

En *Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento*. Buenos Aires (Argentina): Teseo Press.

# Los NAC por dentro: la experiencia de los coordinadores.

Anahí Méndez y Ayelén Álvarez.

Cita:

Anahí Méndez y Ayelén Álvarez (2019). *Los NAC por dentro: la experiencia de los coordinadores*. En *Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento*. Buenos Aires (Argentina): Teseo Press.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/anahi.mendez/74>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pwp7/rmN>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>.

*Acta Académica* es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. *Acta Académica* fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

# POLÍTICAS PÚBLICAS E INCLUSIÓN DIGITAL

Un recorrido por los Núcleos de Acceso  
al Conocimiento



SILVIA LAGO MARTÍNEZ  
(COORDINADORA)



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES  
**GINO GERMANI**  
Facultad de Ciencias Sociales  
Universidad de Buenos Aires



# **POLÍTICAS PÚBLICAS E INCLUSIÓN DIGITAL**



# POLÍTICAS PÚBLICAS E INCLUSIÓN DIGITAL

Un recorrido por los Núcleos  
de Acceso al Conocimiento

Silvia Lago Martínez  
(coordinadora)

Ayelén Álvarez, Sheila Amado, Fernando  
Andonegui, Romina Gala, Martín Gendler, Anahí  
Méndez, Flavia Samaniego



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES  
**GINO GERMANI**  
Facultad de Ciencias Sociales  
Universidad de Buenos Aires

Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento / Silvia Beatriz Lago Martínez ... [et al.]; compilado por Silvia Beatriz Lago Martínez; coordinación general de Silvia Beatriz Lago Martínez; ilustrado por Lean Stavorenco -1a ed.- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Silvia Beatriz Lago Martínez, 2019.

ISBN 978-987-86-1517-2

1. Políticas Públicas. I. Lago Martínez, Silvia Beatriz, coord. II. Lean Stavorenco, ilus.

CDD 306.42

ISBN: 9789878615172

Imagen de tapa: "Procesos II", obra de Leandro Stavorenco

Las opiniones y los contenidos incluidos en esta publicación son responsabilidad exclusiva del/los autor/es.

TeseoPress Design ([www.teseopress.com](http://www.teseopress.com))

ExLibrisTeseoPress 14631. Sólo para uso personal  
[teseopress.com](http://teseopress.com)

# Índice

Presentación.....	9
1. Políticas de inclusión digital en la región de Latinoamérica.....	15
<i>Fernando Andonegui y Flavia Samaniego</i>	
2. Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías. Un breve recorrido por sus diferentes conceptualizaciones.....	41
<i>Sheila Amado y Romina Gala</i>	
3. Los Núcleos de Acceso al Conocimiento. Antecedentes y contexto actual.....	65
<i>Silvia Lago Martínez</i>	
4. Los NAC por dentro. La experiencia de los coordinadores.....	95
<i>Anahí Méndez y Ayelén Álvarez</i>	
5. ¿Cerrando la brecha digital?. Experiencias y expectativas de los asistentes a los NAC.....	127
<i>Silvia Lago Martínez y Martín Ariel Gendler</i>	
Los autores .....	159





## Presentación

El objetivo principal del presente volumen es dar a conocer las experiencias y hallazgos producidos por el equipo Sociedad, Internet y Cultura, del Instituto Gino Germani, en el trayecto de la investigación “Políticas Públicas de Inclusión Digital en Argentina y el Cono Sur”.

Nos adentramos en la problemática a partir de nuestro interés por investigar el recorrido de las políticas de inclusión digital en la región de Latinoamérica y estudiar en profundidad la experiencia de un programa específico en Argentina, los Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC), de incipiente desarrollo en el momento que comenzamos nuestro estudio. No vamos a describir aquí los alcances del programa, puesto que mucho se va a decir sobre este a lo largo de los capítulos de la obra.

La primera cuestión que emerge cuando nos adentramos en la investigación es la evidencia sobre las numerosas políticas públicas destinadas a la inclusión digital, que impulsadas por el paradigma de la sociedad de la información y del conocimiento, se han generado en América Latina, y en Argentina en particular.

Desde la incorporación de los gabinetes informáticos y el desarrollo de los telecentros hasta la entrega de dispositivos portátiles a estudiantes y docentes y la creación de centros informáticos y puntos de acceso libre, entre otras acciones, se han destinado cuantiosos recursos para la reducción de la brecha digital. Sin embargo, los supuestos conceptuales sobre los cuales se desarrollaron los planes y programas para la inclusión digital, los modelos adoptados, así como el marco jurídico institucional de regulación de los distintos países de la región latinoamericana, fueron muy diversos. En esta dirección, en el primer capítulo de este libro, Fernando Andonegui y Flavia Samaniego presentan

una cartografía de las políticas públicas de inclusión digital de algunos países de la región latinoamericana, las que –enmarcadas en una agenda global– adoptan distintas formas en cada caso nacional. En el cierre del capítulo, se presentan algunos ejes de análisis que buscan identificar el modo en que se produce la continuidad y los cambios de dichas políticas a través de los gobiernos que se sucedieron en estos países en los últimos años, aportando a los debates del caso particular de este volumen.

La segunda cuestión que abordamos en este libro es el debate acerca de las nociones de brecha digital e inclusión digital. La noción de “inclusión digital” emerge con el desarrollo de la primera fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, entendida como una dimensión de la inclusión social. En las últimas décadas, y de manera creciente, se incorpora la exclusión al acceso y manejo de las tecnologías digitales como parte de la exclusión social. De manera que la inclusión digital –al igual que la inclusión social– son conceptos ambiguos y relacionales (respecto de la exclusión), y dependiendo de la orientación política e ideológica de que se trate, se priorizarán diferentes estrategias para las políticas públicas. Este concepto se operacionaliza en función de las dimensiones e indicadores de la brecha digital. Pero la brecha digital no es un concepto que se entienda de manera unívoca ni que se encuentre acabado en su análisis. La definición y contenido del concepto ha cambiado a lo largo del tiempo; las primeras conceptualizaciones se reducían a explicarla por el acceso a la tenencia o posesión de tecnologías, y hoy en día es entendida como un concepto multidimensional que implica bastante más que el acceso físico a las mismas, al tiempo que se incorpora la noción de apropiación tecnológica. De esta forma, en el segundo apartado, Sheila Amado y Romina Gala realizan un recorrido por tres conceptos centrales a la hora de pensar las políticas públicas: brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías. Aquí las autoras repasan las diferentes conceptualizaciones que se han hecho

de estos términos a través del tiempo. Sobre el final del capítulo, se problematiza el rol del Estado en relación con la creación y gestión de las políticas públicas en materia de tecnologías digitales, debate que anticipa algunas de las líneas de análisis que se desarrollan en las páginas siguientes en relación con los NAC.

En el capítulo tres, Silvia Lago Martínez recorre los antecedentes de las acciones, planes y programas para la disminución de la brecha digital implementados desde la década de 1990 en la región y el rol que las organizaciones no gubernamentales y los académicos de universidades e institutos de investigación cumplieron en la promoción y fortalecimiento de los centros de acceso comunitario, denominados en términos genéricos como “telecentros”. La autora revisa las políticas específicas destinadas a la creación y sustentabilidad de los telecentros, ejecutadas desde hace más de quince años en la mayoría de los países de la región y en Argentina, para luego focalizar en el Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento, los fundamentos de su creación, las evaluaciones realizadas y sus cambios a lo largo del período 2011-2016.

Los últimos dos capítulos se enfocan en el análisis de los datos producidos a partir del trabajo de campo en los NAC. En ellos los autores observan a los coordinadores que gestionan los NAC y sus vínculos con las personas que los visitan, así como las características, percepciones y expectativas de los ciudadanos que utilizan los NAC de diversas maneras.

Triangulando enfoques metodológicos cualitativos y cuantitativos, se realizaron observaciones en los espacios de funcionamiento y entrevistas a coordinadores de diecinueve NAC de la Ciudad de Buenos Aires, del Gran Buenos Aires, de la provincia de Buenos Aires y de la ciudad de Córdoba, y a implementadores territoriales. En una segunda etapa, se realizaron encuestas al público que asiste a diez de los diecinueve NAC estudiados.

De esta forma, en el capítulo cuatro, Anahí Méndez y Ayelén Álvarez se abocan al análisis de los contextos sociales y culturales en donde se implementa el Programa NAC de acuerdo a la percepción de los coordinadores de dichos espacios. Específicamente, abordan desde estrategias metodológicas cualitativas los orígenes y objetivos de los NAC, su funcionamiento y actores sociales involucrados, los vínculos que se construyen con el público destinatario y con otros NAC, las actividades ofrecidas y aspectos de la infraestructura tecnológica, así como el concepto que delinear los coordinadores sobre la inclusión digital y las expectativas que divisan acerca del futuro de esta política pública.

