

TELECENTROS: ARTEFACTOS DE INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA DEMOCRACIA EN LA SOCIEDAD RED

ERIKA SILVA URBANO

esilvau@gmail.com

Consultora

En el artículo se sostiene que la desigualdad presente en la sociedad también se propaga en la dimensión digital, generando una brecha tanto en el acceso como en los niveles de apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación. Por este motivo, el Estado ha desarrollado estrategias de innovación que buscan disminuir la distancia y generar vínculos con los sectores más vulnerables de la sociedad. En particular, se analiza como en los últimos años se han implementado en Chile los Telecentros como política pública de disminución de la brecha digital.

Palabras claves: Telecentros, sociedad red, participación ciudadana, democracia, Chile.

TELECENTRES: INNOVATION TOOLS IN THE SERVICE OF DEMOCRACY IN A NETWORKED SOCIETY

This article claims that inequality extends to the digital world, thus generating a gap in access as well as in levels of usage of information technology and communication. Therefore, the state has developed innovation strategies that try to reduce the gap and to generate links with society's most vulnerable sectors. It analyzes how in the last few years Chile has implemented Telecentres as public policy for reducing the digital divide.

Keywords: Telecentres, web society, citizen participation, democracy, Chile.

INTRODUCCIÓN

Si nuestra actual democracia en Chile fuera una dentadura, estaría llena de caries. La frágil democracia representativa, sustentada en un tejido social debilitado, colapsó en una estructura política que hasta hace unos años parecía seguir siendo funcional a las adormecidas demandas de la población. Las coordinadas a partir de las cuales la ciudadanía se organizaba para dar cuerpo a la democracia parecieran ser cañerías que han explotado, sin poder contener a una multitud que ya no se contenta con depositar la confianza absoluta en sus representantes del parlamento, del municipio, o del propio gobierno. La Sociedad del Conocimiento o la Sociedad Red, como la denomina Jan van Dijk en su obra *De Netwerkmaatschappij* (La Sociedad Red), término que ha sido difundido y popularizado por Manuel Castells, ofrece un escenario nuevo en el cual la democracia, al menos como la conocemos hasta ahora, se sitúa con cierta incomodidad.

La ciudadanía, principalmente los sectores más excluidos de esta Sociedad Red, requieren de puentes que le permitan fortalecer los vínculos que le acercan a la clase gobernante para hacer llegar su voz y también para poder hacer un uso efectivo de los servicios que el Estado entrega vía web. Servicios que van desde la mera información a la transacción de servicios, avanzando progresivamente hacia mecanismos que fortalecen la participación ciudadana activa. En este contexto la participación ciudadana, “no sólo es un valor en sí mismo, sino también contribuye a la consolidación democrática al controlar y limitar el poder del Estado; estimula el compromiso de los miembros de la comunidad en el procesamiento y solución de las demandas sociales; desarrolla una cultura democrática de tolerancia; y por último, crea nuevos canales de los tradicionalmente empleados por los grupos de presión para articular intereses y enriquecer los flujos de información”. (Márquez, Sanhueza, De Ferrari, Mujica González y Cáceres, 2001:10)

En Chile, al igual que en muchos otros países, se ha instalado el movimiento de *indignados* como respuesta a una clase política excluyente y arrogante. La mala evaluación de la clase política por parte de la ciudadanía, constatado en las encuestas de evaluación de gobierno, las cuales también arrojan información sobre la evaluación de la oposición (Adimark, 2012), la ha despertado de su abulia y ha puesto en tela de juicio, no solo la democracia que hemos ido configurando, sino también las bases estructurales de una sociedad neoliberal. “Mucha riqueza, po-

cos beneficiarios, crecimiento estancado, país aletargado, intereses atrincherados, reformas diluidas, poca competencia, baja competitividad, poder concentrado, democracia puesta en jaque. Un gobierno que en lugar de domesticar a las críticas que ha concebido, ahora vive aterrorizado por ellas (...) creando así un país poblado por personas obligadas a diluir la esperanza; a encoger las expectativas” (Dresser, 2009).

Los gobiernos en Latinoamérica operan sobre desigualdades históricas heredadas (Gascó, 2004), y esta asimetría en el peso específico de quienes gobiernan y de quienes han sido gobernados, son parte de algo más parecido a una mesa coja que a un círculo virtuoso.

En este escenario global hay algo claro y de consenso: las TIC son una herramienta propia de la innovación que necesariamente han irrumpido para atenuar esta asimetría y de seguro ofrecen posibilidades y potencialidades que prometen nivelar la *mesa coja*, sin embargo no resulta nada de fácil, al parecer, el diseño de políticas públicas que converjan para entregar soluciones rápidas y acertadas que sean capaces de responder a una ciudadanía cada vez más exigente, ciudadanía que al mismo tiempo opera en contexto de desigualdad. La solución está en manos de políticos y de los funcionarios públicos que forman parte de una cultura caracterizada por rituales burocráticos, lentos en su ejecución, que con gran dificultad se van integrando y respondiendo al escenario político, social y tecnológico.

La mirada parcializada de los procesos también ha sido una de las deficiencias más evidentes: el discurso político suele desmembrar los temas TIC en los programas de gobierno, suponiendo ingenuamente que es un tópico especial, sin comprender que éstas son un medio para revitalizar todas las dimensiones asociadas a la gobernabilidad y a la gobernanza, por tanto es absurdo separar temas de desigualdad de base, de derechos digitales, de políticas de apropiación social de TIC, la participación ciudadana, de transparencia, de eficiencia y eficacia del Estado, pues las TIC no son sino un vehículo para afinar la democracia en todas sus dimensiones.

Contar con información a un clic de distancia cambia la configuración de lo que la Nueva Gestión Pública (NGP) denomina “clientes” y lo que las corrientes neopúblicas aclaman como “ciudadano”, al disminuir la lejanía y los tiempos necesarios con que el aparato público puede relacionarse con ellos. La NGP caracteriza-

da, en teoría, por tener como principal foco de atención la afinación de procesos para obtener una gestión de calidad, valorando en este contexto los aportes de las TIC, ha fallado en la implementación de soluciones al tener una mirada predominantemente tecnocéntrica, renunciando a una mirada sistémica en donde todos los elementos propios que constituyen la democracia son alterados desde el enfoque de la Sociedad Red. En este escenario el ciudadano no es solo un *cliente a quien hay que tratar bien*, es también un sujeto activo que cada vez exige tener más espacio para participar en el diseño y gestión de las políticas públicas.

En este escenario los telecentros surgen como un artefacto del Estado innovador que pareciera materializar aquello que entendemos como *gobierno-cercano*. Las TIC se caracterizan por ofrecer servicios multidimensionales a los ciudadanos, que les permiten satisfacer una gran gama de necesidades asociadas principalmente al acceso a la información significativa tanto a nivel personal, familiar o comunitario. Por otra parte las TIC permiten también establecer vínculos con el Estado y con comunidades de interés, lo que le permite a los individuos gestionar conocimiento, de modo tal que afina y depura la capacidad de organizarse de la ciudadanía para poder hacer llegar su voz con mayor facilidad a los núcleos de poder, haciendo uso de los espacios que el propio Estado despliega.

La posibilidad de interactuar de modo asincrónico y desde el lugar que sea, amplía la posibilidad de los ciudadanos para compartir información y realizar las coordinaciones necesarias para enfrentar objetivos compartidos. Claramente estos nuevos dispositivos hacen que el flujo de la información sea mucho más eficiente y eficaz, poniendo a prueba la capacidad real del Estado y sus reparticiones para interactuar con esa parte de la ciudadanía particularmente empoderada. Sin embargo, creer, pensar o imaginar que todos los sectores de nuestra ciudadanía están igualmente empoderados es un juicio liviano, pues aún persisten en Chile brechas de acceso y también brechas profundas respecto a los niveles de apropiación social de las TIC. Es así que a pesar del valor público que tienen los telecentros, aún hay un gran listado de tareas pendientes, fuertemente amparadas en la voluntad política, que se deben implementar para que estos espacios comunitarios tengan un mayor impacto en la ciudadanía.

I. EL ACCESO A LAS TIC: UN DERECHO HUMANO EMERGENTE

La Cumbre sobre la Sociedad de la Información realizada en Túnez en 2005 (Cumbre de Túnez, 2005) por Naciones Unidas y la UIT, que dio como origen al documento llamado *Compromiso de Túnez*, es uno de los primeros documentos emanados de este organismo de consenso mundial que pone en el centro de la discusión el rol de las TIC en los Estados, visualizando su potencialidad como una palanca para el desarrollo humano. A partir de este documento emanaron con fuerza a nivel mundial la rearticulación y resignificación de las cartas de navegación que daban cuerpo a las estrategias digitales en los diferentes países.

