamericana somos@telecentros -----	22
La masificación del acceso y la conectividad -----	24
Desafíos futuros para la inclusión digital -----	26
Recursos útiles -----	28

*Las tecnologías de información,
junto con la habilidad para usarlas
y adaptarlas, son el factor crítico
para generar y tener acceso a
riqueza, poder y conocimiento en
nuestro tiempo.*

Manuel Castells

Presentación

Este documento es el resultado de varios años de investigación sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe, impulsados por la Fundación ChasquiNet de Ecuador, entre otros, y con el apoyo del programa PAN Américas del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) de Canadá.

En un mundo cada vez más globalizado, la comunicación y el acceso a la información no es un lujo sino un derecho fundamental de los pueblos para conseguir un desarrollo humano integral. Por desarrollo humano integral entendemos el fortalecimiento de la democracia con justicia social, la prosperidad económica con equidad y la realización del potencial humano en sus múltiples dimensiones.

En América Latina y el Caribe, como en otras regiones del mundo, las tecnologías digitales presentan una gran oportunidad para el desarrollo humano. Sin embargo, las condiciones de acceso, los costos, y las capacidades para usar y apropiarse de estos nuevos recursos tecnológicos son muy limitadas para las grandes mayorías: los sectores marginados de la sociedad. Si no hacemos algo para cambiar esto, las tecnologías digitales no serán más que una herramienta al servicio de *la inmensa minoría* (parafraseando el eslogan de una emisora de música clásica).

Los telecentros comunitarios, los cuales se han multiplicado en la región, son herramientas que buscan disminuir la llamada brecha digital. Sin embargo, si la brecha digital no es más que una expresión de las desigualdades sociales, económicas y políticas, la solución va mucho más allá que el montaje de telecentros. Más bien se necesitan ambiciosas estrategias de inclusión digital.

La inclusión digital promueve no sólo el acceso, sino el uso y apropiación social de las tecnologías digitales: para atender las necesidades de las comunidades, para promover la formulación de políticas públicas, la creación de conocimientos, la elaboración de contenidos apropiados y el fortalecimiento de las capacidades de las personas. De esta manera, la inclusión digital contribuye a mejorar las condiciones económicas, sociales, políticas y personales de *la inmensa mayoría*.

Los telecentros comunitarios son una herramienta poderosa para apoyar el desarrollo comunitario con el uso de tecnologías digitales y fortalecer la inclusión digital.

En América Latina y el Caribe hay muchos tipos de telecentros, desde los más básicos, que nacen de la gestión propia de una comunidad y en los que no existe buena conectividad a la Internet. También los centros tecnológicos multipropósito en los que se combinan diversas tecnologías digitales avanzadas con conectividad de banda ancha a los servicios de Internet. Existen experiencias de telecentros que operan en escuelas, casas de la cultura o dependencias de gobierno local y otros que funcionan en organizaciones comunitarias o no-gubernamentales. En algunos casos, los telecentros funcionan en instalaciones independientes, en zonas comerciales o lugares turísticos. Estos últimos tienden a ser pequeñas

empresas comerciales que ofrecen servicios de computación y conectividad como negocio, frecuentemente combinados con servicios de cafetería o restaurante.

Aunque todos estos pueden ser llamados genéricamente telecentros, en este documento distinguimos tres tipos de experiencias relacionadas con el acceso público a las tecnologías digitales:

Telecentros Comunitarios

Los telecentros comunitarios son experiencias que utilizan las tecnologías digitales como herramientas para el desarrollo humano en una comunidad. Su énfasis es el uso social y la apropiación de las herramientas

En los telecentros comunitarios se forman facilitadores/as y promotores/as comunitarios/as, no solamente en aspectos técnicos de información y comunicación sino también en los usos estratégicos de las tecnologías digitales para el cambio social. Los locales de los telecentros comunitarios son lugares de encuentro e intercambio, espacios de aprendizaje, crecimiento personal, y movilización para resolver problemas y necesidades de la comunidad.

Ciber-cafés o Café Internet

Estos son centros de acceso público a tecnologías digitales que tienen el fin de generar una ganancia para sus propietarios. Con frecuencia ofrecen servicios combinados de computación, conectividad y comidas, por lo que genéricamente se los llama ciber-café o café Internet. Con o sin comida, los ciber-cafés ofrecen desde servicios básicos de correo electrónico, navegación web o juegos electrónicos, hasta servicio de llamadas de larga distancia, quemado de discos, escaner, impresión láser y fotografía

tecnológicas en función de un proyecto de transformación social para mejorar las condiciones de vida de las personas. La tecnología y la conectividad son importantes pero no suficientes para la buena marcha de los telecentros comunitarios y la consecución de sus objetivos de desarrollo.

digital. Con frecuencia ofrecen capacitación básica en el manejo de las herramientas, si esto les ayuda a ganar nuevos clientes.