En tanto, en el último capítulo, Silvia Lago Martínez y Martín Ariel Gendler realizan un análisis cuantitativo pormenorizado de los/as asistentes a los NAC en pos de reconstruir y conocer sus experiencias, expectativas, motivaciones, usos y aprendizajes en los Núcleos de Acceso al Conocimiento. A su vez, se abordan las diversas brechas de género, generacional, socioeconómica y geográfica que presentan los/as beneficiarios/as de esta política pública, como también sus motivos y frecuencia de asistencia, su experiencia en general, los conocimientos adquiridos declarados y sus percepciones acerca del concepto de inclusión digital. Al tiempo que se desarrolla y despliega el concepto de capital tecnológico como variable de análisis.

Para finalizar, vaya nuestro especial agradecimiento a Stella Maris Moreira y Marina Izaguirre, cuya colaboración fue imprescindible para acceder a los NAC y a la documentación sobre su creación y desarrollo. Por último, gracias a los coordinadores y las coordinadoras de los NAC, que con entusiasmo relataron sus experiencias, respondieron a nuestras preguntas y se colocaron a disposición para hacer posible gran parte del desarrollo de nuestra investigación.

Cabe mencionar que la investigación y su publicación se realizan con el financiamiento de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires y al apoyo institucional brindado por el Instituto de Investigaciones Gino Germani y la Facultad de Ciencias Sociales.



# 1

## Políticas de inclusión digital en la región de Latinoamérica

FERNANDO ANDONEGUI Y FLAVIA SAMANIEGO

### Introducción: inclusión digital, una agenda global

Para algunos autores, la sociedad de la información (SI) se gesta en el marco de un proyecto ideológico y material global que busca naturalizar hegemonías a la vez que crear los medios eficientes para su realización. Para Mattelart (2002), por ejemplo, la SI se encuentra dentro de los últimos eslabones de un largo proceso de racionalización que se sostiene en ideologías tecnoutópicas. Este autor señala que ya en el año 1975 se comienza a acuñar el término SI en el marco de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y que dicho concepto se desarrolla en íntima relación con la desregulación de la circulación tanto de los flujos de capitales como de las telecomunicaciones y la competencia. De esta forma, Mattelart advierte que en 1994 se despliega el Global Information Infrastructure, un proyecto donde se presenta la denominación sociedad global de la información, propalando la irradiación de las redes de telecomunicación desde los países centrales como precondition para el desarrollo económico, social y democrático en el globo. El mismo concepto es ratificado en la cumbre del G7 de 1995, en donde se abunda en promesas de un “Nuevo Orden Mundial de la Información” (Mattelart, 2002: 127). Las redes de telecomunicaciones, que poseen



a la vez elementos técnicos y culturales, materiales y subjetivos, se envuelven así en metáforas de democratización, de libertad de circulación, de neutralidad<sup>1</sup> y de intercambio de equivalentes encubriendo, desde un punto de vista económico, tanto su infraestructura material como su proyección como mercado. Del mismo modo, oscurecen desde una óptica tanto económica como cultural que todo flujo suele ser asimétrico en favor de quien compone el campo de transacción.

Retomando a Mattelart (2002), las preocupaciones relativas al empobrecimiento cultural que puede conllevar el desarrollo inequitativo de estas tecnologías impulsaron a la Unesco, junto con la Unión Internacional de Telecomunicaciones, a proponer la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) en Ginebra, en el año 2003, con la intención de analizar qué regulaciones globales podrían ser necesarias para preservar lo que consideraba un bien público global. No obstante esto, en esta reunión y en las subsiguientes será donde, por acción activa del G8 y de la OCDE, y por la complicitad de sectores de poder de los países periféricos, la SI se consolidará como un proyecto hegemónico (Valderrama, 2012). Este proyecto se presentará como un modelo único de desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), promovido no solo por los actores privados ni por los gobiernos de los países desarrollados, sino impulsado activamente por políticas de los estados periféricos y sostenido en un reduccionismo tecnológico que se presenta al mismo como la panacea para un amplio núcleo de problemas del tercer mundo; y con ello se comienza a definir un nuevo concepto problemático: la brecha digital.

Se produce así la promoción en América Latina y el Caribe de iniciativas que persiguen el cierre de dicha brecha, y en el año 2000 se inicia un diálogo multilateral que

---

<sup>1</sup> Para una discusión sobre el término, su significado y complejidades que encierra en relación a Internet y su regulación, ver Gendler (2015).

culmina en la declaración de Florianópolis 2003, la preparación para la CMSI del mismo año y la declaración de Bávaro. En 2005 se realiza la I Conferencia Ministerial Regional de América Latina y el Caribe, donde se aprueba el primer plan de acción: eLAC2007, con el compromiso de reducir la brecha digital y promover el acceso y uso de las TIC como herramientas del desarrollo. A estos planes le continuaron el eLAC2010, el eLAC2015, y el eLAC2018, donde se observan además de los objetivos expuestos, un gran número de ejes programáticos (CEPAL, 2015a).

Podemos observar que la visión expresada en estas agendas, y por los organismos multilaterales como la CEPAL, contrastan con la problematización observada por los autores antes mencionados, y verifican la posición de Valderrama (2012): estas agendas encuentran en la multiplicación de las tecnologías digitales y de las redes un suceso inherente al desarrollo económico global que se convierte en un imperativo desde afuera para los países de la región. De manera que promover la proliferación de capacidades técnicas y humanas, así como de infraestructura para la inserción en un mundo (mercado) –el nuevo mundo de la revolución digital–, parece superar las decisiones políticas soberanas y se constituye en una necesidad categórica impulsada por un vector con dinámica propia: el desarrollo.

La temática del desarrollo se comprende en una larga construcción teórica, con fuerte arraigo en la región. Es un campo de estudio caracterizado por una dimensión teórica, una de acción política y una económica, y tiene por interés dar cuenta de las razones que explican el retraso económico y social de ciertas áreas del mundo, así como establecer cuáles son las características y posibilidades para revertirlo (Nahon, Rodríguez Enríquez y Schorr, 2006), y así aparece la noción de brecha como separación, espacio a cubrir, para que los países subdesarrollados o en desarrollo avancen en sentido de los estados considerados económica y socialmente avanzados.

Desde una visión regional, esta concepción, desde la década del cuarenta, es conducida principalmente por la CEPAL y se desarrolla hasta la década del sesenta, cuando se fundan las bases del estructuralismo económico y de un pensamiento del desarrollo centrado en la periferia (Pérez Caldentey, 2015). A partir de los años noventa, su herencia es recogida por el neoestructuralismo, que problematiza la brecha tecnológica, y en este sentido Ramos y Sunkel (1991) señalan la necesidad de instalar el concepto de *cambio tecnológico desde dentro* y de pensar que la tercera revolución tecnológica impone una nueva organización entre sector público y privado que permita estar a la altura de este desafío para abandonar la inserción periférica, o al menos acortar la brecha.

En las últimas CMSI, y en las agendas regionales, el concepto desarrollo devino en *desarrollo sostenible* y este aparece emparejado al concepto de *inclusión*, toda vez que se comienza a reconocer que la brecha ya no solo se identifica hacia afuera, sino al interior de los países, regiones y grupos poblacionales, donde se pueden observar dispares penetraciones del acceso, el uso, y la capacidad de uso de las tecnologías digitales. Incluidos y excluidos digitales aparecen como factores de análisis y de acción de la política pública. Vemos, pues, que en los objetivos propuestos en la declaración de México en 2015 se reiteran los principios de la CMSI de “encauzar el potencial de las tecnologías de la información y las comunicaciones para que las personas y los pueblos puedan aprovecharlas en la mejora de su calidad de vida y en la promoción del desarrollo sostenible” (CEPAL, 2015b: 1), así como: “Reafirmando que la ciencia, la innovación y las tecnologías de la información y las comunicaciones son esenciales para la promoción de los componentes económicos, sociales y ambientales del desarrollo sostenible” (CEPAL, 2015b: 2); o también redundando en “mejorar las capacidades regionales a fin de aprovechar la revolución digital para aumentar y promover el acceso y la infraestructura, la economía digital, el gobierno

electrónico, la gobernanza de Internet, la inclusión social y el desarrollo sostenible” (CEPAL, 2015b: 2); “Impulsar el uso de las TIC para generar soluciones en todos los ámbitos de la vida” (CEPAL, 2015b: 3).

Es expreso que se le brinda una importancia indiscutida a la expansión de esos medios y se los vincula a modo de solución a problemas muy disímiles, sin ambages y sin matices. En esta mirada, las tecnologías proponen soluciones para el desarrollo por sí mismas, son programas que dinamizarán fondos significativos en economías donde estos escasean; sin embargo, no parecen expresar visos de duda sobre los presupuestos que las subyacen.