El valor de las TIC para los Estados y la potencialidad que tienen éstas para atenuar brechas sociales de sustrato, fueron poco a poco situándolas como un agente que permite ser un vehículo potente para poder potenciar el ejercicio de derechos esenciales presentes en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

La Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet firmada por el Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión, la Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP), realizada en Washington D.C., 1 de junio de 2011, señala explícitamente en los principios generales que “deben fomentarse medidas educativas y de concienciación destinadas a promover la capacidad de todas las personas de efectuar un uso autónomo, independiente y responsable de Internet” (ONU, OSCE, OEA y CADHP, 2011).

Este documento hace también referencia al acceso a internet, señalando que “los Estados tienen la obligación de promover el acceso universal a Internet para garantizar el disfrute efectivo del derecho a la libertad de expresión”. Señala además la importancia de establecer mecanismos regulatorios para fomentar el acceso de los sectores más pobres y de los sectores rurales más aislados.

Uno de los puntos más importantes que destaca es que el Estado debe apoyar directamente, para poder facilitar el acceso de los excluidos, incluyendo la crea-

ción de centros comunitarios de tecnología de la información y la comunicación (TIC) y otros puntos de acceso público (ONU, OSCE, OEA y CADHP, 2011). Estos centros de acceso suelen denominarse telecentros o infocentros. También cumplen labores de esta naturaleza las bibliotecas o escuelas abiertas a la comunidad dependientes del Estado que ofrezcan acceso y capacitación a los usuarios a costo cero o muy bajo. Gran parte de los países del mundo han diseñado políticas públicas que les han permitido levantar redes de telecentros. Algunas de ellas, presentes en Latinoamérica, son:

- Fundación Infocentro en Venezuela www.infocentro.gob.ve
- Joven Club en Cuba www.jovenclub.cu
- Infoplazas en Panamá <http://infoplazas.ning.com/>
- Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio en Chile www.telecentros.cl

La declaración, por su parte, deposita también, dentro de las tareas del Estado, la labor de generar conciencia del uso adecuado de internet y los beneficios que esta puede entregar y alienta a poner especial atención a focalizar esfuerzos hacia sectores pobres, niños, ancianos y en sectores rurales aislados, procurando en cada una de las iniciativas estatales el acceso equitativo a internet para personas con discapacidad y los sectores con mayores índices de vulnerabilidad. Este punto hace un énfasis que resulta a todas luces importante ligado a los puntos anteriores, pues plantea que el mero acceso a las TIC a través de los espacios públicos o privados, destacando que tan importante como cautelar el acceso es cautelar la implementación de políticas que aseguren la apropiación social de las TIC, promoviendo el uso profundo y con sentido para poder hacer del acceso a internet una palanca que asegure el desarrollo de los sectores más excluidos.

Según el documento emanado de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de agosto de 2011, del Sexagésimo sexto período de sesiones, Tema 69, respecto a la “Promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión”, presentado por Frank La Rue, se reitera que los Estados tienen “la obligación positiva de promover o facilitar el disfrute del derecho a la libertad de expresión y los medios necesarios para ejercer este derecho, lo que incluye a Internet” (ONU, 2011). Desde esta mirada los Estados deben comprender el rol esencial que cumple internet para gozar no solo del derecho a la libertad de

expresión, “sino también otros derechos, como el derecho a la educación, el derecho a la libertad de asociación y de reunión, el derecho a la plena participación en la vida social, cultural y política, y el derecho al desarrollo social y económico” (ONU, 2011).

El Relator Especial insta a los Estados a apoyar la formación de aptitudes en tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), que pueden ir desde los conocimientos básicos para poder navegar, hasta usos profundos que permitan a los ciudadanos fiscalizar e incidir en la gestión pública. Señala además que se debe prestar especial formación a los sectores más excluidos y vulnerables dentro de los que incluye a las víctimas de la pobreza, para de este modo “fortalecer la voz de los que no tienen poder” (ONU, 2011). El Relator señala que:

El acceso a Internet permite a las personas desfavorecidas, marginadas o víctimas de discriminación obtener información, hacer valer sus derechos, y participar en el debate público sobre los cambios sociales y políticos. Además, Internet permite a las minorías y los pueblos indígenas expresar y reproducir sus culturas, lenguas y tradiciones, preservar su patrimonio y hacer una contribución útil a los demás en un mundo verdaderamente multicultural. Sin embargo, para que los usuarios puedan aprovechar plenamente las posibilidades de Internet, los conocimientos básicos en TIC son esenciales (ONU, 2011).

El Relator recalca la responsabilidad de los Estados en generar políticas que aseguren la equidad en el acceso, razón por la cual se deben tomar medidas que aseguren el acceso efectivo a los ciudadanos con discapacidad.

Para asegurar el cumplimiento de estas obligaciones, la Unión Internacional de Telecomunicaciones ha recomendado los siguientes principios para la accesibilidad a las TIC: igualdad de acceso, equivalencia funcional, accesibilidad, asequibilidad, y diseño para todos, basado en los principios de no discriminación de ningún tipo, incluso por motivos de raza, color, sexo, idioma, discapacidad, origen económico, o cualquier otra condición (ONU, 2011).

Para tal efecto insta a los Estados a generar estrategias para garantizar el acceso a conectividad, ya sea de modo privado o comunitario, principalmente en los sectores más aislados y más excluidos. Señala además que ya que Internet se ha convertido en una herramienta indispensable para la plena participación, los Estados deben integrar políticas y estrategias efectivas, concretas y participativas “para que Internet esté ampliamente disponible y sea accesible y asequible para todos” (ONU, 2011). Dentro de las principales recomendaciones que incluye las Naciones Unidas en este documento destacan:

1. Usar las TIC para promover una cultura de paz.
2. Implementar medidas que aseguren la puesta en marcha de formación que permita incorporar el uso de las TIC y de internet en toda la población.
3. Procurar que los Estados favorezcan el contenido web de los sitios en idiomas de las minorías y de los pueblos indígenas. Del mismo modo debe implementar soluciones que le permitan a las personas con discapacidad tener acceso a la información.
4. Aplicar perspectiva de género para el acceso a internet y para su uso efectivo.
5. Comprender que el “acceso a la información, la capacidad de ejercer el derecho a la libertad de expresión y la participación de todos los sectores de la sociedad logrados gracias a Internet es esencial para una sociedad verdaderamente democrática”.

2. ESTRATEGIAS DIGITALES: LAS TIC EN LA POLÍTICA PÚBLICA DE CHILE

Respondiendo a este contexto mundial, en donde las TIC se vuelven un elemento gravitante de la sociedad, Chile ha contado hasta ahora con tres documentos en los cuales ha fijado agenda operando como una hoja de ruta que ha señalado al país el camino que debe emprender con respecto a los temas digitales.

GOBIERNO DEL PRESIDENTE EDUARDO FREI

En el gobierno del Presidente Frei (1994-2000), se elaboró el documento denominado “Chile: Hacia La Sociedad de la Información”. Informe al Presidente de la República realizado por la Comisión Presidencial Nuevas Tecnologías de Infor-

mación y Comunicación constituida por Decreto Supremo el 1 de julio de 1998 (Gobierno de Chile, 1998). El contenido del documento tenía como objetivo el posicionamiento de los temas digitales en la esfera pública, para lo cual desarrolló 61 propuestas. El contenido de estas propuestas apuntaba principalmente a:

- Consolidar el Programa Enlaces y proyectarlo hacia una Segunda Fase que incluya todos los establecimientos educacionales de Chile, robusteciendo la formación de profesores y el desarrollo de contenidos.
- Impulsar el desarrollo científico y tecnológico, promoviendo la integración de todas las universidades a institutos de investigación chilenos en la red de alta velocidad REUNA2.
- Impulsar el Programa Nacional de Quioscos de Información y Telecentros Comunitarios en Internet, con la meta de que hacia el 2006 todas las comunas dispongan de estos medios públicos de acceso.
- Impulsar el desarrollo de un marco jurídico que valide el uso del documento y la firma digitales, tanto para el Estado como para el desarrollo del comercio electrónico.
- Agilizar la tramitación y promulgación de la Ley sobre Protección de Datos Personales que cautela los derechos de las personas.
- Adecuar el Marco regulatorio para el desarrollo de Internet y otros servicios de valor agregado en Chile, orientado a reducir los costos de acceso mediante una mayor transparencia y competitividad de los mercados.
- Iniciar el desarrollo de una segunda fase de una Red Nacional de Información para una salud pública de mayor calidad para todos los chilenos.
- La consolidación de una red nacional digital de capacitación, para apoyar el desarrollo de una fuerza de trabajo de calidad mundial.
- Impulsar nuevos avances en los servicios electrónicos del Estado, en los ámbitos tributario y aduanero, lo que simplificará trámites para empresas y personas.
- Desarrollar el sistema electrónico de compras y contrataciones del sector público, lo que propiciará mercados más competitivos, más transparencia y mayores ahorros.
- Desarrollar la intranet del Estado chileno y asegurar la calidad de la información pública vía Internet orientada a todos los chilenos. (Gobierno de Chile, 1998:17).