Para que los ciber-cafés sean negocio, en general, se ubican en zonas donde hay más gente con mejor capacidad de pago, no en zonas rurales marginales urbanas. Tienden a concentrar sus servicios sobre lo que resulte más rentable. De este modo, en los ciber-cafés el interés social o de desarrollo, si lo hay, ocupa un lugar secundario.

Otras actividades de conectividad

Hay muchos proyectos y experiencias de uso de tecnologías digitales y conectividad que no son telecentros: éstas incluyen redes académicas o escolares, servicios de información pública gubernamental, sistemas de compras o licitación electrónicas, etc. Aunque éstas usan tecnologías digitales y pueden tener un efecto indirecto sobre el desarrollo humano, no las consideramos como parte de las experiencias de telecentros comunitarios.

Principios básicos para telecentros comunitarios

Estos son algunos principios básicos para la operación de un telecentro comunitario:

Participación de la comunidad

Dada la novedad de las nuevas tecnologías digitales, la mayoría de los telecentros nacen como una iniciativa que llega de fuera de una comunidad. Sin embargo, la participación es el elemento más importante para el éxito y la sostenibilidad del telecentro. Promover la participación de la comunidad en el diseño, montaje y mejoramiento continuo del telecentro provoca un proceso más lento, pero ayuda a que la comunidad se adueñe y se comprometa con el funcionamiento exitoso del telecentro comunitario.

Por esta razón no es sorprendente encontrar telecentros comunitarios en los que ni siquiera hay buena conectividad: telecentros sin "tele". Estos tienen la ventaja de contar con mucho tiempo para enfocarse sobre las necesidades de la comunidad, introduciendo la tecnología poco a poco.

Consolidación de una visión social

Más que un asunto de conectividad, los telecentros ofrecen una oportunidad de acceso, uso y apropiación de tecnologías digitales para solucionar problemas y contribuir al desarrollo humano integral. El punto de partida no es la instalación de equipos y conexiones sino la organización comunitaria para la solución de sus problemas específicos, los cuales pueden cambiar de un contexto a otro.

La mejor manera de anclar los telecentros en una visión social es planearlos e instalarlos de manera que se integren a otros espacios y actividades de comunicación que funcionen bien en la comunidad. Las más frecuentes pueden ser: radios comunitarias, bibliotecas públicas, casas de la cultura, organizaciones comunitarias y escuelas.

Gestión y utilización de tecnologías apropiadas

La gestión de un telecentro comunitario responde a la misión social de sus actividades y hace uso de las herramientas tecnológicas que sean más apropiadas para ayudar a resolver los problemas.

Hoy es posible montar y operar un telecentro con equipos básicos de computación, utilizando programas que operan sobre sistemas abiertos como GNU/Linux, en lugar de sistemas y programas comerciales dominantes y costosos.

Formación y capacitación permanente

El talón de aquiles de los telecentros, como de muchas otras experiencias de comunicación popular y comunitaria es la capacitación de operadores/as y usuarios/as para sacar el mejor provecho de las tecnologías disponibles. Sin capacitación el telecentro comunitario muere por la inercia de operadores/as que no logran ayudar a los/las usuarios/as, o por la ausencia de usuarios/as capaces de sacar el jugo a la tecnología disponible.

Los ciber-cafés con frecuencia ofrecen capacitación básica a los clientes para usar el correo, la navegación web o el chat, con el fin de asegurar su retorno como consumidores/as. En los telecentros comunitarios la capacitación va mucho más lejos, apoyando a que los/as usuarios/as puedan entender de qué manera las tecnologías digitales pueden solucionar sus problemas y aportar a su desarrollo humano integral.

¿Para qué sirve un telecentro comunitario?

Estos son algunos de los campos en los que los telecentros comunitarios de América Latina y el Caribe contribuyen al desarrollo humano integral:

Empleo y microempresa

Fortalece habilidades y conocimientos que abren nuevas puertas a empleo o a la generación de ingresos propios y ayuda a consolidar las microempresas mejorando su gestión, mercadeo, compras y publicidad.

Salud

Facilita el acceso a información sobre enfermedades, tratamientos, medicina preventiva y alternativa, higiene y educación sexual.

Educación

Apoya las actividades escolares y contribuye a la educación no formal en las comunidades, especialmente con la niñez y la juventud.

Fortalecimiento de la

autoestima

Ayuda a reconocer las capacidades propias, a visualizar un mejor futuro, a desarrollar la creatividad y a fortalecer el trabajo en equipo.

Organización comunitaria

Propicia la construcción de nuevas formas de organización, fortaleciendo las capacidades individuales y colectivas, promoviendo nuevos líderes y ayudando a solucionar problemas y necesidades concretas en la comunidad.