Se puede señalar que al igual que el concepto de brecha, tanto económica, de desarrollo o tecnológica, el de brecha digital aparece como un concepto relacional y cardinal; solo tiene sentido en relación a un norte deseado, a un objetivo a alcanzar, incluso semánticamente solo puede cubrirse una brecha para llegar hasta un punto dado, y este estaría definido tácitamente por los países desarrollados.

En este sentido, Crovi Druetta (2004) señala que la brecha digital posee al menos las siguientes dimensiones: la tecnológica –referida a la infraestructura material disponible y su actualización–; la de conocimiento –que comprende las habilidades y saberes para manejar las tecnologías digitales y los artefactos–; y la de información –donde se distinguen los sobreinformados y los desinformados–; por último, la económica –que tiene que ver con la falta de recursos para acceder a las tecnologías digitales, tanto a nivel personal como gubernamental y de participación, de igualdad de oportunidades–. Por otra parte, el binomio inclusión-exclusión digital expone también una relación que permite ser vinculada con la inclusión social, toda vez que además proporciona elementos para ser evaluada al interior del territorio y de las distintas poblaciones. Conserva, no obstante, también una matriz ideológica que

define un sentido de la inclusión deseada; demarcar quién quedó excluido implica delimitar un adentro deseado, evidenciando así los trazos de una visión hegemónica.

Las agendas para la inclusión digital desarrolladas desde el año 2000 propusieron grandes esfuerzos de política pública y dinamizaron proyectos a lo largo de toda la región. El objetivo de este apartado será analizar algunas de ellas, intentando abarcar las políticas nacionales más destacadas en Brasil, Uruguay, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú y Argentina, en los últimos dos decenios. La metodología utilizada, salvo para Argentina, consistió en la realización de un relevamiento de los sitios web y documentos oficiales de cada país y el análisis de los informes, leyes y decretos obrantes en Internet. Además, se consultaron publicaciones de investigadores de la región.

## **Políticas públicas dirigidas a la inclusión digital en Latinoamérica**

La República Federativa de Brasil presenta un territorio extenso y heterogéneo, tanto a nivel demográfico como económico; su mapa de inclusión digital combina políticas públicas de diferentes niveles, tanto del Estado nacional como de los estados miembros, así como diversas iniciativas municipales, que en algunos casos por la magnitud de sus ciudades tienen una importancia semejante a la de muchos estados.<sup>2</sup> Esta orientación hacia la inclusión digital reconoce una larga historia que comienza ya en la década de los setenta, momento en el cual se implementan políticas

---

<sup>2</sup> Brasil posee desde el año 2003 un Ministerio de las Ciudades creado por la Ley n° 10683, que tiene por objetivo mejorar las ciudades, haciéndolas más humanas, social y económicamente, justas y ambientalmente sostenibles, por medio de gestión democrática e integración de las políticas públicas de planificación urbana, vivienda, saneamiento, movilidad urbana, accesibilidad y tránsito de forma articulada con los entes federados y la sociedad.

educativas con dicha orientación; las mismas se mantienen hasta hoy con notable continuidad, brindándole así la característica de una política de estado. En este modelo, el Estado nacional cumple un rol director al darles marco e iniciativa a las políticas estaduais y en orientarlas al desarrollo regional, marcando objetivos clave de promoción. Dichas políticas involucran, a su vez, a sectores privados nacionales y extranjeros, así como a organismos internacionales. Brasil presenta así una compleja red de políticas de inclusión digital que destacan por su número y su heterogeneidad, y que cubren a su vez muy distintos aspectos, a la vez que se aplican a poblaciones muy diversas, graficando de este modo un Estado que intenta una presencia capilar.

A nivel nacional, existe un conjunto de programas y proyectos de inclusión digital que se encuentran agrupados dentro del Fondo de Desarrollo Educativo (FDE), entre ellos el Programa Nacional de Tecnología Educativa (ProInfo), creado en 2007, mediante el Decreto n° 6300, cuyo principal objetivo es *promover el uso educativo de las tecnologías de información y comunicación en las redes públicas de educación básica*. El funcionamiento de ProInfo se produce de una manera descentralizada, y existe una Coordinación Estatal en cada unidad de la Federación y los Centros de Tecnología Educativa (NTE). Este programa se encuentra equipado con una infraestructura informática y de comunicación que reúne a educadores y expertos en tecnología de *hardware* y *software*. El ProInfo posee a su vez un número de programas dependientes, como es el caso del Proyecto un Computador por Alumno (PRUCA) y el Programa un Computador por Alumno (PROUCA), implementado desde 2010 por la Ley n° 12249 con el concepto OLPC;<sup>3</sup> tiene por objetivo promover la inclusión digital pedagógica y el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje de maestros y profesores de las escuelas brasileñas, a través de la utilización de computadores portátiles denominados laptops

---

<sup>3</sup> One Laptop per Child, impulsado por Nicholas Negroponte.

educacionales. Dentro del mencionado proyecto también se integra el Programa de Banda Ancha en Escuelas (PBLE), lanzado en 2008 por el gobierno federal a través del Decreto n° 6424 con la intención de conectar a todas las escuelas públicas urbanas, además de otras instituciones educativas. Y por último, el Programa Tabletas, que buscaba distribuir este tipo de equipos a docentes, actualmente desactivado.

Dentro del Programa Brasil Inteligente, instituido en 2016 por el Decreto n° 8776, se encuentra también Mi Escuela más Inteligente, el cual será desarrollado por Telebras y posee como meta conectar a 30 000 escuelas públicas rurales y urbanas con banda ancha, wifi y acceso a media center antes de finales de 2019.

Por su parte, el Ministerio de Comunicaciones ha desarrollado y desarrolla una serie de programas centralizados en el Departamento de Inclusión Digital de su Secretaría de Telecomunicaciones, como el Programa de Gobierno Electrónico – Oficina de Atención al Ciudadano (GESAC), que reconoce antecedentes desde 2002 y promueve la conexión gratuita a Internet a los telecentros, escuelas, unidades de salud, pueblos indígenas, cruces fronterizos y quilombos, principalmente en comunidades en estado de vulnerabilidad social. En 2017 se registraron más de 6500 telecentros, denominados Puntos de Inclusión Digital (PID), cuya finalidad es promover el desarrollo social y económico de las comunidades, la reducción de la exclusión social y la creación de oportunidades de inclusión digital de los ciudadanos. En consonancia, el Programa Nacional de Formación de Agentes de Inclusión Digital (PNAID), creado por la Ordenanza n° 2801 de 2017 tiene por objetivo formar técnicos para actuar como agentes de inclusión digital en los telecentros que persiguen la reducción de la exclusión social y revitalizan dichos espacios. Actualmente el Ministerio cuenta con un Sistema Integrado de Monitoreo de los Proyectos de Inclusión Digital (SIMMC).<sup>4</sup> Los Centros de

---

4 Para más información, visitar: <https://bit.ly/2KNvfgG>.

Reacondicionamiento de Ordenadores (CRC), que promueven la formación de los jóvenes en situación de vulnerabilidad social, con capacitación, y los ordenadores recuperados son donados a los laboratorios de escuelas, bibliotecas, telecentros y otros puntos de inclusión digital ; este programa formó a 3800 jóvenes desde 2011 y se reacondicionaron 4800 equipos, y en 2016 se firmaron diez convenios. Existieron también programas de inclusión social y digital de los jóvenes rurales desarrollados en asociación con el Departamento de Juventud de la Presidencia, de 2011 a 2015, llamado Inclusión Digital en Juventud Rural; su estado actual no pudo ser relevado.

El proyecto Linux Educativo, creado en el marco del Comité Técnico para la Implementación de Software Libre (CISL), que promueve el uso de SL en la administración pública, busca maximizar el rendimiento de los ordenadores de la escuela y un entorno de aplicación con interfaz apropiada para la escuela pública. El mismo fue desarrollado por el Centro de Computación Científica y Software Libre (C3SL), perteneciente al Departamento de Informática de la Universidad Federal de Paraná con financiamiento del Fondo Nacional del Desarrollo de la Educación (FNDE), integrando de esta forma la universidad a los proyectos de inclusión digital.

Por su parte, Uruguay se destaca por haberse colocado como el primer país en la región en llevar adelante un modelo de inclusión digital basado en el modelo 1:1 (un computador, un alumno). Bajo el nombre de Programa para la Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea (Plan Ceibal), se inició en el año 2007 y ha alcanzado a la fecha 797 000 equipos entregados; de esta manera, se convirtió en referente regional y caso de estudio mundial por su extensión y profundidad. En este país, el Estado nacional se ubica en el centro de la iniciativa de un abanico de programas referidos a la inclusión digital, al mismo tiempo que canaliza gran parte de ellos a través de la empresa estatal de telecomunicaciones Antel.