La primera de las propuestas de dicho documento destaca la importancia de crear un Programa Nacional de Información Pública para las Personas. Esta propuesta tiene como objetivo la instalación en todas las comunas del país, de Quioscos de Información y Telecentros Comunitarios Internet, de carácter multipropósito, con el fin de asegurar un acceso expedito y transparente de la información del sector público a las personas.

GOBIERNO DEL PRESIDENTE RICARDO LAGOS

El documento denominado Agenda Digital 2004-2006, elaborado en el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, contaba con 34 iniciativas que surgieron de un debate en el que participaron 170 representantes de más de 50 instituciones de diversos ámbitos, que conforman el Grupo de Acción Digital (GAD). Dentro de las siete prioridades de la Agenda Digital 2004-2006 estaban:

- Consolidar la red nacional de Infocentros y cibercafés. Esto implica asegurar que los 1.300 actuales Infocentros tengan conexión de banda ancha, consolidando una gestión sustentable que les permita convertirse de puntos de acceso a centros de servicios, donde puedan realizarse actividades tales como capacitación y trámites, entre otros.
- Lograr que 900 mil hogares tengan conexión a Internet, lo que significa duplicar la tasa de conectividad en la red.
- Lograr que al menos un millón de personas realice cursos de formación en tecnologías digitales.
- Masificar los trámites electrónicos y extender el uso de las TIC en las comunas y en todos los poderes del Estado.
- Promover la conectividad y los usos avanzados de Internet para 150 mil empresas.
- Promover el surgimiento de una masa crítica de empresas en tecnologías de información y comunicación.
- Nuevos avances en la legislación para la sociedad de la información y la economía digital.

GOBIERNO DE LA PRESIDENTA MICHELLE BACHELET

La Estrategia Digital 2006-2012 diseñada en el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet se caracteriza por hacer hincapié en el sentido y la profundidad de uso de las TIC. En el año 2006 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) publicó el sexto Informe Nacional sobre Desarrollo Humano, “Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?”, que entregó importantes elementos que permitieron comprender con mayor profundidad el rol de las TIC como una palanca para el desarrollo humano y terminar con esa mirada panglosiana, propia del optimismo infundado que llevaba a creer que el simple hecho de contar con acceso a internet mitigaba de modo casi automático las desigualdades de base de una sociedad.

El informe del PNUD es categórico al señalar que solo el grupo de personas de la población que presentan altos índices en individualización, poder subjetivo y reflexividad son capaces de hacer uso profundo y con sentido de las TIC, por lo que resulta necesario generar estrategias que permitan paralelamente aumentar estos índices en la población más vulnerable para que la inversión que se haga en brindarles acceso a internet resulte más significativa y genere más impacto. Si bien Chile ya había consolidado el proyecto Biblioredes dependiente de Dibam y financiado en parte importante por la Fundación Bill y Belinda (de Bill Gates, de Microsoft), brindando en cada una de las bibliotecas públicas de Chile un espacio de acceso gratuito a internet, el diseño de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio, adquiere una importante dimensión en el gobierno de la Presidenta Bachelet, pues incorpora en su diseño un modelo de apropiación social de las TIC el cual se implementó en cerca de 200 barrios urbanos vulnerables de Chile. Este será el proyecto que abordaremos en parte importante de este documento.

3. CHILE Y LA SOCIEDAD RED: LAS CIFRAS DE LA DESIGUALDAD

Chile presenta altas tasas de penetración de internet en comparación con los países de la región, sin embargo, quienes hemos trabajado en el diseño e implementación de políticas públicas de apropiación de TIC lo hemos aprendido: una cosa es que *el agua del río llegue al pueblo y otra cosa muy distinta es que todos sus habitantes beban su agua*. Así es: contar con acceso a internet no implica de modo unívoco saber hacer uso de las potencialidades que nos ofrece.

Como operamos en contexto de desigualdad, no solo la presencia de computadores y el acceso a internet en los hogares opera con altos niveles de desigualdad. Aun cuando la Estrategia Digital levantada en el gobierno de la Presidenta Bachelet tenía como foco la profundidad y sentido en el uso de las TIC y su diseño se realizó con participación activa del tercer sector y de varios organismos del Estado, los esfuerzos realizados fueron a todas luces insuficientes, pues los sectores más pobres de nuestro país continúan teniendo un acceso limitado a las TIC.

La aseveración no tiene como objetivo sorprender a nadie, sino más bien tiene como propósito y a partir del escenario, entender y dimensionar el rol que le debiéramos atribuir a las TIC como herramientas cuya tarea principal es estar al servicio de la disminución de la desigualdad que nos permite tener acceso a los servicios y beneficios que entrega el Estado.

En el Informe Nacional sobre Desarrollo Humano 2006, “Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro? del PNUD”, señalaba que el 49% de las personas sentía estar más bien dentro del mundo de las nuevas tecnologías y el 50% señalaba más bien *sentirse fuera* del mundo de las nuevas tecnologías.

Según la “Encuesta sobre Acceso, Uso y Usuarios de Internet Banda Ancha en Chile” de SUBTEL realizada en el 2009, el porcentaje de hogares que cuentan con computadores en el quintil más rico es de 88,1%, mientras este mismo porcentaje en el quintil más pobre es de 27,5%. La misma encuesta de SUBTEL señala que la conectividad hogareña a Internet se comporta de modo parecido. El 27,4% del quintil más rico no cuenta con internet. En el quintil más pobre el 89,9% de los hogares no cuentan con internet. Las cifras son contundentes: a pesar de los esfuerzos que ha hecho el país, los resultados llegan más lentos que lo esperado y, como es de esperar, llegan con más retraso a los sectores más pobres.

El informe del PNUD lo confirma: el esfuerzo del Estado debe tener un mayor alcance para poder lograr que sus políticas TIC generen el impacto esperado sobre todo en los quintiles más pobres, de lo contrario la Sociedad Red continuará siendo un ghetto para los quintiles más beneficiados y en este escenario las TIC solo continuarán propagando las brechas ya existentes en la sociedad. Sobre este contexto es que surge la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio.

4. LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO

El gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet se propuso contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de barrios que presentan problemas de deterioro urbano y vulnerabilidad social, a través de la definición participativa de planes de gestión barrial orientados a la recuperación de espacios públicos, entorno urbano y redes sociales.

Enmarcado en este fin se crea el Programa Recuperación de Barrios con una implementación focalizada en 200 barrios, localizados en 80 comunas, en todas las regiones del país, beneficiando a cerca de 500 mil familias, a través de un modelo de intervención que combina criterios de integralidad, intersectorialidad y participación ciudadana. Con ello se pretende lograr, a escala de barrio, una mayor integración social y urbana, con espacios públicos recuperados, mejores condiciones de entorno y relaciones sociales fortalecidas. El Programa está conformado por un componente urbano y otro social. Ha definido además los siguientes ejes transversales de intervención: la participación social, identidad y patrimonio cultural, medio ambiente, seguridad ciudadana y conectividad digital.

El Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet determinó la equidad como un eje estratégico de acción política. Para ello definió estándares de calidad y coordinación interministerial en la implementación de las políticas públicas. En este sentido, en marzo de 2007 el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, recogiendo la convocatoria realizada por las más altas autoridades del país, ha detectado la necesidad de complementar las políticas que se desarrollan desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) en el marco del “Programa Recuperación de Barrios”, para el desarrollo de un proyecto el cual sería financiado con cargo a los recursos provistos en el Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones, dependiente de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con el objeto de implementar soluciones de conectividad comunitaria capaces de implementar estrategias de inclusión digital sostenibles en los barrios seleccionados.

Luego de la realización de concursos públicos para la instalación de conectividad en los telecentros de los barrios, en marzo de 2009 la SUBTEL seleccionó a un grupo de Instituciones de Educación Superior, en atención a la experiencia, confianza y

seguridad que le merece su proceder en el tiempo. Este grupo está conformado por la Universidad de La Frontera, la Universidad Arturo Prat, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y la Universidad de Los Lagos y la Universidad Central, a quienes se les encomendó la tarea de instalación, operación y administración de los Telecentros diseñados por SUBTEL, con el propósito de contribuir al desarrollo y éxito del “Programa de Recuperación de Barrios del MINVU”. Las universidades señaladas actuarían como implementadoras y la Universidad de La Frontera tendría además el rol de asesorar en el diseño de la política.

El diseño de la política para la implementación de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio quedó a cargo de un Comité Estratégico, el cual está conformado por el Subsecretario de Telecomunicaciones, la Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo y los Rectores de las Universidades implementadoras. El rol del Comité fue dictar las pautas estratégicas para guiar el curso del proyecto, procurando que las acciones obedezcan a la mirada política del Gobierno.

El Comité Técnico, por su parte, se conformó con los representantes técnicos de las instituciones que componen el Comité Estratégico y tiene como objetivo alinear las directrices políticas establecidas por éste con las acciones técnicas propias de la implementación.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO

Los “Lineamientos Estratégicos de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio” de la SUBTEL, señala que la red es una iniciativa nacional de inclusión digital que se ensambla con los objetivos de la Estrategia Digital del gobierno de la Presidenta Bachelet. Su objetivo es lograr que cada uno de los telecentros se integren a la ecología barrial, formando parte de las dinámicas sociales, económicas y culturales de los barrios.

