

*VI SEMINARIO NACIONAL DE LA RED DE CENTROS ACADÉMICOS PARA  
EL ESTUDIO DE GOBIERNOS LOCALES*

*Córdoba, 9 y 10 de Septiembre de 2004*

**Apropiación social de Internet para el desarrollo local: las  
experiencias de los telecentros en Argentina<sup>1</sup>**

Autor: Lic. Lago Martínez , Silvia

Lic. Sola , María de los Angeles

Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA.

**Resumen**

En la ponencia propuesta se analiza la experiencia del programa [argentin@internet.todos](mailto:argentin@internet.todos), creado en 1999, que instaló 1500 centros tecnológicos comunitarios (CTC) en todo el país con el objetivo principal de brindar acceso público y gratuito a Internet. Actualmente forma parte del Programa para la Sociedad de la información. Este programa, es propiciado y financiado inicialmente por el Gobierno Nacional con resultados sumamente heterogéneos.

Algunos de los CTC se desarrollan en el marco institucional que le brindan organizaciones de la comunidad, municipios, instituciones educativas y actores diversos que participan en procesos de desarrollo local ofreciendo las herramientas de internet para uso comunitario y en algunos casos, generando capacidades para el desarrollo de contenidos propios y promoviendo la participación de los vecinos.

La metodología de estudio es de tipo cuali-cuantitativo utilizando las técnicas de entrevista, análisis de documentos, observación no participante de las actividades de los ctc, análisis de sitios web, encuesta personal y electrónica a CTC del interior del país.

---

<sup>1</sup> El artículo propuesto expone los resultados de la Investigación acreditada por la Universidad de Buenos Aires "La apropiación Social de Internet: las experiencias de los "Telecentros" en Argentina y América Latina.

## Introducción

La temática de las tecnologías de información y comunicación se han convertido en objeto de discursos y políticas de diversos actores. Tal es así que, prácticamente el total de los países de la región cuentan con estrategias para la inserción de las TIC en la sociedad a través de iniciativas públicas, o proyectos apoyados por organismos multilaterales o instituciones nacionales.

Los modelos adoptados por los distintos países para los programas de acceso universal son diversos, así como el marco jurídico institucional que los regula. En general se brinda acceso a Internet mediante el establecimiento de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Son propiciadas, total o parcialmente, por organismos gubernamentales de cada país, por Organismos de Cooperación o por ONG's. Los nombres que se les ha dado a estas experiencias son variados: cabinas públicas, centros comunitarios de tecnología, centros de acceso comunitario, telecentros, etc.. Su característica primordial, es que se trata de espacios que procuran poner a disposición de la comunidad, servicios de tecnología de información y comunicación para su desarrollo.

El trabajo que se presenta a continuación representa un recorte de la investigación "La apropiación social de Internet: las experiencias de los "telecentros" en Argentina y América Latina"<sup>2</sup>.

### Los Telecentros en Argentina: descripción del programa

En la Argentina se crea, en 1999, el programa [argentin@internet.todos](http://argentin@internet.todos) que por sus alcances, presupuesto asignado, cobertura territorial y objetivos propuestos, es el más importante a nivel nacional. Instaló alrededor de 1350 centros tecnológicos comunitarios (CTC) distribuidos en todo el territorio nacional<sup>3</sup>. Se suman 1745 bibliotecas populares, hoy integradas al proyecto CTC.

El programa tiene como objetivo, según sus documentos fundacionales, extender el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los sectores de la población en condiciones de desventaja socioeconómica o geográfica.

En la actualidad forma parte del Programa para la Sociedad de la Información<sup>4</sup>, que depende de la Secretaría de Comunicaciones bajo la órbita del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, pero su historia es la manifestación de la política errática de los sucesivos gobiernos en esta materia.

El programa, como señaláramos anteriormente, constituía y constituye un proyecto de gran envergadura como política pública, tanto por su cobertura territorial como por su alcance

---

<sup>2</sup> El proyecto se desarrolló en el marco del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información del Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales de la UBA.

