

## CONSULTA D1

# Telecentros: Hacia el acceso, uso masivo y aprovechamiento de TIC en América Latina y el Caribe

Por: **Olga Patricia Paz**, Coordinadora de los Telecentros, Cali, Colombia

---

## Resumen

En América Latina, comunidades urbanas y rurales marginadas, están teniendo acceso a nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (TIC) a través de centros de acceso, llamados cabinas públicas, infocentros, unidades informativas, kioskos o telecentros; estos se posicionan como los lugares donde hombres, mujeres, jóvenes, grupos étnicos, líderes y estudiantes, llegan cotidianamente y a través de herramientas tecnológicas acceden a servicios de información, hacen parte de comunidades virtuales y pueden producir y publicar conocimientos y contenidos propios.

Los telecentros, como espacios de descentralización y democratización de información, conforman una especie de movimiento mundial del que participan experiencias diversas y complejas de países en desarrollo de Africa, Asia, América Latina y el Caribe. Estas iniciativas, están motivadas por objetivos de desarrollo comunes y aunque están influenciadas por diversas orientaciones y contextos, se comparten desafíos, logros, dificultades y amenazas. La comunidad de telecentros en América Latina enfrenta hoy retos orientados a disminuir la brecha digital, contribuir al acceso equitativo de TIC, motivar la apropiación social, incentivar el desarrollo de contenidos propios y locales, contribuir al desarrollo sostenible, incluir perspectivas de género, hacer evaluación de impacto e incidir en políticas públicas en el tema de telecomunicaciones.

Uno de los aspectos más polémicos de las TIC tiene que ver con el para qué, los usos estratégicos y el aprovechamiento de estas herramientas de acuerdo con las necesidades de los grupos y personas que acceden a ellas. El rol activo del telecentro depende de factores como el reconocimiento de necesidades locales, las capacidades que se generen, el trabajo colaborativo, el liderazgo en la gestión y el logro de la sostenibilidad financiera, social, política y tecnológica.

## Introducción

Muchos de nosotros tenemos acceso a lo que denominamos hoy día nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), las usamos cotidianamente aprovechando todo lo que estas permiten en cuanto a transmisión de datos, acceso al conocimiento, sistematización, procesamiento o producción de información.

Estas nuevas tecnologías están modificando en nuestras vidas la forma como nos relacionamos con el trabajo, la escuela, los amigos, el aprendizaje, la comunicación. La educación a distancia, el teletrabajo, las comunidades virtuales, son algunos de los procesos que se han potenciado o generado con la aparición de estas herramientas. Las TIC, mejoran o renuevan acciones que ya hacen parte de la experiencia del ser humano; pueden potenciar canales y formas de comunicación existentes, agilizar la transmisión de contenidos, disminuir la cantidad de

intermediarios para la compra de un producto y en últimas comunicarse cotidianamente con otros sin necesidad del cara a cara.

Esta situación si bien plantea una mejora y una ventaja en el trabajo, la escuela y la vida, los usuarios siguen siendo pocos en comparación con el gran número de personas que no tienen y quizá no tendrán en el corto o mediano plazo, acceso a las posibilidades de las nuevas tecnologías. La brecha digital se convierte así en una evidencia más de las grandes distancias entre las minorías que gozan de acceso a recursos, conocimientos y servicios y las vastas mayorías de población carentes de atención y oportunidades.

Otro caso es el de quienes teniendo acceso a las tecnologías las usan para actividades que no trascienden el entretenimiento o no llegan más allá del acceso a información liviana y poco útil; en últimas dan un uso que no necesariamente aporta al mejoramiento de las condiciones de vida de la gente.

No significa esto que tener acceso a las TIC, sea por si mismo entrar a participar de la toma de decisiones en grandes ámbitos, significa más bien tener la posibilidad de estar comunicado, recibir información de distinto orden, interactuar con otros y otras cercanos o lejanos, participar en redes virtuales para discusión de diversos temas, tener a la mano información pertinente para tomar decisiones y generar acciones locales.

En este contexto se gestan y desarrollan los centros de acceso comunitario a internet y nuevas tecnologías de comunicación e información llámense cabinas públicas, infocentros, unidades informativas o telecentros. Nacen como posibilidad de acceso, uso y aprovechamiento de estas herramientas y surgen por la conciencia social de hombres, mujeres, jóvenes, grupos étnicos, líderes, estudiantes que con el acompañamiento de diversas organizaciones, aspiran a sacarle partido a estas herramientas tecnológicas en bien de intereses colectivos.

La idea de este documento entonces, es plantear una mirada de la situación actual, los aprendizajes, las dificultades, los logros y los retos de estas experiencias de telecentros en la región. Se trata de una reflexión siempre inconclusa que sólo aspira a presentar un panorama y proponer una postura más en este debate sobre el uso público de las TIC en momentos en que la empresa privada y los estados tienen cada vez más interés en este tema y ante una coyuntura donde las condiciones del mercado, el ritmo acelerado del desarrollo de la tecnología digital y la ausencia de un marco regulatorio a su favor son factores que inhiben el crecimiento de los telecentros en la región" (2)

### **¿A qué se refiere la palabra "telecentro"?**

Un telecentro es un "espacio físico que da acceso público a tecnologías de información y de comunicación para el desarrollo educacional, personal, social y económico" (3). En términos físicos, es un local con una, dos, veinte o cincuenta computadoras conectadas a internet y que pueden compartir recursos como escáner, impresoras, cámaras, etc. Allí se presta una combinación de servicios: uso de teléfono, fax, fotocopidora, escáner; acceso a internet, correo electrónico y grupos de conversación; uso de programas como procesadores de palabras, hojas de cálculo o presentaciones. Algunos telecentros ofrecen además servicios como diseño y administración de páginas web; capacitación; comercio electrónico; bases de datos con información turística, temas de salud, cuestiones agrícola, mapas culturales, etc.