Fortalecimiento de grupos marginados

comunitaria en la planificación y ejecución de proyectos de vivienda, prevención y mitigación de desastres y mejoramiento de servicios públicos y espacios comunales.

Descentralización e incidencia política

Ofrece herramientas que fortalecen y defienden las voces de grupos indígenas, grupos de mujeres, campesinos, jóvenes y otros sectores marginados o explotados.

Planificación urbana

Apoya la organización

Dinamiza la participación comunitaria y la información para la incidencia política, facilita la comunicación con gobiernos locales, fortalece la descentralización administrativa y la realización de trámites.

Información y conocimiento

Ofrece acceso a nuevas y más diversas fuentes de conocimiento e información y permite la expresión de una visión propia; fortalece el intercambio de experiencias y la colaboración con grupos y redes a nivel nacional e internacional y facilita la comunicación con emigrantes y desplazados/as.

Comunicación y cultura

Facilita la creación de diferentes formas de expresión artística y cultural, con el uso de las tecnologías de comunicación de utilidad para la comunidad: video, radio, medios impresos, internet, programas de animación, etc.

La sostenibilidad es más que un asunto económico

Los telecentros comunitarios necesitan diseñar y mantener estrategias de sobrevivencia a largo plazo. Si la comunicación es un derecho fundamental, **la sostenibilidad de los telecentros comunitarios, agentes importantes para garantizar el derecho a la comunicación, es un asunto que va mucho más allá que la generación de recursos** para asegurar su sostenibilidad económica.

Hay muchas experiencias de telecentros con financiamiento asegurado cuya utilidad para el desarrollo humano es limitada, como los llamados *"contenedores inteligentes"* (contenedores de carga equipados con tecnologías digitales) que se han instalado en algunas comunidades. Igualmente, hay experiencias que comienzan como telecentros comunitarios pero cuyo afán de generar recursos suficientes los hace apartarse de la misión social de desarrollo y convertirse en negocios de tipo ciber-café, comercialmente viables pero apartados de las necesidades de los sectores marginados.

Alternativas de sostenibilidad económica

Un buen plan de gestión, con conocimiento del mercado, economía de recursos y capacidad de generación de ingresos es muy importante para la operación de un telecentro. Pero como sucede con las escuelas o los hospitales públicos, no siempre se puede esperar que los telecentros comunitarios generen suficientes ingresos para asegurar su viabilidad económica.

Como servicio social, el financiamiento de las actividades de un telecentro puede ser asumida como parte del presupuesto de otros sectores sociales (educación, salud, cultura), para garantizar la continuidad de su misión de desarrollo.

Sostenibilidad social y cultural

Para que las actividades de un telecentro sean duraderas y viables éste tiene que tener en cuenta el contexto social y cultural en el que se inserta y responder de manera apropiada. Si las personas de la comunidad se sienten empoderadas del telecentro, son más creativas en la búsqueda de soluciones que aseguren su mantenimiento.

Las mujeres y los hombres tienen diferentes necesidades, posibilidades e intereses en el uso de los telecentros. Del mismo modo, jóvenes y adultos tienen expectativas diferentes y no es lo mismo operar un telecentro en un medio urbano o en una comunidad indígena. Si el telecentro no resuelve estas diferencias al realizar su gestión no podrá asegurar su sostenibilidad social o cultural.

Sostenibilidad tecnológica

A pesar de que los/as usuarios/as de los telecentros generalmente no requieren de las últimas tecnologías para poder operar, es importante que tengan un plan claro para asegurar su sostenibilidad tecnológica. Esto es particularmente importante en vista de la rapidez con que cambian las tecnologías digitales, lo cual hace que los equipos y programas se desactualicen rápidamente.

No siempre lo más barato es lo mejor: puede ser más costoso legalizar, reparar o actualizar equipos viejos que se reciban en donación, que adquirir equipos nuevos, con garantía y soporte técnico local.

Por otra parte, los programas de distribución libre, especialmente los que funcionan sobre sistemas operativos de fuente abierta como GNU/Linux, permiten operar un telecentro con muy bajo costo en licencias de programas.

Sostenibilidad política

La sostenibilidad política se refiere a la importancia de lograr un marco regulatorio que proteja, promueva y apoye los telecentros comunitarios y sus actividades con especial atención a las necesidades específicas de los sectores más pobres.

Esto puede ser ofreciendo ventajas fiscales, acceso a nuevas tecnologías para conectividad inalámbrica o vía satélite o fondos para la instalación de infraestructura, capacitación y promoción de programas sociales, entre otros.

