

## Hacia un modelo de franquicias para telecentros comunitarios en América Latina

Scott S. Robinson  
Depto. de Antropología  
Universidad Metropolitana Iztapalapa, México, D.F.

### Introducción

No es muy alentador el panorama actual y del futuro inmediato para el crecimiento y consolidación de los telecentros comunitarios en América Latina. Estas instituciones, aún endeble y sin planes de negocio o sustento probados, son lugares públicos donde se ofrecen distintos servicios digitales, la capacitación para su uso, y la construcción de contenidos según necesidades locales, a costos módicos. Se postula que son figuras útiles y catalizadoras del desarrollo social. Son varios los factores en contra de su supervivencia, y dicha situación obliga a las instituciones e individuos comprometidos con esta figura de *'orgware'* a analizar los distintos elementos relacionados. Primero, el contexto de los mercados para servicios digitales, el perfil de las políticas públicas relevantes, y la emergente cultura de usos y costumbres en los cibercafés de la región. Segundo, el *modus operandi* heterogéneo de los telecentros actuales y sus riesgos en el ambiente actual y sobre el horizonte, las respectivas configuraciones institucionales en apoyo a las iniciativas diseñadas para 'puentear' la 'brecha social', y un perfil de los actores claves de la iniciativa privada, del Estado y las instituciones multilaterales y de la sociedad civil. Tercero, la articulación de planes de negocios viables, utilizando las opciones tecnológicas contemporáneas o venideras más los incentivos apropiados para los usuarios de hoy y mañana. El objetivo de este ensayo es francamente normativo: revisar este panorama, alimentar el debate referente a la Internet... ¿Para qué? y ¿para quién?, y pro-

poner un modelo híbrido de franquicias para los telecentros comunitarios en la Región.

### Contexto y antecedentes

Es un hecho que hoy la mal nombrada 'brecha digital' está ensanchándose en América Latina. La dichosa 'brecha' no tiene nada que ver con lo digital *per se*, sino más bien refiere a la creciente polarización socioeconómica donde se registra una regresión a la condición previa de una economía dual, donde hoy hay pocos ricos, conectados a la Red, y muchísimos pobres, sin conexión, en la nueva situación postcolonial. Este panorama varía según el grado y transparencia de la apertura del sector de telecomunicaciones y el correspondiente nivel de competencia mercantil disponible. Es indudable que las elites regionales constituyen la primera generación de usuarios de la red de redes y su empleo como instrumento de trabajo y comunicación está consolidándose entre las mismas. Estos sectores dominantes ahora están bien instalados en la Red y cada vez son más capacitados y cómodos al integrarla en sus proyectos de inversión y de dominio. Pero el crecimiento de la conectividad y su empleo productivo y creativo entre las clases populares es un proceso mucho más lento que lo pronosticado durante la euforia inicial de la Internet en la Región, y es aquí donde debemos enfocar nuestra inquietud analítica y los enfoques de las políticas públicas a futuro.

Al tiempo, se registra un proceso de concentración del mercado global y regional de proveedores de la tecnología digital, hay una expansión de las redes de los *carriers* troncales en la región, entran nuevas empresas con amplio capital de trabajo, como Telefónica de España y América On Line (AOL), y simultáneamente, se observa una serie de consolidaciones de empresas nacionales con extranjeras (*mergers*) y un desaceleramiento del ritmo de las privatizaciones de las empresas públicas observado durante la primera etapa de la expansión de la Red en América Latina (1995-2000). Esto acontece cuando se registra una reducción del crecimiento en la economía estadounidense, con su corolario en el desaceleramiento dramático del sector telecomunicaciones o 'punto com' al nivel global, aunado a la marcada reducción del valor de las acciones del mismo en el mercado NASDAQ de

Nueva York<sup>1</sup>. El resultado es una serie de recortes del empleo, hasta quiebras de iniciativas digitales empresariales precoces, y el consecuente ambiente de desconfianza para invertir en proyectos de negocios digitales. Pero al tiempo, paradójicamente, se registra un dinamismo en el crecimiento de usuarios de los servicios digitales en la Región<sup>2</sup>. ¿Pero cómo se puede sos-

- 1 Noticias sugerentes de este perfil del mercado actual: <http://www.techweb.com/wire/finance/story/INV20010510S0004>  
Gerstner: Services Are Tech's New Driving Force: "...Services, along with technological leadership, will be the driving factors in high tech, he said, as opposed to commodity businesses. Companies that do not adapt will be marginalized, he said, adding: "You must innovate or integrate.";  
<http://www.techweb.com/wire/story/reuters-finance/REU20010510S0004>  
"...A slump in the chip and components markets, sparked by a sudden slowdown in demand late last autumn for personal computers and cell phones, is increasingly expected to bottom out this year, but in the meantime profits will likely remain under pressure."  
<http://www.totaltele.com/view.asp?ArticleID=39851&pub=tt&categoryid=0>  
Siemens to overhaul telecoms businesses, By Total Telecom staff, 10 May 2001: German electronics and engineering group Siemens said Thursday it would cut a further 2,000 jobs from its Information and Communications Network (ICN) business, Reuters reported, bringing the total number of jobs lost at the fixed network unit to 5,500. The company also said it would cut back start-up costs at its U.S. broadband and optical networks units to ensure ICN meets profitability targets set last December. Total cost savings at the ICN unit are expected to reach 800 million euros. The latest job cuts follow 2,600 job losses at Siemens' ICM mobile unit, bringing the group total so far to 8,100.  
<http://www.totaltele.com/view.asp?ArticleID=39654&Pub=CWI&CategoryID=705>  
Business in Brief - Tough all over: downsizing across the board
- 2 Thursday May 10, 7:05 pm EDT, TheStandard.com; "LatAm's Net Growth Strong Despite Dot Bombs", By Juan Carlos Pérez - IDG. "...Jupiter Media Metrix has revised upwards its Internet usage forecast for Latin America. The New York-based market research firm now expects the region to have 77 million individual users by 2005, according to analyst Lucas Graves. Jupiter's forecast a year ago called for the region to have 66.6 million online users by 2005... What this means is that the woes that have affected the technology sector in the past year - such as plummeting stock prices, myriad bankruptcies and massive layoffs - have had little or no impact over Internet adoption in Latin America... other barriers that could hamper this projected growth continue to exist, including slow connections, high costs of telecommunication services and access devices, and concern over privacy protection and security of online data... Graves highlighted that most of the Latin Americans who will be online in 2006 aren't online today, proof that this is still a nascent and very fast-growing market. His company estimates that 21 million people in the region used the Internet by the end of 2000, equivalent to 4 percent of the region's population, but that is expected to grow to 86 million people by 2006, or 15 percent of the population. By comparison, in the much more mature U.S. market, 66 percent of the population will use the Internet by 2006... AOL Latin America announced Tuesday that its subscriber base increased to 647,000 in its first fiscal quarter of 2001, ended March 31... a company such as AOL Latin America doesn't have to steal customers from its competitors, because the growth in new users is so phenomenal. (Re overall Internet usage, In Brazil, about 60 percent of users are in Sao Paulo, Rio de Janeiro and Curitiba, while 78 percent of Argentinean users are in Buenos Aires.

tener este ritmo dado el perfil del nuevo usuario urbano en América Latina, en un ambiente de crédito restringido, y sus atenuantes en la capacidad de compra en el mercado de servicios en base de la Red? Suponemos que la expansión registrada en la región tendrá su tope a corto plazo al saturar los actuales mercados urbanos y la incapacidad de ampliar la base de usuarios entre las clases populares y rurales, a los costos actuales. Son condiciones del nuevo mercado donde prevalecen las empresas transnacionales con su mayor capacidad financiera, su control de las tecnologías de punta, su audaz política de negociar concesiones, y su capacidad de aguante en momentos de restricciones en la demanda y aumentos en el costo del financiamiento de sus inversiones. Muchos de los que llegaron primero al mercado regional, y se establecieron con su marca en el ambiente de los usuarios de la primera generación, sean empresas de equipos (hardware), sistemas operativos más aplicaciones (software) y diversos servicios en demanda, poseen una mayor probabilidad de mantenerse en la competencia en tiempos de una contracción del mercado y de una consolidación de los proveedores. Y estas empresas no son locales, sino transnacionales, o coinversiones (*joint ventures*) con socios nacionales, lo cual no debe sorprender, pero sí llamarnos la atención en cuanto al ritmo de la concentración de los proveedores, y la creciente privatización de los instrumentos de entrega y los contenidos de la Internet.