Si bien, lo tecnológico es una herramienta y la riqueza está en los procesos, en un telecentro no es lo uno o lo otro, es más bien lo uno y lo otro. Las máquinas permiten la comunicación y

aunque la infraestructura tecnológica es importante, no se puede perder de vista la infraestructura social, es la gente con sus ideas, inventiva, creatividad y visión la que adapta localmente y otorga contenidos y sentidos a estas máquinas para que su uso pueda incidir positivamente en la comunidad.

Lo que diferencia a un telecentro de un cibercafé es precisamente el enfoque en los procesos y no en el simple alquiler de las máquinas, en la generación de capacidades locales y no en la venta de un servicio, en la orientación para el uso de las herramientas y no en el mero acto de conectar los equipos y dejar al usuario a su suerte. El telecentro es una herramienta que, entre otras posibilidades, permite acceder a conocimientos, armas redes para diversos objetivos y entre distintos actores locales, nacionales, regionales o globales y publicar contenidos producidos con criterios e ideas originadas en lo local.

En algunos espacios, sobre todo académicos, se ha cuestionado el rol de los telecentros e incluso se ha acusado a quienes los promueven de aspirar a solucionar las necesidades básicas de las comunidades a punta de pura tecnología. Ni esa es la aspiración, ni el mero acceso a TIC permitiría alcanzar tales fines; estas modernas tecnologías son una herramienta más, ni la única ni la más necesaria, pero está ahí, una persona puede decidir no usarla, pero quizá si vale la pena por lo menos conocer sus alcances. Quienes orientan y acompañan telecentros se enfrentan todos los días a historias de vida donde la gente no tiene siquiera para comer, pagar la renta de una humilde casa o llevar al hijo enfermo al médico. Estas personas no piensan en una computadora porque su realidad y las soluciones a sus inmensas y urgentes necesidades quizá no pasan por allí. Sin embargo, hay situaciones y exigencias para las cuales estas máquinas si pueden brindar posibilidades económicas y sociales: conseguir trabajo a través de bolsas de empleo en línea, mercadear productos artesanales, acceder a servicios de salud a través de la telemedicina o capacitarse en el uso para ser más competitivos laboralmente.

En términos generales la democratización de información y de comunicación puede fomentar el desarrollo sostenible, al proporcionar a las organizaciones locales y a comunidades marginadas urbanas y rurales, nuevos recursos, nuevas herramientas y nuevas capacidades que les permitan resolver mejor sus problemas, tomar decisiones adecuadas y satisfacer sus necesidades.(4)

Como espacios de descentralización y democratización de información, los telecentros conforman un movimiento mundial del que hacen parte experiencias diversas y complejas, especialmente de países en desarrollo de Africa, Asia, América Latina y el Caribe. Estas experiencias, están motivadas por objetivos comunes y aunque han seguido distintos modelos y líneas de trabajo en diversos contextos, son muchos los desafíos, logros y también dificultades que se comparten.

La comunidad de telecentros en América Latina enfrenta hoy retos orientados a disminuir la brecha digital, dar acceso equitativo a TIC, motivar la apropiación social, incentivar el desarrollo de contenidos propios y locales, apoyar procesos de participación ciudadana, contribuir al desarrollo sostenible, incluir perspectivas de género e incidir en políticas públicas en el tema de telecomunicaciones.

Antes de avanzar en este tema, vale la pena resaltar que este movimiento para democratizar el acceso y uso de las TIC, implica una visión de desarrollo sostenible que considera el mejoramiento de las condiciones de vida donde se integre “la prosperidad económica con equidad, y el fortalecimiento democrático con transparencia y justicia social” (5)

## El movimiento regional de telecentros

Aunque la introducción de TIC en América Latina ha crecido considerablemente en los últimos años, el número de usuarios latinoamericanos de estas herramientas sigue siendo un porcentaje bajísimo si se tienen en cuenta las cifras globales.(6)

En el continente hay una gran riqueza en diversidad y en número de centros de acceso público a TIC: el telecentro básico, los centros operados de modo independiente por distintas organizaciones o propietarios pero interconectados y coordinados centralmente, los telecentros cívicos, los café-net comerciales o cibercafés, los telecentros comunitarios de uso múltiple, entre otros.(7)

En un esfuerzo por reunir a quienes promueven telecentros de América Latina y el Caribe y posibilitar el intercambio de aprendizajes y apoyos entre estas experiencias, surge el Proyecto Telelac, Red de Telecentros de Latinoamérica y el Caribe, coordinado por la Fundación Chasquinet, con sede en Ecuador. Telelac cuenta con la asesoría y acompañamiento de especialistas, investigadores y coordinadores de proyectos de telecentros en la región.

Apoiada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, CIID, durante sus dos años de trabajo, la red Telelac ha tenido como líneas de acción: identificar el estado del arte de los telecentros de América Latina y el Caribe; poner a disposición, a través de una página web, un centro de recursos en línea donde se ofrecen herramientas y servicios para apoyar la planificación, administración, entrenamiento, sostenimiento, usos estratégicos de la información, monitoreo y evaluación de impacto de los telecentros; formar y consolidar una comunidad virtual: "Nosotros somos@telecentros" y una lista de correos vinculada al web para intercambiar experiencias, lecciones aprendidas, acceder a recursos, materiales didácticos y especialmente tener a disposición una red solidaria y humana que apoye entre sí experiencias locales. Telelac busca identificar, investigar, analizar y documentar las iniciativas de telecentros, sus historias, aprendizajes y necesidades.(8)

Para motivar el encuentro cara a cara, desde Telelac, se ha impulsado la realización de consultas o reuniones nacionales, como espacios de intercambio entre coordinadores y promotores de telecentros. Estos encuentros se realizaron en Cuba, Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador, Brasil, Argentina y México. En términos generales, los talleres nacionales han permitido conocerse, establecer contactos, concretar apoyos y especialmente identificar diagnósticos sobre la situación de los telecentros en cada país. Además han servido de insumo para un Encuentro Regional (9) donde analistas y representantes de telecentros de la región han discutido alrededor de temas como la sostenibilidad, gestión, participación y rol de los telecentros y se ha elaborado de manera conjunta un plan de acción para su fortalecimiento.