La Red somos@telecentros ofrece sin ningún costo información y programas para operar telecentros comunitarios en plataforma GNU/Linux:
www.chasquinet.org/linux/index.html

Evitar las consecuencias negativas

Estos son algunos ejemplos de consecuencias negativas que se han dado en telecentros comunitarios. Ilustran el hecho de que no todo lo que sucede en ellos es necesariamente bueno, ni contribuye al desarrollo humano integral. Es urgente aprender de la experiencia para evitar o reducir este tipo de resultados negativos.

Luchas de poder en los telecentros

Varios actores externos e internos quieren ponerse a la "cabeza" de la coordinación, y esto causa luchas de poder que deterioran las relaciones en la comunidad. En varios telecentros comunitarios se han presentado pugnas entre dirigentes o líderes locales por controlar el acceso y el uso de las instalaciones. En otros casos los telecentros se han convertido en fuentes de lucro personal por corrupción o robo.

Autoritarismo y exclusión

Los telecentros comunitarios han hecho que los grupos de poder local se sientan amenazados por las posibilidades que se generan en el espacio de encuentro y el acceso a fuentes de información fuera de su control. En Ecuador, por ejemplo, los hombres de una comunidad hicieron cerrar el telecentro como manera de afianzar su poder y aumentaron los casos de violencia doméstica contra las mujeres en esa comunidad.

Pornografía y tráfico sexual

La participación en algunos espacios interactivos (chat, web) ha expuesto a menores y jóvenes a maltratos y abusos psicológicos. Si no hay un acompañamiento y capacitación apropiada, toma auge el uso de las tecnologías para encontrar pornografía. En algunos casos, esto ha conducido a variadas formas de explotación y tráfico sexual, especialmente de niños, niñas y jóvenes de la comunidad.

Ejemplos de experiencias de telecentros comunitarios

Estos son ejemplos de algunos telecentros comunitarios que funcionan en diferentes contextos de América Latina y el Caribe:

CABILDOS INDÍGENAS DEL NORTE DEL CAUCA (ACIN), Colombia www.inforcauca.org/quilichao

Este telecentro se origina en la Unidad de Comunicación del Centro Internacional de Agricultura Tropical CIAT, en Cauca, Colombia, pero es manejado de manera autónoma por indígenas Paeces en Santander de Quilichao. Se trata de una organización de base cuyos territorios atraviesan una situación de violencia política y narcotráfico. El telecentro ACIN se ha convertido en una central de comunicación y soporte para ayudar a solucionar los conflictos de la zona. Ha ayudado en las luchas por los derechos humanos y aboga por la paz en el país.

CTC 0187, Argentina www.radioctc.com.ar

Desde octubre del 2000 opera el Centro Tecnológico Comunitario 0187 de Santa Rosa, en medio de la pampa Argentina. Este CTC es parte del Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI), y es uno de los pocos que ha logrado sobrevivir a la falta de planeación del programa y a la crisis del país. Juan, su coordinador, comparte con la Red Regional las buenas y malas experiencias de la vida en un barrio pobre. Este CTC depende de la Municipalidad, pero ha buscado otras fuentes de apoyo para mantenerse. Su trabajo con chicas y chicos de escasos recursos ha convertido al CTC en un espacio de aprendizaje y afecto. Desde hace un año cuenta también con una radio en Internet.

JOVEN CLUB - Cuba
www.jcce.org.cu

El Joven Club de Computación y Electrónica se inició como proyecto y se convirtió en un Programa de gobierno, con el objetivo de socializar la enseñanza de la computación y la electrónica, dando prioridad a la niñez y la juventud. Se ha logrado mejorar el equipamiento y proveer de servicio de correo electrónico nacional. Los Joven Club son centros de preparación inicial y espacios de aprendizaje colectivo.

TELECENRO ITCHIMBÍA, Ecuador
www.chasquinet.org/barrionet

Este telecentro forma parte del proyecto BarrioNet impulsado por la Fundación ChasquiNet. El Itchimbía es un barrio urbano marginal de la ciudad de Quito, nacido de una invasión territorial. Sus pobladores se han organizado alrededor de sus necesidades de vivienda y servicios básicos. El telecentro es un sitio de encuentro de varios grupos organizados que intentan apoyarse en las tecnologías digitales para solucionar sus necesidades básicas. Actualmente están en un proceso de reubicación hacia viviendas dignas tras una negociación con las autoridades, y el telecentro será trasladado también al nuevo vecindario como un espacio importante asumido por la comunidad.

TELECENRO TOTOLAPAN, México
www.telecentros.org.mx/toto.html

Este telecentro nació como iniciativa de una institución académica, y lentamente ha ido ganando aceptación en la comunidad de Morelos, cercano a la ciudad de México. Al principio, la participación de la comunidad fue a través del acercamiento con grupos e instituciones relacionadas con la educación. La operación del telecentro está en manos de jóvenes que se han comprometido con su comunidad, y que van logrando una apropiación real del telecentro y sus servicios. En junio del 2002 el telecentro festejó su segundo aniversario.

