

CLAUDIO ORREGO Y RODRIGO ARAYA

INTERNET EN CHILE: OPORTUNIDAD PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Programa de las
Naciones Unidas
para el Desarrollo



NUMERO 7

TEMAS DE DESARROLLO HUMANO SUSTENTABLE


CLAUDIO ORREGO Y RODRIGO ARAYA

INTERNET EN CHILE: OPORTUNIDAD PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

POUD



TEMAS DE DESARROLLO HUMANO SUSTENTABLE

- 
- 3 *Epígrafe del ciudadano Pérez*
 - 4 *Introducción*
 - 6 *I. Una reflexión sobre Internet, Ciudadanía y Desarrollo Humano*
 - 12 *II. Chile y la sociedad de la información*
 - 18 *III. Mapa de Iniciativas de Internet para Ciudadanos*
 - 30 *IV. Dos casos especiales: Juan Pérez y El Encuentro*
 - 40 *Conclusiones*
 - 44 *Bibliografía Consultada*

Epígrafe del ciudadano Pérez

Juan Pérez podría ser un ciudadano como Ud. o como cualquier chileno que tiene cierto interés por los asuntos públicos. Como muchos chilenos, Juan se ha sentido distanciado de la política en el último tiempo y no ha encontrado los canales adecuados para participar de la vida pública del país, más allá del rito electoral. Juan Pérez no tiene computador en su casa y al igual que el 85% de los chilenos no tiene acceso a Internet. Sin embargo, un día cualquiera descubre que muy cerca de su casa existe un centro comunitario de acceso a Internet o telecentro, y siente un impulso por conocer de qué se trata y si responde a las expectativas que le han generado los diversos mensajes en la televisión, los discursos de políticos y empresarios, o las conversaciones en su entorno más cercano, donde algún amigo o familiar con entusiasmo le ha relatado lo fantástico que puede llegar a ser entrar en este mundo.

Juan Pérez, como muchos chilenos, tiene vínculos sociales en su barrio y se encontró en el telecentro con una vecina, con el hijo de su compadre, con un ex compañero de trabajo y con la señora que vende el diario en la esquina. Pero este centro comunitario es especial y distinto a otros que él conocía. Tiene computadores conectados a Internet y personas dispuestas a enseñar los primeros pasos. Tras vencer sus temores iniciales

se animó a aprender, no sin ansiedad y nerviosismo. Luego de recibir una habilitación básica en computación y navegación en Internet logra su primer trofeo: abre una cuenta personal de correo electrónico y aprende a administrar sus comunicaciones personales. Logró, por ejemplo, establecer una relación más cercana con su primo que vive en Suecia y con el cual no se comunicaba desde hacía varios años.

Supondremos que Juan Pérez además tuvo la fortuna de encontrar sitios que ofrecen contenidos de interés y utilidad para su vida cotidiana. Consiguió 'bajar' la ley que regula las juntas de vecinos que buscaba hace mucho tiempo, ya que necesitaba fundamentar las sospechas que tenía sobre irregularidades en su unidad vecinal y, como si todo esto fuera poco, pudo consultar los resultados del Kino y bajar el formulario para postular al subsidio habitacional.

Hasta este punto Juan Pérez ha sido una persona muy afortunada. Encontró un espacio público donde circulan personas con las que está vinculado por distintas razones, tuvo acceso a conversaciones sobre los problemas de la escuela de su barrio, el nuevo supermercado que se abrirá a dos cuadras de su casa, el embarazo de la hija de la señora del quiosco de diarios y escuchó los entretenidos comentarios sobre el partido de fútbol

del domingo pasado. Además de lo anterior, por fin logró descifrar las misteriosas palabras que ha escuchado de la boca de su hija de 12 años. Sabe lo que significa chatear, mandar un emilio y lo que es la famosa palabra 'Windows'.

Pero Juan Pérez tiene preocupaciones que van más allá del barrio. Le interesa lo que pasa en el país y a otras personas como él. Un día cualquiera se quedó pensando mientras miraba la pantalla del computador y se preguntó si habría alguien del otro lado dispuesto a escuchar sus opiniones y acoger sus reclamos.

Ve la foto de una autoridad en la pantalla y siente que está más cerca que antes y se anima a escribir un mensaje al sitio web de un ministerio y al diputado de su zona, a quien vio por última vez cuando golpeó la puerta de su casa para pasarle un folleto y pedirle su voto.

Juan Pérez un día hizo *click* y con todo el derecho del mundo esperó una respuesta a su mensaje. Ese día el ciudadano Pérez sintió que algo había cambiado o, al menos, se llenó de esperanzas de que algo pasaría.

Introducción

El presente trabajo reflexiona sobre el sentido social y ciudadano de Internet. Mucho se ha escuchado en el último tiempo sobre la revolución de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs). Los últimos años han sido testigos de todo tipo de fantasías: jóvenes de 25 años que han amasado fortunas por una idea genial o el aumento de las capacidades operativas de quienes luchan contra la discriminación de la mujer en todo el mundo. Se podrían llenar muchas páginas sobre las promesas de Internet y existen ejemplos para la vida cotidiana, el trabajo, el estudio, la diversión, la política o la economía. La

rápida difusión de esta tecnología sembró de expectativas toda actividad humana. Esta tendencia se vivió primero en la economía, sector que impulsó este proceso. Posterior a la explosión de la burbuja bursátil de las punto-com entre 1999 y el 2000, las expectativas y pronósticos sobre el impacto de Internet en los negocios se han moderado. En este contexto, dos grandes realidades sobrevivieron a los tiempos del *crush* punto-com. Primero, se aclaró que la influencia de las TICs e Internet en la economía es mucho más radical y de largo plazo que la pasajera fiebre punto-com. Segundo, si bien Internet saltó a la fama por

su impacto en el mundo de los negocios, en los próximos años tendrá sus mayores repercusiones en las áreas social y política.

Este documento surge en el marco de una serie de trabajos impulsados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sobre el Desarrollo Humano y los factores que inciden sobre él. En este sentido, la revolución tecnológica puede ser vista como un componente para su fortalecimiento o un elemento que siembra fundadas incertidumbres. En cualquiera de las perspectivas, todo parece indicar que la tendencia a desarrollar plataformas, herramientas y procesos para el desarrollo de Internet con sentido social y ciudadano se acrecentará en el próximo tiempo. De ser así, una vía para garantizar los resultados esperados es generando un marco de comprensión.

¿Quién hubiese pensado hace algunos años que la romántica idea de una democracia y participación directas formasen parte de un debate de plena actualidad en sociedades como Finlandia, donde el 70% de la población está conectada a Internet? ¿Cuáles serán los cambios que esta revolución traerá –y está trayendo– en los distintos ámbitos de la vida social? ¿Cómo afectarán la concepción de Calidad de Vida y Desarrollo Humano? ¿Actuarán como igualador social y democratizador del poder o, más bien, profundizarán las diferencias y desequilibrios ya existentes? ¿Cómo usa Internet un ciudadano común y corriente? ¿Le soluciona problemas? En relación a la ciudadanía y la democracia: ¿empodera a los actores menos favorecidos, favorece la participación, o acaso la banaliza? ¿Existe un potencial de democratización

y de refuerzo de la vida ciudadana? Estas preguntas dan cuenta del vasto espacio de reflexión existente y aún poco explorado en Chile.

El objetivo central de este estudio es generar una primera Cartografía sobre Iniciativas de Internet y Ciudadanía en Chile. Para ello se optó por describir y analizar en profundidad un número representativo y variado –aunque no exhaustivo– de experiencias donde se vinculan ambas dimensiones.

Se trata, entonces, de una pregunta por el potencial democrático de Internet y se orienta a la utilización de las nuevas tecnologías para favorecer el ejercicio de una ciudadanía activa, la generación de espacios para la participación ciudadana y el fortalecimiento de las redes sociales. Al igual que Juan Pérez, muchos ciudadanos se preguntan si esta revolución golpeará sus puertas y les reencantará con la política y la vida pública.

Claudio Orrego es Vicepresidente de desarrollo de negocios, Sonda SA. Presidente de la Corporación Encuentro y de la Asociación de Telecentros Activos de Chile. Es profesor de gobierno electrónico del Magister en Gestión y Políticas Públicas, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile. e-mail: claudio.orrego@sonda.com

Rodrigo Araya es investigador de Flacso-Chile, socio de Ekhos I+C. Es profesor de gobierno electrónico en la Escuela de Gobierno, Administración Pública y Ciencia Política, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. raraya@flacso.cl

Los autores agradecen especialmente a Rodrigo Garrido, Pablo Curti, Gonzalo Tapia y a los miembros de la Asociación de Telecentros Activos de Chile, ATACH, quienes acompañaron el proceso de reflexión que involucró este trabajo.

Capítulo I: Una reflexión sobre Internet, Ciudadanía y Desarrollo Humano

Internet favorece, bajo ciertas condiciones, el capital social y el ejercicio ciudadano. Capital social puede definirse como un conjunto de normas y redes de compromiso cívico (Putnam, 2000) y se materializa en la disposición de lazos de confianza y cooperación que establecen los individuos entre sí y con las instituciones. Por otra parte, acción ciudadana se entiende como un principio más ligado a la vida cotidiana que a la formalidad del concepto. El énfasis está en la construcción de confianzas, compromisos y redes de cooperación. Apela no sólo al ejercicio de derechos sino a la recuperación de la política como práctica ciudadana. Más que la búsqueda de fuentes de legitimidad (noción formal) se entenderá la ciudadanía como una búsqueda de fuentes de sentido. Opera como un convertidor que traduce las aspiraciones de las personas y sus recursos asociativos en acción política (PNUD, 2000). Este enfoque se enmarca en un contexto donde se aprecia una tendencia generalizada de distanciamiento de la ciudadanía del sistema público y la pérdida de significados de las instituciones que lo configuran. En este escenario Internet es un factor tecnológico que incide e impacta en las dinámicas sociales y políticas en diversas escalas.

Más allá de la amenaza para la equidad social que representa la falta de acceso igualitario a las TICs, es importante señalar que

la tecnología en sí misma no es buena ni mala, así como tampoco genera automáticamente mayor participación ciudadana, ni superación de la pobreza. Tampoco puede decirse que Internet sea intrínsecamente una herramienta democrática. Más bien se trata de una construcción social que, como toda obra humana, contiene al mismo tiempo promesas y amenazas. De existir una relación virtuosa entre desarrollo humano y tecnología, ésta debe construirse acercando las TICs a la ciudadanía, no sólo en términos de acceso a conectividad e infraestructura, sino que también -y en especial- como un nuevo espacio de desarrollo social y de participación política. En otras palabras, son los contenidos específicos y las relaciones que se establecen en la Red -y no Internet en sí misma- los que le dan sentido ético y de urgencia a la demanda por acceso.

No todo es optimismo, por cierto. A la misma velocidad con la que se ha instalado la conversación sobre la sociedad de la información, se ha abierto un capítulo significativo de dudas e incertidumbres relativas a la brecha que surge producto del desigual acceso a Internet y a otras tecnologías (PNUD, 2001). Este desequilibrio lleva implícito el riesgo de consolidar inequidades ya existentes o, incluso, profundizar la pobreza mundial.

En este plano, Chile posee una posición expectante. Junto a su reconocido éxito económico, está desplegando importantes

esfuerzos por una mayor equidad. A pesar de ello, todavía existen materias pendientes, entre ellas el acceso a servicios básicos -aún precario e insuficiente para un porcentaje importante de la población-. En esta línea se podría legítimamente sostener que el acceso a las TICs es un lujo injustificado para los pobres, quienes primero deben cubrir sus necesidades básicas. Sin embargo, desde una perspectiva de mediano y largo plazo, es justamente entre éstos donde más se necesita fortalecer el capital humano y promover el uso adecuado de tecnologías que permitan instalar habilidades para la superación de la pobreza.

En Chile -al igual que en gran parte del mundo- el proceso de acortamiento de la brecha digital no se ha desarrollado de manera explosiva ni urgente. Si bien se entiende su relevancia económico-productiva, no ha existido un sentido ético de urgencia para establecer condiciones de acceso y uso de las TICs que permitan a todos compartir los beneficios de su desarrollo y minimizar los riesgos emergentes.

La pregunta central, entonces, es cómo producir un círculo virtuoso de más desarrollo, más justicia social y más democracia. Una forma de iniciar este debate es identificando algunos ámbitos que adquieren un nuevo significado en el marco de la revolución tecnológica.


Internet puede mejorar la calidad de vida y el Desarrollo Humano

El PNUD destaca en su Informe 2001 la importante

vinculación entre redes sociales, acceso a información y conocimiento, y la pobreza. De igual forma -y tal como lo señala el mencionado informe- los países que han logrado usar la palanca tecnológica para aumentar significativamente su nivel de desarrollo, lo han hecho estimulando una triple capacidad: creación de tecnología (producción local de software y aplicaciones), uso de ellas (en negocios, gobierno, y en particular en la vida cotidiana), y formación de recursos humanos, tanto a nivel de una alfabetización informática de la población general como a nivel de especialistas y técnicos.

Resulta evidente que en el marco de una economía mundial cada día más globalizada y competitiva existen dos alternativas: o los países incorporan con rapidez mayores niveles de tecnología a sus productos, servicios y procesos de producción o, simplemente, quedan rezagados e, incluso, excluidos de los nuevos mercados. En este sentido, la creación de una industria local de tecnologías es un objetivo importante, pero que pocos países han podido llevar a cabo con éxito. Ello, porque implica políticas de atracción de inversiones tecnológicas sostenidas en el tiempo. En el caso de la industria de servicios informáticos, supone también la existencia de una demanda local importante y de una mano de obra muy bien calificada.

En el plano del uso de las tecnologías, existen tres ámbitos distintos de aplicación, pero interdependientes: empresa, gobierno y ciudadano. Lo que se busca es incorporar cada día más tecnología en la optimización y mayor eficiencia de la gestión tanto privada



como pública. Sólo así se puede competir mejor en el mundo, vender más, crecer económicamente y generar nuevos puestos de trabajo. En tiempos de alto desempleo, cualquier factor destinado a aumentar el crecimiento y la generación de empleos duraderos es un elemento crítico para mejorar la calidad de vida de las personas.

Debido a lo anterior es que la masificación del acceso y uso inteligente de las tecnologías debería ser parte de una agenda de Desarrollo Humano que busque mejorar la calidad de vida de todos. Sin embargo, ello no basta. Democratizar el acceso - como se evidencia en este documento- es sólo una parte de la ecuación, le siguen dos tareas relevantes: generar contenidos relevantes y potenciar su uso en la relación Estado-Ciudadano.

Acceso a Internet para reducir la brecha digital

Para que Internet pueda ser una herramienta eficaz al servicio del desarrollo y de la calidad de vida, su uso debe estar al alcance de todos. Esta inequidad en el acceso es lo que en la actualidad se conoce como “brecha o fractura digital”, y tiene dos dimensiones claras de aplicación: entre países e intrapaíses. La primera tiene relación con la concentración global en la creación de tecnologías -66% de las licencias y *royalties* tecnológicos en el mundo llegan a Estados Unidos y Japón-, su uso -79% usuarios de Internet viven en países de la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica (OECD), y más del 50% de ellos en

Estados Unidos- y la generación de contenidos locales -gran parte de ellos se encuentran en inglés (PNUD, 2001).

La segunda dice relación con distintos tipos de discriminación en el uso y el acceso dentro de un país. La más obvia, y al mismo tiempo la más dramática, es la socio-económica, en particular cuando consagra lo que en Europa se denomina la “sociedad de dos velocidades”: una para ricos y otra para pobres. Sin embargo, ésta no es la única, existen otras como la brecha entre lo urbano y lo rural, la de edad e, incluso, de género.