Las reflexiones presentes en este documento nacen a partir de la experiencia de desarrollo de telecentros en el marco del Proyecto InforCauca en Colombia y en los talleres nacionales y el encuentro regional de telecentros.

Si bien, valiosos esfuerzos se están enfocando en el uso de las nuevas TIC, esto no implica abandonar el tema del acceso. Son muchas las zonas en América Latina y el Caribe donde el internet o es un lujo inalcanzable o simplemente por ser desconocido no hace parte del imaginario de la gente. Así que ampliar el acceso sigue siendo un reto de la sociedad civil y de los gobiernos; sin embargo más acceso, más telecentros, más máquinas no resuelve automáticamente la cuestión de las brechas digitales. (10)

El tema del acceso implica revisar las condiciones y posibilidades específicas de cada zona en asuntos como plataforma tecnológica apropiada, recursos para adquisición y ampliación de la misma, velocidad y capacidad de conexión a internet, tarifas por servicios, opciones de

conectividad que si bien son diversas, todavía no están al alcance de muchas comunidades rurales alejadas.

Además de estos aspectos que ejercen limitaciones a la hora de montar un telecentro, también está lo relacionado con los paquetes informáticos y los elevados costos de las licencias. En este aspecto, se está promoviendo el uso de software de libre distribución como una alternativa confiable y adecuada cuando se cuenta con pocos recursos económicos.

Actualmente, los gobiernos de los países están invirtiendo recursos en experiencias de acceso masivo como posibilidad de interconectar muchas zonas; sin embargo, algunos de estos esfuerzos están más enfocados en la herramienta como tal que en los procesos que estas puedan generar.

Todavía no son fuertes los esfuerzos para negociar con los gobiernos de tal manera que se inflencie el diseño de políticas de telecomunicaciones más orientadas a los sectores empobrecidos y con pocas o nulas posibilidades de acceso; en muchas zonas rurales alejadas una de las únicas soluciones de conectividad a internet es el satélite, esto, más lo que implica montar un modesto telecentro no está al alcance de muchas comunidades. En estos casos, el apoyo del Estado es urgente, imprescindible y casi la única vía para usar TIC.

El acceso, la plataforma, los programas informáticos, hacen parte de un todo tecnológico que merece la atención en la medida que representa un soporte básico para navegar por el ciberespacio, bajar información de internet, enviar e-mails y preparar los documentos y diversos contenidos en los formatos electrónicos que ello implica. Lo tecnológico por si mismo puede también involucrar una exclusión más en la medida que es complejo, no transparente y no tan fácil de dominar; (11) requiere de unas destrezas y competencias para las cuales muchos no están preparados. Igualmente la alfabetización cibernética puede requerir habilidades y aprendizajes previos relacionados con la lectura y la escritura, la disposición del cuerpo, el desplazamiento sobre superficies virtuales y la relación con un espacio indefinido y un tiempo veloz.

## **Aprovechamiento y apropiación social**

Si bien el acceso es factor determinante, en los últimos años otros temas se han posicionado en las discusiones y análisis de las TIC. Estas, pueden ser herramientas para el desarrollo, si su uso y aprovechamiento se hace de una manera conciente de acuerdo con las necesidades de las comunidades. Esto implica pensar el para qué de estas herramientas en cada contexto. La complejidad del para qué de las TIC, cómo realmente pueden usarse con sentido y en provecho de comunidades y convertirse en una herramienta para generar cambios, es hoy un tema fundamental.

Para aprovechar estas herramientas y darles un uso con sentido, es necesario integrar las nuevas tecnologías a los procesos y actividades cotidianas de las comunidades, identificar cuáles son los requerimientos de información y en últimas determinar cómo se puede contribuir a objetivos de desarrollo a partir de recursos como el uso de la información que circula por la red, las posibilidades de interacción con otros actores sociales, el uso de diversos programas informáticos, la relación entre medios tradicionales y nuevas tecnologías, la producción y oferta de información local, entre otros.

El aprovechamiento de las TIC pasa por la apropiación crítica, es decir, la capacidad de visualizar su uso de manera creativa, con criterios, reconociendo sus beneficios y posibles

impactos positivos y negativos. Las nuevas tecnologías no son una panacea, han surgido en un entorno de globalización donde gran parte de la información que circula sirve a intereses de mercado y ha sido producida no precisamente pensando en el desarrollo de comunidades marginadas.

Son muchas y muy variadas las experiencias de uso con sentido de estas tecnologías.

Por ejemplo: para apoyar el desarrollo de servicios locales de investigación; fortalecer asociaciones de mujeres, poblaciones indígenas y otros grupos; sistematizar y ofrecer información relevante sobre precios, mercados e investigación agrícola; ofrecer recursos pedagógicos innovadores, etc.