TELECENRO PAULO FREIRE, Venezuela
www.tele-centros.org/hresp.php?p=venezuela

El telecentro está en la parroquia San Luis del Municipio de Valera, y cuenta con diversas organizaciones comunitarias fuertes que tienen necesidades comunes. El telecentro trabaja principalmente en apoyo a la educación y hace mucho énfasis en la dotación y actualización de una biblioteca. Un grupo de animación juvenil tomó recientemente el liderazgo en la gestión del telecentro, y busca apoyar la democratización del acceso, uso con sentido social y apropiación de las tecnologías digitales.

CENRO DE ALTERNATIVA RURAL DE LA COMUNIDAD DEL LIMÓN DE OCOA, República Dominicana
www.kiskeya-alternative.org/limon/comunidad

En el verano de 1997 el Proyecto EcoPartners llevó dos computadoras portátiles al Limón de Ocoa, República Dominicana. Durante el día, cinco estudiantes de la Universidad de Cornell (USA) trabajaban en la instalación de una pequeña planta hidroeléctrica y por las noches enseñaban a los vecinos a usar la computadora. Milo Echavarría, agricultor de la zona, organizó los primeros talleres de computación para la comunidad. Es así como el proyecto hidroeléctrico se conectó con el área agrícola: los/as jóvenes se involucraron al proceso motivados por el uso de las tecnologías de información y comunicación y, finalmente, llegaron a constituir su telecentro.

Lecciones aprendidas en las experiencias de telecentros comunitarios

Esta es una síntesis de las lecciones más importantes que se han aprendido en las experiencias de telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe.

1. Diversidad

No existen modelos universales, sino experiencias hechas a la medida. Los telecentros comunitarios responden a las condiciones específicas, a la cultura local, y a las necesidades de las comunidades en las que se establecen. Los/as usuarios/as también tienen intereses y experiencias diversas que atender.

2. Apoyo a los procesos locales

Los telecentros comunitarios operan en el ámbito local de sus comunidades y ayudan a solucionar problemas locales concretos. No son un fin en sí mismo: ofrecen herramientas de apoyo a la organización y promoción comunitaria, en combinación con otros medios y herramientas de comunicación.

3. Incidencia más allá de lo local

El intercambio de información y experiencias (positivas y negativas) y el fortalecimiento de redes nacionales y regionales hacen que los telecentros comunitarios tengan un alcance mucho más allá de lo local, para incidir en las agendas nacionales de conectividad y en

la formulación de políticas públicas a nivel nacional y global.

4. La sostenibilidad no es sólo económica

Aunque es importante generar recursos propios y no depender de fuentes externas de financiamiento, los telecentros comunitarios enfrentan también el desafío de asegurar su sostenibilidad política, tecnológica y social. En algunos casos, estos últimos aspectos pueden llegar a ser más vitales que la sostenibilidad económica.

5. Operadores y operadoras son un recurso estratégico

Para asegurar la relevancia social de los telecentros comunitarios, los operadores y operadoras son más que técnicos en computación: realizan tareas de promoción comunitaria, facilitación de grupos, identificación de problemas y oportunidades, y gestión de información.

6. La capacitación permanente es clave

Tanto operadores/as como usuarios/as necesitan capacitación permanente para

fortalecer el uso y apropiación de las herramientas que ofrece el telecentro comunitario. Grupos con necesidades especiales: jóvenes, analfabetos o indígenas necesitan atención y dedicación particulares.

7. Las relaciones de género son importantes

Mujeres y hombres tienen diferentes necesidades para hacer uso de los servicios de los telecentros comunitarios. Es necesario diseñar estrategias específicas para atender a cada uno con igualdad de oportunidades y ayudar a transformar las inequidades en relaciones más justas entre hombres y mujeres.

8. Los telecentros comunitarios fortalecen la autoestima

A través del uso y la apropiación de los telecentros comunitarios se fortalece la autoestima, la confianza y la visión positiva del futuro en las comunidades. Al enfatizar el crecimiento personal y la organización comunitaria se apoyan transformaciones profundas y duraderas,

esenciales para el desarrollo humano integral.

9. El monitoreo y la evaluación son herramientas de aprendizaje

Al documentar y sistematizar las propias experiencias de los telecentros y aprender de las de otros, se fortalece la calidad y relevancia de los servicios que ofrecen. El monitoreo y la

evaluación permiten aprender y mejorar la acción de los telecentros comunitarios para el desarrollo.

10. La conectividad es importante pero no suficiente

El énfasis en la misión social hace que el trabajo con la comunidad sea mucho más importante que la tecnología o la conectividad. Estas ayudan al desempeño de los telecentros comunitarios pero no son suficientes para asegurar su contribución al desarrollo humano integral.