Esta política pública debiera avanzar gradualmente a transformar a los telecentros en un espacio socio-tecnológico que actúe como una palanca “para el desarrollo local, formación de capacidades, así como la generación de oportunidades por parte de las comunidades, de modo que personas y organizaciones participen protagónicamente en la Sociedad de la Información y Conocimiento” (SUBTEL 2008a:8). El conjunto de telecentros conforman una red, la cual tiene el valor

de conformar una organización que no solo permite a sus nodos fortalecer los vínculos con el territorio en el que operan, sino que permite a la vez, generar una comunidad virtual que comparte y gestiona conocimiento a partir de la visibilización de sus prácticas comunitarias.

De este modo, esta *comunidad virtual* cobra vida y se transforma en un organismo que sirve como medio para aquello que Castells denomina la *autocomunicación de masas*. Así, el esfuerzo del Estado por fortalecer las comunidades, no solo activa factores que colaboran en la recuperación del barrio vinculando a éstos con los beneficios y servicios del Estado, sino que también el proyecto le atribuye valor explícito a la activación de organización a través de la ciudadanía, favoreciendo la activación de vínculos autónomos entre los nodos de la red y también promoviendo el vínculo con otros nodos y redes comunitarias que contribuyan a los objetivos de la red, es decir, compartiendo con nodos y redes de organizaciones de la sociedad civil, nacional e internacional, con los cuales comparten condiciones de contextos y desafíos.

En este escenario Internet le permite a los barrios del programa hacerse visibles y lograr que su voz cobre un protagonismo en la esfera social hasta ahora mitigado por medios de comunicación que solo suelen difundir en la prensa roja las noticias que han estigmatizado a los sectores más excluidos.

¿QUÉ ES UN TELECENTRO?

Un telecentro es un espacio físico en donde las personas de una comunidad pueden acceder a computadores conectados a internet. De este modo este espacio comunitario permite a las personas acceder a la Sociedad Red o a la Sociedad del Conocimiento, encontrando en las TIC un puente que vincula sus necesidades personales, familiares o comunitarias con el contenido o los vínculos de comunicación que que internet le ofrece. Existen varios modelos de telecentros en el mundo y cumplen diferentes objetivos dependiendo de la política pública de la que formen parte. Por ejemplo, hay telecentros dedicados principalmente a fortalecer los aprendizajes de niños en edad escolar, otros forman parte de políticas de turismo y son espacios para que los microemprendedores puedan ofrecer sus servicios, otros han sido diseñado para capacitar y alfabetizar a la población, etc.

En el caso de la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio su rol es funcional a una política de recuperación de barrios, por lo tanto en este contexto su rol es ser un vehículo que movilice los objetivos asociados a los ejes de intervención antes declarado, es decir a, participación ciudadana, patrimonio cultural, seguridad y medio ambiente, contribuyendo internamente a fortalecer el tejido comunitario y externamente a conectar al barrio con otros barrios de Chile y del mundo con el objetivo de gestionar conocimiento y experiencias para mejorar la calidad de vida.

Del mismo modo el telecentro cumple una función muy importante para acercar al barrio a los servicios del Estado, siendo el artefacto por excelencia de lo que denominamos *gobierno cercano*. Los telecentros son un dispositivo que solo llega a cobrar valor en la medida en que se vuelve un instrumento de una política pública, únicamente de ese modo los objetivos se focalizan en el efecto e impacto social. Para poder dar sentido público al levantamiento de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio, se diseñó un Modelo de Apropiación Social de TIC, el cual a continuación se detalla.

MODELO DE APROPIACIÓN SOCIAL DE TIC DE LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO

Uno de los principales desafíos de las políticas públicas que tienen como foco implementar proyectos TIC en la ciudadanía, es establecer instrumentos que aseguren el efecto o impacto de la intervención. Hasta hace pocos años los indicadores de éxito que se asociaban a estos proyectos estaban principalmente focalizados en el número de prestaciones y número de capacitados. De este modo es posible, por ejemplo, tener un número importante de niños que asistían al telecentro a jugar en línea, lo que hacía subir la tasa de uso, sin embargo la naturaleza del uso y las características de los usuarios no necesariamente estaban relacionados con los objetivos del proyecto.

Por esta razón la implementación de la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio requirió establecer instrumentos de evaluación que demostraran el impacto real de las TIC en la recuperación de los barrios. Para tal efecto se realizó el diseño de un Modelo de Apropiación Social de TIC de SUBTEL.

Este modelo opera sobre un sustento teórico diseñado en conjunto con la Universidad de la Frontera, el cual sostiene que para incrementar los niveles de apropiación social de TIC, con el objetivo de mejorar las herramientas necesarias para recuperar un barrio, se deben generar estrategias para mejorar los índices de *capital informacional, las redes sociales y la participación ciudadana* de los individuos.

El *capital informacional* lo podemos asociar con la información con que cuentan las personas para satisfacer sus necesidades. Contar con dicho capital involucra además la capacidad para poder reflexionar respecto a la fuente que emite la información y establecer una capacidad crítica al respecto, para así poder considerarla o no como un insumo para la toma de decisiones. El capital informacional lo debemos vincular además con la capacidad no solo de acceder y consumir información, sino también con la capacidad de levantar contenido generando así voz y presencia en la Sociedad Red o en la Sociedad del Conocimiento.

Todos los seres humanos pertenecemos a *redes sociales*, entendiendo por éstas los vínculos que establecemos con otros individuos, los cuales actúan como elementos apoyadores para la consecución de objetivos. Forman parte de nuestras redes más comunes, nuestra familia, los vecinos del barrio, los compañeros de la escuela, nuestros amigos. La sicología nos señala que mientras más diversa y amplia sea nuestra red social, más y mejores posibilidades tenemos para resolver nuestros problemas. Un *nodo* (individuo de la red) se vuelve importante en la medida que puedo comunicarme con relativa rapidez con éste para resolver un problema y también en la medida que nuestro vínculo tiene un grado de profundidad importante que permita poder “contar con él”. Si bien las redes sociales las solemos constituir a partir del afecto, hay otros nodos en las redes que establecemos que tienen otra naturaleza, ejemplo de ellos son los vínculos que establecemos con los organismos del Estado que nos prestan servicios o las organizaciones sociales a las que adherimos.

Los individuos que pertenecen a los sectores más vulnerables suelen tener redes sociales más pobres, acotadas y menos diversas. Por esta razón el proyecto integró dentro de la medición de los niveles de apropiación social de TIC este indicador cuyo objetivo es constatar si la implementación del telecentros, junto con el trabajo comunitario, permitía a las personas de los barrios ampliar su red social.

Ambos indicadores, *capital infomacional* y *red social*, en lo formal, podrían mejorar sin producir un impacto real en las personas. Por ejemplo, una persona podría pasar de no saber cómo acceder a la información a tener las competencias para acceder a ella, gracias a que un nuevo nodo de su red puso la información a su disposición. Sin embargo la persona en cuestión podría no hacer nada con esa información, y en rigor, la situación sería igual o parecida a no contar con información a su alcance. Continuando con el ejemplo, podríamos suponer que una persona que no conocía sus derechos como consumidor, pasó a conocerlos gracias a que le preguntó a su amiga de infancia, a quien conectó a través de facebook. Sin embargo, a pesar de que sabe perfectamente cómo hacer el trámite para hacer el reclamo a través de el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), no hace el reclamo.

Para poder medir el impacto real de la apropiación social de TIC, se incorpora el indicador de *participación ciudadana*. Este indicador cierra el círculo del impacto, pues pone el “sensor” donde corresponde, en el lugar que nos permite comprobar que la incorporación de las TIC tuvo impacto real en la esfera esperada. Continuando con el ejemplo anterior, lo que se debe medir es que la persona haya realizado el reclamo a través de la web.

Contar con los indicadores anteriormente presentados nos permite poder ser rigurosos y detectar en qué ámbito del modelo se presentaron, en caso de haberlas, las fallas que atenuaron el impacto o, por el contrario, nos permite distinguir qué elementos del proyecto propiciaron los niveles de participación ciudadana alcanzados.

Para poder mejorar los indicadores asociados a capital informacional, las redes sociales y la participación ciudadana, se establecieron distintas estrategias metodológicas, entre ellas generar un trabajo codo a codo con los municipios, con el objetivo de generar redes directas y cada vez más sólidas entre el organismo de base, denominado Consejo Vecinal de Desarrollo, quien actuaba como contraparte comunitaria del proyecto. El modelo incluía además un plan de desarrollo de telecentros y un curso especialmente diseñado para capacitar a los operadores de telecentros, tanto en su rol como en el modelo de apropiación social de TIC. Esta capacitación incorporaba además, gracias a la alianza que se realizó con el Servicio Nacional de la Mujer, un módulo especialmente dedicado al enfoque de género.