Esta participa activamente del Ceibal y cumplió en 2016 el objetivo de brindar conectividad al 100% de los centros educativos, alrededor del 93% por fibra óptica, esfuerzo que se conduce desde el año 2001 a través del Plan de Conectividad Educativa (PCE). En el mismo año, comenzó el Programa Uruguay Sociedad de la Información (USI), que tiene por objetivo la disminución de la brecha digital por medio de la universalización del acceso, con foco en comunidades desfavorecidas. Ello se realiza por medio de la instalación de algo más de 250 infocentros comunitarios, la mayoría de ellos son conocidos como centros MEC (Ministerio de Educación y Cultura), luego le siguen los Espacios de Inclusión Digital, y también existen otros no categorizados. Por su duración demostró ser una red sustentable en el tiempo. La misma propone a su vez un programa de capacitación para sus coordinadores y operadores de infocentros, a la vez que ofrece un Portal USI<sup>5</sup> y una comunidad de aprendizaje promovida por Antel, denominada Educantel.<sup>6</sup> Del mismo modo, en los centros MEC se integra el Plan Nacional de Alfabetización Digital (PNAD), que propone brindar elementos para el desarrollo de competencias básicas para una sociedad inmersa en un entorno digital predominante vinculado al conocimiento y la información.

Por último, a los efectos de promover la inclusión digital en las personas mayores, y con ello la reducción de la brecha digital generacional, se crea el Programa Ibirapitá (Decreto n° 130/15 del Poder Ejecutivo). Consiste en la entrega, de manera gratuita, de tabletas a jubilados de las franjas más bajas de ingresos.<sup>7</sup> Según Morales y Rivoir (2018), desde su implementación y hasta fines de 2017, el plan lleva entregadas 170 000 tabletas y ha realizado 6000 talleres de entrega en todo el territorio nacional.

---

<sup>5</sup> <https://bit.ly/31ypucR>.

<sup>6</sup> <https://bit.ly/2wUBbMG>.

<sup>7</sup> <https://bit.ly/2KRFYH4>.

Por otra parte, desde 1992 existe en **Chile** el Centro de Educación y Tecnología del Ministerio de Educación, conocido como Enlaces.<sup>8</sup> Nacido como un programa piloto de este Ministerio, Enlaces busca contribuir a mejorar la calidad de la educación mediante la informática educativa y el desarrollo de una cultura digital entregando estrategias de enseñanza, capacitación a profesores y estudiantes, a la vez que brinda recursos e infraestructura dentro de colegios subvencionados. Con 25 años continuos de trabajo, el programa adquirió las características de una política de estado. Dentro de sus logros más importantes ellos destacan: haber reducido la brecha digital entre los docentes (se capacitaron más de 200 mil docentes), haber incrementado la valoración de las TIC en la política educativa, y haber permitido el acceso de las TIC a los estudiantes provenientes de sectores vulnerables en el espacio de la escuela (Enlaces, 2018).

En el año 2015 la política de inclusión digital se reorganiza a través de la Agenda Digital 2020 “Chile Digital para todos” (Gobierno de Chile, 2016), y establece, luego de un año de trabajo, 5 ejes y 13 líneas de acción. Dentro de las medidas más destacadas, en relación a la inclusión digital de la Agenda, podemos encontrar aquellas bajo la responsabilidad de la Subsecretaría de las Comunicaciones: la 10-Desarrollo de un Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones, que propone un documento vivo que concrete las acciones de política regulatoria y subsidiaria para lograr proporcionar equidad en el acceso de la población y de las empresas productivas, a los servicios de las tecnologías de información y comunicación. Por otra parte, la 13-Modernización de la infraestructura para conectividad con foco en servicios públicos de Educación y Municipios es una iniciativa que busca beneficiar con conexión a Internet a más de 7900 establecimientos educacionales, con una población de alumnos de más de 2 800 000.

---

<sup>8</sup> <https://bit.ly/2Zpgyo4>.

Por su parte, dentro de las responsabilidades de Enlaces, podemos señalar la 54-Tablet para Educación Inicial, cuyo objetivo es promover y mejorar el desarrollo del aprendizaje de matemáticas en estudiantes de NT1, NT2 y 1° básico de establecimientos municipales, a través de la provisión de una estrategia metodológico-didáctica que utiliza tablet; 55-Mi Taller Digital, para el desarrollo de Habilidades TIC para el Aprendizaje (HTPA) en estudiantes a través de talleres extracurriculares; 56-Me Conecto para Aprender, el cual busca acortar la brecha digital por medio de la entrega de una notebook a los alumnos del séptimo año de enseñanza básica de los establecimientos públicos, buscando así beneficiar a unos 300 000 alumnos; 57-Plataformas para habilidades TIC, que persiguen el desarrollo de las habilidades TIC para el aprendizaje, dando acceso a recursos educativos digitales; por último, cerrando las responsabilidades de esa repartición se encuentra la medida 58-Tecnologías de Acceso Universal para la Educación, cuyo objetivo es equipar escuelas especiales que atienden a estudiantes que presentan necesidades derivadas de discapacidad múltiple.

El Estado Plurinacional de **Bolivia**, a partir de un proceso comenzado en el año 2002 y reforzado con el Plan Nacional de Desarrollo (2006-2011), sostiene una búsqueda de la apropiación social del conocimiento en el marco de la inclusión y la reciprocidad, recuperando y valorizando la sabiduría ancestral de los pueblos indígenas originarios en una plataforma conceptual y actitudinal del vivir bien. A la vez, se persigue una cultura científica inclusiva para la construcción de una sociedad del conocimiento con características propias. En 2011 se promulga la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, que promueve como principio el acceso universal a las telecomunicaciones y las TIC, y a través de ellas, el acceso equitativo a oportunidades de educación, salud y cultura; el desarrollo de contenidos, aplicaciones y servicios TIC en educación, salud, gestión gubernamental, etcétera;

la creación del Comité Plurinacional de Tecnologías de Información y Comunicación (COPLUTIC) para proponer y coordinar planes, programas y proyectos para el desarrollo TIC; y el impulso al gobierno electrónico y el *software* libre. Por otra parte, a partir de 2010, en el marco de la Ley de la Educación Avelino Siñani-Elizardo Pérez, se desarrollan una serie de iniciativas: en el año 2011, dentro del Programa Educación con Revolución Tecnológica, se lleva a cabo el Proyecto Una Computadora por Docente, que entrega computadoras portátiles a los maestros y maestras a título gratuito y por única vez, para mejorar la calidad del ejercicio de la docencia.

A su vez, el Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social (PRONTIS), ejecutado por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, busca promover el acceso universal a las telecomunicaciones y TIC, para ciudadanos de áreas rurales e interés social; se desarrollan: El Programa Provisión de Internet para Unidades Educativas de Bolivia creado en el año 2016; Telecentros Satelitales Integrales (TSI) en 2014, que busca brindar acceso a Internet, telefonía pública y televisión satelital a escuelas y centros de salud en más de mil poblaciones rurales, prevé una segunda fase –conducida por la empresa nacionalizada de telecomunicaciones ENTEL S. A.– con la instalación de 1500 telecentros más; colocación de bases de radio en zonas rurales; el Plan Nacional de Banda Ancha desde el año 2016, que busca la confección de planes para el desarrollo de la infraestructura del acceso a Internet hasta el año 2020; por último, este ministerio posee bajo su órbita la Empresa Pública Nacional Estratégica (EPNE) Agencia Boliviana Espacial (ABE) responsable del desarrollo del Programa Satelital Tupak Katari, que busca garantizar a los ciudadanos residentes en áreas remotas el acceso a las telecomunicaciones por medio de la adquisición de un satélite de telecomunicaciones.

Por otra parte, mediante Decreto Supremo n° 1759 del año 2013, se crea la EPNE QUIPUS, bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, que produce y comercializa computadoras, celulares y accesorios, dentro de las cuales se encuentran las provistas para el Programa Una Computadora por Docente. Así también encontramos en relación al *software* libre que en las iniciativas recientes de ADSIB están el Plan de implementación de *software* libre y estándares abiertos 2017-2025, así como por otro lado desarrolla un Plan de implementación de gobierno electrónico 2017- 2025, que se da en marco de la creación en 2015 de la Agencia de Gobierno Electrónico y TIC (AGETIC) en 2015, que persigue la transformación de la gestión pública y aportar a la construcción de la soberanía científica y tecnológica.

Dentro de las iniciativas de **Ecuador**, es destacable el Plan de acceso Universal y Alistamiento digital, que se compone de tres proyectos que a su vez están interrelacionados entre sí, los cuales se pueden enmarcar dentro de la idea de inclusión digital educativa. Estos son: Infocentros, Internet para tod@s y el plan Nacional de Banda Ancha. Los infocentros son espacios que buscan acercar a la comunidad la tecnología, haciendo un uso apropiado de las TIC; es un programa que funciona desde el año 2011 y busca reducir los niveles de analfabetismo digital en el país (cercano al 30%), a través de la utilización de siete aulas móviles que cuentan con equipos de computación y acceso a Internet; estos se desplazan a lo largo del país brindando talleres gratuitos sobre el uso de redes sociales, correo electrónico, buscadores, entre otros. También se destaca la creación del Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (FODETEL), que tiene vigencia desde el año 2002, centrado en el financiamiento de proyectos de inclusión digital y el subsidio a operadoras privadas para estimular la inversión en materia de telecomunicaciones en zonas rurales y urbano marginales. En el año 2010 se pone en funcionamiento el Sistema Internacional de Tecnologías de la Información (SITEC),

programa que incentiva las habilidades didácticas mediante la tecnología; este programa se proyectó hasta el año 2017. El mismo estaba enfocado en la democratización del uso de las tecnologías y el aprendizaje digital.