<sup>3</sup> Operativamente los CTCs son definidos como "redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico o en localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica, y que se encuentran insertas dentro de un sistema general de CTC con subsistemas autónomos de capacitación y desarrollo de contenidos, cuya gestión puede ser realizada en forma centralizada por una entidad distinta a la Secretaría de Comunicaciones" (Informe de la Secretaría de Comunicaciones, Presidencia de la Nación, s/f).

<sup>4</sup> El Programa para la Sociedad de la Información incluye los siguientes subprogramas: Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), Apoyo Tecnológico para la Discapacidad (AteDis), Programa de Desarrollo Microempresarial en la Sociedad de la

presupuestario. Fue financiado por el Estado y la participación de los actores sociales estuvo dada únicamente por la inserción de los centros en instituciones huésped. Los CTC se instalaron en Instituciones huésped de acuerdo a la siguiente distribución: 36% en establecimientos educativos/universidades; 25% en fundaciones/asociaciones civiles; 20% en municipios/comunas; 7% en bibliotecas públicas; 12% en cooperativas, sindicatos, organismos de gobierno y otros.

Inicialmente los centros se equiparon con 5 PC, 1 scanner, 2 impresoras, 1 webcam, sillas y escritorios, software educativo y de oficina y se bonificó una línea telefónica para la conexión a Internet. A poco de andar se evaluó que varios de los centros nunca abrieron sus puertas, otros perdieron equipo en el camino y muchos fueron aprovechados con fines políticos por sus responsables. No se pagaron salarios para la atención de los centros en ningún momento del programa y esto fue resuelto de diversas formas por las organizaciones o municipios huéspedes.

En el año 2001, luego de dos años de iniciado el proyecto, se realizó un diagnóstico parcial y se reformularon los objetivos, pero éstos nunca se llevaron adelante.<sup>5</sup> La caída del gobierno y la crisis económica, política y social del país acentuó la ya difícil situación del proyecto. El PSI se encontraba en una situación de desfinanciamiento. En el 2001 se calculaba que más de 700 CTC estaban en funcionamiento, la mitad de ellos sin conexión a Internet.

Desde la selección de las organizaciones, así como durante el proceso de instalación, el programa no tuvo como preocupación la cuestión del rol de los CTC en la comunidad. Es así que las cuestiones más de tipo procedimental, fueron las que primaron por sobre la orientación y el sentido de la iniciativa.

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

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

Lo cierto es que los CTC fueron abandonados a su suerte. Las entrevistas y encuestas<sup>6</sup> realizadas en la investigación dan cuenta de tal situación y de las estrategias que utilizaron para la supervivencia, con enormes dificultades económicas y de capacidad de gestión. Algunos responsables

---

Información (PRODEMISI), proyecto CIVITAS, destinado a brindar presencia en Web a los municipios y otros organismos argentinos, proyecto TELEMEDICINA destinado a coordinar centros que brindan telemedicina. [www.psi.gov.ar](http://www.psi.gov.ar)

<sup>5</sup> La Historia de los CTC está tomada en parte del trabajo *Centros tecnológicos Comunitarios. La experiencia argentina*, realizado en marzo de 2002 por Roxana Bassi y Silvia Rabadán, ambas ex funcionarias del programa. Allí señalan que en el año 2001 se realizó una encuesta que no fue concluida y se visitaron 300 CTC.

<sup>6</sup> Se realizaron en total trece entrevistas en profundidad.

de CTC comenzaron un movimiento en defensa de sus logros y para su continuidad, consecuente con el contexto de movilización general de la sociedad argentina luego de diciembre de 2001. Los centros con mayor dinamismo, se vincularon, debatieron virtualmente y gestaron la actual red de CTC [www.redctc.org.ar](http://www.redctc.org.ar). La Red agrupa a CTC de diversos puntos del país, cuenta con un conjunto de "voceros de la red nacional de CTC" (más de 200) que representan a todas las provincias. La red (documento marco <http://www.redctc.org.ar/propuesta.htm>) promueve la realización de reuniones provinciales de CTC que estén destinadas a analizar la situación y gestión de los mismos, compartir experiencias y elegir representantes. En este marco se realizaron varios encuentros que fueron convocados por los centros de las diferentes localidades, en Salta, Mendoza, Misiones, Tucumán, Jujuy y Río Negro. Algunos contaron con el apoyo del PSI y la presencia de sus autoridades. También se organizaron encuentros que no fueron convocados por los CTC de la red, por ejemplo, el iniciado por la Universidad Nacional de Río Cuarto.