Sólo cuando las TICs e Internet sean entendidas como herramientas estratégicas para la superación del subdesarrollo económico, político y social, el Estado asumirá decididamente su rol de igualador de oportunidades para superar la brecha digital descrita. Mientras ello no ocurra, la demanda y presión por una infoestructura pública de carácter nacional y de acceso universal será muy baja. Si bien Chile cuenta con iniciativas importantes y que apuntan en dirección correcta (centros de productividad, quioscos públicos, oficinas virtuales, infocentros, telecentros, escuelas Enlaces abiertos a la comunidad, y bibliotecas públicas, entre otros), su existencia como programas semi-aislados entre sí y con metas muy modestas impide superar la brecha digital en plazos razonables.

Se debe agregar que no todos los mecanismos de acceso vigentes son iguales ni tienen la misma efectividad y sustentabilidad. Existe una diferencia significativa, en cuanto a generación de capital humano y social, entre una oficina pública

en que un funcionario atiende conectado a Internet las necesidades de las personas, y un telecentro comunitario, donde es la comunidad organizada la que genera espacios, capacita y experimenta con contenidos propios las diversas posibilidades de la tecnología para mejorar la calidad de vida de vecinos o asociados.

Más y mejores contenidos para favorecer la transparencia

Las grandes promesas de acceso a la información y de mayor transparencia de la labor gubernamental a través de Internet no sólo supone puntos físicos de acceso, sino también -e incluso previamente- la existencia de contenidos y servicios relevantes para cada grupo en particular. Sólo así el acceso a Internet pasará a ser de utilidad y la transparencia adquirirá valor. De lo contrario, la tecnología termina siendo un fin en sí mismo y algo difícil de entender para el ciudadano común.

Lo anterior es particularmente importante en países en desarrollo, donde la baja penetración tecnológica y de Internet (Chile tiene cerca del 15% de conexión *versus* el 70% de países como Singapur o Finlandia) hace que no exista una demanda articulada por servicios en la Red y, por lo tanto, tampoco por acceso. Ésta sólo puede llegar a generarse -y en consecuencia las TICs a masificarse- mediante la generación de contenidos y servicios *online* de alto valor para el ciudadano y las empresas. Lo anterior significa que es necesario que la gente tenga experiencias de servicios públicos o privados en Internet con

beneficios concretos en términos de comodidad, ahorro de tiempo o dinero, y acceso a información hasta ahora inaccesible.

Tal como en los negocios la tendencia es a unir los sistemas administrativos básicos (*back office*) con la línea comercial y de ventas (*front office*), la apuesta en el ámbito público es integrar la información del ciudadano dispersa en cientos de oficinas públicas, darle utilidad en la Red vinculándola a diversos trámites y servicios en línea y, finalmente, posibilitar el acceso ciudadano a toda la acción del Estado. Sólo esto último puede garantizar un vínculo más estrecho entre Internet y transparencia democrática.

Esta última tiene varias dimensiones. En primer lugar, es la posibilidad de acceder a la información más básica de las diversas instituciones del Estado -qué hace, cómo lo hace, su presupuesto, sus principales programas, entre otras. Un segundo aspecto dice relación con el acceso vía Internet a ciertas actividades públicas que, muchas veces, han estado envueltas en un manto de duda o potencial falta de transparencia. Ejemplo de lo anterior son los procesos de compras y licitaciones públicas, las regulaciones o fijación de tarifas, la aprobación de políticas públicas con un fuerte impacto ciudadano y la labor legislativa y administrativa de los parlamentarios, por nombrar algunas. Mientras las personas puedan acceder a esta información en forma descentralizada, sin intermediarios y de manera muy simple, la legitimidad y credibilidad del Estado democrático aumentarán. De igual forma, se elevará la posibilidad cierta de mayor fiscalización y control por agentes políticos de oposición, la sociedad civil, la prensa y

otros órganos fiscalizadores.

Esta sola innovación es capaz de dar un significado inimaginable hasta hace algunos años a toda la legislación internacional de acceso a la información pública -que también existe en Chile desde 1999. Tener un derecho, pero no poder ejercerlo por razones prácticas, no sólo es frustrante para el titular, sino también es nocivo para la democracia. Esto, sin embargo, deja de ser un tema tecnológico y pasa a ser un tema político, de derechos ciudadanos y un componente central de la discusión sobre el tipo de democracia que cada país quiere.

Gobierno electrónico para potenciar la Participación Ciudadana

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

En forma paulatina, las instituciones públicas y políticas están siendo presionadas por una ciudadanía que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas. Antes que las

TICs lo permitieran, nadie habría imaginado presenciar la transmisión de una sesión parlamentaria en vivo vía Internet, o acceder a todos los archivos con la votación de cada parlamentario, o cursar sus trámites, o reclamar por un mal servicio privado o público.

Esta creciente comunicación entre Estado y ciudadanía por medios electrónicos ha sido un componente novedoso del proceso de Modernización del Estado. Lo nuevo, sin embargo, no es el uso de la tecnología en sí, sino la posibilidad de abrir canales de comunicación cada día más directos para acercar a autoridades y ciudadanos. Es una nueva forma de mediación y, tal vez, una nueva forma de representación.

La práctica del gobierno electrónico presenta varias ventajas para el usuario. Permite ahorrar tiempo y recursos y es, quizás, el único medio de comunicación bidireccional, gracias al cual las personas pueden interactuar con la autoridad correspondiente transmitir sus requerimientos, demandas o sugerencias específicas. Desde la perspectiva de la autoridad pública, también presenta un potencial enorme, en tanto dispone de una herramienta para retroalimentar y validar sus acciones con sus usuarios reales.

El lado opuesto a esta relación directa es lo que ocurre con el rol intermediador de la clase política. En este contexto, ¿desaparece? ¿Es cuestionado y debilitado? ¿Puede re-hacerse y dotarse nuevamente de sentido? Sea cual sea la respuesta, lo cierto es que hoy no hay partido político que haya hecho de este tema un motivo de reflexión o realizado una propuesta de política pública.

Desde el mundo social también existe falta de visión. Hay

que preguntarse, ¿qué lecciones sacan los dirigentes de base y sindicales de este fenómeno? ¿Están pensando en cómo se redefinirá su relación de poder frente al Estado y al resto de la sociedad?

En síntesis, Internet ha creado -y lo seguirá haciendo- nuevas formas de participación, entendida ésta como el proceso mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o colectiva en la toma de decisiones, fiscalización y ejecución de las acciones de la esfera pública, sea en lo político, económico, social o ambiental. La pregunta, sin embargo, no es si este pro-

ceso continuará o se detendrá. Chile se encuentra en la primera fase de un proceso incipiente. La cuestión central es si las instituciones políticas y gubernamentales serán capaces de liderar este proceso serán arrastradas por él. De igual forma, resulta incierto saber si la ciudadanía descubrirá el potencial democrático en un tema tan árido como la tecnología. Recorrer el mapa de experiencias de Internet y ciudadanía en Chile entregará una idea de cómo y cuáles son los principales desafíos del país en este ámbito.

CUADRO 1: ÁMBITOS PARA LA REFLEXIÓN SOBRE INTERNET, CIUDADANÍA Y DESARROLLO HUMANO

1. CALIDAD DE VIDA Y DESARROLLO HUMANO Todo lo que signifique que el ciudadano pueda acceder a más servicios e información útil para su vida diaria mediante Internet u otros componentes tecnológicos se traduce en un mejoramiento directo de su calidad de vida. Cada día se suman más reparticiones públicas: impuestos, previsión social, vivienda y salud, entre otras, lo que implica beneficios en ahorro, comodidad y disminución de errores.

2. ACCESO IGUALITARIO A INTERNET Para que las TICs e Internet puedan ser una herramienta eficaz al servicio del desarrollo y de la calidad de vida su uso deben estar al alcance de todos. De lo contrario, su enorme capacidad puede terminar sólo amplificando las desigualdades. Esta inequidad en el acceso se conoce en el mundo como “brecha o fractura digital”, y tiene dos dimensiones claras de aplicación: una entre países y otra intrapaíses.

3. CONTENIDOS Y TRANSPARENCIA Las grandes promesas de acceso a la información y de mayor transparencia de la labor gubernamental que trae Internet para todos los ciudadanos no sólo supone puntos físicos de acceso, sino también -e incluso previamente- la existencia de contenidos y servicios relevantes para cada grupo en particular. Sólo así el acceso a Internet pasa a ser algo útil y dicha transparencia adquiere valor. De lo contrario, la tecnología termina siendo un fin en sí misma y algo difícil de entender para el ciudadano común.

4. GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Tres son los ámbitos de interacción electrónica de mayor interés para la participación ciudadana:

- Integración de información dentro del gobierno con el objeto de facilitar y simplificar los trámites de los ciudadanos.
- Comunicación directa entre gobierno y ciudadanía -transparencia pública y participación-; y,
- Comunicación entre ciudadanos, empoderamiento de grupos, comunidades o movimientos sociales.

Capítulo II: Chile y la Sociedad de la Información. La historia reciente

La primera etapa del uso de las TICs e Internet se podría denominar de "emergencia simultánea y dispersa de iniciativas", y tuvo lugar durante la primera mitad de los '90. El desarrollo de las redes digitales en Chile ha seguido el curso habitual de los grandes procesos de innovación. Primero, una pequeña proporción de la población ligada a las elites científicas adaptó las nuevas tecnologías a sus prácticas. Luego, algunas empresas hicieron una apuesta por remodelar su oferta y adaptar sus procesos a esta nueva forma de hacer negocios. En forma simultánea, el tema se fue instalando en el sector público a través de un número acotado de profesionales intermedios, más ligados al quehacer técnico que político. Asimismo, se desarrollaron algunas experiencias privadas sin fines de lucro que se animaron a experimentar con las posibilidades sociales del uso de las tecnologías.

En ese entonces, los actores líderes en el sector académico eran la Red Universitaria Nacional, REUNA, el Instituto de Informática Educativa (IIE) de la Universidad de la Frontera, el Departamento de Ciencias de la Computación (DCC) de la Universidad de Chile. En el sector público destacaban el Ministerio de Educación y el Servicio de Impuestos Internos (SII), a los que pronto se sumaron el Comité de Modernización de la Gestión Pública y las Subsecretarías de Economía y Telecomunicaciones.

Por su parte, en el sector privado sobresalían grandes empresas como la entonces CTC -hoy Telefónica CTC Chile- con su apoyo al proyecto Enlaces y, asimismo, la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información (ACTI) en la promoción del desarrollo de la industria tecnológica en Chile. Por esos días nacían los dos primeros centros de acceso público no comerciales a Internet: el Telecentro Comunitario de Cunco, ligado al IIE, y el Telecentro Comunitario El Encuentro, ligado a la Corporación del mismo nombre.

Estos actores trabajaban en sus respectivos ámbitos de acción, por lo que el primer objetivo fue juntarlos y elaborar un proyecto de país. Ese hecho histórico fue la convocatoria de la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información realizada por el Presidente Eduardo Frei en 1998: sus resultados fueron publicados en enero de 1999, y contemplaban un plan de acción para el bienio 1999-2000.

Una segunda etapa en la utilización de las TICs podría denominarse "la ofensiva digital", marcada por el decidido empuje impulsado por el Presidente Ricardo Lagos, manifestado en su primer discurso ante el Congreso Pleno el 21 de mayo del año 2000. En forma paralela, la temática de Internet comenzó a rebasar las aulas universitarias y hoy es un tema radicado en

buena parte de la administración pública, sector privado y organizaciones de la sociedad civil. En dos años, la cantidad de usuarios de Internet en Chile aumentó en un millón de personas, del 4 al 12%. Los medios de comunicación han contribuido a instalar en las conversaciones de muchos chilenos las aplicaciones, usos y jergas propias del mundo informático. Y, para el 2000, todas las agencias multilaterales de desarrollo hablaban de la brecha digital.

Al tiempo que en Chile éste ya es un tema en la agenda política, el mundo desarrollado se encuentra enfrentando nuevos desafíos relacionados, no sólo a los temas de acceso y brecha, sino con el uso estratégico de Internet para el desarrollo. No sólo se habla de la brecha entre conectados y desconectados, sino que también se ha puesto atención en otras dimensiones de la exclusión, tales como género, raza, edad, distribución geográfica, idioma, entre otras. Mientras las innovaciones tecnológicas posibilitan cada vez mayores aplicaciones y oportunidades, se da lugar a nuevas brechas y exclusiones.

En la actualidad, Chile enfrenta múltiples desafíos. Éstos son de carácter económico (nuevos mercados y productividad), políticos (ciudadanía más y mejor informada, portadora de nuevas demandas), y sociales (alfabetización digital y equidad en el acceso a la información). El desafío, en síntesis, es el de avanzar hacia un desarrollo humano integral, donde se aborden adecuadamente las nuevas y las viejas brechas tales como educación, salud y vivienda.

En esta sección se describirá, en primer lugar, el marco en el cual se desarrollan las iniciativas de Internet para ciudadanos. Para ello se proponen dos niveles de reflexión: el político y el de políticas públicas. El objetivo es presentar una visión panorámica de las orientaciones y acciones que se desarrollan en el país en los distintos niveles y desde los distintos actores.

I. El Marco Político

En este nivel se encuentran agrupadas aquellas orientaciones generales en torno a las cuales se ha construido el proyecto de país hacia la sociedad de la información. Se podría sostener que éste es un nivel discursivo donde priman, fundamentalmente, intenciones. Sin embargo, se trata de una instancia estratégica al actuar como brújula señalando el norte hacia el cual se dirigen los objetivos.

Existen fundamentos para sostener que Chile está a la avanzada en el contexto latinoamericano, siendo quizás, junto a Costa Rica, la nación que más señales explícitas ha dado de avanzar en esta dirección. No obstante lo anterior, es importante señalar que no basta con una visión acertada. La visión de país se debe traducir necesariamente en acciones y resultados. La audacia en esta materia es un aspecto central.

El debate político de Internet en Chile está marcado por dos hitos: la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información (1998) y el Discurso del Presidente Lagos ante el Congreso Pleno.

Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías

En julio de 1998, el entonces Presidente Frei convocó a múltiples actores nacionales a delinear una estrategia de país en el campo de las TICs. Los propósitos que encomendó a la Comisión Presidencial fueron dos. En primer lugar, entregar una visión prospectiva sobre las tendencias y múltiples impactos, en Chile, del desarrollo de las tecnologías de información y, en segundo lugar, entregar una propuesta con lineamientos estratégicos y acciones concretas que potenciaran la difusión de estas nuevas tecnologías y redes en todo el país.

El Informe de la Comisión instaló un debate nacional y propuso un camino para avanzar a través de 11 lineamientos para la acción y 61 propuestas específicas, los que fueron ordenados en torno a tres objetivos centrales. Cada objetivo incluyó un plan de acción con proposiciones concretas.

- Impulsar la universalización del acceso
- Desarrollar nuevas capacidades competitivas
- Modernizar el Estado al servicio del ciudadano

Discurso Presidencial y gira a Silicon Valley

El discurso del Presidente Lagos sorprendió a parlamentarios y ciudadanos con sus reiteradas alusiones al concepto "Internet" y "tecnología", marcando el inicio de lo que luego se conocería como "El plan de ofensiva digital". Una lectura general del mensaje indica que hay una apuesta por un modelo de desarrollo donde el conocimiento y la tecnología serían los componentes estratégicos para

el país. Además, el mensaje presentó un plan de acción con medidas concretas para llevar a cabo en su periodo presidencial.

Seis meses después, el Presidente encabeza una connotada comitiva al centro neurálgico del desarrollo tecnológico mundial. De esta gira surgieron importantes iniciativas, entre ellas, la instalación de la oficina de Chile en Silicon Valley; un convenio marco con *Microsoft* que se tradujo en una donación de nueve millones de dólares para transformar las bibliotecas públicas en centros de acceso a Internet para la comunidad, creación -en noviembre 2001- de la Fundación País Digital, iniciativa liderada por Agustín Edwards, y que ha convocado a importantes empresarios y políticos con el objeto de promover en Chile el uso masivo y estratégico de las TICs. Posteriormente, el ministro de economía encabezó una delegación público-privada al *Masachusetts Institut of Technology*, donde se avanzó en la incorporación de Chile al consorcio *Digital Nations*, que busca generar alianzas público-privadas y académicas para el desarrollo basado en la tecnología y el conocimiento.