Nos encontramos ante un modelo de planeación del ambiente mercantil donde las fuerzas vivas internacionales y regionales (léase, las elites nacionales) se han puesto de acuerdo para preparar el terreno en lo que podemos etiquetar rústicamente como el futuro 'modo digital de producción'. En efecto, se refiere al marco jurídico en cada país que permite las conexiones a la espina dorsal digital de la Internet ('*backbone*', con la excepción inexplicable de Ecuador), reglas claras para las empresas que pueden jugar en esta cancha (con sus altísimos costos de entrada por las inversiones en tecnología, licencias, etc., que este desarrollo de vanguardia tecnológica ahora representa), las proporciones de participación de capitales nacionales e internacionales, las tarifas de interconexión, los obligados enlaces con el respectivo aparato de seguridad nacional, hasta los beneficios fiscales para los que entran primero al mercado. Sugiero que hubo un proceso de reacomodo de los grupos de capital, a mediados de la década del noventa, justo cuando la Internet mostraba que llegaba a la región latinoamericana para quedarse (vía

subsidios a las conexiones de las universidades públicas que se tradujeron de facto a subsidios ocultos para algunas empresas privadas en ciertos países). Este proceso, aún sin documentar por los historiadores contemporáneos, implicó una serie de seminarios discretos, al interior de las instituciones académicas privadas que forman los cuadros ejecutivos de hoy y mañana, muchas con compromisos confesionales, donde se analizaron esta nueva tecnología, los marcos jurídicos ‘convenientes’ para los grupos estratégicos en cada país, y a la vez los términos de negociación con los proveedores de la tecnología digital y socios financieros extranjeros. Las elites nacionales, con pocas excepciones, se sirvieron bien, costeadando la asesoría necesaria para comprender la novedosa cancha del juego en este momento insigne de transición al modo digital de producción. Durante el último lustro hemos visto la aprobación de las respectivas Leyes Nacionales de Telecomunicaciones, la creación y/o reforzamiento de los entes reguladores de este mercado de nuevos servicios, la aparición de las primeras empresas proveedoras de estos productos digitales en su respectiva escala nacional, las inversiones requeridas para ofrecer la conexión a los clientes con la capacidad de pago (un proceso casi concluido), y la consecuente integración de la cultura de la informática y la información al interior de estas mismas elites a cargo de estos negocios. Ellas se han preocupado para revisar la planeación estratégica de sus empresas y su correspondiente ubicación en la novedosa dinámica de la división internacional del trabajo.

Pero muchos reconocen que el mercado no es capaz de llevar estos servicios digitales a un mercado masivo en sus países, donde existen amplias poblaciones marginadas de este proceso global y cuyos recursos para alcanzar una participación digna son cada día más limitados y su aislamiento un factor limitante. Estamos ante una revisión del actual modelo de desarrollo- (Moscoso, V. 1996: 130)<sup>3</sup>.

Uno de los resultados de la actual contracción del mercado de servicios y productos digitales, la nombrada crisis ‘punto com’, es una reducción en

---

3 Mosco, Vincent (1996). *Political Economy of Communication: Rethinking and Renewal*. London: Sage. “This revisionist argument maintains that business leads the modernization process and that, while nothing should be neglected, it is more important to establish an advanced telecommunication and computer infrastructure for business than it is to create mass communication systems. The new vision calls for the establishment of state-of-the-art digital communication systems that make it possible for businesses operating in the developing world to participate fully in the international division of labor”.

la disponibilidad de capital de riesgo<sup>4</sup>, al momento de una maduración del mercado de las elites regionales cuya capacidad de pago garantizó la integración de los diversos servicios digitales a sus diversos intereses comerciales y financieros durante la primera fase de la expansión de la Internet latinoamericana. Pero no se proyecta la misma tasa de retorno sobre la inversión para llevar la conectividad a los barrios populares y pueblos rurales. En pocas palabras, la iniciativa privada, que vive contemplando el reto de cómo ampliar sus mercados, no aprecia con ojos codiciosos al mercado potencial de la conectividad popular. Simplemente, este sector no posee en estos momentos una capacidad de compra respetable, mientras se están cosechando buenas utilidades en los ambientes urbanos. Y es improbable que esta capacidad económica se mejore cuando el ambiente regulatorio auspicia la privatización de las TIC, el retiro del sector público de políticas que implican inversiones no poco lucrativas propiciando así un mayor endeudamiento o déficit fiscal, al tiempo que se reduce la capacidad de compra de los sectores populares ante el ciclo de crisis del capitalismo regional. Es predecible que las limitaciones en la expansión del mercado del consumo de servicios digitales significan una mayor concentración de empresas, controladas para las megacorporaciones en el nuevo ámbito digital. En este escenario es posible que estas empresas puedan bajar el costo de los equipos y la conexión para mercados masivos, urbanos y rurales, nacionales o regionales, porque pueden amortizar sus inversiones a escala sobre un enorme mercado de usuarios y clientes. Además, la histórica incapacidad de las economías regionales para ofrecer empleo digno a la mano de obra disponible ha generado un amplio patrón de emigración de los seres más emprendedores cuyos envíos de dinero refuerzan la capacidad de compra en casa.

El perfil regional de esta migración, antes rural hacia los centros urbanos, hoy se acerca a una verdadera diáspora internacional (México<sup>5</sup>, Ecuador, El Salvador y Guatemala son casos ejemplares), produciendo como consecuencia economías que viven del envío de las remesas de los migrantes y la consecuente fuga de cerebros de las regiones marginadas.

---

4 Impacta el encabezado reciente: "Venture Capital Fund Losses Signal Retrenchment". Consulte la nota: <http://www.internetweek.com/story/INW20010411S0010>

5 Mexican Migration Project, <http://lexis.pop.upenn.edu/mexmig/welcome.html>

Además del resto de los países del istmo centroamericano (con la excepción de Costa Rica que recibe migrantes de Nicaragua), hay amplias regiones de Colombia y Perú que también emigran hacia los Estados Unidos y Europa (España, en particular). De igual manera existe un patrón de migración regional dentro de los países del MERCOSUR, donde los polos de desarrollo industrial y urbanos, como Sao Paulo, por ejemplo, y en menor grado, la gran Buenos Aires, reproduce y con el tiempo va consolidando las rutas de la migración y las remesas. El hecho ha reconfigurado las zonas rurales en casi toda América Latina, con pocas zonas marginadas del proceso, y el fenómeno tiene consecuencias al interior de los pueblos rurales y las 'pequeñas ciudades de provincia' (como se suele referir a estos espacios desde la soberbia de los respectivos capitales nacionales y metropolitanos). Son cuatro los aspectos que pueden llamar nuestra atención: 1) el capital humano de los emprendedores es cada vez más escaso, un hecho que dificulta el fortalecimiento del endeble capital social aún presente en estas comunidades; 2) las mujeres jóvenes quienes han aprovechado los nuevos recursos educativos disponibles durante la última generación están llegando a puestos de responsabilidad al nivel local y microrregional, inaudito hace poco y, en cierta medida, en función de la ausencia de sus hermanos y primos, lo cual está transformando las relaciones de poder entre los géneros humanos en estos ambientes tradicionales; 3) el flujo de las remesas enviadas por los migrantes paga un altísimo costo de transacción y ofrece una oportunidad para crear una red de telecentros e instituciones de microcrédito al servicio de los migrantes; y 4) es notable la falta de atención a este proceso, un indicador de la regionalización del modelo de desarrollo industrial aún vigente, pero donde los estados nacionales desaprovechan las posibles políticas públicas relevantes. Ya hay propuestas en este sentido desde la sociedad civil y el sector universitario<sup>6</sup>.

Como es de esperar, se registran cambios culturales en estos ambientes sociales tradicionales, en las comunidades campesinas del accidentado mosaico topográfico de la realidad regional, dentro de las colonias o barrios populares 'detrás de la catedral', en el centro de nuestras urbes, o en las extensas periferias suburbanas de las megaciudades regionales. En primer lugar,

---

6 Rethinking Telecenters: Knowledge Demands, Marginal Markets, Microbanks, and Remittance Flows, <http://www.isoc.org/oti/articles/0401/robinson.html>

no sólo se encuentra un magisterio, equilibrado entre mujeres y hombres, con por lo menos dos generaciones de esfuerzos, dentro de burocracias anquilosadas de la educación pública de primer nivel; son grupos comprometidos con sus comunidades, pero un tanto paralizados ante la falta de opciones personales, la corrupción y negligencia en sus jerarquías del trabajo, y el miedo de abrazar innovaciones que pueden perjudicar sus prometidas jubilaciones. También, se encuentra una endeble red de centros de salud a cargo de enfermeras y médicos cuyos esfuerzos para mantener una semblanza de salud pública son verdaderamente heroicos en ambientes donde el presupuesto para el cuadro básico de medicinas se gasta dentro del aparato administrativo y no en los puestos de atención para un público necesitado. Suele haber una computadora nueva sobre el escritorio del médico responsable de una región, pero ni tiene Internet ni hay una red de información diseñada para atender sus demandas. Las enfermeras no tienen acceso a la información que requieren para atender a fenómenos nuevos, como son los casos de SIDA introducidos por los migrantes entre sus cónyuges. En otro rubro los mandos medios municipales, el personal administrativo del primer nivel, tampoco tienen acceso al marco jurídico pertinente a sus funciones o una cartografía digital que permite, con la capacitación pertinente, el manejo de sus linderos, recursos naturales y el catastro que de manera acelerada proveerá los recursos fiscales para su propio mantenimiento. Y todo acontece en ambientes locales donde el antaño compromiso con la comunidad, manifiesta en faenas, mingas y tequios<sup>7</sup>, por ejemplo, se atenúa a diario ante la creciente secularización y fragmentación del respeto al espacio primordial.