La Red Latinoamericana somos@telecentros

En 1999 comenzó a gestarse en América Latina y el Caribe una red regional de telecentros, **somos@telecentros**, impulsada por la Fundación ChasquiNet y apoyada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) de Canadá. A fines del 2002 la Red contaba con unos 800 miembros y más de 2600 telecentros inscritos. Aunque no todos son telecentros comunitarios en el sentido estricto que aquí usamos (ver definición en la pág. 8), la Red se ha constituido como punto de encuentro virtual y foro de intercambio de experiencias en la región.

Una Red que crece y se consolida

Bajo el impulso de **somos@telecentros** se han organizado ocho encuentros nacionales y un encuentro regional de telecentros, con lo cual se han ido sentando las bases para una asociación latinoamericana de telecentros cuya constitución legal se halla en proceso.

somos@telecentros mantiene un centro de recursos en línea con más de 200 materiales de interés para la comunidad: manuales de capacitación, artículos, colecciones de fotos

y softwares. Además, en la Red se sostienen varios foros de discusión electrónica, tanto sobre el tema general de los telecentros como sobre problemáticas específicas (capacitación, gobierno de la asociación, soluciones técnicas GNU/Linux y lecciones aprendidas). El centro de recursos y los foros de discusión continúan creciendo en volumen y riqueza a medida que el movimiento de telecentros se amplía y se consolida.

Una de las herramientas más valiosas es un paquete gratuito de programas que permite el funcionamiento de un telecentro sobre el sistema operativo de fuente abierta GNU/Linux. Esto no sólo baja los costos de manera significativa sino que fortalece el movimiento internacional de programación en fuente abierta como alternativa a los sistemas operativos y programas comerciales dominantes.

Juntos/as somos más que la suma de las partes

Los telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe enfrentan una serie de problemas que los hacen muy vulnerables: aislamiento, creciente demanda de servicios de conectividad y computación, agotamiento de fondos y obsolescencia tecnológica, irrupción de cibercafé y centros de conectividad gubernamentales sin una clara visión social o vinculación con las comunidades. Sin embargo, el problema más serio puede ser la ausencia de políticas públicas que regulen y fomenten el uso de tecnologías digitales para fines de desarrollo comunitario. La gran mayoría de las regulaciones existentes tienden a favorecer los intereses comerciales y privados por encima de los comunitarios y sociales.

El fortalecimiento y consolidación de la red **somos@telecentros** puede jugar un papel clave en la información e incidencia para la formulación de políticas públicas que apoyen a los telecentros comunitarios y otras actividades de inclusión digital.

Los telecentros comunitarios, actuando individualmente, no tienen la fuerza o la credibilidad que les da el estar agrupados y trabajando juntos por el desarrollo humano en sus localidades, en su país y en la región. A través de la red **somos@telecentros** pueden compartir experiencias y tener acceso a recursos útiles, ganando una voz y credibilidad colectivas que les abre oportunidades de participación e incidencia en debates y formulación de políticas públicas a nivel más amplio.

La red **somos@telecentros** crece y se fortalece como espacio para:

- Compartir experiencias y recursos útiles para la gestión de los telecentros.
- Ampliar la cobertura de sus actividades y formar nuevas alianzas.
- Apoyar el monitoreo, la evaluación y el aprendizaje conjuntos.
- Colaborar con la producción de herramientas y recursos informativos útiles.
- Desarrollar materiales de capacitación para usuarios/as y operadores/as.
- Promover la participación de los telecentros comunitarios en la formulación de políticas a nivel nacional y global.



www.tele-centros.org

La masificación del acceso y la conectividad

Las primeras experiencias piloto de telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe comenzaron alrededor de 1996, impulsados por organizaciones de la sociedad civil y abriendo un nuevo terreno en la democratización de las tecnologías digitales. El camino no ha sido fácil y ha dejado muchas lecciones. Sin embargo, en menos de una década, el entorno ha cambiado de manera significativa.

El carácter innovador y experimental de la primera ola de telecentros comunitarios se ha transformado con la llegada de nuevos actores. Las ciudades latinoamericanas se han llenado de cafés Internet, que ofrecen acceso público donde el mercado puede pagarlo. Por su parte, casi todos los gobiernos han iniciado programas nacionales de conectividad que incluyen algún tipo de acceso público a computadoras e Internet como parte de sus políticas de acceso universal a las tecnologías de información.