2. Coordinación gubernamental y políticas públicas

La instancia que se creó para coordinar las políticas públicas es el Comité de Ministros de Tecnologías de Información, creado en junio de 2000 por el Presidente Lagos. Su misión era "proponer políticas e impulsar iniciativas para el desarrollo de la infraestructura de información, el impulso del comercio electrónico, la promoción de la industria de contenidos, la masificación del

acceso a Internet, la aceleración del aprendizaje social ligado al uso de redes, así como para la difusión de la cultura y la educación por vía digital". El comité estaba presidido por el ministro de Economía e integrado por los ministros: Secretario General de Gobierno, del Trabajo, de Transporte y Telecomunicaciones, de Educación y de Hacienda. Los temas a abordar se organizaron en cinco áreas: Fomento al Acceso, Gobierno Electrónico, Incorporación de Nuevas Tecnologías en las Empresas, Formación de

Recursos Humanos, Información y Participación Ciudadana.

La implementación de las políticas públicas se ha llevado a cabo a través de instructivos presidenciales, los que constituyen un mandato y consideran el cumplimiento del mismo a través del establecimiento de metas y plazos. Es el instrumento por el cual se operacionaliza una política y, por lo general, están dirigidos al conjunto del aparato estatal, a menos que tenga carácter específico destinado a algunas reparticiones.

CUADRO 3 INSTRUCTIVOS PRESIDENCIALES

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL SOBRE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA (abril, 1999): Se enmarca dentro de un programa integral de reforma del Estado impulsado desde 1990, cuyos ámbitos prioritarios de acción han sido la transparencia de la gestión pública y la mejora de ésta para los ciudadanos. Apunta a implementar sitios web en los servicios públicos, (70 en 1998 a 400 en la actualidad). De acuerdo al instructivo, éstos deben publicar: descripción de las funciones, atribuciones y programas de su servicio y de los organismos dependientes; exposición de planes, metas y objetivos básicos; dirección, horario de atención y funcionarios responsables de las oficinas que atienden a las personas; existencia de un canal de consultas, reclamos o requerimientos de información, entre otros.

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (diciembre, 2000): Establece un marco general para el fomento y desarrollo de herramientas para acercar el Gobierno a la sociedad civil. Cada institución, ministerio o servicio fija sus metas. Casi un tercio de los compromisos ministeriales están directamente relacionados al desarrollo de plataformas electrónicas para la interacción gobierno-ciudadanía. Este instructivo considera su aplicación paulatina, como plazo máximo para su plena aplicación el 1° de enero de 2003. Entre los principios orientadores del instructivo se encuentran: el buen trato, transparencia en la gestión a través de la mayor información y apertura a la ciudadanía, e igualdad de oportunidades para la participación.

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

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL PARA EL DESARROLLO DE INFOCENTROS (agosto, 2001): Define el infocentro como el espacio comunitario que cuenta con tecnologías de información y comunicación para acceder y/o generar contenidos y servicios pertinentes a la comunidad en la que se inserta. La gestión de la Política Nacional de Infocentros es responsabilidad del conjunto de órganos y servicios públicos que llevan a cabo iniciativas en estas materias. La Subsecretaría de Telecomunicaciones tiene a su cargo la coordinación de esta política.

Programas Nacionales de Acceso

La política pública de acceso a las TICs se ha implementado principalmente a través de cuatro programas nacionales: Proyecto Enlaces, Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, Programa de Infocentros y la Red de Bibliotecas Públicas para el Nuevo Milenio.

Internet en la escuela: Programa Enlaces (www.enlaces.cl)

Sus primeros antecedentes se remontan a 1991, cuando un grupo de profesionales -ingenieros en su mayoría- del Departamento de Computación de la Universidad Católica de Chile trabajaban en el diseño de un sistema de comunicaciones interconectado para escuelas públicas. Era el proyecto "Red Interescolar de Comunicaciones", antecedente inmediato de Enlaces. En 1994 se propuso como meta equipar de herramientas informáticas al 100% de los liceos y al 50% de las escuelas para el año 2000, es decir, casi 5.000 establecimientos -cerca del 90% de la matrícula escolar nacional. La meta anterior ha planteado importantes desafíos, entre los que destacan la heterogeneidad -de tamaño, recursos humanos y económicos, ubicación geográfica y asistencia- de los establecimientos educacionales rurales, los que concentran el 11,4% de la matrícula total del sistema educativo.

Enlaces se complementa con el portal Educar Chile (www.educarchile.cl), iniciativa de la Fundación Chile con un gran conjunto de instituciones públicas y privadas que busca generar contenidos de alta calidad para la informática educativa del país.

Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, FDT (www.subtel.cl)

Es un instrumento financiero impulsado y coordinado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) cuyo objetivo original era subsidiar la telefonía rural. Sin embargo, dado los grandes avances logrados en ese sector, se extendió hacia el área de acceso a Internet, permitiendo la creación de telecentros y otro tipo de iniciativas que aumentarán la cobertura de los servicios de telecomunicaciones. Se ejecutó un proyecto piloto en cinco comunas de la Región de La Araucanía y, para el 2002, se proyecta la licitación de 90 telecentros en distintas regiones del país.

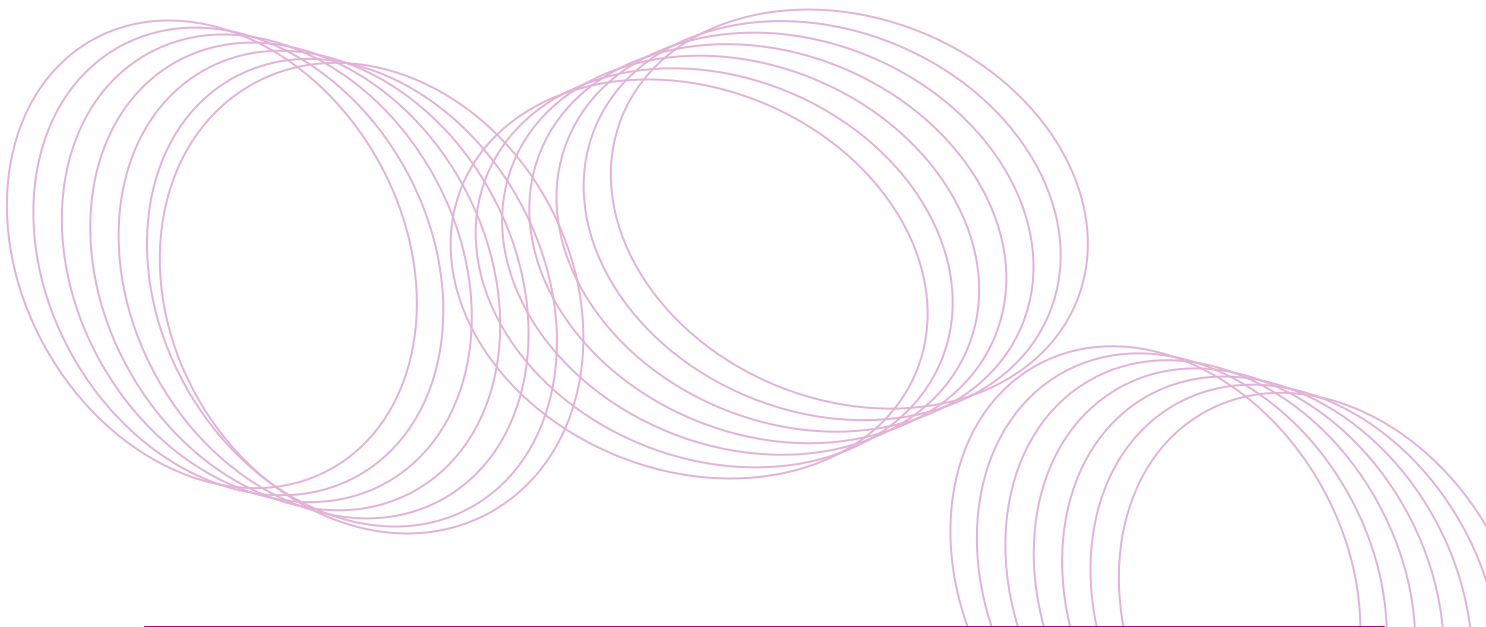
Programa Nacional de Infocentros (www.minecon.cl)

Contempla un conjunto de acciones implementadas desde el sector público, en forma complementaria con aquellas del sector privado y sociedad civil, orientadas a proveer soluciones de conectividad para las MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas). Comenzó a ser implementado el 2001 y busca optimizar la asignación y uso de recursos destinados a la creación de infocentros comunitarios y desarrollar formas de gestión de los mismos, con participación de la comunidad y que aseguren su sustentabilidad. El programa incentiva la generación de alianzas y coordina iniciativas públicas, privadas y no gubernamentales en mesas de trabajo.

Red de Bibliotecas Públicas para el Nuevo Milenio
(www.dibam.cl)

Producto del acuerdo celebrado entre el Presidente Lagos y el presidente de la multinacional *Microsoft*, Bill Gates, el Gobierno de Chile recibió una donación de aproximadamente US\$ 9 millones para el equipamiento de las biblio-

otecas públicas con computadores y conexión a Internet en todo el territorio nacional. A esto se suma un fondo de US\$ 6 millones que comprometió el Gobierno chileno. Este proyecto está en implementación y el 2002 deberá mostrar sus resultados. La meta es tener conectadas 340 bibliotecas públicas, en cada comuna del país.



CUADRO 4: CUENTAS PARA EL 2005

Considerando el conjunto de las políticas públicas de acceso a Internet, el año 2005 Chile tendrá cerca 340 telecentros comunitarios e infocentros para la pequeña empresa (uno por comuna); cerca de 340 bibliotecas públicas con acceso a Internet; y 9.000 escuelas y liceos conectados a través del Proyecto Enlaces. Lo anterior suma alrededor de 10.000 puntos de acceso. Si en cada uno de ellos hay en promedio cuatro computadores, para el 2005 habrían cerca de 40.000 puntos de acceso público.

Capítulo III: Mapa de Iniciativas de Internet para Ciudadanos

Este capítulo consta de tres secciones. En la primera, se presenta una selección de iniciativas de Internet para ciudadanos existentes en Chile. En la segunda, se profundizará en las iniciativas de contenidos. La tercera sección contiene una evaluación de las iniciativas de acceso.

1. Iniciativas de Internet para ciudadanos organizadas según objetivos y propiedad

Las experiencias seleccionadas se han organizado en torno a dos dimensiones: a) sus objetivos -de acceso a Internet o entrega de contenidos-; y, b) su propiedad y origen, esto es, iniciativas impulsadas por el sector público o por el privado. Al cruzar ambas dimensiones se producen cuatro tipos de iniciativas. No se trata de tipos puros o excluyentes unos de otros, ya que existen iniciativas que entre sus objetivos se encuentra entregar acceso y contenidos. De hecho, la tendencia es abarcar ambas dimensiones. Enlaces, por ejemplo, es un programa de acceso, aunque desde sus inicios ha considerado la promoción de contenidos adecuados para su público objetivo. Del mismo modo, las experiencias de acceso comunitario de El Encuentro y la Red Comunitaria de la Araucanía, además de dar acceso a sectores sociales de menos ingresos, han considerado desde un comienzo portales comunitarios con información de

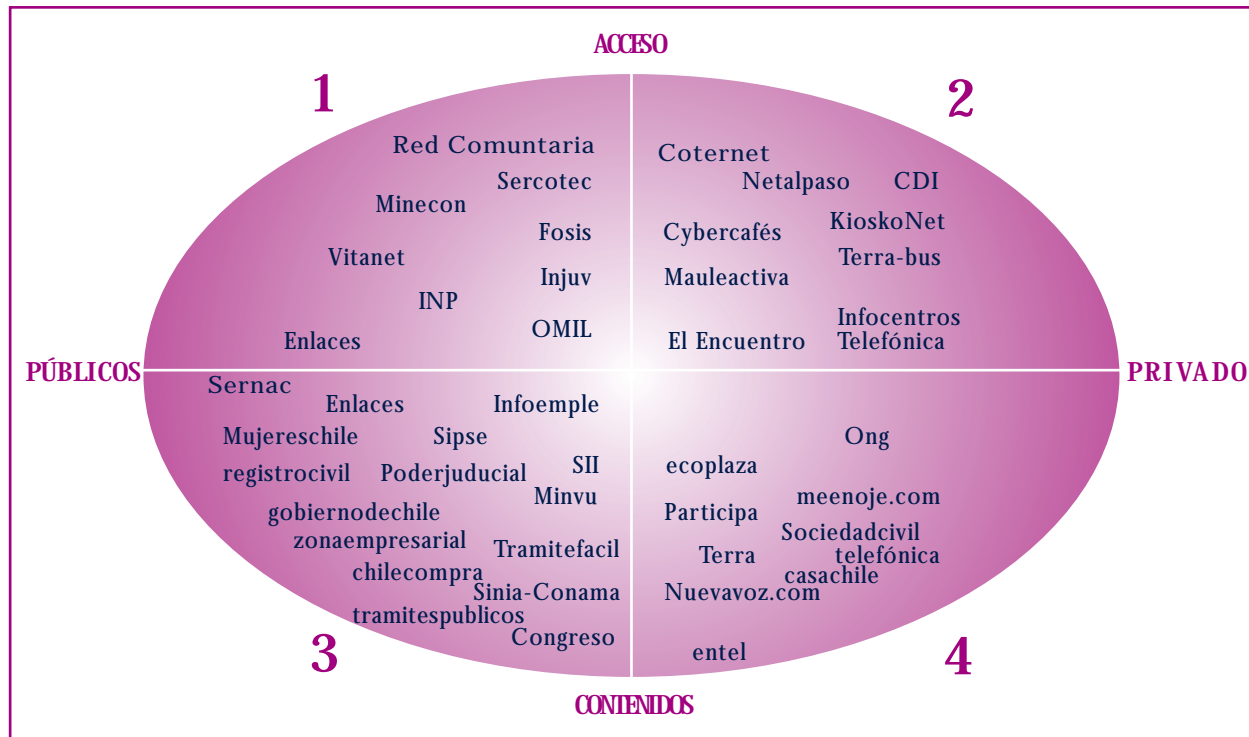
interés local y con contenidos generados por la misma comunidad. Otras iniciativas han hecho el camino contrario, es decir, comenzaron como iniciativas de contenidos y durante la implementación advirtieron que sus públicos objetivos no contaban con acceso a Internet. Es el caso de Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) con el portal www.zonaempresas.cl y del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con www.infoempleo.cl. Ambas iniciativas comenzaron como sitios en Internet, para microempresarios en un caso y para la intermediación laboral en el otro. Actualmente ambas experiencias están involucradas en el Programa Nacional de Infocentros.

Lo propio sucede respecto de la propiedad y origen de las iniciativas. Muchas de ellas se han desarrollado gracias a alianzas entre el sector público, privado y sociedad civil. La Corporación Maule Activa, por ejemplo, nace por iniciativa del sector privado cuando la empresa Multicentro la creó con el objetivo de apoyar el desarrollo de la Región del Maule, estimulando una nueva cultura de emprendimiento y generando una articulación entre los distintos actores regionales. De este modo, logró convocar a municipios, gobierno regional, universidades, empresarios y voluntarios y, posteriormente, estableció una alianza con el Ministerio de Economía, liderada desde el sector privado. Lo mismo se observa en la iniciativa

impulsada por el FOSIS que, si bien surgió gracias al impulso de una institución pública, logró convocar a agentes privados (Banco Santander y Globalnet, entre otros). Enlaces, por su parte,

ha contado con el apoyo de Telefónica CTC-Chile, al tiempo que los infocentros de esta empresa han recibido el respaldo de los municipios.