Recién en el año 2003 se retomó el programa a la luz de un nuevo proyecto político y en concordancia con la direccionalidad de la política del Estado Nacional, se redefinió el objetivo del Programa: *"rearticular los CTC hacia el área de la producción y el trabajo, sobre todo para los jóvenes emprendedores de los sectores más pobres de la población. Los CTC deben convertirse en nodos que detecten potenciales jóvenes capaces de llevar adelante microemprendimientos que los ayuden a generar proyectos, los que serán presentados a través del CTC. Para este fin se brindará capacitación a los jóvenes desde la Secretaría"*. (De las entrevistas a funcionarios del proyecto)

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

Si bien los alcances de estas definiciones políticas aún parecen no tener su correlato en el territorio, se están llevando a cabo algunas acciones en éste sentido. Se otorgaron cien becas a coordinadores de CTC para capacitarse en cursos de teletrabajo. El emprendimiento se desarrolla en el marco del plan nacional de teletrabajo apoyados por UNESCO, con la idea de que los *"coordinadores de los CTC adquieran conocimientos básicos sobre las nuevas modalidades de trabajo que abren las TICs y puedan multiplicarlos al público usuario de los Centros"* en:

[http://www.psi.gov.ar/Noticias/noticia\\_teletrabajo.htm](http://www.psi.gov.ar/Noticias/noticia_teletrabajo.htm)

## **Consideraciones sobre los CTC y sobre la metodología de abordaje:**

Entendiendo que el fenómeno de Internet no se reduce simplemente a una red de computadoras interconectadas por servidores y sistemas de telecomunicaciones, sino como una tecnología construida histórica y socialmente, en la cual confluyen elementos materiales y sujetos sociales que intervienen en su generación y utilización. En ese marco, se investiga, por un lado, el uso y las prácticas que realizan los usuarios de los CTC, entendiendo por *uso* a la utilización que las personas hacen de su recepción en relación con sus prácticas cotidianas. Por otro lado, se indaga sobre la organización de los CTC, su funcionamiento, avances, continuidad y formas de capacitación, como agentes de difusión y acceso a Internet de todos los sectores sociales.

Para llevarlo a cabo se desarrolló una metodología cuali-cuantitativa; se utilizaron las técnicas de entrevista, observación no participante y encuesta. El relevamiento cualitativo en los CTC se llevó a cabo desde octubre de 2003 hasta mayo de 2004. La observación y las entrevistas se realizaron en las zonas oeste y norte del Gran Buenos Aires, en Capital y en localidades del interior de la Provincia de Buenos Aires. Se entrevistaron a funcionarios y ex funcionarios del programa, se analizaron los sitios web de los CTC y se llevó a cabo una encuesta personal y electrónica a los Centros de todo el país<sup>7</sup>.

La metodología utilizada permitió incorporar la perspectiva de diversos actores de la experiencia y observar la interacción entre ellos y con el medio ambiente de las instituciones.

### **El proyecto, los usuarios y el contexto**

Al analizar la distribución de los CTC encuestados en relación con el tamaño de la ciudad / localidad se observa un 33 % de CTCs en ciudades de más de 100 mil habitantes, 10% hasta 50 mil, 18% hasta 10 mil, 18% hasta 2000 y un 8% en comunas de menos de 2000 personas. Es decir que, el universo de CTC que forman parte de la muestra responde a una diversidad de escalas en lo que hace a su anclaje territorial.

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

---

<sup>7</sup> La encuesta fue remitida a todas direcciones de correo electrónico de los CTC que figuran en la página oficial del Programa con ese dato. También se difundió a través de la Red de CTC. Las que se realizaron en la ciudad de Buenos Aires se tomaron personalmente dado que no se obtenía respuesta por e-mail. La localización de los centros resultó muy difícil, en Buenos Aires y GBA gran parte de los CTC consignados en [www.ctc.gov.ar](http://www.ctc.gov.ar) no existen o cambiaron sus teléfonos. Las direcciones de correo electrónico en más de un 50 % no son las consignadas con la consiguiente devolución del mensaje sin llegar al destinatario.