Otro fenómeno, más preocupante aun para el futuro de proyectos sociales, es la palpable reducción en los recursos filantrópicos dedicados a los proyectos experimentales que los telecentros comunitarios todavía representan. En la medida en que los grandes consorcios atestiguan una disminución en sus ingresos, hasta pérdidas entre algunos, las aportaciones a sus respectivas figuras filantrópicas son reducidas (un ejemplo: el programa World e-Inclusión de Hewlett-Packard<sup>8</sup>). En breve, hay menos utilidades, y así me-

---

7 Instituciones de trabajo comunitario en las comunidades tradicionales de las regiones mesoamericana y andina.

8 [www.hp.com/e-Inclusion](http://www.hp.com/e-Inclusion)



nos aportaciones a los fondos de apoyo para proyectos filantrópicos, reducciones en el valor del portafolio de las fundaciones internacionales, y titubeos en el destino de los fondos disponibles en los *Social Trust Funds* de algunos países desarrollados para proyectos como, por ejemplo, el proyecto del Grupo de los Ocho, G8, la Dot Force<sup>9</sup>. Este cuadro, poco alentador, junto con las dudas sobre la viabilidad de la sustentabilidad a futuro de los telecentros, el único modelo genérico para proveer de servicios de información a los pueblos y barrios actualmente sin servicios digitales, augura una probable contracción en los apoyos disponibles a futuro para los mismos proyectos comunitarios que no han demostrado su capacidad de elaborar y poner a prueba un modelo de negocio sustentable en el mediano plazo. Además, estas instancias internacionales juegan con reglas chuecas: por un lado, comparten retóricamente un compromiso con el desarrollo sustentable (un postulado aún teórico pero donde el consumo de información no puede ser más que intensivo para controlar muchas variables involucradas), pero al tiempo muestran muy poca voluntad para presionar a las administraciones nacionales (“...no podemos violar la soberanía nacional...”) cuyas políticas, o por lo menos, usos y costumbres, en la práctica contradicen o sofocan el éxito de los proyectos ‘apoyados’ con recursos públicos internacionales. Estas instancias han perdido credibilidad ante la comunidad de organismos no gubernamentales cada vez más numerosos y activos.

El papel de las instituciones financieras multilaterales tampoco nos debe entusiasmar. El Banco Mundial mantiene una ventanilla con recursos limitados, trámites engorrosos y dictámenes discrecionales para proyectos digitales innovadores (*Info Dev*), pero a pesar de intensos debates internos sobre el futuro de la institución ante la llegada de la Sociedad de la Información, y el arranque de algunos proyectos promisorios (Barrio Net y *World Link*, por ejemplo), el mayor peso estratégico parece haber pasado al controvertido *Development Gateway*<sup>10</sup>, proyecto que consiste en un megaportal

9 <http://www.markle.org/seconddraft.pdf>

Global Bridges: Digital Opportunities, Draft Report of the DOT Force, v. 2.0c

[www.vecam.org/dotforce.htm](http://www.vecam.org/dotforce.htm)

Memorandum presented by the French NPO side to the Digital Opportunity Task Force.

10 Consulta [www.brettonwoodsproject.org/update](http://www.brettonwoodsproject.org/update) para obtener un panorama crítico y actual sobre la evolución del proyecto Development Gateway ([www.developmentgateway.org](http://www.developmentgateway.org)).

También, el programa de School Links: [www.world-links.org](http://www.world-links.org).

en la Internet donde se concentra “toda la información relevante para el desarrollo” para un conjunto de países y ONG. Una de las muchas vetas de la amplia crítica en su contra hace hincapié sobre la desviación de recursos hacia un banco de datos que en efecto duplica esfuerzos de distintas organizaciones civiles, hasta sitios comerciales, de esta manera coartando las opciones para los promotores de telecentros comunitarios, entre otros proyectos<sup>11</sup>. Muchos de los que hemos exteriorizado una crítica al proyecto *Gateway* lo consideramos como una traición a la causa del acceso universal con capacitación. Este tema del enfoque digital prioritario del Banco Mundial no es trivial, y al parecer es coherente con el perfil del nuevo modo digital de producción que esbozamos más arriba. En la medida en que se sube el costo de oportunidad para que las organizaciones civiles participen de los recursos que el Banco es capaz de movilizar, sus directivos ahora han decidido canalizar estos fondos a su propio portal y no a la amplia problemática de la conectividad y los contenidos. Así se reducen las opciones y los recursos para las mismas ONG, y se acorta el tamaño de la cancha de su juego y negociaciones con otros actores. Al parecer el Banco no oye bien, ni hace caso a las agudas críticas enviadas a la consulta pública sobre el caso. Cabe señalar que hay una audacia particular detrás de la propuesta del ‘portal del desarrollo’ del mismo Banco, al utilizar la red de redes para concentrar información, con un supuesto valor agregado, que probablemente será de mayor utilidad para el sector público y privado que para el sector social, con pocos instrumentos de análisis a su disposición.

Con mayor presencia en la Región, pero sin una política clara con relación al empleo de las nuevas tecnologías digitales, se encuentra el Banco Interamericano de Desarrollo. El resto de la familia de organismos internacionales de corte oficial carece de acciones contundentes acordes con las posibilidades que las nuevas tecnologías ahora estos organismos permiten, o se limitan a la administración de proyectos pilotos de poco escalamiento y relevancia para necesidades locales<sup>12</sup>. El resultado es que estas actividades de

---

11 El sitio [www.brettonwoodsproject.org](http://www.brettonwoodsproject.org) contiene las críticas más agudas y pertinentes al proyecto del Portal del Desarrollo. La amplia consulta pública sobre el diseño inicial de la iniciativa se puede ver en: [www.globalknowledge.org](http://www.globalknowledge.org)

12 Merece revisar el programa de un evento regional y estratégico del BID donde, al parecer, toma una posición en referencia a proyectos de telecentros o figuras semejantes: <http://www.tele-centros.org/comunidad/tallerBID.html>

poca trascendencia atenúan las posibilidades para proyectos distintos, al tener 'tomado' el espacio institucional y por la legitimidad poco impugnabile que las agencias de la ONU comparten. Existe una suerte de territorialidad institucional que no cede a las buenas intenciones de propuestas competitivas en materia de las NTIC en el escenario regional. De esta forma, el accionar de estas instituciones financieras regionales ocupa el menú de opciones de los funcionarios de gobiernos locales, frenando o limitando su perspectiva y voluntad para considerar propuestas alternativas que representen alianzas no tradicionales. Éste no es un cuadro de probables actividades innovadoras que merece algún premio, más bien estamos ante un escenario donde la incapacidad institucional para rebasar iniciativas hegemónicas aún es la norma.

Las universidades públicas comparten este escenario del nuevo modo digital de la producción, donde la reticencia del Estado y 'las fuerzas del mercado' cohabitan con una moderna torre de Babel de discursos y profecías sobre el 'desarrollo para la sociedad de la información', la educación a distancia, la urgencia del adiestramiento tecnológico, las reformas a la docencia, pero de hecho, son contadas las iniciativas concretas a escala nacional y regional. Hay una situación paradójica donde las universidades públicas han sido responsables de las conexiones iniciales a la Red en muchos contextos nacionales, pero no han sido capaces de sostener un liderazgo en su aplicación a las tareas sustantivas de la educación superior y participar como socios en el desarrollo de políticas públicas pertinentes. El vacío creado por la ausencia de estos proyectos es campo de cosecha productiva para las universidades privadas; el Tecnológico de Monterrey, México, por ejemplo, goza de más de una docena de 'campus' con instituciones hermanas en igual número de países latinoamericanos, y su Universidad Virtual sin duda es líder en este nuevo mercado de la oferta de servicios educativos en línea. No se entiende la actual parálisis en este campo de las universidades públicas, salvo que la consigna discreta es que no es costeable competir con el TEC e iniciativas semejantes<sup>13</sup>. El desorden en esta materia hoy en México, por ejemplo, es sintomático de la duplicación de esfuerzos, inversiones y carencia de liderazgo en este rubro. Sí es alarmante que la función clave del sector universitario en materia de la enseñanza y la información sea cada vez

---

13 <http://www.ruv.itesm.mx/programas/maestria/mte/>

más un espacio privado donde el acceso para la nueva certificación de conocimientos tiene un costo que el pueblo no puede pagar. Esto significa indudablemente que la participación hoy y a futuro en dicha Sociedad del Conocimiento será una función de la capacidad de pago, lo cual limita aun más a los probables estudiantes en el futuro cercano.