DIAGRAMA 1: INICIATIVAS DE INTERNET Y CIUDADANÍA SEGÚN OBJETIVOS Y PROPIEDAD




Acceso público

El primer cuadrante del esquema muestra las iniciativas de acceso a Internet desarrolladas o lideradas por instituciones públicas. La principal distinción se relaciona con el mayor o menor énfasis en capacitación y conectividad. Existen iniciativas que han enfatizado la disposición de puntos de acceso público

sin desplegar un programa de capacitación en las herramientas básicas, mientras que otras han privilegiado el entrenamiento de los nuevos usuarios.

En Chile, el impulso de una política pública para el acceso universal surgió con la primera licitación de telecentros comunitarios realizada por Subtel-CORFO en 1999 y que fue



implementada por el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera, dando origen a la Red de Información Comunitaria (www.redcomunitaria.cl). Cabe mencionar también el Programa Infocentros para la Pequeña Empresa impulsado por el Ministerio de Economía (www.minecon.cl), Servicio de Cooperación Técnica (www.sercotec.cl) y FOSIS (www.fosis.cl). Un caso especial es el programa Enlaces (www.enlaces.cl) que ha equipado a casi la totalidad de las escuelas y liceos con computadores y conexión a Internet.

Acceso privado

Este cuadrante muestra iniciativas de acceso lideradas por organizaciones privadas y su principal distinción es el carácter lucrativo o social de las mismas: entre ellas se encuentran organizaciones con y sin fines de lucro. La primera iniciativa privada, sin fines de lucro y de carácter comunitario, fue el Telecentro El Encuentro (www.elencuentro.cl), impulsado por la Corporación Encuentro de la Comuna de Peñalolén. Posteriormente surgió Maule Activa (www.mauleactiva.cl) (**ver Punto 1, Tipos de Acceso y Contenidos*). Otras iniciativas privadas han sido los infocentros de la empresa Telefónica CTC-Chile, impulsados en alianza con los municipios. Finalmente, existe una variada gama de iniciativas privadas de orientación comercial tales como los *cybercafés* o los quioscos de autoconsulta implementados por algunas empresas.

Contenidos públicos

Estas iniciativas agrupan a aquellas desarrolladas desde distintas instituciones de los tres poderes del Estado, predominando las del Ejecutivo, pues la casi totalidad de ministerios y servicios cuentan con sitios web. Este grupo considera una distinción que se refiere al nivel de participación y transparencia que posibilita. De este modo, se encuentran iniciativas que sólo ofrecen información, otras que despliegan herramientas para la comunicación y aquellas que ofrecen servicios.

Contenidos privados

Este grupo considera sitios y portales para ciudadanos, desarrollados tanto desde empresas privadas como de organizaciones de la sociedad civil. Estos contenidos varían desde información de interés, herramientas de comunicación entre individuos (chats, mail, foros, e-groups), y plataformas de diálogo, interacción y asociación entre organismos sociales de base o funcionales (portales, órganos virtuales de comunicación asociativa, y otros).

2. Contenidos para ciudadanos

Al momento de evaluar los contenidos ofrecidos a los ciudadanos en Internet, existen tres dimensiones fundamentales a considerar: información, comunicaciones y servicios (**ver Tabla 1*). Además de ser áreas para analizar los sitios, ellas corresponden a las tres etapas por las que han pasado la gran

mayoría de las iniciativas de contenidos.

■ **Información:** Esta dimensión corresponde a la primera generación de sitios (principalmente información corporativa).

■ **Comunicación:** Una segunda generación de contenidos enfatizó las herramientas interactivas, es decir, aquéllas que permiten la

comunicación bi-direccional con los usuarios del respectivo sitio (desde una dirección de contacto hasta herramientas más sofisticadas de comunicación en tiempo real).

■ **Servicios:** Apunta a que el sitio pueda entregar beneficios transaccionales en línea.


TABLA 1: DIMENSIONES PARA EL ANÁLISIS DE CONTENIDOS

Información	Corporativa	Misión, políticas y programas, organigrama
	Interés Usuario	Leyes, estudios, noticias, boletines
	Transparencia	Gestión, rendición de cuentas, auditorías
Comunicación	Usuario-Sitio	E-mail o formulario de contacto, encuesta
	Usuario-Institución	Consulta pública, chat con autoridad, e-mails de profesionales y autoridades
	Usuario-Usuario	Foro, chat, diario mural
Servicios	Guía básica	Preguntas frecuentes, buscador, manuales, mapa sitio
	Orientación	Guía de trámites, formularios, registro de consultores, proveedores
	Servicio on-line	Consultoría en línea, e-learning, trámite on-line

Con este esquema se pueden analizar los sitios y evaluar su nivel de logros, considerando como óptimo y deseable el que abarca las tres dimensiones. Sin embargo, estas áreas coinciden con el proceso de evolución de la oferta de contenidos, las cuales han comenzado por la dimensión información y, con el paso del tiempo, han incorporado herramientas interactivas y servicios en línea.

Dimensiones marginadas de este esquema son la pertinencia regional o local de los contenidos -muchos sitios privilegian informaciones y servicios sólo para la Región Metro-

politana-, y la frecuencia de actualización -un sitio puede contar con excelente información, pero la actualiza cada tres meses. También se excluyó la simplicidad para el uso del sitio -grado de facilidades técnicas, gráficas y de lenguaje-, y la jerarquización de contenidos, formato amistoso, la facilidad de interconexión entre el sitio y cualquier programa o pieza de hardware. Un sitio que es sólo navegable por programas muy sofisticados, o con una conexión de alta velocidad, no responde a los estándares de simplicidad necesarios para la utilización masificada del mismo.



Por último, es importante destacar la dimensión de accesibilidad de los sitios, la que se refiere a si éstos poseen herramientas para discapacitados visuales. En la actualidad, existen las facilidades que permiten lo anterior, por lo que es un imperativo ético avanzar en esa dirección así como hacia la integración de otros sectores y grupos.

Evaluación de contenidos para ciudadanos

Con el objetivo de hacer una evaluación preliminar sobre lo que sucede en Chile con la oferta de contenidos ciudadanos en Internet, se seleccionaron 17 sitios que, por sus definiciones y objetivos institucionales, tienen como público objetivo a los ciudadanos. De los seleccionados, la mayoría corresponde a servicios públicos e iniciativas de la sociedad civil. Además, se agregaron tres iniciativas privadas -Meenoje (www.meenoje.com), Portal de Terra (www.terra.cl) y Portal de Entel (www.entelchile.net)-, que incluyen información útil para individuos y orga-

nizaciones sociales, lo que permite comparar la gestión privada de contenidos versus las iniciativas públicas y de la sociedad civil.

Por ejemplo, Meenoje es una iniciativa privada con fines de lucro que, sin embargo, ofrece herramientas para el ejercicio de la fiscalización y control de las empresas privadas. Es un sitio orientado a clasificar y ranquear las denuncias hacia empresas desde la perspectiva de la satisfacción del usuario y la atención al cliente. Es decir, sus derechos ciudadanos como consumidores.

La evaluación propuesta dimensiona cada variable de acuerdo a una valoración discrecional en una escala de 1 a 3, siendo 1 el logro mínimo y 3 el máximo. La valoración considera la presencia o ausencia de la variable. Por ejemplo, si el sitio del Congreso tiene un puntaje de 3 en información, significa que posee cada uno de los tres componentes de la dimensión información, es decir, corporativa, interés usuario y transparencia (**ver Tabla 1*).

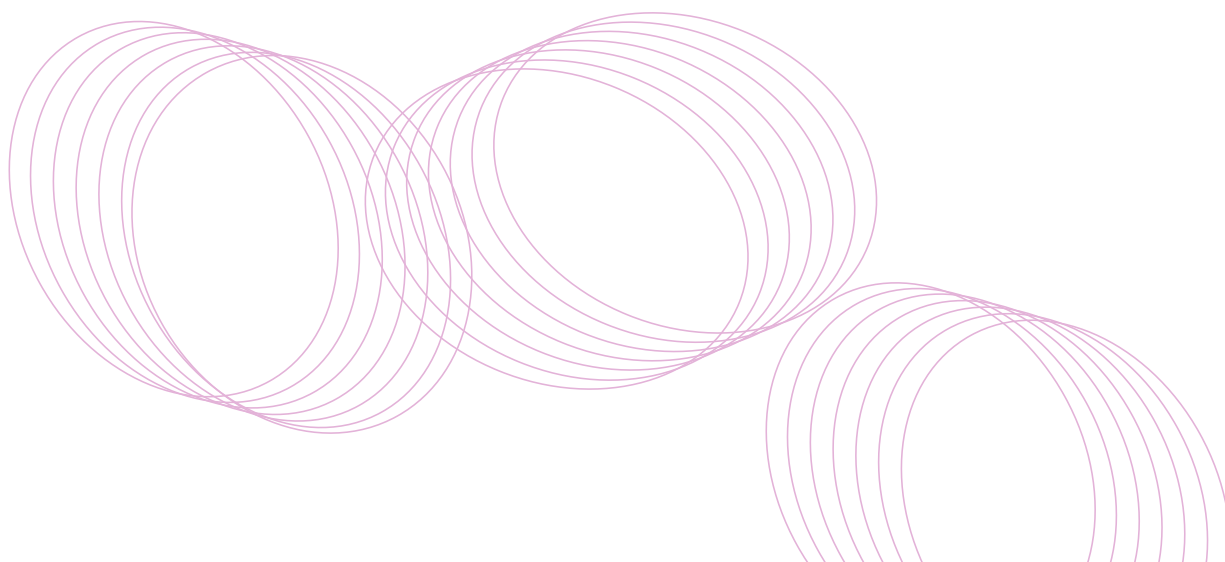


TABLA 2. EVALUACIÓN DE SITIOS ENFOCADOS AL CIUDADANO

	Información	Interactividad	Servicios	Promedio
Congreso	3	3	2	2,6
Minvu	3	3	2	2,6
Entel	2	3	3	2,6
Enlaces	3	2	2	2,3
Terra	1	3	3	2,3
Meenoje	2	2	3	2,3
SII	3	1	3	2,3
Sipse-Ssegegob	3	1	2	2
Sinia-Conama	3	1	2	2
Sernac	2	1	3	2
Mujereschile-Sernam	2	3	1	2
Zonaempresa-Fosis	3	1	2	2
Sociedad civil	2	2	2	2
Ecoplaza	2	3	1	2
Infoempleo-Sence	2	1	3	2
Tramitefacil	2	1	2	1,6
Poderjudicial	2	1	1	1,3
Promedio	2,35	1,88	2,18	

Tipología de sitios según sus contenidos

El análisis de la evaluación de contenidos para ciudadanos posee dificultades. En primer lugar, las diferencias de objetivos de las diversas organizaciones e instituciones. Para algunas, su misión es entregar un servicio a la ciudadanía en general, y otras se focalizan en públicos más técnicos. De todos modos, existen tres tipos de sitios de acuerdo a las dimensiones consideradas:

- Sitios informativos: donde predomina la información; ofrecen contenidos sobre la institución y su quehacer.

Ejemplos: www.congreso.cl, www.sipse.cl, www.conama.cl

- Sitios participativos: consideran herramientas interactivas que favorecen la comunicación de los usuarios con la plataforma, la institución y, en el mejor de los casos, entre usuarios. Ejemplos: www.mujereschile.cl, www.terra.cl

- Sitios de servicios: ofrecen servicios en línea, desde orientación para la correcta derivación entre instituciones, hasta la ejecución en línea de algún tipo de trámite o servicio.

Ejemplos: www.sii.cl, www.minvu.cl, www.sernac.cl

3. Acceso público a Internet

En nuestro país existen diversos modelos para el acceso público a Internet. Cada uno cumple roles diferenciados, pero

todos apuntan a ampliar las posibilidades de desarrollo promoviendo la integración de diversos sectores de la sociedad a la economía, información, gestión pública y redes de sociabilidad.

TABLA 3 MODELOS DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET

MODELO	OBJETIVO	MODO DE OPERACIÓN
<i>Telecentro</i>	Aumentar el acceso de la comunidad a Internet y a los servicios disponibles en la red.	Un centro de carácter multipropósito agrupa varios computadores conectados a Internet en un local habilitado para tal efecto. Pueden ser utilizados para requerimientos de información, educación, entretenimiento y comunicación de la comunidad.
<i>Infocentro</i>	Permitir que los micro, pequeños y medianos empresarios puedan conocer y utilizar las tecnologías de información, ya sea para el acceso a información y servicios, como para difundir sus propios productos y negocios.	Se trata de salas equipadas con computadores conectados a Internet que se instalan en diferentes áreas o espacios públicos, como bibliotecas, gobernaciones, alcaldías, centros comunitarios, centros culturales, centros gremiales, parroquias, entre otros. Su énfasis es la navegación, directa o asistida, y no la capacitación ni la generación de contenidos.
<i>OMIL (Oficinas Municipales de Información Laboral)</i>	Otorgar apoyo a la comunidad laboral, trabajadores y empresas que buscan alternativas de trabajo y capacitación.	Proyecto impulsado por SENCE en conjunto con las municipalidades y la Fundación Telefónica. Cuentan con un computador con acceso a Internet para consultas relacionadas a oportunidades laborales. Entre los servicios ofrecidos destaca Infoempleo, un servicio de información de oportunidades laborales a través de la "Bolsa Electrónica de Trabajo".
<i>Cybercafé</i>	Permitir el libre acceso a usuarios a Internet de manera individual o bien asesorados por algún operador, siendo utilizados preferentemente por turistas.	Son espacios públicos equipados con computadores conectados a Internet a los cuales puede acceder cualquier persona previo pago de las tarifas fijadas para su uso.
<i>Kiosco Net</i>	Permitir el acceso a información de servicios útiles y permitir gestionar diversos trámites vía Internet, como hacer pagos, depósitos, encontrar información, hacer transacciones bancarias.	Quiosco cibernético ubicado en lugares públicos que consta de una pantalla sensible al tacto, mouse, impresora de tickets y recibos, lectora de tarjetas magnéticas, lector grabador de disquete, lector de código de barra y buzón de depósito para documentos y dinero.

CUADRO 5: ALGUNAS INICIATIVAS DE ACCESO EN CHILE

ENLACES (www.enlaces.cl)

Programa nacional de equipamiento informático a las escuelas y liceos del país. Posee una cobertura del 100% de liceos y 50% de las escuelas, lo que equivale al 90% de la matrícula total de alumnos. Coordinado por el Ministerio de Educación.

RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA DE LA ARAUCANÍA (www.redcomunitaria.cl)

Proyecto de informática comunitaria. Posee una red de 21 telecentros de acceso a Internet. Desarrollado por el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera. Cuenta con financiamiento de Subtel-CORFO, CONYCIT, gobierno regional.

EL ENCUENTRO (www.elencuentro.cl)

Proyecto de acceso comunitario a Internet. Posee tres telecentros en las comunas de Peñalolén y La Reina. Desarrollado por la Corporación Encuentro. Se financia con recursos propios, donaciones y voluntariado.

COMITÉ PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE LA INFORMÁTICA, CDI-Chile

Franquicia social de CDI Américas. Cuenta con Escuelas de Informática y Ciudadanía (EIC) en Japón, Brasil, México, Colombia, Uruguay y Chile. Las EIC utilizan las tecnologías como herramientas para promover valores ciudadanos. Se financia a través de cuotas de socios y donaciones.

MAULEACTIVA (www.mauleactiva.cl)

Corporación de derecho privado. Su objetivo es apoyar el desarrollo de la Región del Maule, estimulando una nueva cultura de emprendimiento. Posee siete telecentros. Articula una amplia alianza con municipios, gobierno regional, universidades, empresarios y voluntarios.