Internet por falta de recursos para el pago de proveedores u obsolescencia del equipamiento informático. Su actividad se centra en el dictado de cursos de capacitación básica y apoyo escolar, en la mayoría el CTC es atendido por voluntarios o personas que cuentan con planes del Programa Jefes y Jefas de Hogar.

En las localidades pequeñas<sup>8</sup> cumplen una función importante para la comunidad, que es asumida –según las encuestas respondidas- por los gobiernos municipales, escuelas de educación primaria y media, bibliotecas populares y organizaciones de la comunidad. Se localizan en la región del NOA, en Misiones, en Córdoba, Río Negro y en la Provincia de Buenos Aires. Allí los servicios que brindan exceden la conexión o el dictado de cursos de computación, también diseñan folletería, tarjetas, certificados, diplomas, cédulas escolares, realizan transcripciones de trabajos, construyen bases de datos o digitalizan bases que solo existen manualmente (por ejemplo de nacimientos). Los que no se encuentran en centros educativos apoyan las actividades de docentes y alumnos de escuelas de la zona y los capacitan, colaboran en las búsquedas con las bibliotecas. Prestan sus servicios a las instituciones locales: municipio, registro civil, bomberos, etc. En relación con Internet apoyan a las organizaciones de la comunidad en la búsqueda de información y facilitan la conectividad con organizaciones afines. Realizan trámites on line y hasta prestan un servicio a comerciantes y productores de revisión de su e-mail. Algunos dictan cursos con cierto nivel de complejidad (por ejemplo AutoCAD), diseño de páginas web, y los que no lo hacen tienen una fuerte demanda para ello, sumado a los cursos con reconocimiento institucional (con puntaje para docentes por ejemplo). También se demanda mayor velocidad para la navegación dado que los centros cuentan con conexión dial up. Si bien la mayoría no cuenta con página web ésta se encuentra en construcción o está entre sus proyectos diseñarla. Mantienen el CTC abierto entre 8 y 14 horas y cuentan con personal remunerado y voluntario. El personal rentado es costado por la Institución huésped, por recursos del propio CTC o por planes jefes y jefas de hogar.

En algunas localidades – generalmente pequeñas e intermedias – los CTC se encuentran alojados en las sedes del gobierno local. Según lo observado en las encuestas por CTC localizados en los municipios de la región NOA, NEA y en la Provincia de Buenos Aires, si bien los CTC funcionan en dependencias municipales, no estarían integrados a la estructura del municipio. En algunos casos articulan y ponen a disposición del gobierno local su equipamiento. A diferencia de otro tipo de instituciones huésped, los ctc instalados en municipalidades parecen haber incorporado nuevos servicios –básicamente diseños de páginas web y cursos – en relación con los que se brindaban al inicio.

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

---

Las dificultades fueron enormes lo que retrasó el trabajo de campo y no permitió obtener una muestra representativa en cuanto a su número aunque muy interesante desde una mirada cualitativa.

Las que se encuentran alojadas en instituciones educativas de nivel primario y secundario, inclusive en establecimientos de educación para adultos, tienen como población objetivo a los docentes y estudiantes, a quienes capacitan y apoyan en tareas escolares aunque se encuentra abierto al público en general. En la mayoría de los casos es la cooperadora de la institución la que sostiene el personal, el mantenimiento y los insumos.

Las razones por las cuales las organizaciones huésped decidieron instalar un centro tecnológico tienen puntos de coincidencia, los que se observan muy claramente en las entrevistas y encuestas realizadas a los actores involucrados. Las expresiones relevadas dan cuenta de ello:

*"...la igualdad de oportunidades (...) que sea pobre la zona no significa que no conozcan la comunicación, pues es una zona de alto riesgo social..."*

(GBA , zona norte)

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

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

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

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

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

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

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

No en todas las organizaciones se registra una preocupación por el tema del acceso a Internet previo a la instalación del CTC. La forma en que conocieron y se incorporaron al proyecto no tiene grandes diferencias, la mayoría se presentó a una convocatoria, a veces en forma casual. La opinión

---

<sup>8</sup> Nos referimos a Localidades de menos de 25.000 habitantes y comunas en zonas rurales de menos de 3000 pobladores.

sobre la marcha del programa es en general negativa, el aprovechamiento político del programa y la falta de apoyo, financiamiento y seguimiento una vez instalado el CTC, hicieron que en muchos casos se desviaran los objetivos del mismo.