Para poder implementar Modelo de Apropiación Social de TIC, se debe contar a su vez con Modelo de Sustentabilidad, que integre directrices para trabajar la implementación de los telecentros de la Red bajo un eje de sustentabilidad social, política, tecnológica y económica. Este modelo define las estrategias de implementación que permitirán que los telecentros, como espacio para la apropiación social de las TIC, persistan en el tiempo una vez finalizado el proyecto. Tan importante como el modelo de sustentabilidad es el diseño de un Modelo de Operación y Seguimiento, el cual, debido a la complejidad del proyecto, define las etapas, actividades y herramientas para la implementación del proyecto a nivel nacional, incorporando los objetivos estratégicos de la Red de Telecentros y las directrices entregadas por el Modelo de Apropiación Social de las TIC y Modelo de Sustentabilidad, de manera que las acciones de gestión y operación de los telecentros se produzcan en coherencia con la visión y misión definidas en estos lineamientos estratégicos.

SOFTWARE LIBRE: UNA OPCIÓN SOCIAL, POLÍTICA Y TECNOLÓGICA

Cuando el proyecto se iba a implementar, se levantaron las bases técnicas que incluían todos los requisitos necesarios para asegurar que la opción tecnológica asociada a los software fuera la más sustentable en el tiempo. El objetivo no era solo asignar costos razonables, sino que tan importante como aquello era asegurar que la opción disminuyera la posibilidad de caídas del sistema y también el ataque de virus que entorpecieran el normal funcionamiento de los telecentros. La evaluación de las propuestas fue categórica: lo que correspondía era implementar software libre.

El software libre se caracteriza porque las soluciones creadas pueden ser copiadas, redistribuidas y modificadas, pues el código con el que ha sido diseñado el programa está disponible para cualquier usuario. Esto significa algo así como que el autor deja visible y asequible “la receta y los ingredientes” con los que configuró su sistema, a diferencia, por ejemplo, de Microsoft, que no permite acceder a su código.

Esto permite que una gran comunidad de colaboradores vaya mejorando el software a través de una cooperación libre y no remunerada. “Así, cualquier persona puede colaborar en el desarrollo de un programa, reportando errores, escribiendo o traduciendo la documentación, creando diseños gráficos y hasta la mascota o

símbolo del programa. Dentro de este vasto mundo del software libre, hay programas para prácticamente todas las tareas informáticas, lo que podemos utilizar en nuestro trabajo, en la casa o en el telecentro” (Silva, Báez y Concha 2010:54). Otra de las ventajas importantes del uso de software libre es que las posibilidades de ser atacados por virus disminuyen casi a cero.

Chile tiene una alta penetración de computadores por hogar. La mayoría de ellos funcionan con Microsoft y una alta tasa de ellos lo hace con licencias piratas. El uso de Microsoft gana espacio en el imaginario cultural y en los supuestos que se dan por sentados al funcionamiento de los computadores, aun cuando el ataque de virus suele ser alto en este sistema operativo.

Esto implica necesariamente que en caso de generar la implementación de una red de telecentros que incorpora un nuevo sistema operativo, la organización debe estar capacitada para dos situaciones: una, educar a quienes ya usan el otro sistema operativo, en el uso de esta nueva aplicación, y dos, formar a la comunidad respecto a la razón socio-política asociada a la decisión técnica de integrar software libre en el proyecto, por esta razón los/as operadores/as de telecentros que trabajan en los telecentros, tienen dentro de sus tareas difundir y educar respecto a porqué el software libre es una opción sustentable, asequible y amigable. En Chile, cada vez se hace más duro el castigo por piratear software, por lo tanto resultaría contradictorio ofrecer como servicio en telecentros en sectores de escasos recursos una solución tecnológica por la cual los usuarios tendrían que pagar por instalarlas en sus hogares, cuando Ubuntu es equivalente a Microsoft pero es gratis.

Resultaría también absurdo que el Estado engruese su presupuesto, siempre escaso, para pagar por licencias que se pueden obtener sin incurrir en costos y además anulando la posibilidad de tener virus y soporte para combatirlos.

LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO EN EL ESCENARIO MUNDIAL

La Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio participaba de la comunidad Telecentre.org, organismo internacional que reúne a cientos de iniciativas de telecentros a lo largo del mundo, lo que permite compartir experiencias, gestionar conocimiento y es a la vez una plataforma que permite visibilizar el trabajo que realizan los distintos países que la conforman. El 2010 Chile fue sede del encuen-

tro mundial de Telecentre.org , hito en el cual se firmó la Declaración de Chile, documento en el cual el organismo declara hacer converger todos sus esfuerzos para utilizar las TIC como palanca de desarrollo para las mujeres del mundo. También se cuenta con una alianza con Intel, quien capacita y forma en una metodología comunitaria para la incorporación de competencias TIC.

El proyecto ha recibido dos reconocimientos internacionales. En el 2010 quedó seleccionado entre las 18 mejores iniciativas mundiales de telecentros en los E-India Awards 2010 en el componente Innovative Grassroots Telecentre Initiative of the Year. A principios del año 2011 el blog en el que se registra gran parte del trabajo que realizan los telecentros, recibió el premio al mejor blog de telecentros en Iberoamérica, premio entregado por la Asociación Comunidad de Redes de Telecentros de España.

5. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO

Quien diseña una política pública no puede hacerlo suponiendo que la construcción teórica y empírica que la sustentan, asegurarán un éxito. El riesgo es aun mayor cuando el levantamiento de la política está constituido por factores importantes de innovación. Si bien el concepto *innovación* ha sido apropiado con fuerza en el sector privado, el sector público siempre ha tenido que responder ante los diferentes escenarios socio-políticos con nuevas estrategias para poder dar respuesta a las demandas ciudadanas.

La Sociedad Red, la Sociedad del Conocimiento y la globalización, ponen en jaque al sector público, ejerciendo una presión que necesariamente provoca cambios. Para que esos cambios se lleven a cabo se requiere de autoridades políticas y funcionarios públicos que sean capaces de replantearse productos y procesos asociados al diseño e implementación de una política pública.

Del mismo modo, se deben generar estrategias que permitan asegurar al Estado y especialmente al Ministerio de Hacienda, que la inversión generará impacto. Para tal efecto se diseñó un estudio de línea base, que permitiera obtener información relevante respecto a los niveles de apropiación social de TIC de los barrios que conforman el programa. El objetivo obviamente era contrarrestar los datos obte-

nidos en la fase de diagnóstico con los resultados del proyecto en su fase media y en su fase final. Del mismo modo se diseñó especialmente para el proyecto un Sistema de Gestión de Telecentros que permite medir quiénes acceden a los telecentros y el uso que hacen. En el caso de que el/la usuario/a del telecentro navegue por internet, permite rescatar datos de los sitios que visitan los distintos públicos. Este software fue instalado en cada uno de los computadores de los telecentros.

La conjugación de instrumentos cualitativos y cuantitativos para medir el impacto permiten, por una parte medir el impacto, pero también permiten descubrir cuáles son las deficiencias y fortalezas que el proyecto va teniendo en su desarrollo y junto con eso, permite tomar decisiones que permitan mejorar metodologías de trabajo, incrementar tasas de uso en públicos objetivos, entre otras.

6. LOS TELECENTROS EN EL MARCO DEL GOBIERNO CIUDADANO

El Gobierno Ciudadano encabezado por la Presidenta Bachelet, puso en el tapete una visión crítica respecto al rol de la ciudadanía en la democracia. Una de las características que le hizo ganar legitimidad fue su firme convicción de que se debían generar nuevas formas de hacer política que aseguran la participación de todos y todas los/las ciudadanos/as. Sus juicios nunca fueron autocomplacientes, por lo que las indicaciones del gobierno central invocaban a sus funcionarios a generar formas de trabajo que aseguran que se generarán los espacios suficientes para poder despertar a una ciudadanía adormecida.

En el discurso del lanzamiento del Informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2006, “Las tecnologías: ¿un salto al futuro”, la Presidenta Bachelet señala: “El dinamismo de la participación ciudadana exige mejorar las instancias de representación. No son aceptables los niveles de exclusión y discriminación que aún tenemos en la política”. Del mismo modo señala que “Nuestra democracia está madurando, pero no sin conflicto. Entre otras cosas, porque nuestra institucionalidad, y uso un recurso de moda, *no está dando el ancho*, porque asume con dificultad los nuevos procesos sociales”. La Presidenta es clara y categórica en señalar que las TIC, “no son un fin en sí mismo, sino que son una herramienta que debe incorporarse, pero a una perspectiva concreta de desarrollo”. Para ella es evidente que las *máquinas* no solucionarán por sí solas las inequidades, ni los problemas,

pero no por eso es menos importante el rol y las oportunidades que nos pueden ofrecer para dar un salto al desarrollo.