En Cotahuasi, Perú, la Asociación Especializada para el Desarrollo Sostenible, AEDES, ha conformado un telecentro que busca acabar con el aislamiento y la incomunicación de una zona donde la marginalidad se expresa en pobreza, analfabetismo, ausencia de carreteras, deficientes servicios de electricidad, teléfono y educación formal de baja calidad y sin acceso a recursos informáticos. El telecentro es un lugar para hacer negocios vía internet, ecoturismo, intercambio entre instituciones y grupos organizados, gestión de información local para administrar el telecentro y capacitación a través de videoconferencias. Asociaciones de productores, profesionales, estudiantes, profesores y una red rural de mujeres, son algunos de los grupos que operan con mayor intensidad desde este telecentro. (12)

La Fundación Renacer en Colombia promueve el proyecto de Internet para niños que han trabajado en la prostitución infantil. Además de las terapias, Renacer tiene un programa donde los niños reciben diferentes talleres para su formación laboral como modistería, artes graficas, banquetería, peluquería y sistemas. Por el área de sistemas nace la idea de enseñar Internet como una herramienta para la educación. Los niños han podido conocer el mundo virtual lleno de posibilidades, conectarse con otras personas, escribir sus historias de vida, participar en listas de correos; una proyección es precisamente crear la red contra el maltrato infantil y lograr que los niños se vinculen a movimientos ecologistas, políticos, de paz, que sean partícipes y actores de diversos movimientos sociales; todas estas experiencias han servido a los chicos para desarrollar competencias y aprendizajes. (13)

La Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN, promueve un telecentro localizado en un pequeño municipio del suroccidente de Colombia. Este telecentro ha contribuido a hacer más eficaces procesos de intercambio y gestión de información con actores como el Estado, donantes, medios de comunicación y ong. También ha permitido la difusión de comunicados y llamados a la solidaridad para desaparecidos y desplazados de la zona y ha apoyado procesos como una marcha indígena por la paz, un congreso indígena, asambleas y reuniones. Además, comparte información de distintas agencias de noticias en línea con emisoras indígenas locales.

Para la comunidad indígena Asháninka en la Amazonía peruana la comunicación es fundamental, fuente de poder para desarrollar toda clase de iniciativas locales. Tienen procesos de comunicación comunitaria desde la cosmovisión indígena y producen contenidos propios con el fin de fortalecer la estructura de la sociedad indígena; están usando la radio y se han apropiado de las nuevas tecnologías a través de un centro de información que les permite comunicarse y difundir su propia voz de manera directa.

## Productos de información locales

El telecentro es un lugar de investigación, análisis, sistematización de información, procesamiento y producción de contenidos con enfoques locales y acordes con las necesidades de información de la comunidad.

Un alto porcentaje de la información que circula en internet es de carácter comercial, y buena parte de los contenidos están presentados en idiomas distintos al español, especialmente en inglés. Con internet se corre el riesgo de asistir a otra forma de invasión cultural, aumento de usuarios cibernautas, consumidores pasivos de un flujo de comunicación unidireccional; pero también se puede propiciar una red de comunicación en doble vía poniendo en la escena ciberespacial contenidos alternativos que promuevan la diversidad cultural y lingüística.

La producción de información puede estar dada desde aquellos esfuerzos orientados al desarrollo de recursos y materiales de acuerdo con los requerimientos de usuarios locales. Se trata de desarrollar páginas web, sistemas de información, periódicos, boletines y en general diversos productos que además de satisfacer necesidades de información sobre temas agrícolas, salud, género o medio ambiente, reflejen las formas de ser, los lenguajes, discursos, historias, luchas cotidianas, músicas, colores y símbolos de ese grueso mundo que hoy no hace presencia en la red.

En América Latina y el Caribe se están generando capacidades para la producción de contenidos con orientaciones, enfoques y temas locales; este proceso puede requerir de, entre otras acciones: identificar necesidades de información de tal manera que los productos desarrollados se articulen a éstas; interactuar con entes locales o nacionales que tengan experiencia en este tema; definir metodologías para los procesos de recopilación, sistematización, jerarquización y presentación de la información; capacitar a diversos actores locales para multiplicar este proceso; conformar redes de información local para la difusión de los contenidos producidos.

Hay una experiencia alrededor del telecentro de Tunía en el suroccidente de Colombia, donde varias organizaciones rurales se han unido para producir unos sistemas con información de productos agrícolas; se trata de recopilar y compartir el conocimiento tradicional y la experiencia de agricultores y técnicos alrededor del cultivo, cosecha y mercadeo de estos productos.

En la Red de Información Comunitaria de Chile, hay una página central y cada telecentro tiene un cupo donde presenta noticias de las comunidades con información recogida y escrita por el operador del telecentro. También los grupos de periodismo de los colegios están investigando y escribiendo la historia local, la que escuchan de sus padres y abuelos y que circula entre la oralidad de las esquinas y los parques; con estas historias están recuperando la memoria y dando a conocer sus particularidades. (14)

En Brasil, hay una red con 10 telecentros ubicados en Sao Pablo. Allí se han capacitado personas para desarrollar proyectos comunitarios, uno de ellos es una agencia de noticias que opera en red para todos los telecentros y emite semanalmente contenidos que se difunden por internet. La organización acompañante de este proceso apoya en la capacitación para hacer periodismo, fotografía, reportaje, noticias, entre otros productos informativos. (15)

Los coordinadores del telecentro de Aguablanca, una zona urbana deprimida de Cali, en Colombia, están trabajando desde hace varios meses en el diseño de un portal que muestre otra imagen distinta del sector; se trata de dar a conocer una imagen alternativa a la que circula todos los días por los medios locales y nacionales donde se muestran robos, violencia, pobreza, droga y abandono. No se trata de ocultar esa realidad que por si misma es inocultable; la idea es mostrar otros matices, lo diverso y desconocido que tiene el sector: los esfuerzos comunitarios

que han permitido la pavimentación de las calles y el acceso a los servicios públicos; el trabajo de madres comunitarias y grupos de mujeres; y el compromiso de los jóvenes que conforman una red para estimular y mostrar las expresiones culturales heredadas de ancestros negros e indios y que con la migración se trasladan del campo a la urbe.