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

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

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

Los centros no cuentan con financiamiento gubernamental, todos recibieron el equipamiento y la capacitación inicial, una parte continúa percibiendo el pago de la línea telefónica (hasta \$100) y algunos pocos el pago del proveedor de Internet (existe un convenio con las telefónicas), ninguno recibe fondos para el mantenimiento, los insumos y el pago de salarios. En Capital y GBA fue disminuyendo el personal que atiende el CTC y los equipos no se pueden renovar ni mantener, en consecuencia cuentan con menos PCs que las que tenían originalmente porque no están en funcionamiento. En las Localidades del interior la situación es diferente, en algunos casos han incorporado o mejorado los equipos, cuentan con un mejor mantenimiento y por lo tanto han ampliado o al menos mantenido sus servicios. Esta situación obedece a las estrategias que han desarrollado para la supervivencia y a la mayor necesidad de los vecinos de mantener el centro tecnológico allá donde las fuerzas del mercado no consideran rentable la proliferación de cibercafés o locutorios. Estas estrategias van desde cobrar un abono de \$1 por mes, implementar bonos contribución, cobro de determinados servicios (impresión, navegación, cursos) con aranceles económicos (% 0,50 la hora de navegación), brindar servicios a comerciantes, productores o instituciones públicas o privadas de la zona, hasta la recepción de donaciones por parte de empresas u organizaciones de la zona. Los cursos de computación en general se pagan (en algunos casos \$5 por mes) salvo los que están dirigidos a escolares y docentes. Estas iniciativas dan como resultado que en la mayoría de estos centros se soporte el mantenimiento, los insumos y hasta el pago de salarios con recursos propios del CTC.

*"...nosotros lo que logramos con ese bonito contribución es comprar insumos, hacer alguna que otra reparación ..."*

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



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

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

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

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

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

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

*"Por ejemplo en la Puna, en Pastos Chicos, no tienen conexión, entonces el coordinador baja, se conecta, levanta los mensajes y así funcionan."* (de las entrevistas a ex funcionarios)

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

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

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

En cuanto al desarrollo de los sitios web de los CTC, son una minoría los que tienen su propia página. Aún aquellos que han logrado su diseño y sostenimiento, no se caracterizan por la producción de contenidos propios sino más bien por la difusión de los servicios que el CTC ofrece a la comunidad.

En algunos casos el CTC integra el sitio de la institución que lo aloja como una página más, mientras que en otros, se trata de un sitio inclusive con dominio propio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*"...siempre estamos pensando cómo obtener mejores resultados, pero el trabajo más grande es incorporar a la gente de la villa, mucha gente me pregunta si es necesario tener secundario para hacer cursos de computación..."* (CTCs del Gran Buenos Aires)

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

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

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

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

A partir del análisis de las encuestas es posible identificar que algunos CTC representarían espacios de articulación entre diversos actores. Esto no estaría relacionado tanto al tipo de institución huésped sino más bien a las estrategias de apertura y relacionamiento con la comunidad que los CTC se han dado.

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

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

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

## **CONCLUSIONES**

La perspectiva del desarrollo local consiste en la utilización y valorización de los recursos locales orientados a promover el bienestar de la comunidad. Atendiendo a que las tecnologías de información y comunicación afectan de manera creciente las condiciones locales e influyen directa e indirectamente en el desarrollo local, los telecentros pueden ser un recurso estratégico y las instituciones que los sostienen un actor clave.

La ausencia de una política coherente orientada a la promoción y sostenimiento de los Centros Tecnológicos Comunitarios, hizo recaer sobre las instituciones la total responsabilidad de la marcha del Programa. Desde CTC totalmente abandonados y cuyo equipamiento ha desaparecido, hasta centros que funcionan con una gran inserción local y que se han transformado en un actor social importante en la comunidad.