Es en los marcos regulatorios donde mejor se reflejan los compromisos del Estado con sus respectivas elites y las políticas públicas negociadas por las mismas con miras al desarrollo y la oferta de las TIC al nivel de cada país. Sin embargo, estamos en una época bautizada con la etiqueta 'neoliberal', donde se concede un poder cuasi divino a la oferta y la demanda en los mercados para resolver la distribución de bienes, servicios y también, me temo, el poder. Los políticos contemporáneos no distinguen entre una política económica y las políticas 'políticas', piensan que son lo mismo<sup>14</sup>. Muchos políticos pasaron de tal a ser hombres de negocios públicos, una distinción sutil, pero clave. Al adelgazar el Estado no se considera que las variaciones de la política económica requieren ajustes en los propósitos y en las metas políticas. Los estados nacionales hoy en América Latina han pasado de ser promotores del desarrollo a una condición de protectores o guardería de proveedores, propios y ajenos, en mercados establecidos, además de reguladores de las reglas de entrada, porteros elegantes, para nuevos actores con productos y tecnologías novedosos. La ausencia de información útil, puntual y confiable además de la existencia de pocos procedimientos transparentes en las entidades reguladoras o en el espacio administrativo donde se definen las políticas de telecomunicaciones es hoy la regla, y no la excepción en todos los países. Hay discursos pulidos y promesas sobre papel acerca del 'acceso universal' a la conectividad<sup>15</sup>, pero en el fondo, las prioridades son el

14 <http://www.emayzine.com/lectures/Lapols-1.htm>

15 Puebla, 2 de mayo del año 2001. Versión estenográfica de las palabras del Presidente Vicente Fox Quesada durante la presentación del Programa de "Gobierno Electrónico Puebla Digital", en el marco del II Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales: "Amigas y amigos, bienvenidos todos... Estoy convencido de que estas tecnologías son indispensables para insertarnos con éxito en la economía global. Hoy por hoy una de las principales ventajas competitivas de una economía, es la conectividad. Estar enlazados significa conocimiento, vanguardia y prosperidad, por eso el acceso de nuestras sociedades a los sistemas de comunicación y de información multiplicará las posibilidades de desarrollo humano y de crecimiento económico... La conectividad tiene que llegar a las zonas marginadas, a las familias excluidas, a donde está la pobreza, tal como la tenemos en México, 40 millones de pobres que pueden beneficiarse ampliamente, precisamente de este esfuerzo de mejora de Gobierno y de conectividad...".

reciclaje de la deuda heredada, la administración de los linderos de los intereses de las elites influyentes y, en la medida posible, la protección de cotos financieros y mercantiles nacionales, a los que hay que agregar el nuevo sector Telecom. La política como tal en las incipientes democracias de la Región se ha degradado desde la anterior lucha entre partidos, con cierto grado de representatividad, hacia las competencias electorales hoy jugadas, con pirotecnia retórica y simbólica en la cancha de la pantalla de la televisión cuya difusión es casi universal; ahora los nuevos votantes jóvenes, criados frente a la tele y en sistemas de educación pública mediocres, determinan los resultados de elecciones presidenciales (véanse los recientes procesos en México, Perú y Venezuela)<sup>16</sup>. El empleo de la demagogia digital, que promete el desarrollo a raíz de la conectividad, surge en el escenario de los discursos políticos en una Región sumergida en un profundo dualismo económico y cultural.

Mientras las economías nacionales sean inestables y ahora las elites se consolidan regionalmente, junto con sus socios financieros y comerciales<sup>17</sup>, y los nuevos políticos, apologistas del mercado sagrado, se enredan en planes de austeridad, el 'redimensionamiento del Estado' y la reducción de programas sociales, la tecnología avanza a un ritmo inexorable. El acceso bidireccional a la Internet vía satélite es hoy una realidad, pero aún no disponible en amplias regiones de América Latina por trabas en el marco regulatorio nacional respectivo<sup>18</sup>. Es evidente que este nuevo escalamiento de la conectividad amenaza a los proveedores nacionales que disfrutaban de condiciones oligopólicas en sus respectivos mercados. Desde puntos de acceso geográficamente céntricos, se puede 'cablear' una microrregión por medio de

---

16 Las democracias de América Latina deben asumir que sus resultados decepcionan a los ciudadanos: Serrat, La Jornada, México, 12 de mayo de 2001.

17 Nótese la actividad del Grupo Cisneros de Venezuela al hacer alianzas locales mientras se amplía la cobertura de América On Line, AOL.

18 Es pertinente la batalla para controlar el acceso a la Internet vía satélite: "MURDOCH GETS RIVAL IN BID FOR DIRECTV—Satellite TV broadcaster EchoStar is making a play to acquire DirecTV from Hughes Electronics Corporation, a General Motors subsidiary. The move, which complicates the bid for DirecTV made recently by Rupert Murdoch's News Corp, offers a two-phase plan that would immediately give GM a substantial amount of cash for a minority stake in Hughes and later seek regulatory approval for a full merger. General Motors is pressed for cash because of keen competition it faces in its North American and European auto markets (Financial Times 25 May 2001).

<http://news.ft.com/ft/gx.cgi/ftc?pagename=View&c=Collection&cid=IXLC078IH7C>

módems fijos inalámbricos de alta velocidad o unidades de microondas conectadas a la base de una antena satelital de tamaño reducido y ubicada al centro de dicha región. En México, la disponibilidad de estas opciones tecnológicas camina muy por delante del ritmo de la autorización oficial y la capacidad para supervisar los nuevos servicios ofrecidos por distribuidores, si no piratas, sí operando en el espacio gris del marco legal con estas tecnologías de punta. No es descabellado contemplar un panorama regional donde la compra e instalación de esta gama de nuevos instrumentos de la conectividad rebasa a las 'supervisoras del mercado', provocando de esta manera un caos mayor en cuanto a la saturación de frecuencias, la inundación con equipos chatarra de baja calidad, donde cualquier narcotraficante menor puede instalar su ISP con acceso vía satélite y vender la conectividad a sus vecinos. Ante la falta de políticas nacionales acordes con el ritmo del desarrollo tecnológico y la creciente demanda para el acceso, inducido intensamente por el nuevo género de la propaganda televisiva que hace referencia continua a la Internet, encontramos además la proliferación de los cibercafés, con y sin registro, disfrutando de varias opciones para su conectividad. Es hoy un hecho palpable en toda la Región.

La 'cibercafezinhoización' de América Latina es un proceso dinámico en pleno vuelo<sup>19</sup>. El fenómeno tiene varias implicaciones alarmantes desde la perspectiva del proyecto de telecentros comunitarios. En primer lugar, es un reflejo de la demanda inducida por la televisión, la moda y su intrínseco valor pragmático<sup>20</sup>. Al tiempo, es un reflejo de la carencia de políticas públicas por parte de los Estados nacionales, abandonando al mercado la oferta del acceso universal a la Internet. Conforme crece la demanda, la industria de los productos y servicios digitales vive satisfecha con esta estrategia, pero compartiendo, quizá, una suspicacia en cuanto a la indefinición de las polí-

19 Hay una discusión sugerente en el artículo: *Enredo mexicano*, de Antulio Sánchez:

[www.etcetera.com.mx/pag59ne6.asp](http://www.etcetera.com.mx/pag59ne6.asp)

20 Ver una opinión sobre el reciclaje de la chatarra digital en los EE. UU.: May 13, 2001, David Brooks, *New York Times Magazine*, "The Peculiar Ruins of the New Economy": "We used up the zeitgeist of the 1990's, and now we're trying to sell it off... but it's really the spirit of a decade that's being put on the remainder desk. For Sale: One Previously Owned Cultural Moment/Now Slightly Embarrassing. It's goodbye to the epoch — which must have lasted all of seven years — in which people chatted excitedly about free-agent nations, distance being dead, I.P.O.'s, the long boom and those dot-com ads during the Super Bowl that showed global children united by the wonders of instant communication..."

ticas públicas pertinentes; la condición de abandono o desidia actual les favorece, hasta cierto punto, porque es fácilmente agotable la demanda popular del acceso a los servicios digitales vía un número fijo de cibercafés (que se acerca ya en muchos ambientes urbanos saturados con la oferta). Entonces, se puede prever a corto plazo (¿dos años?) la saturación de la demanda para equipos, periféricos y servicios, por no poder llegar aún a un público consumidor masivo debido al actual alto costo de las PC y la conectividad. Pero lo preocupante de este cuadro, que ya observamos en la realidad regional, es el modelo de consumo que representa, duplicando fielmente la estrategia de la televisión comercial que fomentó exitosamente un público verdaderamente masivo de consumidores pasivos, en casa, viendo la tele cuando gusten, y saliendo a comprar lo anunciado. El peligro, a mi juicio, de la incipiente fuerza subversiva de expansión de los ‘cibercafezinhos’, es la reproducción del modelo de consumo entre los usuarios de unos pocos instrumentos disponibles en línea: chat, correo, música y acceso a sitios de pornografía, de artistas favoritos y algo de ‘shopping’ pasivo<sup>21</sup>, menospreciando el enorme potencial del instrumental disponible. La subversión consiste en el nuevo *habitus* de los ‘cibercafezinhos’ cuyos usuarios subutilizan las opciones de enseñanza y aprendizaje por falta de una cultura de la información y su transformación en conocimiento. No podemos descartar la noción, un tanto maquiavélica, de que las elites nacionales prefieren este modelo de acceso y consumo ante las opciones, quizás apocalípticas, de pueblos conectados, bien informados y exigentes de sus derechos y servicios públicos ahora negados. Me atrevo a sugerir que estas elites no tienen un compromiso sólido ni convencido con el acceso verdaderamente universal y, de esta manera, la segunda fase de la Internet en la Región, que ahora se inicia, puede guardar algunas sorpresas ingratas.