INFOCENTROS PARA LA MIPYME (www.minecon.cl)

Programa nacional de acceso a Internet para micro, pequeñas y medianas empresas. Desarrollado por el Ministerio de Economía, SERCOTEC y FOSIS. Además, existen las iniciativas OMIL, desarrolladas por el SENCE en conjunto con los municipios. Hoy se contabilizan cerca de 100 infocentros en el país.

CENTROS DE INFORMACIÓN Y VÍNCULO

Telecentros desarrollados por la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza en las comunas de Melipilla, Tal-Tal y Los Álamos.

VITANET (www.vitanet.cl)

Telecentro y biblioteca virtual con sede en la comuna de Vitacura. Desarrollado por el municipio y con el patrocinio de empresas (Manquehue Net) y universidades (Católica y Técnica Metropolitana).

Dimensiones del acceso comunitario

Para evaluar las distintas iniciativas de acceso se identificaron dimensiones que describen sus principales características. Ellas son: equipamiento, capacitación, contenidos, capital social, público objetivo y sustentabilidad. Por cierto, se trata de variables seleccionadas de acuerdo a una visión del acceso a Internet que privilegia su orientación social. Es una opción que se sustenta en la convicción de que la informática comunitaria favorece la generación de redes sociales y el compromiso ciudadano.

■ *Equipamiento*

Se consideran todos los aspectos relacionados a la infra-estructura informática de los diferentes espacios de acceso, así como la conectividad de los mismos, si es conmutada o dedicada y la velocidad de conexión. Otro componente de gran importancia se refiere a la cantidad y calidad de computadores disponibles. Respecto del software, además de contar con programas de navegación, es necesario disponer de programas productivos tales como los de la familia office. Esto puede parecer obvio, pero existen centros de acceso a Internet donde no se dispone de estos programas, ya que se centran exclusivamente en las aplicaciones de Internet. Otra área importante se refiere a la disposición de equipos complementarios tales como impresora, scanner o cámara digital.

■ *Capacitación*

Esta herramienta es clave en el proceso de implementación

y crecimiento de un centro de acceso a Internet. Permite la capacitación de usuarios en diferentes niveles y áreas, partiendo de lo más básico a lo más complejo, a través de una curva de aprendizaje y crea un círculo virtuoso respecto de la incorporación de nuevos usuarios y recursos al centro. Un modelo que recoja los puntos planteados anteriormente debiera incluir, a lo largo del proceso de implementación y régimen del proyecto, capacitación para operadores y/o administradores del centro de acceso. También para monitores (facilitadores voluntarios o remunerados) y usuarios en general o por grupos segmentados. Este modelo posibilita la captación y fidelización de usuarios que llegan al telecentro, al encontrar en éste una propuesta de aprendizaje en un ambiente de comunidad. Los diferentes tipos de acceso requieren diversos modelos de capacitación, pudiendo tratarse de educación formal o informal, desarrollada interna o externamente, presencial o remota. Aquellos centros que poseen algún tipo de asistencia a los usuarios nuevos, pero sin un plan de capacitación, no favorecen el desarrollo de habilidades y, mucho menos, la multiplicación de usuarios.

■ *Capital social*

Un centro de acceso comunitario a Internet es, antes que nada, un centro social. En este sentido, convoca la participación de diversos grupos sociales que ven en él un lugar para desarrollar sus diversas inquietudes. El óptimo es desarrollar

un centro en un espacio donde ya existan otras redes sociales, fortaleciendo la apropiación comunitaria del espacio. Además de lo anterior, los variados tipos de comunicación que permite Internet conforman nuevos tipos de relaciones sociales y redes sociales online.

■ *Contenidos*

Internet es un medio de ida y vuelta; por lo tanto, los usuarios de centros públicos tienen la posibilidad de ofrecer contenidos, en tanto potenciales creadores, gestores y administradores de información. Además, la creación de un portal específico para una red o un centro de acceso estimula los lazos de identidad y pertenencia de la comunidad hacia el centro, a la vez que establece un espacio de participación activo para sus miembros hacia el interior y exterior de la red. Además de los contenidos específicos de una iniciativa de acceso, un portal comunitario permite alojar sitios web realizados por sus propios usuarios u organizaciones.

■ *Sustentabilidad*

La sustentabilidad económica se refiere a la posibilidad de que el centro se sostenga en el tiempo, ya sea a través de la venta de bienes y servicios o de la generación de alianzas y captura de donaciones. En general, las iniciativas son subvencionadas durante la implementación de los proyectos, a través de donaciones o capitales semillas aporta-

dos por privados o por el sector público. Sin embargo, más allá de los costos de inversión de un centro, están los costos para su operación. Cuando la sustentabilidad de una iniciativa de esta naturaleza está de por medio, se hace indispensable considerar el pago por algunos servicios.

Índice de Acceso Comunitario

La evaluación propuesta a continuación dimensiona cada variable de acuerdo a una valoración discrecional (observación directa, entrevistas, evaluaciones de las propias iniciativas) siguiendo los criterios recién enunciados. Cada variable considera cinco niveles de logro, siendo 1 ausencia de la variable considerada, 2 el nivel mínimo de logro, 3 un nivel de logro mediano, 4 adecuado y 5 óptimo. El promedio de las variables arroja un puntaje que se denominará Índice de Acceso Comunitario (IAC).

El índice propuesto pretende valorar las iniciativas seleccionadas según su mayor o menor orientación y eficacia social. Por lo tanto, un bajo IAC no significa que el proyecto no cumpla con sus propios objetivos. Por ejemplo, un cybercafé no tendría por qué poseer un elevado IAC, ya que su meta es dar un servicio y generar ganancias por ello. Otras iniciativas, por su parte, poseen bajo nivel de logro en la variable público objetivo. Sin embargo, es importante recordar que éste ha sido arbitrariamente definido en este estudio como "personas de escasos recursos", por lo que es importante destacar la particular visión de acceso

comunitario que enmarca este ejercicio.

Una última consideración tiene relación con que las iniciativas son valoradas proporcionalmente, es decir, Enlaces -por ejemplo- será valorado en forma unitaria y no en su totalidad. Así, al valorar el equipamiento de Enlaces se observa una escuela promedio y no la infraestructura del Programa en su conjunto. Lo mismo sucederá respecto de aquellas iniciativas que posean más de un centro.

ÍNDICE DE ACCESO COMUNITARIO							
	CA	EQ	CS	CO	SU	PO	IAC
Red Comunitaria	5	4	5	5	4	5	4,7
Enlaces	4	5	4	4	4	5	4,3
El Encuentro	4	4	5	4	3	5	4,2
Vitanet	5	5	4	4	5	2	4,2
Maule Activa	3	4	4	2	3	4	3,3
Fosis	3	2	3	4	2	4	3
Telefónica	2	3	3	2	4	3	2,8
Injuv	2	4	4	2	2	3	2,8
Netalpasso	2	4	2	2	4	2	2,7
Minecon-Sercotec	2	2	3	4	2	3	2,7
OMIL	2	1	2	4	2	4	2,5
Terra-bus	1	3	2	3	4	1	2,3
Cybercafés	1	4	2	1	4	1	2,2
Kiosconet	1	2	1	1	3	1	1,3
Promedio	2,64	3,36	3,14	3,00	3,29	3,07	3,07

NOTA: CA: Capacitación / EQ: Equipamiento / CS: Capital Social / CO: Contenidos / SU: Sustentabilidad / PO: Público Objetivo / IAC: Índice de Acceso Comunitario

Tipología de acceso

Con estos resultados, las iniciativas observadas se pueden agrupar en tres, de acuerdo al tipo de acceso que ofrecen y a las dinámicas sociales que gatillan:

1. De consumo rápido Privilegia el uso instrumental del equipamiento. Su meta es generar ganancias, por lo que la rotación de usuarios es el objetivo buscado. No favorece la generación de redes sociales. Es un servicio proporcionado con criterios exclusivamente de mercado. En general, tienen un buen equipamiento y no está dentro de sus prioridades ofrecer capacitación. Tampoco suele ofrecer contenidos propios, aunque puede tener su página de inicio con información relativa a sus servicios, tarifas o publicidad. La sustentabilidad no es un punto crítico, pues, es negocio o no lo es. No tiene público objetivo específico.

2 De acceso segmentado Privilegia ciertos públicos, por lo que responden al modelo infocentro. Los casos analizados aún no ponen énfasis en capacitación y contenidos, aunque está dentro de su diseño. Se debe considerar que los infocentros implementados son parte de un plan nacional que lleva poco más de un año. La prioridades se ubican en equipamiento - aún regular- conectividad y gestión. Por ser parte de una política de Estado, la sustentabilidad no es un factor crítico, al menos en esta etapa de implementación. Buena parte de la segmentación intencional se basa en el supuesto de que, a través del uso de

la tecnología y del contacto con los pares, se fortalecerán las redes y asociaciones de microempresarios, aunque con una orientación más ligada a la competitividad productiva que a la asociatividad social

3 De acceso comunitario Su público objetivo son aquellas personas y organizaciones sin posibilidades de acceder a las tecnologías por la vía del mercado, el trabajo o el hogar. Se localizan en lugares marginales. El acceso comunitario corresponde al modelo de telecentros. No posee una segmentación en el acceso, aunque sí en los usos sociales. Pueden existir programas de capacitación focalizados en segmentos étnicos, étnicos o sociales. La capacitación es un aspecto puesto al mismo nivel que el equipamiento y la conectividad. Posee cursos de habilitación desde herramientas básicas hasta aplicaciones más sofisticadas, así como monitores para el apoyo a las personas recién iniciadas. Ofrece contenidos de pertinencia para los públicos o localidades donde se inserta y procura la apropiación y generación de contenidos por los propios usuarios. En general, posee equipamiento de bueno a óptimo.

En el caso de El Encuentro, cada uno de los telecentros posee entre 10 a 15 computadores. Los telecentros de la Red Comunitaria tienen menos equipos, pero se trata de comunas más pequeñas por lo que la cobertura e impacto es incluso mayor que en un sector urbano poblacional. La Red Comunitaria llega a más de 21 telecentros, puesto que su

cobertura regional se basa en el concepto de redes ciudadanas y éstas son más que la suma de sus telecentros. Éstos están integrados operativa, lógica y conceptualmente. Maule Activa en sus comienzos se acercaba al modelo de info-centro y durante su desarrollo y crecimiento se ha orientado al modelo comunitario. Al igual que la Red Comunitaria, Maule Activa posee un diseño de red regional y en su plan de desarrollo busca aumentar, de los siete telecentros actuales, a más de 30, con el objetivo de llegar a todas las comunas de la Región del Maule.

El acceso comunitario vive permanentemente el dilema de la sustentabilidad. Dado que se trata de iniciativas netamente sociales, el cobro por servicios se convierte, a la vez, en desafío y limitación. En general, han privilegiado la estrategia de alianzas y donaciones. En el caso de la Red Comunitaria se cuenta con financiamiento estatal, proveniente de un proyecto piloto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, del gobierno regional y de otros fondos concursables. Maule Activa se basa en un modelo de alianzas público-privadas, con mayor peso específico del sector privado. El Encuentro ha sustentado buena parte de su estrategia de financiamiento en el cobro por sus servicios, alianzas y donaciones. El acceso comunitario vía telecentros es multipropósito. Pueden ser utilizados para requerimientos de información, educación, entretención y comunicación. Por lo tanto, son lugares de acceso, pero también de aprendizaje grupal y permanente.

Capítulo IV: Dos casos especiales: Juan Pérez y El Encuentro

Más allá de las cifras, declaraciones y tendencias globales, surge la interrogante por la incorporación de la tecnología en el día a día de instituciones y ciudadanos. El presente capítulo analiza dos experiencias ligadas a la vivencia cotidiana de la revolución tecnológica. El primero es un sencillo test de sensibilidad hacia la ciudadanía aplicado a los principales sitios web estudiados en este informe y a los diputados de la República. El segundo caso explora los impactos sociales de la tecnología en usuarios del Telecentro Comunitario El Encuentro.

1. El Test del Ciudadano Juan Pérez

El objetivo de este experimento es explorar y analizar cómo son los usos sociales de Internet en Chile. Tan importante como las tendencias mundiales, las políticas públicas o los objetivos declarados en decenas de iniciativas, es la vivencia de este fenómeno desde la perspectiva de un ciudadano común y corriente: el Sr. Juan Pérez. ¿Cómo usa Internet? ¿Le soluciona problemas? ¿Mejora su calidad de vida?

Buscando respuestas a estas preguntas, se quiso observar el nivel de preparación y de reciprocidad de algunas instituciones para el uso ciudadano de Internet. Para ello se elaboró un sencillo test en línea y se creó un personaje virtual

que podría ser cualquier ciudadano de clase media con acceso a Internet, ya sea desde un infocentro, telecentro comunitario, trabajo u hogar. Se trata de una persona que adquirió las herramientas básicas para administrar sus comunicaciones y, motivado por su sensibilidad social y ciudadana, decide escribirle a algunas instituciones para presentarse, ofrecer su ayuda voluntaria e indagar por mecanismos de participación a través de Internet.

Juan Pablo Pérez podría ser un microempresario de Talca, un dirigente social de Peñalolén o un joven poblador de Carahue. O, simplemente, un vecino interesado en la vida pública, capacitado en un telecentro y que abrió una cuenta personal de correo: juanp_perez@hotmail.com. Sus intereses podrían ser muchos y, de hecho -para efectos de este experimento-, Juan Pérez es una metáfora de muchos ciudadanos.

Se seleccionaron 27 instituciones que, en principio, tienen a Juan Pablo Pérez dentro de su público objetivo. De ellas, tres son empresas privadas -Terra, Entel y Meenójé.com. También se incorporaron cinco iniciativas de contenidos impulsadas por organizaciones de la sociedad civil, donde *a priori* se presumió que el ciudadano corriente es parte de su público objetivo. Las restantes son del sector público, ministerios y -principalmente- servicios del sector social. Adicionalmente se incorporaron los sitios del Poder Legislativo y Judicial.

Test Juan Perez: I Parte

En la mañana del 12 de junio del 2001 fueron enviados casi simultáneamente -con diferencia de cinco minutos- los 27 e-mails de Juan Pablo Pérez con el siguiente texto:

Subject: Información para participar

Estimados señores,

Quisiera saber cómo puedo participar en su institución a través de este sitio. Soy nuevo en esto de Internet y me interesa conocer lo que ustedes hacen y darles algunas ideas que tengo. Además, sería muy útil para mí si me dan un nombre de contacto con e-mail y/o teléfono para plantear mis preguntas específicas sobre las oportunidades, servicios y trámites de la institución.

Cordialmente, Juan Pablo Pérez

El mensaje fue elaborado con sumo cuidado con el objetivo de que fuera lo bastante general para adaptarse a las 27 instituciones a las que estaba siendo enviado y lo suficientemente específico como para que el receptor se sintiera llamado a responder. Fue construido considerando tres niveles. El primero, la presentación de Juan Pablo y un requerimiento general de orientación para participar con la institución a través del sitio. En un segundo nivel está la oferta que realiza para dar sus ideas y recomendaciones. Es decir, se plantea como un ciudadano activo. En el tercero se refiere a la solicitud de un requerimiento específico, un nombre y dirección o e-mail de contacto, para así

tener algún elemento para evaluar las eventuales respuestas.

Es decir, por muy general que sean los dos primeros componentes del mensaje, en el tercero hay una solicitud específica y legítima de un usuario.

Las categorías de respuestas fueron clasificadas del siguiente modo:

a) Información Completa y Rápida (ICR): la respuesta ofrece algún grado de orientación y satisface el requerimiento específico: un nombre y teléfono o e-mail de contacto. Esto sucedió dentro de los tres primeros días desde que fue enviado el mensaje.