Otras herramientas son las redes electrónicas donde distintos usuarios comparten y acceden a información relacionada con temas como agricultura, medio ambiente y educación, indígenas, mujeres, jóvenes, entre otros. Estas redes pueden conformar comunidades virtuales desde donde es posible acceder a diversa información, compartir opiniones e incluso generar movilizaciones en pro de objetivos comunes. Campañas, llamados a la solidaridad, denuncias y debates “en línea” están siendo posibles entre pares que, separados por las distancias, pueden unir sus intereses con el uso de internet.

## **Sostenibilidad**

El telecentro está inscrito en una serie de dinámicas sociales de las que hereda posibilidades y problemáticas. Crisis económicas, regulaciones estatales, escaso apoyo gubernamental, una sociedad civil poco fortalecida, son sólo algunos de los condicionamientos que directa o indirectamente pueden impactar en el desarrollo de cada telecentro.

Generalmente los telecentros en América Latina nacen con el apoyo de organizaciones que los apadrinan por lo menos durante las primeras etapas, llámense universidades, centros de investigación u ongs. Estos entes actúan como facilitadores y orientadores y generalmente siguen como acompañantes aún después de finalizados los recursos de donantes.

Los telecentros generalmente están localizados bajo la tutela de una organización local comprometida con servicios sociales concretos: escuela, ong, casa de la cultura, fundación, casa comunal, centro de capacitación o cooperativa. Este ente local tiene unas dinámicas propias en cuanto a cultura organizacional, formas de financiación y administración, poblaciones objetivo, temas de trabajo, entre otros.

El telecentro es entonces el producto de todas esas negociaciones de enfoque, desarrollo e intereses; es el resultado de los condicionamientos a partir de un panorama nacional específico, unas organizaciones orientadoras, unos entes locales y unas necesidades cada vez más crecientes de la comunidad.

A su vez, a partir del telecentro se pueden afianzar e incluso proponer modos alternativos de comunicación e interacción. Es decir, que el telecentro puede ejercer influencias que remodelen aspectos del entorno donde está inscrito.

Esta situación exige, por un lado valorar todo ese entorno social, político y económico que determina el accionar y el destino del telecentro; y a su vez, considerar las posibles transformaciones o influencias de ese entorno que desde el telecentro se pueden gestar. Esto es lo que se propone hoy al hablar de sostenibilidad, analizar este aspecto ya no sólo desde lo económico, también desde el entorno y las condiciones tecnológicas, sociales y políticas.

En cuanto a sostenibilidad financiera, los telecentros no tienen una experiencia única, sobreviven a través de la prestación de servicios, capacitación de usuarios, gestión de proyectos con fines sociales y por el apoyo de diversas organizaciones. Aunque los telecentros son orientados sin ánimo de lucro generalmente los servicios que allí se prestan tienen un costo que permite solventar algunos gastos como conexión a internet, insumos de oficina, salarios y servicios



públicos. Sin embargo, en muchas ocasiones los gastos superan los ingresos y ello además de dificultar el funcionamiento es un limitante en la ampliación de tecnología y en la gestión de actividades que requieran unos recursos mínimos.

De esto se trata la sostenibilidad financiera, importante a la hora de pensar el futuro de los telecentros en la medida que es la garantía de su continuidad. La exigencia es que los telecentros y las organizaciones que los promueven sean gestores; el reto es lograr con ello no sólo la subsistencia sino el aumento del impacto en la comunidad y el apoyo decidido a otras experiencias. La venta de servicios, la gestión de proyectos, las alianzas estratégicas para el desarrollo de procesos comunitarios, el apoyo de los gobiernos locales y nacionales, son alternativas para canalizar recursos (financieros, físicos, humanos) que permitan garantizar la subsistencia.

Si tenemos en cuenta que el telecentro cumple un rol en un entorno específico con unas necesidades y condiciones particulares, es pertinente hablar de sostenibilidad social. El telecentro hace parte de un entorno cercano y cotidiano, como la organización, la escuela, el barrio o el pueblo; está inscrito en un contexto al cual puede beneficiar y que a su vez determina el para qué del mismo, le da sustento y razón de ser; por esto, es posible hablar de modelos administrativos pero no de modelos de telecentros en el sentido de su accionar, el modelo es único y lo determina la experiencia propia en cada comunidad.

Es importante hablar de sostenibilidad social en la medida que el telecentro puede asegurarse su existencia si es rentable socialmente, si ofrece ganancias, aprendizajes, logros concretos, si quienes lo usan encuentran en él un vehículo para satisfacer necesidades de comunicación.

Este rol social del telecentro está influenciado fuertemente por el empoderamiento y compromiso social de quienes lo orientan. Es necesario pensar, visualizar el para qué de las tecnologías, cómo pueden contribuir a objetivos de desarrollo en un contexto concreto y comprometerse decididamente con ello; sin un recurso humano capaz de imaginar y jalonar propuestas de beneficio colectivo, la perspectiva queda relegada a competir con los cibercafés.

En cuanto a sostenibilidad tecnológica, los telecentros se caracterizan por la escasez de recursos tecnológicos, falta de licencias, mantenimiento y ampliación o renovación de equipos. A ello hay que sumar la deficiente infraestructura de telecomunicaciones en muchos sectores urbanos y rurales, lo cual eleva el costo o incluso impide, el acceso a internet. Dentro de las acciones del movimiento regional de telecentros para superar estas dificultades están: desarrollar, usar y masificar software gratuito sin licencias; hacer reconocimiento de la capacidad instalada de los telecentros; buscar soportes técnicos adecuados a las condiciones de aplicación y a los contextos; canalizar donaciones de equipos; y aprovechar mejor la capacidad instalada.