En el caso de **Perú**, muchas de las políticas de inclusión digital fueron elaboradas por el Estado con la participación activa y directa de organismos internacionales, empresas tanto nacionales como multinacionales, y distintas organizaciones de la sociedad civil, no solo en lo que respecta al financiamiento, sino a la implementación y desarrollo de las mismas. Mediante el Decreto n° 066-2011, se aprobó el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú y la Agenda Digital 2.0, aunque no es la primera agenda digital de Perú, la anterior proyectaba sus objetivos para el año 2005. En el marco de esta última, se dio origen al Proyecto Huascarán (2002), uno de los más importantes en lo que a políticas de inclusión digital educativa se hicieron. El mismo se destaca por su corte inclusivo, que abarca tanto a las zonas rurales como a las culturas y lenguas indígenas. Este proyecto, con varios cambios desde su implementación y varias dificultades estructurales, es absorbido por la DIGETE (2007); el Programa Una Laptop por Niño es lanzado este mismo año. Con el gobierno de Ollanta Humala (2011), la DIGETE resuelve no seguir con el modelo 1:1 y mediante la creación de la ODATIC,<sup>9</sup> se centra en reforzar la educación con TIC en zonas rurales.

Con respecto a las políticas de gobierno electrónico, se implementó el voto electrónico en siete distritos del país y se creó la Comisión Red Dorsal de Fibra Óptica para el desarrollo y despliegue de nuevos *backbones* de fibra óptica que fomenten la conectividad en las diversas regiones del país. También se incentivó un proyecto de Telesalud para la atención médica en zonas rurales. Estas políticas de inclusión digital que se fueron implementando a lo largo de los

---

<sup>9</sup> Proyecto de Mejoramiento de las Oportunidades de Aprendizaje con Tecnologías de la Información y la Comunicación.

años y cambios de gobiernos no poseen continuidad en el tiempo, ya sea por falta de financiamiento o por cuestiones políticas, una característica que encontramos común en la región.

Por último, en **Argentina** el principal encargado de fomentar la inclusión digital y tomar medidas para reducir la brecha digital ha sido el Estado nacional; a su vez, varias provincias han emprendido políticas ligadas a la inclusión digital y la educación dentro de sus jurisdicciones (Ciudad de Buenos Aires, San Luis, Río Negro, Mendoza, Santa Cruz y La Rioja).

En el año 2010, durante el gobierno de Cristina Fernández de Kirchner, fue creado mediante el Decreto n° 1552, el Plan Nacional de Telecomunicaciones “Argentina Conectada”, el cual contaba con una Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica encargada de ejecutar y coordinar las diferentes políticas públicas que ya se venían gestando a nivel nacional. El Plan tenía como ejes estratégicos:

la inclusión digital; la optimización del uso del espectro radioeléctrico; el desarrollo del servicio universal; la producción nacional y generación de empleo en el sector de las telecomunicaciones; la capacitación e investigación en tecnologías de las comunicaciones; la infraestructura y conectividad; el fomento a la competencia (Poder Ejecutivo de la Nación Argentina, 2018a).

Este se presentó como complementario del Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre (SATVD-T), creado un año antes, y del Programa Conectar Igualdad (PCI), creado a través del Decreto n° 459/10 en concordancia con la Ley Nacional de Educación n° 26206.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Sancionada en el año 2006, marca un hito en el inicio de políticas públicas educativas asociadas al concepto de inclusión social en Argentina. En relación a la inclusión digital educativa, en el artículo 88 dicha ley sostiene que “El acceso y dominio de las tecnologías de la información y la comunicación

La Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica de “Argentina Conectada”, con motivo de articular aquellas iniciativas vinculadas al desarrollo de políticas de inclusión digital y al desarrollo de infraestructura y telecomunicaciones, pusieron bajo su órbita los siguientes programas y políticas públicas: ArSat;<sup>11</sup> Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO); Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre, el cual tenía por fin transferir la televisión analógica a la televisión digital de acceso libre y gratuito para toda la población y optimizar el uso del espectro radioeléctrico; complementando a esta última se creó Mi TV Digital-Plan de Acceso, destinado a aquellos ciudadanos e instituciones de bajos recursos, se les otorgó un equipo sintonizador para acceder a la Televisión Digital Abierta (TDA); Televisión Digital Satelital, a cargo de la Comisión Nacional de Comunicaciones, buscaba complementar la cobertura donde la Televisión Digital Terrestre no llegaba; Polos Audiovisuales Digitales,<sup>12</sup> con el fin de facilitar el acceso a los medios técnicos, tecnológicos y profesionales para la producción de contenidos audiovisuales en las

---

formarán parte de los contenidos curriculares indispensables para la inclusión en la sociedad del conocimiento”, pudiendo advertir a partir de esto que esta política educativa tiene como uno de sus ejes centrales la inclusión digital como paso necesario para la inclusión en la sociedad del conocimiento.

- 11 Empresa Argentina de Soluciones Satelitales (ArSat): fundada en 2006 y con sede en Buenos Aires, es una compañía satelital propiedad del Estado argentino que mantiene los derechos exclusivos para operar y comercializar la posición orbital geo estacionaria 81W en la banda ku (para América del Norte y del Sur) y en la banda C (para cobertura hemisférica).
- 12 El plan se crea en sintonía con el artículo 153 de la Ley n° 26522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, que expresa “la necesidad de crear nuevos conglomerados productivos para la promoción y defensa de la industria audiovisual nacional”. Se constituyó un sistema federal en red donde las universidades nacionales nuclea a los actores del sector audiovisual televisivo de cada comunidad para conformar nodos. Se crearon 9 polos dividiendo al país en 9 regiones: NOA, NEA, Litoral, Cuyo, Centro, Metropolitana, provincia de Bs As, Patagonia norte y Patagonia sur.



regiones del país; el ya mencionado PCI,<sup>13</sup> que consistió en la distribución de una computadora portátil a cada estudiante y docente de las escuelas públicas secundarias, de educación especial, y de los institutos de formación docente; la Agencia Federal para la Sociedad de la Información (AFESIF), que constaba de tres direcciones: Estadísticas para la SI, Normativas de Calidad y Mejoras Prácticas para la SI, y Programas y Proyectos, esta última tenía a su cargo la ejecución del Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI), por el cual se desarrollaron los Programas Punto de Acceso Digital (PAD) y Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC).

La diferencia entre los dos últimos radica en que el PAD estuvo enfocado en otorgar conectividad gratuita en espacios públicos y escuelas, mientras los NAC, como señalaremos con mayor detalle en el capítulo “Los Núcleos de Acceso al Conocimiento”, tienen por objetivo la reducción de brecha digital, promoviendo el acceso comunitario a las TIC en instituciones huéspedes que ya estén insertas en el territorio.

Tanto el PAD como el NAC están ligados con la creación de la Red Social de Conocimiento y Vinculación Ciudadana (CLIC);<sup>14</sup> en sintonía con estas últimas políticas de inclusión digital se presenta el Proyecto Pueblos Originarios y TIC;<sup>15</sup> el Servicio Universal de las Telecomunicaciones; el Plan Nacional Igualdad Cultural<sup>16</sup> creado mediante el Decreto n° 345/12, que propone crear las condiciones

---

<sup>13</sup> Los resultados y el balance final de la investigación sobre el PCI pueden verse en numerosas publicaciones del equipo de investigación, la última de ellas “El Programa Conectar Igualdad: balances y perspectivas a siete años de su creación”, 2017.

<sup>14</sup> Bajo la órbita de MinPlan y AFESIF, la plataforma CLIC tenía por finalidad brindar el soporte, utilizando la web 2.0, para la construcción colectiva de conocimiento. CLIC ofrecía correo electrónico, blogs, enciclopedia wiki, gestor de proyectos, baúl de archivos, entre otros. En la actualidad el sitio <https://bit.ly/2RnY2tB> está fuera de servicio.

<sup>15</sup> <https://bit.ly/2N2OmWK>, actualmente no disponible.

<sup>16</sup> <https://bit.ly/1AIS8Ep>, actualmente no disponible.

para el “acceso a la infraestructura, la conectividad, las nuevas tecnologías en el proceso de producción y circulación de bienes artísticos y culturales, de modo de abrir oportunidades de participación a toda la comunidad” (Poder Ejecutivo de la Nación Argentina, 2018b).