En esta categoría hubo seis respuestas, de las cuales cuatro correspondieron a ministerios o servicios públicos (www.minvu.cl, www.enlaces.cl, www.chilecompra.cl y www.zonaempresas.cl) y dos a empresas privadas. En las cuatro respuestas completas del sector público resalta el interés por satisfacer los requerimientos presentados por el e-mail. Incluso, otorgando información adicional tales como invitaciones a comentar el sitio o preguntas para focalizar información para una mejor ayuda y orientación. En el caso de las respuestas completas de los sitios privados, destaca la respuesta de Terra que, además de ser completa, demoró sólo siete minutos desde que fue enviado el mensaje. La respuesta de meenojé.com sobresale, además, por enviar un nombre de contacto de uno de sus dueños y su teléfono celular. Eso expresa una enorme confianza.

b) Información Completa Tardía (ICT): la respuesta cumple con

los requerimientos planteados, aunque tomó entre cuatro y 14 días. En este grupo hubo cuatro respuestas: gobiernodechile.cl, nuevavoz.cl, sernac.cl y mujereschile.cl.

c) Información Parcial (IP): respuesta vaga y sin satisfacer los requerimientos planteados en el mensaje del Sr. Pérez: "gracias por escribirnos, estamos a su servicio". Sin embargo, no le dan una orientación ni un nombre de contacto. En este grupo hubo dos respuestas: entelnet y registrocivil.cl.

d) No responde pasadas tres semanas (NR): no hubo ningún grado de respuesta ante el mensaje de Juan Pablo Pérez. En este grupo se ubican 11 casos, lo que puede leerse de dos maneras: o no está en el interés de la institución las opiniones y requerimientos de los usuarios o no posee la preparación para dar respuesta a tales requerimientos.

e) En dos casos las direcciones de contacto estaban malas (DM). Se hicieron tres intentos y reiterados chequeos para verificar la dirección o formulario de contacto, sin embargo, los mensajes eran devueltos indicando una desprolijidad técnica no menos importante.

f) Asimismo, en dos sitios no existía dirección de contacto (NT). Es el caso de poderjudicial.cl y del si.cl. En este último caso pareciera ser una opción deliberada, ya que el sitio del SII posee una completa oferta de servicios y trámites en línea bien orientados y señalados en forma correcta.

g) Finalmente, está el infaltable sitio en construcción (EC), el de Modernización. Que al momento de realizar el test no estaba en línea, pero, a los pocos días contaba con bastante

información de interés para la ciudadanía, por ello no pudo ser considerado en esta evaluación.

TABLA 5. RESUMEN RESULTADOS TEST I PARTE

Institución	ICR	ICT	IP	DM	NR	NT	EC
Minvu	x						
Enlaces	x						
Zonaempresa.cl / Fosis	x						
Chilecompra.cl	x						
Meenoje	x						
Terra	x						
Gobierno de Chile		x					
Sernac		x					
Nuevavoz		x					
Mujereschile		x					
Registro civil			x				
Entel			x				
Imp				x			
Participa				x			
Tramitefacil					x		
Ong					x		
Ecoplaza					x		
Infoempleo-Sence					x		
Zonaempresarial					x		
Congreso					x		
Tramitespublicos					x		
Sipse					x		
Sinia-Conama					x		
Sociedadcivil					x		
SII						x	
Poderjudicial						x	
Modernización							x
Subtotales	6	4	2	2	11	2	2

NOTA: ICR: Información completa y rápida / ICT: Información completa y tardía / IP: Información parcial / DM: Direcciones malas / NR: No responde / NT: No hay contactos / EC: En construcción.

Test Juan Perez: II Parte

El 3 de julio del 2001, el ciudadano Pérez decidió escribirle a los parlamentarios de la República. La proximidad de las elecciones otorgaban un contexto adecuado para consultarles sobre alguna materia. En este caso, el mensaje fue construido de manera tal que el parlamentario presumiera que se trataba de un elector de su distrito.

El e-mail decía:

Subject: información para votar

Estimado Diputado,

Soy nuevo en esto de Internet y me conseguí su dirección. La razón por la cual le escribo es para conocer sus prioridades para votar en el Parlamento de aquí a fin de año. Esto es importante para mí, ya que mi voto lo pienso mucho y, si tengo esta oportunidad de preguntar, la aprovecho. Espero pueda responderme.

Atentamente, Juan Pablo Pérez


Los tres componentes de este mensaje son: la presentación, para darle alguna noción de quién es el solicitante de información; el requerimiento por conocer las prioridades del parlamentario en las votaciones que se realizarán próximamente. Le pide que le dé cuenta de su gestión. Y el tercero, el mensaje, una invitación a ser seducido para votar por él o ella en las elecciones de fin de año.

Los resultados de la segunda parte del test fueron más sorprendentes que en el caso anterior. De los 120 parlamentarios respondieron apenas 9. Esto se puede leer de distintas maneras. Una posibilidad es pensar que la labor parlamentaria ocupa mucho tiempo para mantener comunicaciones personalizadas. Se podría contraargumentar que los diputados tienen asistentes para esas labores. Lo anterior parece poco sólido, puesto que en periodos electorales ellos incluso golpean las puertas de las casas para presentarse e invitar a que voten por sus candidaturas. La lectura que parece más adecuada, en este caso, es que existen 111 diputados que no se han dado cuenta de que Internet es una herramienta para el trabajo político.

De las nueve respuestas hubo seis que llegaron a los pocos días de ser enviado el mensaje; otras dos al mes y una última a los tres meses de enviado.

Los parlamentarios que respondieron pertenecen a los cuatro principales partidos del parlamento: dos de la UDI, dos de la DC, dos del PPD, dos del PS y 1 de RN, por lo que no se puede afirmar que un partido esté más familiarizado que otro con las TICs. En cuanto al género, de las nueve respuestas, tres fueron de diputadas mujeres lo que sobrepasa su representación en términos proporcionales. En cuanto a edad, los respondientes fluctúan entre los 45 y 55 años, por lo que también se descarta el factor generacional para explicar por qué estos diputados respondieron y otros no.

En relación al contenido de las respuestas, cuatro de ellas



demonstraron especial preocupación y fueron muy completas, hasta pedagógicas explicando la labor parlamentaria. En general, fueron muy directas en términos de decir cuáles eran las áreas prioritarias de la labor legislativa del respectivo diputado/a y no hubo respuestas evasivas.

2. El caso del Telecentro Comunitario El Encuentro

Su elección se debe, básicamente, al tiempo que lleva funcionando -más de tres años- y a la cercanía y mayor conocimiento que tienen los autores de esta iniciativa.

Los Telecentros Comunitarios de Peñalolén y La Reina son una iniciativa de la Corporación Encuentro, cuyos propósitos son promover el desarrollo social y comunitario; incentivar el desarrollo de experiencias innovadoras que estimulen la autoayuda, la generación de capital social y capacidad emprendedora entre los pobladores. El diseño de este modelo contó con el aporte voluntario de la empresa consultora Ekhos I+C, y las empresas Compaq, Sonda, Telefónica CTC-Chile y Microsoft, compañías que donaron los equipos, conectividad, software y servicios de instalación. De igual forma, el centro obtuvo financiamiento de la Fundación Andes para fortalecer su infraestructura y la capacitación de sus monitores.

Grupos objetivos y capacitación

El diseño original del Telecentro contempló como público

objetivo, al menos, tres segmentos sociales: comunidad educativa, dirigentes sociales y microempresarios. Los principales esfuerzos fueron dirigidos a la habilitación de dirigentes y microempresarios. En una primera etapa los usuarios del centro lo constituían grupos familiares que se acercaron a conocer las posibilidades que éste ofrecía. Poco a poco, los jóvenes comenzaron a asistir con mayor regularidad, entre otras razones, por su mayor familiaridad con la tecnología.

En el modelo de implementación de estos Telecentros, un factor clave fue el rol que juegan los administradores por su responsabilidad sobre la actividad interna y por ser el vínculo más directo entre la comunidad y el Telecentro. Este perfil plantea la necesidad de contar con administradores capacitados en las áreas más sensibles de su quehacer: liderazgo y relaciones humanas, dominio de las TICs y sus componentes, y motivación al desarrollo de contenidos en Internet. El modelo también contempló la capacitación de jóvenes de la comunidad como monitores voluntarios para cumplir roles de apoyo para los usuarios del Telecentro.

A los administradores y monitores se les capacitó con el objetivo de estimular su potencial para asumir un rol de liderazgo en los telecentros. Ello con el fin de crear las condiciones necesarias para alcanzar a un escenario de autosustentabilidad. También se consideró un curso de HTML básico para aplicaciones y administración de sitios *web*, manejo de *hardware* y *software*, al tiempo que se incluyeron metodologías de bús-

queda y de administración de información disponible en la Red, en especial aquella relacionada a los servicios públicos, programas sociales y otros temas de interés.

El impacto más visible se focaliza en los jóvenes más involucrados en el proyecto, los que cambiaron la esquina por el telecentro, y comenzaron un proceso de aprendizaje de insospechadas proyecciones. Ellos son los monitores.


Estos jóvenes voluntarios conformaron un equipo de asesoría y acompañamiento a las personas. La primera generación de monitores fue seleccionada entre jóvenes con familiaridad en el uso de computadores y recibieron capacitación en las áreas de computación y navegación básicas. La idea consistía en un modelo de capacitación basado en la multiplicación y réplica, vale decir, se les entrenó para que, posteriormente, ellos enseñaran a otras personas.

Además de capacitar, los monitores deben acompañar y motivar a los usuarios, crearles su casilla de correo y ayudarlos en las búsquedas de información y utilización de los programas. Su asesoría no significa una mediación entre el usuario y la Red, sino un acompañamiento orientado a que la persona adquiera las habilidades necesarias. Otras tareas que desempeñan es el registro de estadísticas y, en la actualidad, los más especializados desarrollan sitios y administran los servidores y equipos. En general, su función es estar ahí para resolver problemas típicos de las primeras sesiones de navegación y mitigar la frustración que puede ocasionar dar los primeros pasos en el uso de

las TICs. El perfil del monitor es una mezcla entre técnico informático y líder social.

De acuerdo a opiniones consultadas, existe coincidencia en que éstos han sido un factor de motivación para que las personas regresen después del primer contacto con el Telecentro. El propio grupo de monitores es en sí un público del Telecentro: el desempeño de su rol les permite disponer permanentemente de los equipos, lo que valoran como entrenamiento y oportunidad de aprendizaje. Entre los monitores se pueden distinguir jóvenes en periodo escolar, con alta motivación y facilidad de aprender, pero cuya mayor dificultad es la escasa disponibilidad horaria. Otro grupo lo constituyen los que se encuentran sin trabajo, quienes también presentan alta motivación, en especial porque visualizan una oportunidad para superarse y adquirir habilidades que los hagan más competitivos en el ámbito laboral. Un tercer grupo son estudiantes de colegios técnicos que cursan el área de computación y concurren al Telecentro para realizar sus prácticas.

En relación al público adulto, se han realizado experiencias de capacitación y trabajo con microempresarios. Como parte de los esfuerzos por involucrarlos en los beneficios de las TICs, se elaboró un catálogo de oficios y servicios. Estas experiencias han sido de gran valor y visibilidad para el Telecentro, pues la vinculación de los microempresarios con el mundo de Internet les ha permitido amplificar sus posibilidades de comercialización y sus redes de proveedores.



Otra experiencia de integración de grupos sociales adultos al Telecentro se gestionó por medio del aporte de IDRC (*International Development Research Centre*), que proporcionó una becaria para trabajar en la conformación de una red de organizaciones sociales de salud. Esta experiencia contribuyó a entregar herramientas de comunicación y nuevas posibilidades de información a las organizaciones sociales, permitiendo observar en la práctica el aporte concreto que significan las TICs para la gestión del desarrollo local.

La observación de ambas experiencias indica que el público adulto requiere mayor acompañamiento y capacitación; y que ha adoptado el discurso de la información como oportunidad y promesa.

Entre los factores críticos observados en este público está la distancia y desconocimiento de la tecnología. La inseguridad que les produce enfrentar un computador y familiarizarse con sus componentes es una dificultad que toma más tiempo que el previsto. Una lección de las experiencias desarrolladas es que, para maximizar los impactos, es preciso mantener los procesos. El modelo de capacitación tiene que incorporar estos factores y replantearse la duración y estructura de los cursos, de manera que sea menos amedrentadora la iniciación en el uso de las TICs.

Contenidos locales

El Telecentro El Encuentro consideró en su diseño original

la creación de un portal con contenidos locales y vínculos nacionales e internacionales. El impulso inicial para desarrollar el sitio www.elencuentro.cl contó con la asesoría de profesionales en el diseño de la interfaz gráfica y arquitectura general de contenidos. El objetivo apuntaba a traspasar el diseño y administración del sitio a los monitores, de manera que fueran adecuándolo en función de los requerimientos e intereses de los usuarios y grupos específicos. El sitio desarrollado se pensó como un portal comunal, con la finalidad de concentrar toda la información relevante para los usuarios del centro.

Para los actores consultados la existencia del portal de Peñalolén, en términos generales, es altamente valorado, puesto que representa la presencia de la comuna en el mundo y la importancia del Telecentro como un hito a nivel nacional. La posibilidad de mostrar un desarrollo en plataforma Internet, desde una comuna popular, significa testimoniar las potencialidades existentes en sectores socialmente desfavorecidos.

En cuanto a la evaluación de los contenidos que ofrece el portal, las posturas varían. Se plantea la demanda por más información relativa a la comuna, que el portal sea una vitrina hacia el mundo, donde se muestren lugares, atractivos e historia local.

Uno de los elementos más innovadores y valorados del sitio del Telecentro es la presencia de la radio local en Internet. La Corporación Encuentro desarrolla una radio de alcance comunal, que transmite 12 horas de programación local al día. Hace un par de años se transformó en la primera radio de Mínima

Cobertura en Internet en América Latina, ampliando su cobertura automáticamente a cualquier parte del mundo donde exista acceso a Internet.

Usos del Telecentro

La búsqueda de información en la Red es la modalidad más extendida de interacción con Internet. Muchos usuarios comenzaron su iniciación desde los conocidos buscadores hacia los distintos sitios web relacionados con sus intereses. Por ejemplo, las organizaciones sociales de la red de salud recorrían sitios con temáticas y experiencias asociativas similares de otros países del mundo; los microempresarios y artesanos querían conocer experiencias de asociación y de comercialización de productos.

A medida que los usuarios del Telecentro comienzan a establecer relaciones con amigos o parientes que también acceden a correo electrónico en Chile u otro país, esta herramienta pasa a ser fundamental en sus comunicaciones. La posibilidad de establecer contactos interpersonales con una frecuencia antes desconocida contribuye a la magia de la comunicación que se le otorga a Internet. Surge la percepción de que las distancias se acortan y de que los tiempos se desvanecen en el espacio de los flujos globales de la Red.

Para muchos de los usuarios la diversión es un componente de Internet; en especial, los jóvenes reivindican la entretención y el placer como un atributo de sus sesiones de navegación,

usándolo para buscar música o juegos. Asimismo, algunos estudiantes utilizan este recurso como herramienta para tareas y trabajos de sus escuelas, liceos o instituciones de Educación Superior.

Por otra parte, el *chat* es una de las herramientas que más ha atraído a jóvenes al Telecentro. Se podría afirmar que éste contribuye a la socialización de los múltiples usos de Internet. Sus atributos como medio de intercambio social lo definen como un espacio donde es posible compartir con una amplia diversidad de opiniones, personas, edades y nacionalidades en tiempo real. La habitualidad de uso del *chat* permite ir configurando relaciones de amistad, e incluso de pareja, a partir de los intercambios que ocurren y que luego son traspasados a la vida cotidiana y al cara a cara.