Los ciber-cafés inundan las ciudades

La explosión de cafés Internet ha hecho que sea relativamente fácil tener acceso a tecnologías digitales en las ciudades y aún en algunos pueblos. Quito, Ecuador, por ejemplo, tiene unos 800 ciber-cafés en funcionamiento y aunque no todos venden café, sí ofrecen acceso a computadoras, juegos, correo electrónico e Internet por USD 1 o USD 2 por

hora (el salario mínimo es de USD 120 por mes). A veces ofrecen también servicio de teléfono de larga distancia por Internet, escaner y quemadores de CD, impresión láser y fotocopias.

El auge de los cafés Internet es tal que en el centro de Buenos Aires, por ejemplo, están abiertos 24 horas y, en San José, Costa Rica, McDonalds ofrece "Mc Internet", con acceso a computadoras y juegos gratis para quienes consumen sus hamburguesas.

Los planes nacionales de conectividad levantan vuelo

A fines del 2000 el presidente Fox lanzó E-Mexico, *"a fin de que la revolución de la información y las comunicaciones tenga un carácter verdaderamente nacional y se reduzca la brecha digital entre los gobiernos, las empresas, los hogares y los individuos, con un alcance hasta el último rincón de nuestro país"*. De manera similar, casi todos los gobiernos latinoamericanos

anuncian planes nacionales de conectividad, como por ejemplo InfoCentros (El Salvador, Venezuela), Compartel (Colombia), Huascarán (Perú), Costarricense.com (Costa Rica) o los Centros Tecnológicos Comunitarios y Telecentros Polivalentes (Argentina y Ecuador respectivamente). Todos comparten un interés por ofrecer acceso a las tecnologías digitales y por hacerlo en escala masiva.

Con respaldo de los gobiernos, y a veces con el patrocinio de la empresa privada, estos programas masivos tienen la ventaja de poder llegar mucho más lejos en cobertura y alcance que lo que pueden soñar los telecentros comunitarios piloto de la primera ola. Sin embargo, su magnitud hace que si fallan, el fracaso sea también estrepitoso. El caso de Argentina, por ejemplo, donde sobreviven pocos de los 1350 Centros Tecnológicos Comunitarios iniciales ofrece lecciones muy valiosas para otros planes nacionales de conectividad en la región.

De la primera a la segunda ola de telecentros

La experiencia adquirida hasta ahora por los telecentros comunitarios en pequeña escala, impulsados por organizaciones de la sociedad civil y desde una perspectiva social, no sólo tecnológica, ofrece oportunidades únicas para no repetir los errores cometidos y aprender de las lecciones y logros alcanzados. Si no se aprovecha esta experiencia acumulada, los telecentros de la segunda ola, los de los planes masivos de conectividad impulsados por los gobiernos, estarán condenados a andar en reversa, repitiendo los errores del pasado y desaprovechando la oportunidad de contribuir de manera decisiva al desarrollo humano en la región.

Desafíos futuros para la inclusión digital

En 1998 había menos de 50 telecentros en la región. A finales del 2002 se estimaban más de 6500 telecentros sin contar cafés Internet. Este crecimiento vertiginoso se debe en gran parte al afán de creación de centros de acceso público a Internet como parte de programas nacionales de conectividad. Muchas veces los anuncios públicos no corresponden a la existencia de telecentros en la realidad. Hay gran diversidad de experiencias y diferentes grados de éxito en su inserción comunitaria y apropiación para fines sociales.

El principal riesgo que enfrenta la masificación de los telecentros es el de la irrelevancia: convertirse en meros centros de cómputo para entretenimiento y consumo, sin ninguna influencia o impacto sobre las condiciones de vida de la gente, sin ninguna contribución al desarrollo humano. Los telecentros corren el peligro de convertirse en meros ciber-cafés, espacios públicos para divertirse y pasar el tiempo.

Lo que diferencia al ciber-café del telecentro comunitario es su visión social, su apoyo explícito al desarrollo humano como contribución a la transformación y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas. Para lograr esto, no basta con ofrecer conectividad aún a precios reducidos. Los telecentros comunitarios, para ser exitosos, deben contar con una visión social: insertándose en las dinámicas de organización local y acción comunitaria y, desde allí, convertirse en herramientas de apoyo para la transformación social.

Pasando de experiencias piloto a planes masivos

El reto que enfrentan los planes nacionales de conectividad es conseguir que los centros de acceso público a Internet que están montando sean verdaderos telecentros comunitarios, anclados y respondiendo a las necesidades locales y al desarrollo humano desde una visión social, más allá de una visión tecnológica o económica de la conectividad.

Por su parte, los telecentros comunitarios de la primera ola tienen a la vez la oportunidad y la responsabilidad de ayudar a dar forma a los programas de conectividad masiva, ayudando a que sus políticas y planes de implementación respondan a una visión social y tengan en cuenta las lecciones aprendidas en los últimos años de experiencias.