Esto acontece mientras entre la gama de países se observa a un Estado titubeante ‘esperando al mercado’, o pregonando y lanzando proyectos pilotos o anunciando ‘telecentros para todos’<sup>22</sup>. Algunos han entrado en una

21 <http://www.reforma.com/tecnologia/articulo/087737/>

Más que nunca en línea: La séptima entrega del consumo cultural y de medios muestra que los internautas mexicanos promedian 3 horas y media al día en la Red, y que el uso de Internet en México privilegia el entretenimiento más que como herramienta de trabajo o estudio. Reforma, México, DF, 16 abril 2001.

22 Véase el anuncio de 300 telecentros más en Venezuela: <http://www.el-nacional.com/eln08062001/f-pf1s2.htm>

suerte de carrera en cuanto a la 'digitalización y conexión' de sus países, que promete mucho derroche de recursos fiscales al servicio de megacontratos para hardware que será subutilizado<sup>23</sup>. ¿De veras, necesitamos una Internet 2? Sin embargo, es evidente que los usuarios populares, por su nivel de pobreza y actual condición de anomia<sup>24</sup>, no pueden ser el motor de una ampliación marcada del empleo del instrumental digital, o la figura conductora de la capacitación para acercarse a la información útil, necesaria y conveniente para los proyectos colectivos y personales dentro del fenomenal mosaico de la diversidad cultural latinoamericana. Es cierto que un sector juvenil se acerca con mucho entusiasmo a la red de redes, pero es un grupo minoritario y auto-reclutado, muchos más quedan excluidos. No se debe utilizar el filtro de la curiosidad humana de los que tienen algunos pesos en la bolsa para probar la novedad en el cibercafé de la esquina. La situación exige un compromiso y una estrategia del Estado, más allá de cualquier Plan Nacional de Desarrollo. Es el Estado, en alianza con organizaciones civiles y proveedores de servicios digitales, el que puede incentivar la ampliación de la red incipiente de telecentros comunitarios de acuerdo a coaliciones novedosas de intereses mercantiles e institucionales; en pocas palabras, hace falta una política pública respectiva. Pero, ¡un momento!, ampliar o extender la conectividad puede significar no sólo atenuar la lucha de clases (¿se acuerdan?) por medio de una movilización de las ilusiones de que la Internet representa un camino seguro hacia la prosperidad y el desarrollo, sino también es capaz de vencer la resistencia de la economía informal y la cultura popular para ser integradas al modelo capitalista actual, ávido de cobrar más impuestos y de controlar los espacios antihegemónicos. En este escenario, nada descabellado, los proyectos de E-Gobierno, por ejemplo, pueden ser intentos disfrazados para racionalizar el cobro de impuestos a los que

---

23 No es fantástico el comentario de un agudo participante en las listas de las comunidades en línea: "It strikes me that we are in a computer arms race with each nation vying to make it the greater equal amongst equals. And while each unit doesn't cost millions like missiles and tanks, the consumption of capital is large and the rationale the same. If we don't have it we will be left in the dust or absorbed or we will become road kill on the information/economic super highway. The electronic equivalent of "arms merchants" are using the same tactics that sell F-16's, cruise missiles and kevlar vests". Tom Abeles, 25 mayo 2001.

24 Llama la atención la ausencia de una referencia a una estrategia para los servicios e instrumentos digitales en las plataformas de campaña de los tres partidos de mayor importancia en las elecciones presidenciales del año 2000 en México.



ahora viven fuera del sistema financiero, viviendo a diario, en su micronegocio o en la calle.

¿Por qué crear telecentros comunitarios como una política pública prioritaria? ¿No será más barato y eficiente que la dinámica red de cibercafés privados en la Región atienda la demanda de los nuevos usuarios de la Internet para el acceso a los múltiples servicios digitales? Es un tema legítimo y propicio para un amplio debate que aún no se ha dado en América Latina. En el fondo se trata del modelo de desarrollo preferido, una decisión normativa, tomando en cuenta el emergente modo digital de la producción y el papel todavía dominante de las elites nacionales y regionales que seguirán protegiendo lo suyo. A mi parecer, estamos sobre un parte aguas donde por un lado, la continuación del camino esbozado arriba pronostica una profundización de la brecha socioeconómica actual, una regresión, pues, a la condición colonial de antaño; por el otro, una amplia red de telecentros nos ofrece posibilidades novedosas para vincular la conectividad con el desarrollo social. Podemos imaginar el siguiente escenario, en plena época cuando se concretan en el espacio algunas fantasías de los escritores de la ciencia-ficción apenas una generación atrás: los pueblos indígenas y campesinos, geográficamente marginados pero socialmente vinculados con los barrios populares proletarios de las grandes urbes, con amplias sucursales de personal en el extranjero, viviendo en condiciones tecnológicas raquílicas, compartiendo un acceso problemático a un sistema de educación pública deficiente y contrastante con lo ofrecido en las instituciones privadas (por no hablar de la salud y la nutrición), observando y viviendo desde la periferia el algoritmo de su creciente distancia o aislamiento de la dichosa Sociedad de la Información y el Conocimiento. Es el cuadro de la nueva marginación digital y, como es de suponer, coincide con el avance del modo digital de la producción. El otro sendero, en cambio, el de los telecentros, atiende la condición actual del divorcio de los pueblos y las clases populares de los recursos digitales que la conectividad ofrece, pero no se queda libre de algunos supuestos utópicos en cuanto a la posible demanda de usuarios teóricos, ahora dispersos entre los cibercafés mientras asisten a universidades públicas e institutos tecnológicos (que hoy ofrecen acceso a sus alumnos). Además, a partir de los telecentros se podrían generar incentivos culturales apropiados para los mismos usuarios (¿para qué me sirve?), y una transformación de los servicios públicos ahora sin difusión o disponibilidad en línea (cuando el

pueblo gasta mucho en trámites menores). Los telecentros comunitarios ofrecen una serie de opciones y potencialidades todavía sin examinar cabalmente. Es posible que la iniciativa haya perdido la posibilidad de ponerse a prueba, antes del embate del modelo estrictamente mercantil.

El proyecto de crear una amplia red regional de telecentros comunitarios enfrenta una serie de retos mayores: 1) el actual afianzamiento del nuevo modo digital de la producción que favorece a unos pocos, dejando a la deriva a los desconectados o imposibilitados de capacitarse a tiempo u ofrecer un servicio profesional en línea; 2) la competencia aguda de los cibercafés, que significa una suerte de subsidio oficial por omisión, en vista de las intensas campañas en la televisión y la prensa para inducir el consumo de los servicios digitales; 3) la falta de decisiones y compromisos contundentes entre los entes reguladores de las telecomunicaciones de los respectivos gobiernos nacionales para obligar a las empresas de telefonía de línea fija a ofrecer tarifas sociales y/o llamadas locales al servidor más cercano en vez de las cobradas hoy como larga distancia, para iniciativas o proyectos sin fines de lucro; 4) la ausencia de un espíritu filantrópico entre las empresas de telecomunicaciones en la Región, disfrutando el actual *boom* de la conectividad urbana, pero aún sin dar señales de apreciar que el apoyo a los telecentros es justificable por sus propios intereses mercantiles, de imagen corporativa a mediano plazo, además de los beneficios para la población actualmente marginada; 5) la creciente homogeneización de la cultura juvenil como producto de la penetración del discurso comercial y la programación televisiva y radiofónica musical, acorde con proyectos ideológicos y mercantiles de grupos del poder; y 6) un conjunto de usos y costumbres que proviene de la época y condición colonial donde un clientelismo y una perspectiva localista atomizante y aislante marca las relaciones del poder entre las unidades mínimas de la administración pública y las instancias superiores. Es un contexto nuevo para las élites y sus estrategias en los distintos países de la Región, pero comparten las influencias políticas y la asesoría ad hoc para adaptarse ágilmente a las nuevas circunstancias del novedoso modo de producción en plena evolución.