La sostenibilidad política tiene que ver con los vínculos a nivel comunitario, local, nacional o regional encaminados a fortalecer el trabajo de los telecentros y la gestión de alianzas con entes públicos y privados. Lo político se relaciona también con el funcionamiento y la toma de decisiones en el telecentro, las prácticas en el manejo y destinación de la comunicación, la información como un derecho social y especialmente el impacto que las experiencias de telecentros pueden tener en los proyectos estatales de acceso masivo a internet.

## **Políticas públicas**

El vertiginoso avance de las telecomunicaciones plantea nuevas exigencias en el mundo globalizado. Tal situación, está impulsado en América Latina la definición de marcos regulatorios

nacionales y agendas de trabajo en el tema de telecomunicaciones; algunas de estas agendas incluyen proyectos de acceso masivo a internet que buscan instalar centros a lo largo y ancho de las geografías nacionales.

Para quienes trabajan en el tema de telecentros el reto aquí es grande, en la medida que con la experiencia ganada y el compromiso de dar sentido a estas máquinas para beneficio de la sociedad civil, es prioritario incidir en la formulación de políticas que regulen el acceso equitativo de las TIC y apoyen el desarrollo de telecentros.

El desafío es más urgente aún si se tiene en cuenta que algunas de estas experiencias estatales de acceso masivo a internet, están más enfocadas en el montaje de los equipos que en las capacidades locales, los usos y las dinámicas de trabajo que estas herramientas tecnológicas puedan apoyar. La participación, el carácter comunitario, desarrollo rural y la equidad son algunos de los grandes ausentes de estos proyectos de acceso masivo. El modelo es vertical, de arriba (el Estado) hacia abajo (las comunidades) y el enfoque está más orientado a las herramientas, lo cual puede convertir el uso en mero acceso y recepción de información inútil; sin trabajar en un para qué de estas tecnologías acorde con los contextos y en la formación de un capital humano capaz de fomentar una visión social para el aprovechamiento de las mismas, estos proyectos estatales se quedarán en meras cifras, puros datos cuantitativos que indican número de computadores conectados o de centros de acceso instalados, pero poco o nada sobre los procesos y desarrollos sociales en que han aportado estas tecnologías.

Lo complejo de esta situación es que la sostenibilidad social de un telecentro, depende de los usos, los servicios y las acciones colectivas que diversos actores generen; la euforia inicial que atrae gran número de usuarios se acaba, las herramientas se vuelven obsoletas, los recursos de los gobiernos no son infinitos y dependen de entornos cambiantes, así que si no se fomentan capacidades locales, nada garantiza que estos centros de acceso que hacen parte de proyectos estatales puedan sobrevivir en el tiempo. Quizá se mantengan económicamente con subsidios del Estado, pero no necesariamente ser sostenibles desde el punto de vista social.

A través de la red telelac y en general de quienes trabajan en el desarrollo y análisis de telecentros, se está intentando incidir en políticas públicas y regulaciones sobre telecomunicaciones que sean incluyentes y que no sólo consideren beneficios económicos, sino también y especialmente, beneficios sociales, un desafío complejo si se tiene en cuenta la escasa participación que organizaciones de la sociedad civil han tenido en este campo. Ello implica pensar en estrategias de cabildeo, comunicación y socialización de las experiencias, participar en encuentros, reuniones o asambleas de orden nacional, regional y global donde se discuta sobre TIC.

Armar y fortalecer alianzas estratégicas entre diversas organizaciones y grupos sería uno de los pasos necesarios en este camino. Actuar mancomunadamente puede tener más incidencia que diversos actores tratando de participar aisladamente. Este es precisamente uno de los retos de la Red Telelac, hacer propuesta como grupo y con los actores de los diversos países de la región y tener influencia estratégica en acciones públicas y privadas de acceso universal, para lo cual se ha planteado la necesidad de hacer un diagnóstico sobre políticas y regulaciones relacionadas con telecentros, capacitar en cabildeo y gestión, establecer una política de comunicación que permita posicionar más la red, hacer presencia en foros nacionales y mundiales, consolidar procesos y reglas claras para constituir un grupo de representación política regional de la red, entre otros.(16)

Ante este panorama de marcos regulatorios, intereses de gobiernos, expectativas de mercado y necesidades sociales, se plantea una obligada alianza tripartita entre el Estado como regulador y dueño de los recursos financieros, la empresa privada como ejecutora y dueña de los recursos tecnológicos y la sociedad civil con las experiencias de telecentros y con necesidades concretas

sin satisfacer. Sin embargo, esta alianza hasta ahora no se consolida por falta de acercamientos y acuerdos donde se encuentren y negocien los intereses de cada actor. (17)

## **Evaluación de Impacto**

Los proyectos de telecentros buscan contribuir a objetivos de desarrollo, lo cual revela la necesidad de evaluar y medir qué tanto se está alcanzando esta meta, cómo se puede aumentar el impacto y cómo incide el uso de las TIC en la vida de los destinatarios (usuarios, organizaciones, comunidad...). Actualmente, hay varias iniciativas para monitorear y medir el impacto, de manera tal que se identifiquen la eficiencia de los servicios del telecentro, éxitos, avances y los posibles resultados positivos y negativos en el uso y apropiación social de estas tecnologías.

Aunque los marcos de referencia y las metodologías usadas para evaluar impacto son definidos y desarrollados de acuerdo con los contextos donde se aplican, este proceso puede tener como base: identificar los objetivos y la naturaleza de la evaluación; definir y priorizar qué se va a evaluar y con qué indicadores; adaptar herramientas para el seguimiento y la evaluación y definir estrategias para su implementación. La investigación implica metodologías que usan instrumentos de recopilación y análisis cuantitativo y cualitativo; entre las herramientas utilizadas están: consultas a la comunidad, a usuarios del telecentro y a líderes de organizaciones a través de encuestas, talleres, entrevistas o técnicas grupales. Algunos de los aspectos que se indagan pueden ser: gestión de los telecentros, necesidades de comunicación e información, medios de comunicación más utilizados o el papel que desempeñan la información y la comunicación en las estrategias de desarrollo. (18)

Los resultados de estas evaluaciones son útiles en la medida que se convierten en insumos para la toma de decisiones sobre la operación del telecentro y para potenciar su rol. A nivel macro, estos resultados al ser analizados y difundidos pueden contribuir en otras iniciativas.