Naomi Klein, señalaba en su presentación en la Casa Central de la Universidad de Chile en el 2008, que la debilitación del “nosotros” daña el tejido social, lo vuelve laxo y sin cuerpo. Le atribuye al capitalismo el fortalecimiento de los “yo”, por sobre el sentir comunitario, lo que hace que la ciudadanía deposite con una miopía pobre el poder de decisión en las autoridades de turno, sin poder reflexionar lo suficiente sobre el efecto de aquello. La ciudadanía atolondrada tiende a creer, a confiar, anestesiada en el éxtasis del consumo, pide menos explicaciones de las que debiera, supervisa menos de lo que corresponde, reclama menos de lo que resulta necesario.

Por otra parte, Boaventura de Souza Santos señala que “no habrá justicia global sin justicia cognitiva global, y la relaciona con el hecho de que la modernidad occidental se ha edificado eclipsando y destruyendo otros saberes” (Díaz, 2011). Para De Sousa La justicia cognitiva está justamente ligada con el hecho de entender que la sabiduría que emerge de *los silenciados, los invisibles, los excluidos*, tiene un gran valor, pues se ve que “los otros no solamente son seres vivientes, sino como seres pensantes, y observas que todas las personas en el mundo tienen conocimientos, que producen sentidos de vida, comprensiones del mundo, etc.” (Díaz, 2011). La cosmovisión de los excluidos en este contexto adquiere un valor enorme, por lo tanto su *invisibilidad* se vuelve un claro acto de injusticia cognitiva. En este contexto las TIC pueden ser un gran motor para dar tribuna a los saberes eclipsados.

Chile es un país en vías de desarrollo, con ingresos en promedio de quince mil dólares per cápita, líderes, se suponía, en desarrollo económico en la región. Absortos en la posibilidad de consagrar la vida al trabajo para poder así mejorar la posibilidad de consumir, hizo que una parte importante de los ciudadanos dejarán de participar en las organizaciones de base, y la participación en la esfera política, también se debilitó. Sin embargo las TIC permitieron actuar como una herramienta para conectar sentires y generar lazos que permitieron aglutinar demandas y acceder con mayor facilidad a los derechos y deberes que vinculan a ciudadanos y gobernantes, tanto en Chile como en el mundo.

En este escenario los telecentros, articulados en una red nacional, tienen el valor de ser una solución pública que canaliza a una ciudadanía que quiere ser visible. Para el Estado resulta necesario contar con estos espacios para poder llegar y canalizar la relación principalmente con los sectores más vulnerables. La Ley de Transparencia, creada en el gobierno de la presidenta Bachelet, y la Comisión Defensora Ciudadana, creada en el Gobierno del Presidente Lagos, son ejemplos de espacios que le permiten a la ciudadanía con la ayuda de las TIC, multiplicar la participación de la ciudadanía en la gestión pública. Si revisamos las cifras de acceso a tales servicios, al igual que el del Servicio Nacional del Consumidor, han aumentado enormemente su flujo gracias al uso de las TIC como medio de interacción.

Esto demuestra que una democracia se vuelve más eficiente y participativa en la medida que se agilizan las soluciones que permiten un actuar más expedito. Sin embargo si analizamos los quintiles que más hacen uso de las herramientas podemos constatar que la participación de los más pobres es menor. La desigualdad entre los quintiles de ingreso que el GINI arroja se propaga también en el acceso a las TIC. Por esta razón es que si bien simbólicamente las cifras parecieran decidir con respecto al aumento en la participación y en el acceso, ambas cifras dicen que tenemos aún una deuda pendiente con los sectores más vulnerables.

No es menos cierto que es imposible suponer que el mero acceso a computadores con internet mejorará dicha participación, pues las competencias ciudadanas se deben formar, no surgen espontáneas, por lo que un trabajo comunitario es clave para acercar a los ciudadanos al Estado a través de las TIC. Es aquí donde está el rol clave de los telecentros, como bisagra que asegura que el potencial funcional y simbólico de las TIC se vuelve concreto y medible en el espacio comunitario.

7. LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO EN EL GOBIERNO DEL PRESIDENTE SEBASTIÁN PIÑERA

La red de telecentros en el gobierno del Presidente Sebastián Piñera con el cambio de autoridad dentro de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ha adormecido el rol de los telecentros como espacios comunitarios que hacen eco del *gobierno-cer-*

cano. La nueva autoridad tenía serias críticas respecto a la relación económica que se estableció con las universidades implementadoras, lo que dilató enormemente la implementación de todos los modelos levantados para la puesta en marcha de la política.

Un factor importante del debilitamiento del proyecto fue haber puesto personas a cargo que no contaban con las competencias mínimas para comprender cómo funciona el Estado y menos aun, cómo se diseñan políticas públicas de TIC de última generación.

“Fortaleceremos la participación ciudadana en la planificación urbana, tanto para opinar respecto de las iniciativas que emanan de la autoridad como también para proponer iniciativas ciudadanas”, señalaba el Presidente Piñera en su programa de gobierno, lo que daba cuenta de que la sensación de deuda pendiente en esta línea era sentida como importante por el actual gobierno. Otra de las banderas de lucha del Presidente Piñera ha sido mejorar la eficiencia del Estado. Es así que señalaba que “el problema no es el tamaño sino la calidad del Estado... estamos trabajando para modernizar nuestro Estado y ponerlo cien por ciento al servicio de nuestros ciudadanos”, en el discurso del 21 de mayo de 2011.

El programa de gobierno señala explícitamente que el Ministerio Secretaría General de la Presidencia será el responsable de incorporar mejoras sustanciales que tengan como tarea hacer del Estado un órgano mucho más eficiente, avalado por el modelo de la Nueva Gestión Pública que ve en sus funcionarios gerentes proactivos capaces de generar los cambios que estén a la altura de las expectativas y de las promesas de campaña. Sin embargo, la falta de experiencia de los “nuevos gerentes” altera la eficacia y eficiencia prometida.

Los operadores, que son las personas que están cargo de los telecentros (y que son a la vez habitantes de los barrios en donde están instalados), conscientes de que el proyecto se acota en el alcance y en las expectativas, se comienzan a organizar, para poder buscar caminos que permitan avanzar en la tarea de vincular a sus comunidades con la Sociedad Red, a pesar de no tener metas ni tareas claras que sean supervisadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

8. EL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO: UNA ESPERANZA PARA LA RED DE TELECENTROS DEL PROGRAMA QUIERO MI BARRIO

Durante el 2011, Modernización y Gobierno Electrónico, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, diseñó el Plan de Gobierno Electrónico 2011-2014. Un equipo de cerca de ocho profesionales de dicha repartición redactó esta hoja de ruta que se sustenta en los siguientes puntos:

1. Ofrecer a los ciudadanos un acceso sencillo, rápido y directo con el Estado.
2. Diseñar un sistema de gobierno electrónico que se abra a la participación, que aprenda de sus ciudadanos, para fortalecer la democracia y la transparencia, promueva una cultura de innovación y utilice lo mejor de la revolución tecnológica que vivimos.
3. Impulsar la descentralización y brindar de manera eficiente a los ciudadanos información, servicios y beneficios con estándares de clase mundial.

Declara explícitamente que se quiere un

Gobierno *centrado en los ciudadanos*. Un Chile en que los ciudadanos cuenten con servicios de gobierno electrónico personalizado y centrado *en sus necesidades*. Un sistema de gobierno electrónico que opere como plataforma hará posible que cada día más ciudadanos *puedan elegir la forma en que interactúan con el Estado* a través de sus diferentes canales, accedan a información permanentemente actualizada y a servicios públicos organizados en forma sencilla, cercana y consistente. (MINSEGPRES, 2011:4).

La integración de plataformas tecnológicas que operen como motor de la conectividad y la interacción resulta vital, por esta razón declaran que “en una plataforma integrada cualquier canal es el correcto. En cualquier momento y lugar resulta posible solicitar información, beneficios, realizar un trámite, o presentar un reclamo y conocer su estado de avance”. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Estado señala que promoverá:

1. La implementación de un sistema de identidad digital.
2. La seguridad es un aspecto esencial de la estrategia y por ello se promoverán altos estándares para proteger el acceso y uso de los datos personales.
3. Avances en las políticas de Gobierno Abierto que permitan a los ciudadanos contribuir libremente en el desarrollo de soluciones innovadoras

- a los problemas del Estado, mediante plataformas participativas destinadas a acoger sus sugerencias y propuestas.
4. Profundizar la transparencia mediante la liberación de datos gubernamentales para que éstos puedan ser reutilizados para generar nuevas soluciones y conocimiento.
 5. Cumplir los compromisos como la eficiencia en la inversión de los recursos tecnológicos en el Estado serán de público acceso para que la ciudadanía conozca cómo opera su administración.
 6. Promover la descentralización de manera efectiva acercando la información y servicios del gobierno a todos los rincones del país por medios electrónicos.
 7. Apoyar a los gobiernos locales mediante la creación de una oferta de servicios electrónicos especialmente destinada al mundo municipal en temas de acceso a información pública, pagos electrónicos de servicios municipales, e interoperabilidad entre otros.
 8. Fomentar el uso de TIC apoyando iniciativas de infoalfabetización e incorporación de las tecnologías de información y comunicación a la sociedad.