En forma creciente, diversas instituciones públicas han incorporado Internet a la realización de trámites en línea. Al momento de esta investigación, el trámite más utilizado era la declaración de renta por Internet, gracias a la cual el SII se ha consolidado como el ejemplo emblemático y más exitoso de reconversión a plataforma Internet por parte del Estado.

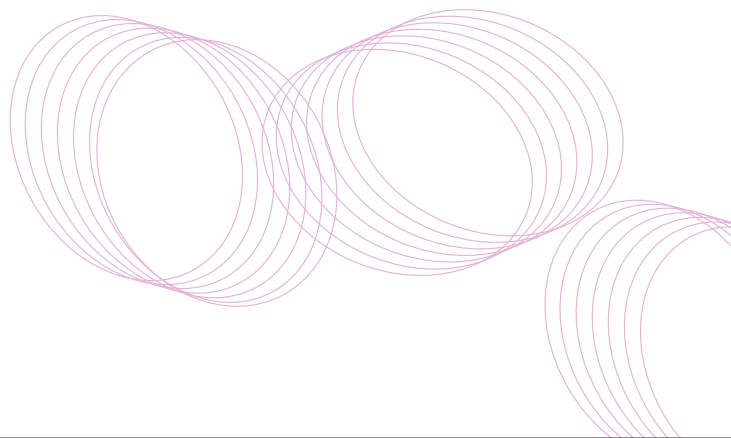


TABLA 6 TIPOS DE USO POR GRUPOS

Niños	Jóvenes	Microempresas	Dirigentes Sociales
Juegos	Chat	Capacitación	Capacitación
Tareas escolares	Bajar MP3	Cotizaciones	Consultas a inst. de Gobierno y ONG
Entretención	Entretención	Contactos	Redacción de documentos
<i>(Pokemon y Dragon ball z)</i>	Tareas escolares	Redacción de documentos	Postulación a fondos concursables
	Juegos	Declaración de impuestos	
	Desarrollo de páginas Web		

Valoraciones del acceso a Internet en el Telecentro:

"Me dio igualdad, me influyó que no importaba que tuviera yo tantos años, que no importaba que fuera una dirigente social, que no necesitaba ser yo una persona con enseñanza media, ni universitaria para tener acceso a esto. ¿Qué es lo que me imaginaba antes yo? Que lo que era computación, Internet, era parte de gente de un nivel cultural como muy elevado".

(Sra. Humilde González, Telecentro El Encuentro)

Una primera constatación de las oportunidades que visualizan los usuarios del Telecentro se refiere a la alternativa de contar con un espacio público propicio para desarrollar actividades educativas, recreativas y sociales. Aporta en el desarrollo de lazos sociales y culturales a nivel local, nacional y global de personas, organizaciones o grupos de intereses afines. Se constituye en una alternativa a espacios de riesgo social, especialmente para los jóvenes que no están integrados en el sistema educacional o

laboral de una manera formal y permanente, favoreciendo la autoestima, la autovalencia y la identidad.

La posibilidad de ampliar la cobertura de los vínculos sociales es percibida como una oportunidad que no les ofrece la vida fuera de la Red. Intercambiar con personas de otros países, construir comunidades de sentido en función a intereses y sobrepasar las estructuras y jerarquías del mundo real se constituye en un eje de las argumentaciones que describen a la Red como una oportunidad.

La percepción de que el acceso a la información fortalece el empoderamiento de las personas y organizaciones, se construye sobre la valoración de Internet como un medio confiable. Los usuarios no sólo consideran que se benefician de la recuperación de información que les es útil o relevante, sino que además aprenden en la interacción con sus necesidades y la Red, rompiendo con el cerco que les excluye de la información o que se la selecciona y manipula.

Otro plano de fuerte significación para los usuarios del Telecentro se refiere a las posibilidades de acceder a fuentes de conocimiento y a la incorporación del autoaprendizaje como herramienta para la superación y el desarrollo personal. Los matices en este tópico varían desde percepciones que consideran la oferta de contenidos como una ampliación de los medios tradicionales de conocimiento -bibliotecas, museos y medios de comunicación- hasta sensaciones que consideran el aprendizaje en la Red como una nueva modalidad para acceder al conocimiento permanente, como una posibilidad promisoría para la educación y el desarrollo.

Otro plano de las valoraciones del acceso a Internet entre los usuarios del Telecentro se refiere a la posibilidad, percibida como cercana y accesible, de generar contenidos en Internet y, así, fortalecer el trabajo de las organizaciones sociales y microempresas. Lo anterior, en la medida en que utilizan esta plataforma como vitrina de sus unidades sociales o productivas, o de sus intereses y pasatiempos.

El difícil, pero posible camino al autofinanciamiento

Una de las particularidades del modelo de telecentro El Encuentro ha sido su vocación simultánea de autofinanciarse y de servir a comunidades pobres. En efecto, si bien al principio se asumió la necesidad de contar con capital semilla para hacer las primeras inversiones en equipos, siempre se ha sostenido que la única forma de que estos telecentros sobrevivan en el mediano

y largo plazos es con alguna capacidad de autofinanciamiento.

Hoy existe una tarifa diferenciada de navegación, que asciende a \$500 por hora, y \$300 para estudiantes y convenios. A esto se agregan los cursos de capacitación en computación, navegación en Internet básico, avanzado y para dirigentes. Además, el Telecentro ha generado una capacidad empresarial en alianza con los jóvenes monitores que abarca el diseño de páginas web y la mantención básica de equipos a particulares.

Con esta estrategia, y sobre la base de una limitada infraestructura de 13 computadores, hoy se cubre cerca del 60% de los costos del Telecentro, lo que hace más auspiciosas las expectativas de poder alcanzar el autofinanciamiento durante el primer semestre del 2002. Además de ser una buena noticia para El Encuentro en sí, también lo es para el país, ya que demuestra que es posible generar acceso comunitario a Internet en sectores pobres y no depender eternamente de la beneficencia o del financiamiento público. A su vez, plantea interesantes interrogantes respecto de la mejor forma de hacer uso de los dineros destinados a superar la brecha digital.

Otro beneficio de esta estrategia es el sentimiento de valoración y de apropiación que el pago genera entre los más pobres. En efecto, el que ellos paguen provoca que muchos cuiden el Telecentro como si fuera propio. Incluso se han puesto más exigentes, no sólo con los monitores ("tengo derecho a un buen curso o una buena navegación"), sino también con otros usuarios.

Capítulo V: Conclusiones

Las conclusiones se centrarán en aquellos aspectos de impacto más general, o que pueden tener mayor relevancia para el diseño de políticas públicas y/o de proyectos específicos destinados a fortalecer la relación ciudadanía/Internet.

Desde la perspectiva de Internet para ciudadanos se puede afirmar que Chile ya inició el camino a la Sociedad de la Información. A pesar de las brechas de acceso existentes, y de las carencias -en algunos casos insólitas- en la administración de espacios que se suponen para ejercer ciudadanía, lo cierto es que el país vive un momento de experimentación e innovación particularmente dinámico y fecundo.

Más que público o privado, bueno o malo

La naturaleza pública o privada no garantiza la plena habilitación ciudadana de una iniciativa de contenido o de acceso en Internet. Dicho en términos positivos, existen experiencias buenas en el sector público y en el privado. El factor determinante de éxito pareciera no ser tanto el nivel de recursos o la inversión en infraestructura, sino cuán cuidadoso y preciso ha sido el diseño de la iniciativa en su dimensión de interactividad con el ciudadano, y cuántos recursos humanos y capacitación se han destinado a la administración y al apoyo a los usuarios.

Igualmente destaca el rol jugado por algunas instituciones líderes en la materia y la visión estratégica que tienen del uso ciudadano de Internet. Así, existen aparentes paradojas que pueden tener una explicación más en la visión y menos en un aparente mal diseño. Por ejemplo, el hecho de que una institución pública líder en servicios en línea por Internet no tenga la posibilidad de interactuar dinámicamente con los ciudadanos (SII), responde más a una visión y decisión de no hacerlo que a una falla de diseño. Distinto es el caso de organismos (públicos y privados) que declaran su interés por relacionarse con sus clientes o ciudadanos vía Internet, pero no tienen disponible ni las funcionalidades ni el *back office* que las soporte. Al final, se trata de un tema de visión, diseño y gestión, más que de propiedad.

Contenidos: el tránsito desde la noción de pizarra a la de ventanilla electrónica

Tanto los sitios del Estado como de privados han tenido -hasta ahora- una gran falencia: se limitan a ser depósitos estáticos de información. En efecto, la gran mayoría de sitios orientados al ciudadano son verdaderas pizarras de información virtual, donde la interactividad no existe. Se trata, entonces, de generar instancias interactivas de comunicación y de servicio, que se

parezcan más a una comunicación telefónica y de ventanilla que a una pizarra. Existen algunas experiencias incipientes, pero interesantes, donde se buscan nuevas modalidades de servicio, pero también de ejercicio democrático on-line. Con todo, aun queda mucho por recorrer. Son muy pocos los servicios reales y útiles en línea, y todavía menor la capacidad de interactividad con el ciudadano virtual. El Test del Ciudadano Pérez es sólo un botón de muestra de cuán ambivalente es esta realidad.

De los fierros a las personas


Los resultados del Índice de Acceso Comunitario ponen de manifiesto que los dos factores sistemáticamente más débiles, en la mayoría de las experiencias, fueron el de capacitación y el de contenidos. Respecto de los últimos, ya se ha mencionado la tendencia a dotar de mayor utilidad, interactividad, pertinencia y participación a los ciudadanos. El caso de la capacitación es aun más crítico. En general, todas las iniciativas enfatizan la infraestructura física y tecnológica. De hecho es el ítem más caro de todos los proyectos. Lamentablemente, al llegar a la dimensión de capital humano y social asociado a los mismos, no existe la misma valoración, ni menos, los mismos recursos.

Lo anterior es complejo porque se pierde la posibilidad de potenciar los beneficios de la tecnología para la calidad de vida de sus usuarios (pueden llegar a ser usuarios analfabetos electrónicamente hablando). Y, además, atenta contra

el potencial de sustentabilidad financiera y política de los mismos proyectos. En efecto, ambos temas van más allá del aporte estatal o privado original. Suponen capacidad de administración y de interlocución por parte de la misma comunidad, la cual no podrá hacerlo si no se invierten recursos en su desarrollo. En síntesis, hoy se hace más evidente que el punto crítico para ejercer ciudadanía virtual son las personas a los dos lados de la pantalla, y no los dispositivos de conexión en sí mismos.

¿Por qué los telecentros son una alternativa efectiva para crear capital social?

De las distintas modalidades de acceso descritas en este trabajo, el telecentro surge como el modelo que mejor cumple con la dimensión ciudadana en Internet, por tres motivos principales. Primero, enfatiza en las redes sociales y está abierto a toda la comunidad, fomentando alianzas con otras redes que se pueden beneficiar del telecentro y la tecnología (juntas de vecinos, asociaciones gremiales, grupos juveniles, etc.). En segundo lugar, la capacitación es tanto o más importante que el *hardware* o la conectividad, puesto que su público meta son los más pobres. El tercer factor se refiere a que los telecentros poseen la vocación por "el *mouse* en la mano"; o sea las personas usan el computador por sí mismas, sin intermediación, lo que genera la verdadera transferencia de poder, o "*empowerment*".



Si bien otras modalidades (infocentros, cybercafés y similares) cumplen su misión de facilitadores de acceso, ellas no logran encarar en forma exitosa la dificultad simultánea que existe entre falta de acceso, ausencia de contenidos pertinentes y simples, y la falta de capacidad para usar y aprovechar esta tecnología.

Estas características no empañan el importante rol y el valor de aquellas experiencias de acceso, más bien permiten destacar una como la más efectiva. Cumpliendo el objetivo de facilitar la conectividad, pero también el fomento de la autoayuda, el traspaso de poder y la generación de capital social.

Del discurso al mouse, hay un gran trecho

La falta de conciencia sobre la nueva dimensión democrática de la ciudadanía digital es generalizada y desconcertante. En el caso de los diputados, se produjo una transversalidad perfecta. Si bien el 100% de ellos tiene su casilla electrónica, sólo un 3,3% la usa para relacionarse en forma seria con ciudadanos como Juan Pablo Pérez. Lo interesante fue constatar que, entre quienes lo ocupan y quienes no, no existe distinción de partido ni generacional. Si existiera algún sesgo relevante, éste es el de género, ya que proporcionalmente más diputadas respondieron a la comunicación de Juan Pablo Pérez.

Lo anterior ocurrió no sólo con los diputados, sino también con otros sitios públicos y privados. Si bien el experimento no pretendió ni podía capturar la totalidad de la opinión y práctica

de los diputados o instituciones en relación al tema de Internet y la ciudadanía, los resultados entregan una pista sobre la existencia de algún grado de asimetría entre el discurso público y los resultados concretos de los sitios web, en especial de algunas instituciones que debieran predicar con el ejemplo su llamado a generar un gobierno electrónico participativo y transparente, o bien, una sociedad y un mercado compatibles con las mejores prácticas de la Sociedad de la Información.

El paternalismo público-digital sigue siendo una necesidad, al menos por un tiempo

En la actualidad no existe una demanda articulada y mucho menos una actitud de exigir cuentas por los avances públicos (ni privados) en el acceso a mayores niveles de interacción digital. Esto es más evidente si se toman en cuenta los resultados de la evaluación de contenidos para ciudadanos como los del Test de Juan Pérez.

Por lo anterior, parece que lo que hace o deja de hacer el Estado en este campo es vital. Al ser éste un mercado empujado por la oferta, resulta fundamental que el agente institucional que mayor relación tiene con ciudadanos y empresas, que mayores volúmenes de información maneja y genera, y que más influye en la vida social, política y económica, haga un esfuerzo por masificar su oferta de servicios en Internet. Esta situación, que por algunos podría ser visto como una suerte de paternalismo público digital, es tanto o más crítica que la infraestructura para

un crecimiento rápido y masivo de la demanda por ciudadanía virtual. Al final del día, eso sí, es esta demanda ciudadana la única capaz de hacer políticamente sustentable este proceso en el largo plazo.

Una golondrina no hace verano

Mirado el conjunto de esta cartografía, resalta la calidad de unas pocas experiencias. En efecto, algunas de ellas tienen nivel internacional y son verdaderos modelos de cooperación público-privada y de acceso y uso social de Internet. A pesar de ello, el marco general sigue siendo de una gran precariedad y escasez en experiencias de ciudadanía digital efectivas. Ello dificulta la obtención del tipo de masa crítica que permite un despegue rápido. En tal sentido, aún faltan golondrinas para que llegue el verano.

Navegante no hay camino, se hace camino al navegar

Independientemente de las conclusiones enunciadas con anterioridad, parece importante agregar ciertas orientaciones para la acción que aporten al desarrollo de mayores y mejores Iniciativas de Internet para Ciudadanos en Chile.

Académicas: Es importante abrir una agenda de trabajo intelectual y académico sobre el tema. Es necesario conocer y documentar los usos sociales y políticos de Internet en Chile y el mundo. Explorar con mayor detalle los factores críticos de

éxito para tener experiencias de acceso efectivas y pertinentes por sus usuarios, y conocer mejor el perfil de éstos, así como sus necesidades de capacitación y sus intereses de contenidos. Igualmente relevante es documentar de mejor forma los beneficios sociales, políticos y económicos de esta revolución.

Política Pública: De los muchos temas surgidos en el estudio, la capacitación y la generación de contenidos relevantes, pertinentes y útiles son los principales temas a trabajar. Es posible que la idea de alianzas público-privadas sea el camino más indicado a seguir, aunque no el más fácil. Por eso se requiere, junto a la generación de una política nacional de acceso universal, un activo fomento de los distintos modelos de acceso. Un tema nuevo y digno de explorar es la posibilidad de generar algún tipo de incentivo económico para la modalidad de micro-empresarios de acceso comunitario. Por último, se requiere buscar incentivos para incorporar masivamente al mundo municipal.