En febrero de 2015, el Ministerio de Educación de la Nación Argentina puso en marcha el Plan Nacional de Inclusión Digital Educativa, que integra las diferentes políticas públicas relacionadas con la incorporación de las TIC en las prácticas pedagógicas. Esto incluye al PCI, Primaria Digital y Aulas Rodantes, y se articula con diversas acciones desarrolladas por el Programa “Nuestra Escuela” (de formación docente), entre otras. Al mes de julio de 2015, en el marco del PCI, se habían entregado más de 5 millones de netbooks.

Con el cambio de gobierno, ya en la presidencia de Mauricio Macri, se sancionaron una serie de decretos que modificaron varias de las políticas públicas y programas de Argentina Conectada. Durante los dos años siguientes al cambio de gestión, ni docentes ni estudiantes recibieron nuevas notebooks del Programa PCI. Se creó el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) dependiente del nuevo Ministerio de Comunicaciones; dentro de los objetivos del mismo se encuentran: “[...] conducir el proceso de convergencia tecnológica y crear condiciones estables de mercado para garantizar el acceso de todos los argentinos a los servicios de Internet, telefonía fija y móvil, radio, servicios postales y televisión.” (Enacom, 2018). Bajo su órbita quedó el Programa Argentina Conectada y ARSAT, y los organismos AFSCA y AFTIC fueron intervenidos. Disuelto en 2017 el Ministerio de Comunicaciones, el ENACOM pasa a depender del Ministerio de Modernización. Bajo el mismo ente se implementa la política pública Servicio Universal, la cual mediante los aportes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones (Fondo Fiduciario de Servicio Universal) busca posibilitar el acceso a los servicios TIC a todos los habitantes del país. Para tal fin, ha diseñado una serie

de programas: el Programa de Conectividad (que se ocupa de continuar con el proyecto REFEFO); el Programa Redes Educativas Digitales, cuyo fin es llevar conectividad de calidad a las escuelas públicas del país; y el Programa TIC para Adultos Mayores, que facilita el acceso a equipamiento TIC. En mayo de 2018 el PCI fue dado de baja y reemplazado por el Plan Aprender Conectados, el cual ha dejado sin efecto la entrega de una laptop por alumno y docente.

## Conclusiones

Según lo expuesto, las políticas de inclusión digital en Latinoamérica pueden ser pensadas en grandes ejes de justificación discursiva que, la mayor parte de las veces, aparecen combinados. El primero de ellos se relaciona con: a) la dinámica propia de la evaluación de la política pública y se expresa en los diagnósticos y balances llevados a cabo sobre los resultados obtenidos; b) y su desviación en relación a las metas fijadas y los sucesivos planes que ajustan o perfeccionan los instrumentos necesarios para alcanzarlas. Este eje se presenta mayormente como un aspecto tecnocrático de continuidad en las políticas, y se expresa generalmente en base a un acuerdo tácito en los *finés* que las mismas persiguen. Casos como dotar a la población de acceso a las redes de banda ancha, lograr mayor acceso a los medios informáticos y tecnológicos, profundizar el acceso de los ciudadanos al gobierno electrónico se celebran como metas que diluyen los aspectos políticos y descansan en las promesas del progreso técnico, y son presentados como autojustificados.

En el segundo eje, en cambio, los factores discursivos pueden aparecer más abiertamente polémicos y se arraigan en las diversas visiones ideológicas que dinamizan las políticas de inclusión digital con sus diferentes matices, expresándose en espacios donde las justificaciones de los fines

similares pueden volverse divergentes, o lo que en el primer eje se presentaba como fin, en este se convierte en medio; así, por ejemplo, el objetivo de la dotación de redes puede reconducirse en un caso como medio para alcanzar la soberanía tecnológica, o en otro, al desarrollo de una economía de mercado competitiva.

Debido a ello, podemos notar que este último se puede analizar a su vez en dos grandes planos discursivos que generalmente se solapan: primero, aquel que justifica las políticas en los derechos y el *desarrollo humano*, entendidos dentro de conceptos como inclusión social –y en este particular, la inclusión digital– y que es asimilable al concepto de alfabetización y su promoción en cuanto condición de ciudadanía e integración al mundo actual; y segundo, otro que desde la matriz del *desarrollo económico*, presenta las tecnologías digitales como medio para el desarrollo de economías competitivas, en un mundo donde estas son medios de trabajo a la vez que conforman cada vez más la estructura misma del mercado. Será en este último eje donde se pueda visualizar al mismo tiempo tanto una separación como una confluencia de dos pensamientos políticos antagónicos: se difiere en el diagnóstico, pero se acuerda en la medicina. Por un lado, tendremos aquellos que promueven visiones de mayor apertura al mercado global, y una economía de competencia abierta con fuerte presencia privada y disminución del rol estatal, normalmente identificados con ideas del tipo neoliberales –como Argentina desde 2015 o Brasil desde 2016–, y por el otro, a su corriente opuesta, que persigue un mercado interno más protegido y conceptos ligados a mayor soberanía tecnológica en pos de una independencia política que requiere dirección y conducción del estado, proceso político que, con sus salvedades, puede identificarse discursivamente con el de Argentina hasta 2015, o el que gobierna aún hoy en Bolivia. La diferencia estriba en que en el primer caso la finalidad expresada es la inserción en los mercados internacionales, principalmente basada en incentivos a la inversión privada y en sumar a la sociedad

a una cultura global; y en el segundo caso, existe un deseo de controlar las tecnologías en pos de alcanzar cierta soberanía tecnológica, se busca expresamente una inserción no periférica y un desarrollo nacional centrado en la equidad y en la propia cultura.

Creemos que estos puntos de coincidencia en los fines, aunque divergencia en las justificaciones, podría explicar en parte la continuidad de muchas de las políticas públicas así como la discontinuidad de otras, aquellas que se encontraban en el centro de ambos tipos de proyectos políticos tienen mayor chance de sobrevivir, mientras las que pretenden un punto disonante en relación al tipo de inserción buscada son más cuestionadas, o cambiadas en su implementación, es decir, modificadas en sus medios más que en sus fines. Un ejemplo de esto se da en el caso argentino: luego del año 2015, tras un cambio de signo político importante, sigue en vigencia y actividad el proyecto Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO); sin embargo, para el caso del *software* libre, se ha pasado del desarrollo libre para uso didáctico, como el Huayra, a firmar acuerdos con empresas multinacionales de *software* y a dismantelar toda la estructura que lo sustentaba.

Tratando de delinear los ejes mencionados desde los fines propuestos, podemos ver que en los últimos años se destacaron las políticas que buscaban *brindar acceso al sistema educativo y a sus actores a los equipos* –como son los modelos 1:1, aulas digitales, etcétera–, *a conexión de Internet de alta velocidad*, así como *introducir nuevos modelos educativos* que permitan transformar el modo en que las mismas se integran en el espacio pedagógico: planes de formación docente, piso tecnológico, espacios y foros para intercambio de experiencias, etcétera.

Otro tanto ocurrió con los organismos del Estado, y con los modos de relación con la comunidad: *el gobierno electrónico*. En relación a ambos casos, muchos países encontraron dificultades por el escaso nivel de desarrollo territorial

o tecnológico de sus comunicaciones, sobre todo allí donde existían extensas zonas rurales y poblaciones aisladas y en muchos casos, marginadas social y económicamente.

Por otra parte, desde el espacio de las prácticas, el obstáculo fue el nivel de capacitación, conocimiento y experiencia en estas tecnologías y en sus usos específicos, sobre todo en el ámbito educativo, y en muchos países, en el mercado.

En torno a estas problemáticas, los ejes que se desplegaron fueron: 1) propuestas de infraestructura de telecomunicaciones y conectividad, que supone alcanzar con redes de banda ancha o satelitales, así como redes celulares u otros, a mayor parte de la población y en particular al sistema educativo y los organismos públicos; 2) propuestas de dotación de equipos para sectores sin acceso, tanto por medio de espacios equipados, como en propuestas de mayor alcance como los modelos 1:1; 3) propuestas de formación, tanto de funcionarios, docentes, ciudadanos, con diversos fines (formación profesional, programación, etcétera); 4) propuestas de creación de comunidades de conocimiento, para el desarrollo de iniciativas comunes e intercambio de experiencias, tanto online como presenciales; 5) propuestas de desarrollo del gobierno electrónico y de datos abiertos; 6) propuestas de incentivo al desarrollo de *software* libre y *hardware* libre, ligadas tanto al mercado como a la soberanía tecnológica; 7) propuestas de impulso a iniciativas económicas basadas en tecnologías digitales, Internet de las Cosas (IOT), ciudades inteligentes.

Esta división es un aporte analítico a los fines de comprender las políticas públicas llevadas a cabo en la región, pero de ninguna manera supone anular las particularidades que, dentro de los países, cada una de ellas ha tomado debido a las características inigualables de su población.