De este modo, el plan de gobierno electrónico es concebido como una plataforma integrada que permitirá mejorar la eficiencia y la calidad en la entrega de servicios con el fin de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos, al tiempo que permitirá consolidar políticas de gobierno abierto como la transparencia y la participación.

Si bien los gobiernos de la Concertación poco a poco fueron afianzando la estrategia digital de nuestro país, las actuales demandas ciudadanas requieren de medidas que aseguren que el Plan de Gobierno Electrónico haga eco de una ciudadanía que cada vez demanda mayores espacios de participación activa, migrando desde modelos principalmente informativos a espacios más resolutivos.

La prevalencia de la participación ciudadana, como uno de los ejes del Plan de Gobierno Electrónico, resulta significativa y potente, al menos en lo que declara. Resulta significativo que si bien el discurso político le asigna un gran valor al rol del ciudadano y a su derecho de incidir en el Estado y en el gobierno, la realidad es que solo ocho personas del propio equipo redactaron este documento, es decir *se habla* de participación pero *se diseña* sin participación. Sin embargo por otra parte, tiene un enorme valor que esta política pública venga a compensar el pobre

protagonismo que tuvo la Subsecretaría de Telecomunicaciones, integrando a los telecentros como artefactos al servicio de la participación ciudadana, front office del gobierno en los sectores más vulnerables de nuestro país.

Integrar estos espacios comunitarios es una respuesta sustancial y que tiene el mérito de entender que a pesar de que Chile tiene una alta tasa de penetración de uso de internet, las condiciones de desigualdad de nuestra sociedad también generan brecha digital en donde una parte importante de los sectores vulnerables, siguen careciendo de las competencias necesarias para hacer un uso profundo y con sentido de las TIC. Suena esperanzador para poder compensar lo que el Gobierno ha dañado en la Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el siguiente párrafo incluido en el Plan de Gobierno Electrónico:

Un punto fundamental para la implementación exitosa de políticas de gobierno electrónico es la facilitación de espacios y acceso a la tecnología, desde el punto de la apropiación cultural y social. Para esto definiremos una estrategia nacional de trabajo con *Telecentros*, para incorporar los servicios del Estado, transferencia tecnológica, herramientas de apropiación de las TIC y espacios de participación digital. (MINSEGPRES 2011:24).

A pesar de aquello el escenario es igualmente complejo, pues las gestiones para volver a retomar el ritmo, tiempo y recursos perdidos, sin lugar a duda atenta con el impacto esperado para el proyecto.

Un escenario sujeto a cambios permanentes requiere de funcionarios que sean capaces de incrementar el valor público, señala Moore (1998), teniendo plena conciencia de que se requiere que ellos sean capaces de reaccionar a las situaciones emergentes, pudiendo descubrir fisuras en el modelo de gestión en el que operan, para poder buscar medidas que puedan atenuar o mejorar las situaciones adversas que enfrentan.

Las políticas de transparencia, sumadas a las ventajas que tiene el uso de las TIC por parte de la ciudadanía como fiscalizadora del quehacer público visibilizan la acción de los funcionarios públicos, quienes dejan de ser parte de una caja negra en donde la máquina estatal ejecuta procedimientos. La ciudadanía puede aho-

ra, con mayor facilidad, conocer el nombre y apellido de quien está a cargo de resolver sus problemas y sabe que tiene todo el derecho de exigir que lo que se le ofreciera, se cumpla. Esta condición implica necesariamente que los funcionarios públicos no pueden implementar mejoras “cortadas y pegadas” de otros contextos cayendo en isomorfismos miméticos que provocan *declouping* (Ramio 2001).

El funcionario público debiera alentar que la ciudadanía se sume en el diseño de la política pública, en aquello que denominamos el círculo virtuoso de la democracia representativa, generando espacios de participación activa que aseguren que las soluciones diseñadas sean compartidas por y con la ciudadanía. Muchas veces la propia ciudadanía es capaz de generar nuevas y mejores soluciones a sus problemas, por lo tanto es el Estado quien debe asegurar que esa voz sea escuchada e integrada como parte de los procesos de la construcción e implementación de las políticas públicas. Es así que resulta necesario que el funcionario público participe y aliente, como parte de su rol esencial, un esquema de participación y control ciudadano que:

Refuerce la democratización de las relaciones de poder en la gestión pública (...) De allí la importancia, entre otras, de apelar también a la representación territorial y en general, a métodos que favorezcan la apertura al ciudadano común y a los intereses subrepresentados. Por otra parte, las respuestas al «dónde» (se participa) y al «cómo» (se participa) requieren ser formuladas atendiendo a las capacidades que se aspira maximizar. Si ellas se orientan a fortalecer las capacidades de organización social, articulación de intereses colectivos y construcción de ciudadanía, por lo menos es preciso acordar que mientras más agregados sean los ámbitos de la participación (versus intervenciones puntuales y «sectorializadas»), y mientras más se apele a las consideraciones de valor (versus las estrictamente técnicas), más probabilidades habrá de que lo público sea fortalecido.” (Cunill, 1999:13).

La Nueva Gestión Pública parte del supuesto de que hay que crear alicientes necesarios para poder lograr que los funcionarios públicos se esmeren en la consecución de resultados, tanto en tiempo como en la calidad exigida. A estos alicientes

se les suele conocer como *incentivos* que suelen ser recompensas económicas que tensionan a los funcionarios, principalmente a alcanzar metas diferentes a las habituales, que son en alguna medida signos de los lentos procesos de innovación incorporados en la gestión pública. A pesar de lo anteriormente señalado es importante destacar que existen alicientes tan o más importantes que los incentivos económicos. Me refiero a los incentivos éticos y a los incentivos épicos.

Los *incentivos éticos* están relacionados con la capacidad con que cuenta el funcionario público para reflexionar respecto a la gestión, poniendo como telón de fondo la sociedad y sus transformaciones. Un funcionario público es capaz de distinguir prácticas obsoletas y sin sentido y descubrir por ejemplo, en qué medida las TIC pueden ser una herramienta disponible para mejorar y transformar procesos. En este sentido es un ser ético que puede generar replanteamientos que permitan cautelar que los recursos públicos se reorienten para conseguir mejorar los tiempos y la calidad de los resultados que esperan de su labor.

Los *incentivos épicos* están relacionados con la capacidad que tienen los funcionarios públicos de poner al servicio de la gestión la capacidad de soñar, de reflexionar respecto a los obstáculos para la gestión y colaborar en la creación de alternativas que permitan materializar o dar cuerpo a las demandas sociales, entendiéndose a ellos mismos como un instrumento del sentir social.

La Red de Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio enfrentó una gran cantidad de barreras para ser implementada y de seguro jamás habría podido llegar a transformarse en política pública si no es porque un grupo de funcionarios públicos fueron paso a paso explorando los caminos que hicieran viable el proyecto, sobre todo en una Subsecretaría cuyo principal foco es la cobertura de servicios de telecomunicaciones y no el impacto que están produciendo en la población. Su labor para persistir en la tarea de constituir la red de telecentros fue impulsada por incentivos éticos y épicos.

CONCLUSIONES

La participación ciudadana es el talón de Aquiles de nuestra democracia. La ciudadanía ya no se conforma solo con estar informada, supone y exige alcanzar un nivel de participación ciudadana que debiera implicar transferencia de poder. En-

tender el rol de las TIC como un puente para los derechos humanos hace que el sentido y alcance de las políticas públicas destinadas a disminuir la brecha digital adquieran una dimensión más importante que las se les ha atribuido hasta ahora.

La “Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet” y el documento asociado a la “Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión”, ambos avalados por organismos internacionales presentados en el punto uno de este documento, resignifican el valor de las TIC indagando sobre una mirada más profunda respecto a su rol en la humanidad, activando en distintos ámbitos de la esfera pública y social la necesidad de integrar en sus líneas de trabajo las TIC como un elemento gravitante, sobre todo alerta sobre la urgencia de generar acciones dirigidas a los sectores más excluidos.

Al analizar la evolución de las estrategias digitales desde el gobierno de Frei al gobierno de Bachelet, se puede constatar como una línea de trabajo permanente la implementación de telecentros, sin embargo el Estado está aún en deuda con los sectores más vulnerables, sobre todo en los territorios del quintil más bajo ubicado en los territorios rurales.