### Modelos actuales: realidad y riesgos

Una de las carencias notables en el seno del 'movimiento latinoamericano de los telecentros comunitarios' es la falta de modelos de sustentabilidad o negocio viables y contundentes en función de necesidades locales. Se observa una taxonomía muy diversificada entre todas las figuras que se llaman genéricamente por el nombre de 'telecentros'. La gama de ejemplos puede variar entre un Centro Tecnológico Comunitario heredado del final del régimen anterior de Menem en Argentina, pasando por una PC con acceso a la Red en una oficina de la agencia de telégrafos hoy en México, para llegar a un modesto local patrocinado por una organización no gubernamental con un equipamiento mínimo, observado en varios países, pagando su conectividad por medio de llamadas telefónicas de larga distancia<sup>25</sup>. Inclusive, muchos refieren o consideran a los cibercafés, o la oferta de Internet en oficinas de telégrafos, por ejemplo, como una especie de telecentro. Para confundirnos más, 'todas' estas manifestaciones de la conectividad son consideradas como telecentros. Este gran *potpourri* de 'telecentros' actualmente se mantiene de distintas maneras: con subsidios del Estado, con apoyos de organizaciones filantrópicas internacionales o como pequeños negocios ende-

25 Telecentros por país (según el registro de [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)):

ARGENTINA - 1269	BOLIVIA - 1
BRASIL - 6	CHILE - 16
COLOMBIA - 12	COSTA RICA - 4
CUBA - 196	ECUADOR - 8
EL SALVADOR - 2	ESPAÑA - 2
GUATEMALA - 3	HAITÍ - 1
HONDURAS - 4	JAMAICA - 1
MÉXICO - 13	NICARAGUA - 3
PANAMÁ - 1	PARAGUAY - 1
PERÚ - 20	REPÚBLICA DOMINICANA - 2
SURINAME - 1	VENEZUELA - 5

Nótese el contraste con los más de 500 telecentros comunitarios en Sud Africa: [www.community-sa.org.za](http://www.community-sa.org.za)

El informe de Francisco Proenza et. al es una referencia obligada: [www.iadb.org/regions/itdev/tele-centers/index.htm](http://www.iadb.org/regions/itdev/tele-centers/index.htm)

bles sin reconocimiento en el marco reglamentario nacional de las telecomunicaciones<sup>26</sup>.

Es urgente distinguir la figura del telecentro de lo que podemos llamar los falsos telecentros. Un telecentro es un punto de acceso a la Red, patrocinado primordialmente por un organismo civil o una alianza local encabezada por el mismo, que ofrece capacitación, crea conciencia social sobre la base de las diversas aplicaciones de la información disponible en la Red relacionadas con problemáticas del lugar, y posee lo que podemos llamar un 'corazón local'. El telecentro, visto de esta manera, es mucho más que un cibercafé, aunque ambos ofrecen en común: el *sine que non* de la conectividad. Un telecentro que pierde su vocación social y local puede revertir a ser un simple cibercafé, pero la inversa no es tan factible o frecuente, porque implica un cambio radical en su visión estratégica para que el empresario de un cibercafé lo transforme en telecentro con los costos asociados y los enlaces obligados a grupos comunitarios. El telecentro puede sobrevivir como tal, solamente si se considera que es un valor agregado a la condición actual del acceso limitado, costoso y discrecional. Si la información en sentido genérico que abarca o refiere a las distintas actividades de la gestión pública y cultural se considera como un "bien público que debe estar en el dominio público para el aprovechamiento público y cuyo acceso tiene un costo compartido por todos los actores sociales", se puede afianzar el futuro de esta figura trazada aquí sobre la base de cierta experimentación en la Región. En pocas palabras, el futuro de los telecentros en América Latina depende, en gran medida, de la revaloración de la información y el acceso a la misma por parte de las agencias del Estado, la empresa privada y la sociedad civil. Sin este proceso de revaloración del acceso a la información en el dominio público, lo cual incluye recursos educativos y estímulos al magisterio, apoyos al personal de la salud e instrumentos para modernizar a la administración de los gobiernos locales, no habrá avances en este rubro de singular importancia. Observamos que las fuerzas privatizadoras de la información y el acceso son cada vez más influyentes y la voluntad de los Estados nacionales para conceder un derecho a la información es endeble o francamente nula.

---

26 Consulta el video realizado en el año 2000 disponible en línea, Telecentros en América Latina: [www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-e.asp#telecentres](http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-e.asp#telecentres)

Esta revaloración de la información puede ocurrir en el contexto de comunidades locales y sus microrregiones administrativas y políticas (municipios, provincias, cantones) que han sufrido una suerte de usurpación de las funciones locales por el modelo de Estado todopoderoso que últimamente ha iniciado (o ha sido obligado para tal por sus acreedores) un redimensionamiento radical; ahora, el Estado 'descentraliza' funciones, pero sin ofrecer la información estratégica y la capacitación de recursos humanos que el proceso requiere, lo cual se traduce en una continuación de la dependencia de las instancias subalternas a los dictámenes del poder hegemónico 'moderno'. En la medida que avance el reclamo ciudadano para el acceso a la información pertinente a la gestión pública en gobiernos locales crece la necesidad para lo que podemos llamar una pedagogía ciudadana experimental. Se trata de tres procesos que deben compartir una sincronía: los incentivos para usar fuentes de información digital, los instrumentos en manos de los usuarios para acceder al novedoso y útil acervo de la información disponible en línea, y la capacidad para comprender los datos e información disponible además de aportar datos nuevos para generar un cambio cualitativo en la gestión pública local. Debe ser evidente, a esta altura del argumento, que se trata de un modelo distinto del Estado, de la administración pública local, y de la participación de una nueva generación de jóvenes capacitados en los telecentros comunitarios en este proceso dinámico. La pedagogía ciudadana experimental refiere a este proceso, complejo por el número de instancias públicas cuya concertación es obligada, la identificación y oferta de los incentivos necesarios para animar la voluntad de distintos gremios claves en el ámbito local (estudiantes, magisterio, enfermeras y mandos medios municipales), y la capacitación continua en las herramientas y los contenidos relevantes, cuyo dominio es un *non plus ultra* para todos los involucrados.

Ahora bien, dentro de los términos de este enfoque crítico y las voluntades oficiales actualmente parciales o truncadas, me temo que muchos de nuestros esfuerzos para crear y levantar telecentros comunitarios hoy van encaminados a crear cibercafés o cibercentros, cuyos compromisos sociales iniciales son coartados o simplemente suspendidos ante la imposibilidad de 'vender los servicios ofrecidos' y crear la masa crítica de personal capacitado y 'concientizado' para sostener y sufragar el costo de la operación y de las funciones sociales para el bien público. Los telecentros concebidos así son sitios complejos con múltiples funciones que responden a distintos gremios

de la comunidad<sup>27</sup>. Esta propuesta, la forma de apreciar al telecentro genérico resumida aquí, implica una serie de cambios en la percepción de actores en las instituciones públicas, al nivel de los gobiernos municipales, estatales y provinciales, además de las instancias federales; también, implica confrontar y revertir el actual proceso de privatización de la información que la empresa privada (y algunos sectores del Estado también) hoy pregonan en los hechos; y además, requiere de un nivel de madurez, audacia política y capacidad negociadora dentro de la comunidad de organismos civiles que pueden promover la figura organizativa y técnica indicada con la inversión requerida de distintas fuentes. En efecto, si estos cambios señalados no son utópicos, sí representan costos políticos y riesgos para cumplirse cabalmente, y constituyen, a mi modo de ver, el quehacer y el reto principal de nuestro esfuerzo dentro del incipiente gremio de ‘telecentros’ que constituimos unos cuantos en la Región.

### Los componentes de un modelo híbrido

Para sobrevivir como tal, el telecentro requiere varios elementos ahora existentes o incipientes, en el panorama institucional y en el mercado de opciones tecnológicas. Pero es necesario articular estos elementos de una manera novedosa: crear un modelo institucional y mercantil híbrido, que vaya de la mano con una ampliación del derecho a la información y de la mencionada pedagogía ciudadana experimental; un régimen de propiedad compartida o cooperativa ofreciendo la conectividad, contenidos pertinentes con incentivos culturalmente apropiados y de acuerdo a una normatividad de la administración pública contemporánea; todo esto con autonomía, independencia política y editorial. ¿Una utopía más?

Este modelo híbrido del telecentro, que hemos contemplado, parte de una serie de compromisos del Estado para y con su ciudadanía: el derecho a la información, el presupuesto para ‘compartir’ el costo del acceso a la información ofrecida, la del dominio público y todo lo demás disponible (lo cual no necesariamente requiere de mayores recursos sino una reorganiza-

---

27 “...Everyone underestimates the complexity of these centers and overestimates the real need the locals have for the centers”. Steve Cisler, Personal Communication, 9 May 2001.

ción de funciones administrativas actuales), una deducción fiscal para las aportaciones de la empresa privada a cada proyecto, condiciones favorables para el registro de figuras jurídicas sin fines de lucro y con acceso a las deducciones fiscales disponibles, una homologación y flexibilización del marco regulatorio para igualar las oportunidades de esta propuesta en todos los países creando un ambiente propicio de confianza entre instancias del Estado, las instituciones multilaterales, la iniciativa privada y los organismos no gubernamentales que puedan apadrinar colectivamente este proyecto. Pero el mismo no es viable si no se puede escalar al nivel regional, para ofrecerla en todos los países. Implica pensar en términos de un mercado regional y de la demanda potencial de distintos públicos de usuarios. Para lograr su impacto, el proyecto requiere de un sistema de franquicias donde se permita reproducir el modelo genérico, según una norma de socios financieros, tecnológicos y operativos al nivel de las comunidades, donde todos se beneficien en la región latinoamericana. El costo de oportunidad de no actuar ahora será muy alto, porque el modelo mercantil de la entrega de los servicios digitales bien puede llegar a ser hegemónico en muy poco tiempo, cerrando, en efecto, este camino más experimental, más costoso con relación a la formación de los recursos humanos, más difícil por la coordinación de voluntades que implica. He aquí el meollo de la propuesta.