## Referencias

- CEPAL. (2015a). *Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2018)*, Ciudad de México.
- CEPAL. (2015b). *Quinta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*. Ciudad de México.
- Crovi Druetta, D. (2004). *Sociedad de la información y el conocimiento, entre lo falaz y lo posible*. Buenos Aires: La Crujía.
- Enacom. (2018). Qué es Enacom. Disponible en: <https://bit.ly/2RywbX2>.
- Enlaces. (2018). Quiénes Somos. Enlaces. Recuperado el 10 de julio 2018 de: <https://bit.ly/2bGGczK>.
- Gendler, M. (2015). “¿Qué es la Neutralidad de la Red? Peligros y potencialidades”. En *Revista Hipertextos*, 2(4), pp. 137-167.
- Gobierno de Chile. (2016). *Agenda Digital 2020. Chile Digital para Tod@s*.
- Lago Martínez, S.; Gala, R. y Andonegui, F. (2018). *El Programa Conectar Igualdad: balances y perspectivas a siete años de su creación*. En Acta Académica del XXXI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS), Montevideo: ALAS.
- Mattelart, A. (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Paidós.
- Méndez, A.; Gendler M.; Andonegui, F. y Samaniego, F. (2017). *Apropiación social de las tecnologías: reflexiones en pos de una re-tipificación del concepto*. XII Jornadas de Sociología. Carrera de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Morales, S. (2009). “La apropiación de TIC: una perspectiva”. En S. Morales y M. Loyola (coords.), *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

- Morales, M. J. y Rivoir, A. (2018). “Personas mayores y tecnologías digitales. Uso y apropiaciones de tabletas en personas mayores en Uruguay”. En S. Lago Martínez, A. Álvarez, M. Gendler y A. Méndez (coords.), *Acerca de la Apropiación de Tecnologías: teoría, estudios y debates*. Chubut: Ediciones del Gato Gris, Rada Tilly.
- Nahon, C.; Rodríguez Enríquez, C. y Schorr, M. (2006). *El pensamiento latinoamericano en el campo del desarrollo del subdesarrollo: trayectoria, rupturas y continuidades*. Buenos Aires: CLACSO.
- Pérez Caldentey, E. (2015). “Una coyuntura propicia para reflexionar sobre los espacios para el debate y el diálogo entre el (neo)estructuralismo y las corrientes heterodoxas”. En A. Barcena y A. Prado (eds.), *Neoestructuralismo y corrientes heterodoxas en América Latina y el Caribe a inicios del siglo XXI*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Poder Ejecutivo de la Nación Argentina. (2018a). Decreto n° 1552/2010. Servicios.infoleg.gob.ar. Disponible en: <https://bit.ly/2buZRjA>.
- Poder Ejecutivo de la Nación Argentina. (2018b). Decreto n° 345/2012. Servicios.infoleg.gob.ar. Disponible en: <https://bit.ly/2KmKrSC>.
- Ramos, J. y Sunkel, O. (1991). “Hacia una síntesis estructuralista”. En O. Sunkel (comp.), *El desarrollo desde dentro*. Ciudad de México: El trimestre económico, pp. 15-32.
- Rivoir, A. (2016). “El Caso de la Política TIC en Perú”. En *Revisión comparativa de iniciativas nacionales de aprendizaje móvil en América Latina*. Buenos Aires: Unesco.
- Valderrama, C. (2012). “Sociedad de la información: hegemonía, reduccionismo tecnológico y resistencias”. En *Revista Nómadas*, n° 36. Bogotá: IESCO.





## 2

# Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías

*Un breve recorrido por sus diferentes  
conceptualizaciones*

SHEILA AMADO Y ROMINA GALA

### Introducción

En el capítulo anterior, hemos abordado las políticas para la sociedad de la información en la región latinoamericana y dimos cuenta de cómo las diferentes agendas se vinculan con los conceptos de brecha digital e inclusión digital. Estos supuestos buscan dar cuenta de las desigualdades tecnológicas existentes entre los países periféricos y los centrales, las diferentes regiones y al interior de los mismos países, y han servido de base para el diseño y desarrollo de las políticas públicas en el marco del Proyecto de la Sociedad de la Información (PSI).

El PSI parte de la premisa que, desde finales de la década de los 90, estamos inmerso/as en la sociedad global de la información. Esto significa que, en la sociedad actual, las TIC son el centro de nuestras vidas, dado que permiten y propician un mejor desarrollo económico y social. Selwyn sostiene que los políticos han definido la capacidad de utilizar las TIC como “la gramática de la vida moderna”, así como un aspecto fundamental del ejercicio de la ciudadanía

en las sociedades contemporáneas (2004: 342). Pese a esto, el acceso, uso y apropiación de las TIC es desigual, y limitado, entre las diferentes regiones, países y grupos sociales.

En este capítulo presentamos un recorrido por las principales definiciones que organismos estatales, multilaterales y académico/as han desarrollado sobre los conceptos de brecha digital, inclusión digital y apropiación de tecnologías. Como complemento de este último concepto, nos detenemos en los términos apropiación y creación tecnológica, tomando como referencia estudios previos de elaboración propia. Como cierre del capítulo, realizamos un breve repaso de los conceptos abordados y proponemos una reflexión sobre los puntos de encuentro y desencuentro que hay entre estos.

## **Del concepto de brecha digital al de inclusión digital**

Con la expansión de las TIC, emergieron nuevas formas de desigualdad entre los individuos, los grupos sociales y los países en relación al acceso desigual tanto a estas tecnologías como a la información. En este contexto, y promovido por un conjunto diverso de actores –académicos, políticos, ejecutivos de empresas tecnológicas, organizaciones no gubernamentales y organismos multilaterales–, se impone el concepto de brecha digital para dar cuenta de las desigualdades tecnológicas que operan como barreras para el desarrollo del Programa de la Sociedad de la Información.

El concepto es una traducción del original en inglés *Digital Divide*. Si bien su origen puede rastrearse hasta los años 80 en el enunciado “information haves and have-nots”, surge como tal durante la administración del presidente Clinton en los Estados Unidos. En 1999, la National Telecommunications and Information Administration (NTIA) publica un informe titulado “Falling through the

Net: Defining the Digital Divide”, en el cual la definen como “[...] la brecha entre quienes tienen acceso a las nuevas tecnologías y aquellos que no” (NTIA, 1999: 14). El reporte presenta datos sobre los hogares estadounidenses con acceso a telefonía, computadoras e Internet y aquellos que no lo tienen. Es decir, la NTIA (1999) propone una definición dicotómica de la brecha, basada en el acceso, o la falta de este, a las TIC.

Entre los primeros estudios críticos sobre la brecha digital, se destacan los aportes de DiMaggio y Hargittai (2001), quienes, además, la refieren a Internet. Estos autores entienden que las primeras definiciones dicotómicas de la brecha fueron útiles durante la etapa inicial de difusión de Internet, pero, dada la penetración de la misma a comienzos del siglo XXI, resulta necesario avanzar en conceptualizaciones más amplias. Para ello proponen el concepto de “desigualdad digital”, que refiere no solo a las diferencias de acceso, sino, además, contempla las desigualdades entre aquello/as con acceso formal a Internet. Los autores señalan cinco dimensiones en las que opera la desigualdad digital: i) equipamiento, ii) autonomía de uso, iii) habilidades, iv) apoyo social y v) propósitos para los cuales se emplea la tecnología.

Robinson, DiMaggio y Hargittai (2003) sostienen que si bien la mayoría de las investigaciones sobre brecha digital se han preocupado por las diferencias de acceso a Internet, según el estatus socioeconómico, género, raza, edad y lugar de residencia; sus investigaciones dan cuenta que aquellos y aquellas que acceden al mundo online también son desiguales respecto a las maneras en las que utilizan Internet, el contenido al que acceden y las decisiones que toman.

Entre los primeros estudios críticos sobre la brecha digital, se destaca también el trabajo de Norris (2000), quien, en línea con los autores presentados anteriormente, refiere la brecha a Internet y propone tres dimensiones para su comprensión. La brecha global comprende la diferencia de acceso a Internet entre los países industrializados

y aquellos en desarrollo. La social habla de la distancia entre quienes acceden a la información (informacionalmente ricos) y aquellos que no (informacionalmente pobres) al interior de los países. La tercera brecha, la democrática, alude específicamente a la comunidad online, y los usos o no usos de los recursos disponibles en Internet para la movilización y participación en la vida pública (Burri, 2010: 396). Desde esta perspectiva, la brecha no se limita a cuestiones del acceso, sino que, además, se la entiende en relación con los usos que los individuos hacen, o no, de los recursos disponibles.