La incidencia en políticas públicas es tarea de todos/as

Además de la importancia de mejorar la conectividad a precios razonables, es urgente promover la formulación de políticas públicas que apoyen la gestión de desarrollo humano de los telecentros comunitarios. La formulación de políticas públicas para la inclusión digital o para cualquier otro campo de acción, no es un proceso lineal, ni está en manos únicamente del estado. Más bien, las políticas públicas son un espacio de conflicto y negociación permanente en el cual diversos grupos sociales buscan influir con sus propios intereses y visiones.

Las voces más débiles en la formulación de políticas públicas tienden a ser las de la sociedad civil. Esto se debe en parte a que, en general, existe una gran dificultad en la sociedad civil para encontrar espacios efectivos de diálogo y concertación con quienes toman decisiones públicas pero también a que el sector privado tiene mucha más influencia y capacidad de incidencia en este terreno.

La formulación de políticas públicas para la inclusión digital ofrece una oportunidad única para estrechar los vínculos entre las organizaciones de la sociedad civil, la empresa privada y el estado. Solamente con la participación efectiva de los tres sectores se podrán aprovechar las tecnologías digitales en programas de conectividad masiva con visión social que contribuyan verdaderamente al desarrollo humano integral.

Recursos útiles

Red Latinoamericana somos@telecentros

www.tele-centros.org

El punto de encuentro virtual para el movimiento de telecentros en América Latina y el Caribe. Incluye entre otros:

Estado del Arte de Telecentros en América Latina

www.tele-centros.org/estarte

Centro de Recursos en Línea sobre Telecentros

www.tele-centros.org/CR/contenido.php3

Tool Kit para Telecentros

www.chasquinet.org/linux/index.html

El método de monitoreo, evaluación y análisis de impacto de los telecentros

<ftp://ftp.chasquinet.org/pub/docs/MEIA.doc>

Comunidad Virtual MISTICA

www.funredes.org/mistica

Una red regional dedicada a investigar el uso e impacto social de las tecnologías de información y comunicación en América Latina y el Caribe

Otras Publicaciones Relacionadas

Internet... ¿para qué? Pensando las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo en América Latina y el Caribe (Ricardo Gómez y Juliana Martínez, IDRC, Fundación Acceso, 2001) www.idrc.ca/pan/pppp

Carta a la Tía Ofelia: Siete propuestas para un desarrollo equitativo con el uso de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (Ricardo Gómez y Benjamín Casadiego, IDRC-PAN Americas, ITDG, Fundación Raíces Mágicas, 2002)
www.idrc.ca/pan/ricardo/publications/Ofelia.htm

Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe (Gilles Cliche y Marcelo Bonilla, FLACSO Ecuador, IDRC, 2001) www.idrc.ca/pan/publications/IS.pdf

Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe (Francisco Proenza, Roberto Bastidas-Buch, Guillermo Montero, IADB, FAO, ITU 2001) www.iadb.org/sds/itdev/telecentros

Agradecimientos

Queremos agradecer los comentarios y aportes de muchas personas de la comunidad somos@telecentros, el equipo de la Fundación ChasquiNet, y al equipo de PAN Américas. Sus ideas, experiencias y sugerencias son las que dan vida a este documento. Sin embargo, la responsabilidad final por el texto es de los autores.



Fundación ChasquiNet

La Fundación ChasquiNet promueve los usos estratégicos de las tecnologías de la información y comunicación en los sectores empobrecidos, incidiendo en políticas económicas y sociales para el desarrollo humano y sostenible.
www.chasquinet.org



PAN Américas

PAN Américas apoya programas de investigación sobre los usos sociales y el impacto de las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo humano en América Latina y el Caribe.

www.idrc.ca/pan



www.tele-centros.org

Santander de Arashá
11 de Septiembre de 2002

Querido Roberto

Nos has hecho mucha falta desde que te fuiste para el Norte, pero nos alegra siempre saber que estás bien. Ahora que abrieron un telecentro en el barrio vamos a poder comunicarnos más fácilmente. Aquí nos reunimos, nos enseñan a usar computadoras y, cuando se puede, a usar la Internet.

Tu prima Julia ya está aprendiendo a hacer dibujos por computador, y Manolito está feliz porque le ayudan a hacer sus tareas para el colegio. Las señoras de la cooperativa están encontrando nuevas ideas para vender sus productos y me dice tu papá que de pronto tú hasta nos puedes mandar un dinerito de remesa, ¡por aquí por el telecentro!

Dicen que lo más divertido es chatear con otra gente cuando la conexión funciona, pero yo creo que lo mejor es estar aquí con las amigas, y que los muchachos no estén callejeando ni metiéndose en líos.

Yo espero que el telecentro sí sirva para ayudar a que la gente pobre como nosotros pueda tener mejores oportunidades para salir adelante. Vamos a ver.

Te mando un abrazo fuerte,

Tu tía

Enriqueta