Política: Una forma de impulsar un debate y acciones específicas en el ámbito político sería la generación de un indicador público sobre el *e-readiness* político de nuestros representantes. Otra modalidad, con un liderazgo del Parlamento y de la clase política, podría poner toda la información de los representantes on-line. La asistencia, votación ante temas relevantes, trabajo legislativo, presupuesto, incluso sesiones en línea.

Bibliografía Consultada

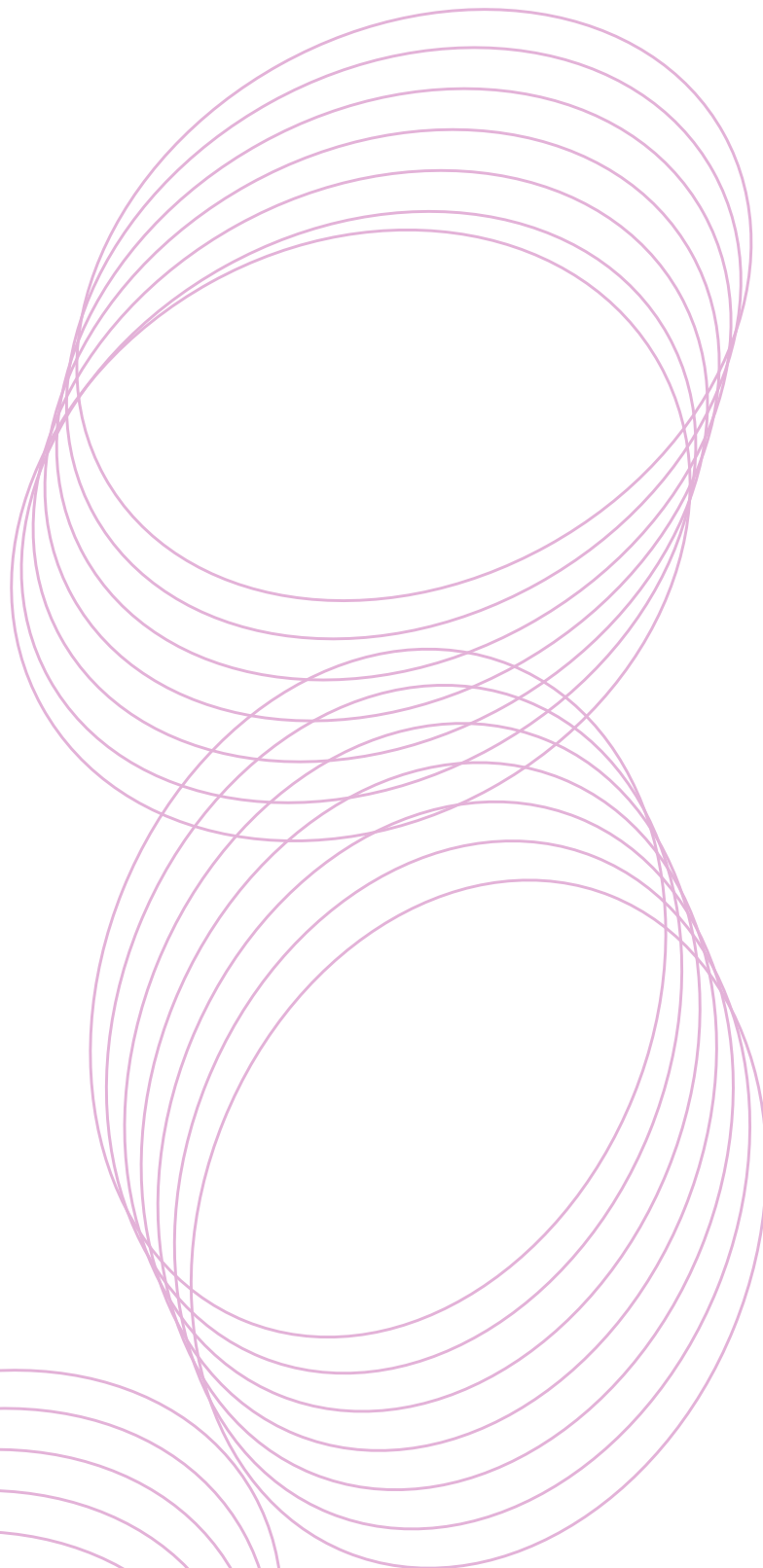
- Adler Lomnitz, L. (1994)
"Redes sociales, cultura y poder": Ensayos de antropología latinoamericana. México: Flacso-México.
- Alderete, F., Araya, R., Orrego, C. (2001)
"Tecnologías de Información para el Desarrollo Local". Persona Y Sociedad, volumen xv, N°2. Instituto Latinoamericano de Doctrina y Estudios Sociales, ILET - Universidad Alberto Hurtado.
- Araya, R. (2000)
"Comunidades Virtuales y Ciudadanos on-line" en FLACSO-Chile "Nuevo Gobierno, desafíos de la reconciliación: Chile 1999-2000".
- Azuaje, F. J. (1997)
"Abordar la superautopista desde una carretera de tierra". En: Nueva Sociedad N°147, Caracas.
- Banco Mundial (1999)
"El Conocimiento al Servicio del Desarrollo", Informe sobre Desarrollo Mundial, Washington, D.C.
- Baño, R. (1998)
"Participación ciudadana: elementos conceptuales". En: Correa, Enrique y Noé, Marcela, eds. Nociones de una ciudadanía que crece. Santiago, FLACSO-Chile.
- Castells, M. (1997)
La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura vol. 1 La Sociedad Red., Alianza Editorial, Madrid.
- Ceballos, F. (2001)
"Nuevas tecnologías en la educación escolar: el caso de los Programas de Informática Educativa en Costa Rica y Chile". En proceso de publicación por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, OEI
- CEPAL (1999)
"Gestión de la información y de la tecnología de la información en el gobierno central y local", Serie Información y Desarrollo, Santiago de Chile, N° 9.
- Chudnovsky, M.
"Ciudadanos del Mundo Conectados".
www.hipersociologia.org.ar/papers/chudnosp.htm
- Cubillo, J.
"Cambio y continuidad en las organizaciones de gestión del conocimiento", Serie Información y Desarrollo, CEPAL, Santiago de Chile, Volumen N° 10.
- Daly, J.
"Will the Internet Promote Democracy?" En:
http://www.cisp.org/imp/september_2000/daly09_00daly.htm
- Finquelievich, S. (2000)
"Derechos ciudadanos en la era de Internet: una propuesta tentativa". Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
<http://www.lacultura.com.ar/infopolis/derechos.html>
- Friedman, T. (1999)
"The Lexus and the Olive Tree".
- Gómez, R. (2000)
"Latinoamérica en el Salón de los Espejos de Internet", CIID-Montevideo, <http://www.idrc.ca/pan/pubhalls.htm>
- Ianni, O. (1999)
"El príncipe electrónico" Revista de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, Volumen N° 10.
- Mathias, P. (1998)
"La Ciudad Internet", Ediciones Bellaterra, Barcelona.
- Orrego, C. (1998)
"La Participación Ciudadana y el Fortalecimiento de la "Accountability" en los Gobiernos Locales en Chile". Documento de Trabajo de la Subsecretaría de Desarrollo Regional, Ministerio del Interior.

- PNUD,
Informe sobre Desarrollo Humano 2001.
Mundi Prensa Libros, Madrid.
- PNUD (2000)
Informe sobre Desarrollo Humano en Chile. Más Sociedad para gobernar el futuro, Santiago.
- Proenza, F.; Bastidas-Buch, R.; Montero, G. (2001)
"Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe" FAO-UIF-BID.
Washington, D.C. <http://www.iadb.org/regions/telecentros/index.htm>
- Rosanvallón, P. (2000)
"La Globalización exige un nuevo contrato social". Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Temas de Desarrollo Humano Sustentable N°4. Santiago.
- Rutllant, C.
"Chile 2005", <http://www.ekhos.cl/recursos/index.htm>
- Sen, A. (1995)
Nuevo Examen de la Desigualdad, Alianza Editorial, Madrid.
- Smith, M.; Kollock, P. (2000)
"Communities in Cyberspace". Routledge.
- Seely Brown, J. y Duguid, P. (2000)
"The Social Life of Information", Harvard Business School Press.
- Tapia, G. y Rutllant, C.
"Capital Social y Masa Crítica" <http://www.ekhos.cl/recursos/index.htm>
- UNESCO, (1996)
"Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Desarrollo" <http://www.platino.gov.ve/unesco.htm>
- Putnam, R. (2000)
"Bowling Alone", Simon & Schuster.
- Gómez, R. (2001)
"¿Internet para qué?", IDRC.

Sitios Web Consultados

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información,
<http://www.acti.cl>
- Asociación de Telecentros Activos de Chile, Atach,
<http://www.atach.cl>
- Comisión Nacional del Medio Ambiente,
<http://www.conama.cl>
- Comisión presidencial de nuevas tecnologías de información,
<http://www.minecon.cl/infotec.html>
- Comité para la Democratización de la Informática, CDI Chile,
<http://www.cdi.org.br>
- Congreso de Chile,
<http://www.congreso.cl>
- Corporación Participa,
<http://www.participa.cl>
- Diario de la Sociedad Civil,
<http://www.sociedadcivil.cl>
- Discurso presidencial del 21 de mayo del 2000,
http://www.gobiernodechile.cl/scripts/gob2_discursos_presi.pl
- Empresa Entel,
<http://www.entelchile.net>
- Gobierno de Chile,
<http://www.gobiernodechile.cl>
- Guía de trámites del Estado,
<http://www.tramitefacil.gov.cl>
- Guía de trámites, SEGEGOB,
<http://www.tramitespublicos.cl>
- Instituto de Normalización Previsional,
<http://www.inp.cl>
- Instructivo presidencial para el desarrollo del Gobierno Electrónico,
http://www.minecon.cl/info/ministro/Instructivo11_Mayo2001.pdf
- Maule Activa,
<http://www.mauleactiva.cl>
- Meenojé.com,
<http://www.meenoje.com>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo,
<http://www.minvu.cl>
- Ong por la participación ciudadana en asuntos ambientales,
<http://www.ecoplaza.cl>
- Poder Judicial,
<http://www.poderjudicial.cl>
- Portal ciudadano Servicio Nacional de la Mujer,
<http://www.mujereschile.cl>
- Portal de intermediación laboral, SENCE,
<http://www.infoempleo.cl>
- Portal de ONGs,
<http://www.ong.cl>
- Portal Nueva Voz,
<http://www.nuevavoz.cl>

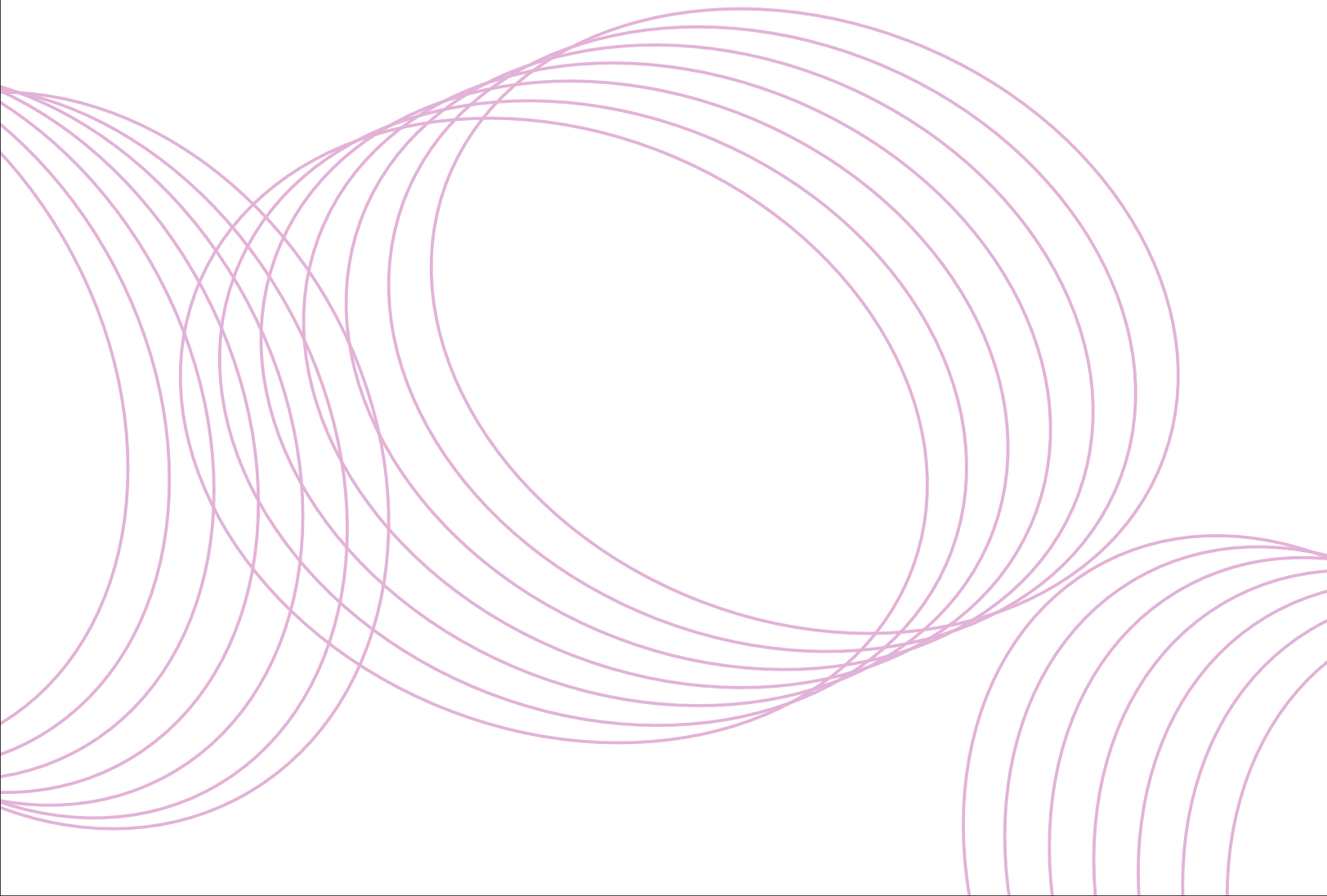
- Portal para microempresas, SERCOTEC,
<http://www.zonaempresarial.cl>
- Portal para microempresarios, FOSIS,
<http://www.zonaempresa.cl>
- Portal Terra,
<http://www.terra.cl>
- Registro Civil e Identificación,
<http://www.registrocivil.cl>
- Programa de Modernización del Estado,
<http://www.modernización.cl>
- Programa Enlaces, Ministerio de Educación,
<http://www.enlaces.cl>
- Red de Información Comunitaria de la Araucanía,
<http://www.redcomunitaria.cl>
- Red Universitaria Nacional,
<http://www.reuna.cl>
- Servicio de Impuestos Internos,
<http://www.sii.cl>
- Servicio Nacional del Consumidor,
<http://www.semec.cl>
- Sistema de Información sobre Programas Sociales del Estado,
<http://www.sipse.cl>
- Sistema de compras del Estado,
<http://www.chilecompra.cl>
- Telecentro Comunitario El Encuentro,
<http://www.elencuentro.cl>
- Telecentro y Biblioteca virtual de Vitacura,
<http://www.vitanet.cl>
- Telefónica CTC-Chile,
<http://www.telefonicodechile.cl>





pnud

Programa de las
Naciones Unidas
para el Desarrollo





Programa de las
Naciones Unidas
para el Desarrollo

Programa de las Naciones Unidas
para el Desarrollo

Av. Dag Hammarskjöld N° 3241

Teléfonos: (56 2) 337 2400

Fax: (56 2) 337 2444

Santiago-Chile

www.pnud.cl