La Sociedad Red ha activado los aletargados procesos de participación ciudadana, haciendo que esta sea más fácil y expedita. Los telecentros han demostrado poder ser un dispositivo al servicio del *gobierno cercano* participando en diferentes acciones concretas, como por ejemplo:

1. Prestando apoyo a sus vecinos después del terremoto 27F, contactándolos con los organismos del Estado y también con los familiares.
2. Apoyando la campaña “Si no reclamas, nadie se entera”, de la Comisión Defensora Ciudadana. El apoyo de la Red de Telecentros hizo que la Comisión obtuviera el segundo lugar en los premios WOW como mejor servicio público. Esto se puede constatar porque quienes votaban quedaban registrados.
3. Apoyando la campaña “Maricón, el que maltrata a una mujer”, difundiendo los afiches y los centros de atención a víctimas.
4. Participando en la difusión del Bono Marzo.
5. Difusión en la postulación a becas de estudios.
6. Uso de cuenta RUT de Banco Estado.

7. Difusión de la portabilidad numérica.
8. Capacitando a los vecinos en el uso y apropiación de TIC.
9. Capacitando en el curso e-learning de autoaprendizaje de Sernac.

Estos simples ejemplos, de una gran lista que se podría incluir, demuestran en alguna medida que los esfuerzos por levantar esta política pública no fueron en vano y que sin lugar a dudas, si se contara con una institucionalidad mayor y con una dirección más asertiva, los resultados podrían ser aun más valiosos.

Otro resultado que se puede constatar es la participación de los telecentros en Facebook, herramienta que les permite de modo autónomo compartir y articular tareas, para mejorar sus prácticas. Además de crear una red en Facebook que funciona permanentemente, una parte importante de los telecentros participa en Telecentre.org. Su participación ha dado frutos concretos: dos operadoras de los telecentros, Natalie Coccio y Karen Jerez, fueron seleccionadas entre las 100 mejores operadoras del mundo.

La constitución de la organización *Encuentro Social de Operadores de Telecentros*, tiene un enorme valor, pues está constituida por operadores de telecentros interesados en generar estrategias para mejorar sus prácticas, compartiendo y visibilizando sus experiencias, hallazgos, datos y aprendizajes, creando lazos de apoyo mutuo, lo que contribuye a que la red sea sustentable en el tiempo. Resulta también interesante constatar que los telecentros de la Red establecen relaciones con otras redes de telecentros de Latinoamérica, como es el caso de Colombia, quienes en julio realizarán una visita para conocer en terreno el proyecto. Del mismo modo se han establecido relaciones con telecentros de Andalucía.

Dentro de los desafíos que la Red presenta está ganar proyección en el tiempo y ampliación de la política hacia los sectores vulnerables de la ruralidad. Se espera que la Subsecretaría de Telecomunicaciones lleve a cabo la evaluación de impacto y se constate que la inversión pública que financió el proyecto generó el efecto esperado en las comunidades y en la Red. Esta evaluación permitirá también replantearse si es necesario continuar contando con universidades implementadoras o si los telecentros debieran depender directamente del Estado.

Otro tema que está por definirse es la dependencia administrativa de los telecentros. Si bien en la actualidad dependen de la Subsecretaría de Telecomunicaciones se ha explorado la posibilidad de que dependan de Modernización y Gobierno Electrónico, que forma parte de Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sin embargo pocas certezas hay aún pues la política pública de la cual se supone que emergen estas decisiones, la Estrategia Digital, a la fecha no cuenta con una hoja de ruta.

Un rol importante que podrían jugar los telecentros, es pasar a formar parte de lo que se denomina la red Chile Atiende, que son espacios públicos multipropósitos del Estado que ofrecen al ciudadano la posibilidad de acceder a los servicios con que el Estado cuenta vía web. Poder integrar a los telecentros a este circuito, permitiría optimizar su rol y ganar institucionalidad. Sin embargo, no debieran perder su naturaleza comunitaria, para que los efectos ganados en esta dimensión propaguen sus buenos resultados.

Otra alternativa sería transformarlos en espacios de consulta y formación dependientes del municipio, que permitan a los vecinos acceder a los servicios que el municipio ofrece a los vecinos, como una oficina multipropósito.

Una de las tareas pendientes es asegurar que los operadores de telecentros que han sido formados y que han ganado experiencia se mantengan en la Red, para tal efecto se debiera establecer una política de sueldos que vaya incrementando la renta en la medida que se va avanzando en su profesionalización. La naturaleza propia de la Red permitiría testear y pilotear iniciativas de participación ciudadana mediadas por TIC a nivel nacional, evaluando su impacto y efecto para poder realizar los cambios necesarios que emergen del aprendizaje.

Otra tarea justa y necesaria es contar en la jerarquía del proyecto con profesionales que cuenten con las competencias necesarias para poder liderar la gestión de este proyecto, que cuenten con una mirada estratégica que permita orientar su desarrollo dentro de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y generando las alianzas suficientes con otras reparticiones del Estado, tarea que quedó trunca en el primer año del Gobierno del Presidente Piñera.

Los errores y los aciertos de este proyecto configuran un gran aprendizaje respecto a la implementación de políticas públicas de disminución de la brecha digital,

tanto para el Estado de Chile como para los países que tienen como tarea la pronta implementación de modelos similares. De seguro la información presentada será de gran ayuda para poder hacer diseños de políticas que profundicen los aciertos de este proyecto y que generen mejores estrategias para no cometer los errores que se han presentado, pues un telecentro es un artefacto al servicio de la democracia, un telecentro es y debe ser gobierno y Estado cercano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barzelay, M. (1998). *Atravesando la Burocracia*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cunill, N. (1999). “Retos de las reformas de segunda generación. ¿Mercantilización y neo-clientelismo o reconstrucción de la Administración Pública?”. *Revista Nueva Sociedad* N° 160, pp. 1-19.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2005). *Compromiso de Túnez*. Disponible en <http://www.itu.int/wsis/index-es.html> (Consultada el 20 de febrero de 2012).
- ONU, OSCE, OEA y CADHP (2011). *Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet* <http://cidh.org/relatoria/showarticle.asp?artID=848&IID=2> (Consultada el 28 de febrero de 2012). Washington D.C.
- Díaz, E. (2011). *Entrevista a Boaventura de Sousa Santo*. Disponible en: <http://www.barcelonametropolis.cat/es/page.asp?id=22&ui=518> (Consultada el 6 de marzo de 2012).
- Dresser, D. (2009). *Discurso en el Foro México ante la Crisis*. Disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/notas/573207.html>
- Encuesta Adimark (febrero, 2012). Evaluación Gestión del Gobierno www.emol.com/documentos/archivos/2012/.../20120305125224.pdf (consultada marzo de 2012).
- Gascó, M. (2004). *¿Luces? y sombras de la reforma del Estado en América Latina. Documentos de trabajo*. España: Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya.
- Ministerio de Economía (1999). *Informe al Presidente de la República, Chile: Hacia la Sociedad de la Información*. Santiago: Gobierno de Chile. Disponible en: tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/chile.pdf (Consultada el 28 de febrero de 2012).
- Grupo de Accion Digital (2004). *Chile 2004-2006. Agenda Digital, te acerca el futuro*. Santiago: Gobierno de Chile. Disponible en: www.economia.cl/1540/articles-187092_recurso_1.pdf (Consultada el 28 de febrero de 2012).

- Comité de Ministros para el Desarrollo Digital (2007). *Estrategia Digital 2007-2012* Santiago: Gobierno de Chile. Disponible en: <http://www.observatoriotic.gob.cl/documento/estrategia-digital-chile-2007-2012> (Consultada el 19 de febrero de 2012).
- Informe Nacional sobre Desarrollo Humano (2006). *Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?* Santiago: PNUD.
- Márquez, F.; Sanhueza, A.; De Ferrari, M.; Mujica, P.; Gonzalez, R.; Cáceres, M. (2001). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Marco Conceptual*. Chile: Proyecto de reforma y modernización del Estado.
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor público*. España: Paidós.
- Parsons, W. (2007). *Políticas públicas: una introducción a la teoría y el análisis de políticas públicas*. México: FLACSO.
- Piñera, S. (2011). *Discurso ante el Congreso Pleno. Valparaíso, disponible en:* <http://www.gob.cl/mensaje-presidencial-21-de-mayo-2011/>
- Gobierno de Chile (2012). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico* http://www.modernizacion.gob.cl/assets/doc/Brochure_estrategia_MeGob.pdf (Revisada 21 de enero 2012)
- Coalición por el Cambio (2010) *Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera* www.minsegpres.gob.cl/wp.../Programa_de_Gobierno_2010.pdf (Revisada 21 de diciembre 2011).
- Ramió, C. (2001). “Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de Estado y cultura institucional”. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, N° 21, pp. 1-24.
- Silva, E.; Baéz, E.; Concha, P. (2010). *El rol de las TIC en el programa de recuperación de Barrios*. Santiago: Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (2008a). *Lineamientos Estratégicos de la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (2008b). *Modelo de Apropiación Social de las TIC en la Red de Telecentros del Programa Quiero mi Barrio*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (2009). *Encuesta sobre Acceso, Uso y Usuarios de Internet Banda Ancha en Chile*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Weber, M. (1977). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

Recibido: 07 febrero 2012 / Aprobado: 25 abril 2012