Antes de desglosar los detalles de las franquicias, es menester el revisar otros elementos del contexto regional aún no comentados anteriormente: 1) ante la importancia regional de la economía de remesas, es importante introducir o reforzar la presencia de instituciones de microcrédito, su fortalecimiento con distintos grados de capacidad administrativa y técnica, ignorados si no impugnados por la banca comercial hasta la fecha; tendrán un marco jurídico adecuado y estarán habilitados para atender la demanda para reducir el costo de las transferencias de las remesas de los migrantes, internos y/o internacionales<sup>28</sup>; 2) la discrepancia entre las posibilidades de la conectividad ofrecidas por la tecnología de punta, cada vez más portátil, modular, fácil de instalar y barata (en los países del Norte), frente al ritmo de la autorización de los servicios digitales por las respectivas entidades reguladoras y las propuestas estrictamente comerciales de grupos nacionales

---

28 La Ley Federal de Ahorro y Crédito Popular de México (2001), aprobada mientras se redactaba este ensayo, es un ejemplo que cumple con estos requisitos.

que bien pueden estar protegiendo sus mercados hasta la fecha cautivos con tecnología obsoleta<sup>29</sup>; 3) la falta de acceso, consulta y participación de las iniciativas del sector civil en materia de informática con los entes reguladores de las telecomunicaciones, muchos contaminados con la euforia del discurso simplón que reza: “la conectividad nos llevará al desarrollo y la democracia”, pero sin proyectos concretos, viables en los pueblos rurales y geográficamente apartados<sup>30</sup>. Sin duda, estas tres condiciones afectan al escenario de la viabilidad de nuestra propuesta.

El sistema de franquicias para telecentros en la Región se ancla sobre la premisa de que al Estado y a la iniciativa privada, y a todos los actores civiles, en una palabra, les conviene elevar la información a la categoría de bien público, difundirla al dominio público digital y capacitar al público para integrar los datos y la información disponible a su conocimiento para la gestión pública. Pues se trata de formar ciudadanos y actores participativos en el modo digital de la producción, de crear letrados en nuestra época digital<sup>31</sup>. La segunda premisa es que a todos les conviene cooperar para llevar la conectividad hacia las regiones rurales de sus respectivos países, porque la capacidad de compra, más el costo de la conectividad, más la carencia de técnicos calificados, discrimina en contra de esta propuesta lo cual se traduce en un creciente ensanchamiento de la brecha entre lo rural y lo urbano; se supone que esta situación merece una acción enérgica por parte del Estado. Una tercera premisa es que hay una demanda local para servicios de comunicación, información y de microcrédito que las nuevas tecnologías pueden atender ante la demanda de nuevos usuarios que ingresan a la cultura informática de diversas maneras en ambientes donde la tasa de emigración

---

29 Llama la atención que la Ciudad de México no cuenta con servicios de Internet vía cable cuando la zona urbana cuenta con una extensa red de televisión por cable. El hecho de que la empresa telefónica dominante, Telmex, compró una participación significativa en Cablevisión se sospecha se debe a un plan de frenar la oferta de servicios digitales de alta velocidad cuando Telmex cuenta con 70% de los usuarios de Internet del país.

30 Es notoria en toda la región la exclusión de las ONG de las ‘consultas’ oficiales de los cambios en las políticas de telecomunicaciones, y al mismo tiempo es notable la carencia de propuestas viables procedentes de este sector. El tema nos lleva a la compleja problemática de las alianzas entre elites tradicionales, partidos políticos y sectores burocráticos en las aún endeble democracias latinoamericanas donde las organizaciones no gubernamentales, como entes relativamente nuevos, quedan excluidas de la fórmula tradicional de negociar y compartir el poder.

31 Consulta un tomo inteligente y relevante: *Literacy in a Digital World : Teaching and Learning in the Age of Information*, Kathleen Tyner, Lawrence Erlbaum Assoc; ISBN: 0805822267, 1998.



es alta y constante<sup>32</sup>. La cuarta premisa está basada en la continua evolución tecnológica de los servicios digitales, constantemente acelerando la Red, integrando más servicios en paquetes de programación y fabricación más compactos, y todo esto complementado ahora por la disponibilidad del acceso a la Internet vía satélite<sup>33</sup>. Y la quinta premisa parte del hecho de que las organizaciones civiles tengan suficiente capacidad de gestión para convocar y negociar las alianzas que dicha propuesta involucra; se reconoce que esta afirmación es problemática, porque las ONG en la región coexisten de manera caótica, fragmentadas entre sí, poco claras en sus objetivos y patrimonio, una fiel reflexión de la condición social posmoderna. Son premisas clave y a la vez condiciones necesarias, pero no suficientes, para que este

32 La siguiente tabla sintetiza las formas de integración de los usuarios nuevos hacia el empleo de la Internet:

MUND AMERICAS internet users advance				
Cyber	A	B	C	D
	Brought to internet by way of...	use mode preferred	communication mode preferred	media mode preferred
1)Cyber active	Video games Consoles	Wireless	SMS	Music Download (Napster)
2)Cyber literate	School Education	PC Home	Peer-to-Peer (PC/ICQ)	On-line Radio and TV
3)Cyber attracted	Self-Taught	PC Cyber Center	Chat	Open radio and TV
4)Cyber attracted	Job Training	PC Bussines Office	E-mail	WWW Text

Categories are flexible and society specific, e.g. a cyber active may be (1A)(1B)(1C)(1D) in the USA while in Mexico a cyber active may be (1A)(1B)(1C)(1D) Source: MUND, Mexico, May, 2001

SMS = Small Message Service, disponible en Europa.

33 Nótese: “The Nokia Media Terminal device will function as a video game console, an MP3 digital music player, an Internet Web browser, a digital TV recorder and a digital TV set-top box”. Financial Times, 14 May 2001.

proyecto de los telecentros comunitarios vía franquicias avance. Implica un nivel de alianzas o relaciones entre socios jamás visto hasta la fecha entre las organizaciones civiles de la región, y significa un consenso sobre la figura genérica del telecentro, sus servicios locales y la integración con los objetivos y preferencias de grupos activos en la comunidad. Donde estos grupos son inexistentes, simplemente habrá cibercafés.

¿Cómo funcionaría la franquicia? El modelo de negocio puede ser sencillo, se trata de un juego de opciones de hardware, software, opciones para la conectividad y, lo más difícil, *'orgware'*<sup>34</sup>; todo financiado por una alianza entre el Estado y la iniciativa privada por medio de organismos civiles registrados sin fines de lucro y una autorización por parte del Ministerio de Hacienda o Tesorería que les permita recibir donativos que generen una deducción fiscal significativa para los donantes. Por ejemplo, la agencia correspondiente del Estado subsidia la mitad del costo de los componentes ajenos a la organización comunitaria, y las empresas reciben su deducción fiscal por el balance. El costo de la conectividad se cubre con una tarifa social (costo real + 10%, puede ser una norma), o en el caso de servicios *'dialup'*, la llamada al servidor es siempre local y se cobra por llamada, no por tiempo. Existe también la opción de equipos de cómputo de bajo costo que no poseen los aditamentos de la computadora personal tradicionalmente subutilizados (el proyecto SIMPUTER en la India y otro similar desarrollado en la Universidad de Minas Gerais, Brasil, son sugerentes). Es evidente que el peso del proyecto cae sobre la capacidad de gestión de la organización comunitaria, un desafío reconocido y el tendón de Aquiles del proyecto. Cada organización favorecida con esta *'alianza en franquicia'* comparte el compromiso —por convenio— de llegar a una condición de operación autofinanciada, después del arranque, en cuanto a los costos del personal, la conectividad, la amortización de los equipos, y la capacitación de sus recursos humanos. En el rubro de software, estos telecentros utilizarán equipos en LAN corriendo el sistema operativo LINUX y sus aplicaciones cada vez más amigables, y el personal recibirá la capacitación para mantener la red local, la conexión y la operación de todos los equipos. En el renglón de la conec-

---

34 El software esta disponible gratis en el sitio [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org). La incipiente fabricación del SIMPUTER (computadora simple) en la India, y su licencia para ensamble en otras latitudes, ver [www.simputer.org](http://www.simputer.org) es también promisorio.

tividad, estas franquicias pueden utilizar la incipiente cobertura continental de servicios bidireccionales vía satélite actualmente en operación o a punto de ser desplegados (por ejemplo, Hughes/DirectPC y Tachyon)<sup>35</sup>. O bien, pueden articular sistemas híbridos para lograr la conectividad ('dialup', líneas dedicadas, acceso bidireccional vía satélite, etc.). Cada telecentro se transforma en un potencial proveedor de servicios digitales a nivel microrregional avalándose de la tecnología de los módems fijos inalámbricos. El sistema tiene que estar abierto a relaciones mercantiles donde los telecentros pueden ofrecer, por ejemplo, no sólo los servicios de conexión a los microbancos, sino también la oferta de servicios digitales a particulares, y la oferta de servicios de video a las escuelas y centros de salud que las tecnologías emergentes ahora permiten. En pocas palabras, estamos hablando de un paquete de servicios digitales múltiples llenando los 'vacíos' en el mercado que no les interesan a las empresas actuales.