El Proyecto InforCauca, en el suroccidente de Colombia, ha incorporado la perspectiva de la "economía de la información" para hacer el seguimiento y evaluación de los telecentros. Un supuesto fundamental de esta perspectiva es que los individuos y los grupos toman decisiones que afectan su bienestar con base en la información que tienen a su alcance. Las organizaciones locales, son esencialmente mecanismos para recopilar y manejar información; si realizan esta tarea de manera más eficiente, el resultado son mejores o más acertadas decisiones, lo cual puede derivar en un mejor aprovechamiento de los recursos existentes y ello conlleva mayor bienestar individual y social. La medición del impacto económico en este tipo de organizaciones consiste, por tanto, en medir el valor de los resultados específicos de decisiones tomadas con base en la información provista por organizaciones locales.

## **Equidad**

Si bien, son muchos los esfuerzos por democratizar el uso de las TIC, todavía hay cientos de comunidades urbanas y rurales marginadas de servicios de información. Muchas localidades sólo cuentan con un teléfono comunitario cuya conexión falla con frecuencia, una señal de televisión donde sólo llega un canal foráneo, una oficina estatal de correos y a veces ni siquiera eso. Los servicios de información y especialmente internet siguen siendo privilegio de unas minorías lo que supone otra exclusión, el reflejo de una inequidad más. Ante este panorama los telecentros asumen el papel de espacios para la inclusión y el uso equitativo de las nuevas

tecnologías por parte de grupos tradicionalmente marginados como mujeres, grupos étnicos, discapacitados, jóvenes de barriadas, campesinos, entre otros muchos; los telecentros son espacios de convivencia donde las comunidades tienen una herramienta para hacer escuchar su voz, desenvolverse e integrarse a la sociedad. (19)

De este modo, los beneficios potenciales de un telecentro, deben estar dirigidos a ofrecer nuevas oportunidades para diversos grupos menos favorecidos de manera que se contribuya a la equidad social y al desarrollo sostenible, lo cual puede derivarse en beneficios concretos, incluyendo mayores ingresos, mejor acceso a recursos y servicios indispensables y mejor bienestar individual y social.

Uno de los desafíos en las iniciativas de telecentros es incluir y fortalecer la perspectiva de género de manera que se contribuya a equilibrar las desigualdades en las relaciones de género en la sociedad. Inicialmente los análisis se plantean en términos de cuántas mujeres y cuántos hombres usan las TIC; sin embargo, se está avanzando en miradas desde enfoques cualitativos que caractericen cómo cada grupo usa, se apropia y saca provecho de las tecnologías; en últimas un uso equitativo tendría que ver menos con la cantidad de usuarios y usuarias y más con la calidad en el uso y su impacto.

## **Telecentros como espacios para la educación**

La educación en relación con las nuevas tecnologías gira entorno a cómo estas herramientas pueden apoyar y dotar de nuevos sentidos a la experiencia educativa hoy y cómo representan un medio para democratizar, descentralizar y desescolarizar la educación.

Este tema implica también, formar para el uso y aprovechamiento de las TIC. Muchos de quienes tienen acceso a los telecentros no encuentran mucho sentido en usarlos hasta tanto no tengan una necesidad de comunicación concreta. Sin embargo, cuando esta necesidad se manifiesta, si hay un previo conocimiento sobre las posibilidades de estas herramientas, grupos y personas las buscarán y usarán para fines concretos en beneficio particular o colectivo.

Educar sobre TIC no implica "evangelizar" en torno a sus potencialidades, si bien es necesario discutir sus virtudes, es todavía más importante quizá debatir sus riesgos. Estas herramientas pueden ser un medio más de comunicación donde las comunidades simplemente sean receptoras de información emitida por los mismos centros de poder; pueden ser instrumentos de control y vigilancia de los Estados a sus ciudadanos; o, al igual que otros medios, pueden fortalecer la invasión cultural con modelos y contenidos producidos en lugares, formas y lenguajes foráneos descontextualizados de las realidades cotidianas de las comunidades urbanas y rurales de las naciones en desarrollo.

Las TIC cada vez están siendo más utilizadas en procesos educativos, aumenta la oferta de programas de estudio a nivel técnico, pregrado y posgrado y los convenios entre universidades y centros de estudio de diversos países, lo cual a su vez, está permitiendo ampliar la demanda con estudiantes que desde un computador, en su trabajo o en su casa, reciben clases, orientaciones y en general conocimiento producido y difundido desde otros lugares.

Los telecentros ocupan en este tema un papel relevante como espacios para permitir el acceso a tales programas educativos. En una búsqueda por integrar las TIC con la educación, son varias las experiencias donde quien promueve el telecentro es una escuela y sus usuarios prioritarios son los estudiantes. Sin embargo, es necesario pensar en recursos y contenidos pedagógicos

acordes con un modelo distinto, no necesariamente presencial, de estudio y acceso al conocimiento.

En el telecentro de Tunía, al suroccidente de Colombia, se está trabajando en una propuesta encaminada a poner al servicio de colegios de la zona la Red Escolar Virtual de la Universidad Autónoma, la cual ofrece herramientas pedagógicas e información sobre distintos temas con un enfoque integral de la educación. Se trata de un portal al que pueden tener acceso estudiantes y profesores, quienes además de encontrar materiales didácticos sobre diversas materias, pueden poner en línea contenidos propios. Esta iniciativa se enfrenta a retos como la necesidad de concientizar a los profesores, acostumbrados a modelos tradicionales y temerosos de que la virtualidad pueda acabar con la escuela presencial; por el contrario la propuesta es que el profesor se apoye en las nuevas herramientas y con ello potenciar modos distintos de aprendizaje donde esté presente la creatividad, la lúdica y la posibilidad de intercambio con otros.