Sin embargo, en la mayoría de los CTC predomina la visión del servicio a brindar. En consecuencia, en las zonas en las que el CTC dejó de ser el único lugar para acceder a Internet, comenzó a funcionar de la misma manera que los cibercafé, con menos capacidad técnica pero a un costo menor o nulo. De allí que (como surge de nuestro relevamiento), los principales usuarios de los CTC son personas desocupadas y estudiantes. Los primeros los aprovechan como espacio de aprendizaje para su inserción laboral, mientras que los segundos los usan para la búsqueda de información en sus tareas escolares.

A partir del último cambio de gobierno, el proyecto CTC fue revisado y reformulado. En los objetivos originales se daba prioridad al acceso a las TIC por parte de los sectores sociales menos favorecidos, estaba prevista la inserción local y el desarrollo de microemprendimientos y proyectos productivos, pero no se trataba de la orientación prioritaria. En la actualidad, por el contrario, el proyecto se está centrando en el trabajo y apunta a transformar a los CTC en espacios para facilitar la producción local, esta decisión política no parece mostrar por el momento su impacto en el accionar de los CTC.

Parece difícil pensar que estos CTC puedan cumplir ese rol sin un reforzamiento de la capacidad de gestión, de la capacitación de los responsables, del reforzamiento del equipamiento y de los recursos humanos y económicos en general.

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

## BIBLIOGRAFIA

- ALADI/SEC: "La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI". Estudio 157. Rev 1, 30 de julio de 2003.  
<http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/inicio2004>
- CASTELLS, M.: "La ciudad informacional. Tecnologías de información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional". Alianza Editorial, Madrid, 1995
- CASTELLS, M.: "La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red". Alianza Editorial, Madrid, 1996
- CASTELLS, M.: "La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad". Plaza Janés Editores, Barcelona, 2001.
- CEPAL: "Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe". Preparado por Jorge Katz, Martin Hilbert para ser presentado a la Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Bávaro, República Dominicana, 29 al 31 de enero de 2003) Santiago de Chile, julio de 2003. <http://www.eclac.cl/publicaciones>
- CEPAL: "América Latina y el Caribe en la transición hacia una sociedad del conocimiento. Una agenda de políticas públicas". *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, Junio de 2000.
- FINQUELIEVICH, S: "Informática comunitaria: la solidaria red de redes". *Jornadas Internet: Herramienta para el desarrollo social*. Buenos Aires, junio de 2000.
- GOMEZ, R; HUNT, P y LAMOREAUX, E: "Telecentros en la mira. ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social?". *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, Junio 1999.
- GURSTEIN, M: *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*, Idea Group Publishing, Hershey, USA, 2000.
- KATZ, J. Y VENTURA DIAS, V: "La transición hacia una sociedad del conocimiento" *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, Junio de 2000.
- MATTELART, A.: "La Mundialización de la comunicación". Paidós, Buenos Aires, 1998.
- MATTELART, A.: "Historia de la sociedad de la información". Paidós, Buenos Aires, 2002.
- PROENZA, J; BASTIDAS BUCH, R y MONTERO, G: "Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe". *Documento de trabajo*, FAO, UIT, BID, Febrero 2001
- ROBINSON, S: "Telecentros en Latinoamérica". Video IDRC, Cánada.  
<http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connectivities/cangovt-e.asp#telecentres>

- BASSI, R. y RABADAN, S.: "Centros Tecnológicos Comunitarios: La experiencia argentina", en *Evento sobre Apropiación Social de las TICs en América Latina y el Caribe*. Perú, marzo de 2002.
- COORDINACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (2001): *Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Estado inicial, informe de avance, formulación estratégica y plan de acción*. [<http://www.nacion.ar/PSI/download/LIBROSI.zip>] SeTCIP, Presidencia de la Nación. Bs. As. (2001).
- GARCIA CANCLINI, N.: "Negociación de la identidad en las clases populares" en *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. Ed. Grijalbo. México, 1997.
- VERON, E.: "La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad". Ed. Gedisa. Buenos Aires, 1987.