El rubro del '*orgware*' es central a cada franquicia, es la interfase entre la cultura de la informática y la información y las culturas locales, además de representar a la capacidad negociadora de las ONG participantes. Se refiere a la conciencia de que "aliarse, no significa rematar, ni vender patrimonios"<sup>36</sup>, y dicho patrimonio en el contexto local es la legitimidad y credibilidad de una figura local capaz de movilizar el capital social de los ciudadanos. Y estas redes sociales incluyen a los clubes o asociaciones de los migrantes en diversos destinos del extranjero. También, '*orgware*' se refiere a los programas de trabajo, capacitación, operación, administración, y promoción al interior de la comunidad donde se ubica cada proyecto/negocio. La clave es reconocer que la vitalidad de cada franquicia será una función de su capacidad de atender a necesidades de distintos grupos de usuarios locales. Por ejemplo, estos telecentros podrán ofrecer una plataforma y la capacitación para crear, en colaboración con las universidades, sistemas de información geográfica al servicio del público y los gobiernos municipales y provinciales; es importante resaltar todo lo que esto implica en cuanto al manejo de información pública para la administración y planeación de los distintos servicios públicos, la modernización de sistemas fiscales locales, y los pro-

---

35 [www.directpc.com](http://www.directpc.com) y [www.tachyon.net](http://www.tachyon.net)

36 Luis Stolovich: *Impactos sobre Antel de los cambios proyectados en el sector telecomunicaciones*. Proyecto editado por el Sindicato Único de las Telecomunicaciones (SUTEL/PIT-CNT), Montevideo, 2001.

gramas de desarrollo procedentes desde 'arriba' y también desde 'abajo'. La modernización de todo sistema de impuesto predial es quizá la función más rentable (y cuyos frutos pagan el costo del sistema total)<sup>37</sup>. Otro componente, también en la categoría de '*orgware*' es un sistema de incentivos al salario para el magisterio y las enfermeras y médicos de las burocracias de la educación y la salud, donde a cambio de su capacitación en el empleo de los recursos disponibles en los telecentros, en materia de las herramientas y de los contenidos, reciben un apoyo económico adicional y una certificación con valor curricular en los respectivos mercados de trabajo. Esta noción de la certificación de competencias por medio de cursos de educación a distancia implica una revisión radical de los sistemas actuales, al nivel nacional; y las probables economías de escala sugieren la probabilidad de un sistema regional latinoamericano de certificación, algo no discutido hasta la fecha en ámbitos nacionales.

Cabe señalar que es probable que el personal responsable de los telecentros comunitarios, como es el caso hoy en la Región, serán mujeres. Es un tema clave, porque los proyectos experimentales, todavía en proceso, indican que las mujeres jóvenes en los pueblos rurales y barrios urbanos son más responsables, disciplinadas y abiertas a la capacitación, en temas técnicos y para el diseño de contenidos. Estamos en una etapa de inversión de papeles sociales al nivel de estos espacios locales, donde por un lado la emigración ha llevado a los varones más emprendedores hacia la ciudad o el extranjero, y por otro, la continuación de las mujeres ahora inscritas en las instituciones de educación media, hoy significa una población femenil activa, exigente en cuanto a mayores oportunidades de aprendizaje y empleo. Se observa plenamente al interior de los telecentros, entre su personal responsable, a las instructoras formadas y, también, a las usuarias. En gran medida, la difusión de la cultura de la informática y la información acontece por medio de una nueva generación de mujeres jóvenes competentes, curiosas y cada vez más capacitadas en el tema. El hecho tiene implicaciones sugerentes para el futuro de muchas instituciones públicas y privadas en estas comunidades y sectores urbanos marginados.

---

37 Un hecho difícil de traducir en argumentos convincentes para autoridades locales, quienes como es el caso en México, comparten una cultura política donde todo de valor viene de 'arriba', recursos, iniciativas, autorizaciones, información, etc. En un sistema de esta índole la mirada de los funcionarios es vertical y no horizontal, hacia lo propio.

### **Internet... ¿Para qué? Y ¿para quién?**

En el documento sintético: “Internet... ¿para qué?: pensando en las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo en América Latina y el Caribe”, se ofrece una visión social y panorámica sobre ‘desafíos futuros’, la ‘perspectiva latinoamericana’, ‘más que conectividad’ y ‘pistas para avanzar’<sup>38</sup>. En gran medida, este ensayo y la propuesta ofrecida es una respuesta al llamado de este documento. El modelo aquí expuesto para los telecentros comunitarios a futuro permite el acceso equitativo, uso con sentido y la apropiación social de los recursos de las TIC a que se refiere. Trasciende la conectividad ofreciendo el empleo de los múltiples recursos con sentido y mecanismos para su apropiación. La propuesta se monta sobre prácticas sociales existentes, en bibliotecas públicas, escuelas, centros de salud, municipios e instituciones de microcrédito; comparten el potencial de una visión estratégica de la comunicación en la medida en que las organizaciones civiles responsables pueden rebasar el fetichismo tecnológico y enfocarse en los contenidos y la pedagogía ciudadana; apoyan al proceso de democratización y respeto a la pluralidad cultural en la medida en que la información se vuelve un bien público, disponible en el dominio público cuyo uso adquiere un valor cultural; y esta valoración embona con el desarrollo de una ética de la reciprocidad social y entusiasmo ante las posibilidades creativas del ser humano. La capacitación ofrecida al interior de los telecentros comunitarios los vuelve de hecho una extensión de facto del actual sistema educativo, donde es una prioridad enseñar la discriminación entre datos, información y conocimiento; son espacios donde se puede evitar el riesgo de la ‘banalización de la información’. La crítica del panorama contemporáneo y la propuesta aquí desglosada también atienden a los objetivos centrales de transformar la participación social en las políticas públicas, incorporando una dimensión de género al reconocer que el personal responsable y algunos gremios claves de usuarias (maestras y enfermeras) constituyen el eje humano de instituciones locales y, al mismo tiempo, la operación y empleo de los recursos digitales permiten evaluar su impacto en usuarios y usuarias de los telecentros comunitarios.

---

38 [www.acceso.or.cr/PPPP](http://www.acceso.or.cr/PPPP)

## Conclusión

Esta propuesta para crear una red latinoamericana de franquicias para telecentros comunitarios se contempla como un plan de negocios sustituto al de las megaf franquicias mercantiles en vías de iniciarse en la Región. No hay un camino prescrito para nuestra inserción en el modo digital de la producción, porque es un sendero negociable que evolucionará de manera favorable a medida que haya proyectos atinados a las realidades culturales y demandas locales. El proyecto de las franquicias permitirá 'ganar la plaza' con una iniciativa audaz, acoplada a las realidades comunitarias, independiente de los múltiples servicios ofrecidos a distintos gremios de usuarias y usuarios. Los retos para lograr una integración de los actores institucionales centrales son mayores, como se ha indicado aquí, y no se pueden desprender algunos componentes, porque la integración de las dimensiones culturales, jurídicas, tecnológicas y operativas es vital. En efecto, es una propuesta criticable como utópica, realizable en el corto plazo sólo si las redes de las organizaciones sociales latinoamericanas y sus socios potenciales, en el escenario nacional e internacional, se comprometen a reconocer su valor, escalamiento, probable impacto, y así promoverla y negociar su articulación. Hay muchos intereses en el camino para obstaculizar el paso, para desviar los esfuerzos, para confundir a los actores cuyos objetivos son poco claros o mezquinos.

La dimensión cultural de este proyecto implica un reto que merece una palabra final: la actual cobertura de la Región por las televisoras comerciales y el bombardeo continuo de mensajes radiofónicos dirigidos hacia la juventud consumidora de música y la parafernalia general del consumo, ha creado, por primera vez, una cultural regional insólitamente homogeneizada. Todos los públicos están consumiendo lo mismo, creando fantasías y fetiches en medio de un campo minado con altas tasas de interés, contratos leoninos y comercios sin escrúpulos. El síndrome de los cibercafés sólo refuerza esta tendencia. Aunque suena contradictorio, es posible que una apropiación inteligente de las nuevas tecnologías digitales represente una estrategia para frenar el fenómeno regional de la homogeneización y, al mismo tiempo, construir espacios locales y comunitarios desde donde los actores puedan participar con recursos y proyectos en el emergente modo digital de la producción. No será ni fácil ni mañana.

Para ello se ofrece un modelo de gobernanza forestal construido desde la perspectiva de los actores locales.