## A Modo de Conclusión

Se ha intentado presentar un panorama de algunos de los hilos que tejen el debate actual sobre telecentros en la región, estos debates evidencian búsquedas en cada momento de esta corta, pero rica e intensa historia del movimiento telecentrista; aunque la mirada inicial sobre el acceso ha dado paso a discusiones relacionadas con los usos y enfoques sociales de las TIC, en los últimos años la visión se ha tornado un poco más política. En general, los retos mayores son construir usos de las tecnologías en sus respectivos contextos y lograr que quienes desarrollan o analizan telecentros puedan tener voz y voto en las decisiones estatales sobre temas de telecomunicaciones; igualmente es necesaria la articulación de diversos sectores de manera que se construya y alimente una visión del para qué de las TIC y su rol en el mundo moderno.

Cientos y miles de centros de acceso público a nuevas tecnologías se están instalando en los países de la región; en diez años nuevos actores pueden estar representados en el ciberespacio, pero para ello no basta con instalar herramientas, se trata de muchísimo más que eso.

\* Palabras claves: telecentros, TIC, movimiento regional de telecentros, desarrollo sostenible.

---

**(1)** Coordinadora de telecentros, Proyecto InforCauca: Telecentros Comunitarios: una estrategia para fomentar el desarrollo sostenible. Este proyecto es desarrollado por el Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT y la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente, CUAO, en asocio con la Fundación Carvajal y 8 organizaciones locales como la Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, ACIN y un Consorcio formado por 7 organizaciones que trabajan para el desarrollo rural sostenible en el Centro del Cauca. Financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. CIID. 2000-2002. Colombia. <http://www.inforcauca.org>

**(2)** ROBINSON, Scott S. "Una Reflexión sobre el Futuro de los Telecentros en México y América Latina", Universidad Autónoma Metropolitana. México. Marzo 2001. Es coordinador del Proyecto de Telecentros de Morelos, con apoyo del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. CIID. Canadá.

**(3)** Definición a partir de la noción de telecentro del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, IDRC. <http://www.idrc.ca>

(4) <http://www.inforcauca.org>

(5) GOMEZ Ricardo y MARTINEZ, Juliana. Internet... Para qué? Pensando las tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y el Caribe. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, CIID. Canadá. Fundación Acceso. Costa Rica. 2001.

(6) GOMEZ, Ricardo, Latinoamérica en el Salón de los Espejos de Internet. Traducción libre al español por Luis Barnola. <http://www.idrc.ca> Publicado originalmente en la revista Current History, Vol. 99 No. 634, p. 72., 2000.

(7) Para mayor información sobre la tipología de los telecentros ver el artículo "Telecentros en la Mira", GOMEZ Ricardo, HUNT Patrik, LAMOUREUX Emmanuelle. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, CIID <http://www.idrc.ca>. Canadá. 1999. Un diagnóstico sobre "Telecentros para el Desarrollo Socioeconómico y Rural de América Latina y el Caribe" preparado por la FAO, la UIT y el BID, se encuentra en <http://www.iadb.org/regions.telecentros/index.htm>.

(8) Para más información: <http://www.tele-centros.org/>

(9) Para más información sobre estos encuentros: <http://www.tele-centros.org/comunidad/encuentros>

(10) CONTRERAS-BUDGE, Eduardo. "Infraestructura para los telecentros". Panel Nuevas Tecnologías: Telecentros...una opción para la democratización de las comunicaciones, políticas y regulaciones para América Latina y el Caribe. Encuentro Regional de Telecentros. <http://www.tele-centros.org/>. Ecuador. Agosto 2001.

(11) Ibíd.

(12) <http://www.aedes.com.pe>

(13) BERMÚDEZ José, Fundación Renacer. Presentación en el Encuentro Nacional de Telecentros. 14 y 15 de junio. Bogotá, Colombia. 2001. Para mayor información sobre esta experiencia <http://www.fundacionrenacer.org>

(14) MORALES, Manuel. Red de Información de la Araucanía, que gestiona 13 telecentro comunitarios en Chile. Panel "Nuevas Tecnologías: Telecentros...una opción para la democratización de las comunicaciones, políticas y regulaciones para América Latina y el Caribe". Encuentro Regional de Telecentros. <http://www.tele-centros.org/> Ecuador. Agosto 2001.

(15) ORTIZ, Rodrigo, coordinador de Sampa.org en Brasil. Panel "Nuevas Tecnologías: Telecentros...una opción para la democratización de las comunicaciones, políticas y regulaciones para América Latina y el Caribe". Encuentro Regional de Telecentros. Ecuador. Agosto 2001. <http://www.tele-centros.org/>

(16) Red Telelac, Plan de Acción, I Encuentro Regional de Telecentros de América Latina y el Caribe. <http://www.tele-centros.org/comunidad/encuentros/regional/plan.html>. Ecuador, 30 de julio al 2 de agosto de 2001.

(17) ROBINSON, Scott S. Op.cit.

**(18)** RUSSELL, Nathan. Evaluación y Aumento del Impacto de los Telecentros Comunitarios. Proyecto paralelo a la iniciativa InforCauca para fomentar el desarrollo sostenible en regiones marginadas. Desarrollado por el Centro Internacional de Agricultura Tropical CIAT y financiado por la Fundación Rockefeller. 2000-2003. Colombia.

**(19)** Encuentro Nacional de Telecentros. Sao Pablo, Brasil. 27 de junio de 2001. <http://www.telecentros.org/encuentros>