Noam (2004) considera que la brecha digital es una de las grandes brechas económicas de la historia. El autor también la piensa en relación a Internet, aunque propone una distinción entre tres tipos de brechas digitales. La primera brecha refiere al acceso a las telecomunicaciones. Para Noam, los gobiernos han hecho de este tipo de brecha una prioridad en sus agendas, procurando, y con cierto éxito, cerrarla mediante una fuerte inversión en infraestructura. La segunda brecha digital se define en torno al acceso a Internet y las condiciones de dicha conexión, como la velocidad de esta. Para Noam, las dos primeras brechas señaladas son, en cierta manera, fáciles de ser cerradas. Sin embargo, plantea la existencia de una tercera brecha digital que resulta crítica y, a la vez, exacerbada por la superación de las anteriores; a saber, el comercio electrónico. Sostiene que este tipo de comercio va a estar dominado por aquellos países avanzados en términos tecnológicos, por lo que “cerrar la primera y segunda brecha exagera la tercera, en tanto crea las autopistas e instrumentalidades para que los países ricos vendan en los países pobres”<sup>1</sup> (Noam, 2004: 426).

---

<sup>1</sup> Traducción propia.

Millward (2003) y Morris y Branding (2007) también trabajan el concepto en relación a Internet. Los autores plantean, en este sentido, la existencia de una brecha digital “gris”, la cual refiere a la exclusión y las barreras de acceso a Internet de los adultos mayores.

Las discusiones académicas en torno a los alcances y límites del concepto de brecha digital llevaron a diversos autores a incluir entre las dimensiones claves para su comprensión a los usos significativos que grupos e individuos hacen de las TIC. Selwyn (2004) sostiene que las definiciones dicotómicas de la brecha digital suponen una simplificación de las dimensiones que pueden explicar las diferencias de acceso y uso de las tecnologías, y que esto tiene como consecuencia la elaboración de políticas públicas que buscan cerrar la brecha facilitando el acceso a las tecnologías. Por ello, propone la reconsideración de cuatro aspectos implicados en el concepto: qué se entiende por tecnologías, qué se entiende por acceso, cuál es la relación entre acceso y uso de las tecnologías y cómo considerar nuestros vínculos con las tecnologías. De esta manera, Selwyn propone comprender la brecha digital como un concepto multidimensional, al definirla “como una jerarquía de acceso a varias formas de la tecnología en varios contextos, lo que resulta en diferentes niveles de compromiso y consecuencias” (Selwyn, 2004: 351). Señala una serie de etapas de la brecha digital: 1) acceso formal o teórico a las tecnologías y contenidos; 2) acceso efectivo; 3) uso significativo de las tecnologías y consecuencias inmediatas y 4) su uso en términos de producción, consumo, actividades políticas y sociales, etcétera.

Warschauer (2002) también propone una definición crítica de brecha digital. En primer lugar señala que no solo debe ser considerada en relación al acceso o la falta de este, sino que, además, se debe prestar atención a los diferentes recursos que les posibilitan a los sujetos utilizar de manera correcta las tecnologías. En segundo lugar, el autor critica la división dicotómica de las sociedades a

partir de la división entre quienes tienen acceso y quienes no. Warschauer considera la existencia de una gradiente entre los diferentes niveles de acceso a las TIC. Otra de sus críticas estriba en que el concepto de brecha digital, aun en su concepción ampliada, supone una cadena causal: la falta de acceso a las TIC damnifica las oportunidades de desarrollo. Para el autor, esta situación es cierta, pero también su reverso: quienes ya se encuentran en situaciones marginales tienen menos oportunidades de acceso y uso de las TIC. Por último, critica el énfasis puesto en el acceso físico a las tecnologías frente a los usos significativos de las mismas que implica la conceptualización más utilizada del concepto de brecha digital. Warschauer (2002) propone utilizar en su lugar “tecnología para la inclusión social”:

Lo más importante acerca de las TIC no es la disponibilidad del dispositivo informático o la línea de Internet sino la capacidad de las personas para hacer uso de ese dispositivo y línea para participar en prácticas sociales significativas. Aquellas personas que no pueden leer, que no han aprendido nunca a usar una computadora y no conozca ninguno de los principales lenguajes que dominan el software disponible y el contenido en Internet, tendrán dificultades incluso para conectarse en línea y mucho más para usar Internet de manera productiva (Warschauer, 2002: 4).<sup>2</sup>

En América Latina y el Caribe, el concepto de brecha digital fue adoptado poco después de su surgimiento, a comienzos del siglo XXI. Organismos tales como la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) y la Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL) recomendaron a comienzos de siglo líneas de acción para revertir la brecha digital en estas latitudes (Lago Martínez, 2012).

ALADI definió la brecha digital como

---

<sup>2</sup> Traducción propia.

[...] la distancia “tecnológica” entre individuos, familias, empresas y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación y en el uso de Internet para un amplio rango de actividades... se produce entre países y al interior de las naciones (ALADI, 2003: 13).

Esta asociación delimita, en primera instancia, dos dimensiones de la brecha; a saber: la brecha digital internacional y la brecha digital doméstica. La primera refiere a las diferencias de acceso entre los países productores de la tecnología y el resto, mientras la segunda alude a diferencias al interior de los mismos países, en atención a los diferentes segmentos socioeconómicos, niveles educativos o distribución geográfica de la población.

Si bien la CEPAL (2005) recupera la definición aportada por ALADI, incorpora otras dimensiones a la hora de pensar la brecha digital doméstica, tales como la edad, el género y la etnia. A su vez, afirma que la brecha digital ha colocado a los países de la región latinoamericana y del Caribe en situación desventajosa para su inserción “en la economía del conocimiento, de la información y la inteligencia” (CEPAL, 2005: 9).

En sintonía con una mirada amplia de la brecha digital, la cual incluye otras variables además del acceso y la conexión, Morales (2009), recuperando a Hoffman, la define incorporando las variables de “uso con sentido, apropiación social, capacitación y contenidos apropiados” (Morales, 2009: 10). La brecha digital es, para la autora, una brecha social.

Siguiendo esta línea, Rivoir y Lamschtein comprenden a la brecha digital como una desigualdad multidimensional específica de la sociedad red. Comprender la brecha digital supone ampliar el concepto, incluyendo junto a las variables de acceso y conectividad, los usos sociales que se hace de la tecnología:



Esta visión más compleja de la brecha digital [...] Implica un proceso en el cual el usuario hace propias las TIC, las incorpora en la vida cotidiana y a partir de ello se producen nuevas acciones y prácticas que redundan en cambios en las condiciones de vida en el sentido deseado... (Rivoir y Lamschtein, 2014: 3).

En su desarrollo, Rivoir y Lamschtein (2014) distinguen dos brechas: una referida al acceso (infraestructura y equipamientos) y otra que, siguiendo a Robinson, DiMaggio y Hargittai (2003), denominan “segunda brecha digital” y “refiere a las capacidades desiguales existentes en la población para aprovechar las TIC” (Rivoir y Lamschtein, 2014: 4). En España, Castaño (2009) trabaja el concepto de segunda brecha digital con énfasis en la variable de género. La autora también distingue entre una primera brecha digital referida al acceso y una segunda brecha digital definida a partir de las habilidades necesarias para la vida y el trabajo en las sociedades caracterizadas por la importancia de las TIC y, por lo tanto, en relación a una brecha del conocimiento (Castaño 2009: 220). Sostiene que el género es una de las variables claves para explicar las diferencias de acceso y uso de las TIC e Internet tanto en sociedades económicamente avanzadas como en economías en desarrollo. Recuperando datos aportados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Unión Europea (UE), Castaño plantea que, en toda Europa y en todos los grupos de edad, los hombres son usuarios más regulares de Internet que las mujeres, así como son los hombres quienes ocupan más puestos de trabajo en informática que las mujeres.

Los diferentes debates y discusiones acerca de los alcances y límites del concepto de brecha digital volcaron las miradas e investigaciones hacia otro concepto más amplio, el cual recupera y reconoce la multidimensionalidad del concepto de brecha digital. Hacia finales de la década, comienza a ser utilizado el concepto de inclusión

digital, cuyo origen puede ser rastreado en la primera fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en 2003, donde se la define como: “el conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, en cada país y en la región” (Lago Martínez, 2012: 209).

El cambio de mirada supone cambios en los objetivos de las políticas públicas enfocadas en las TIC. Mientras que desde la perspectiva de la brecha digital las políticas se orientaron a garantizar el acceso a las tecnologías, la mirada centrada en la inclusión digital –inscripta en el concepto más amplio de inclusión social– supone un conjunto de políticas públicas enfocadas en la integración de TIC en comunidades e instituciones para favorecer el desarrollo económico y social de los grupos y los países.

Robinson define la inclusión digital en términos de políticas públicas:

relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, alámbricas e inalámbricas, en cada país y en la región entera. Incluye las garantías de privacidad y seguridad ejercidas de manera equitativa para todos. Abarca el adiestramiento y el incentivo para desarrollar herramientas nuevas (como software de fuente abierta, por ejemplo (Robinson, 2005: 127).

Su definición incluye no solo al acceso, sino además, a las capacidades y herramientas para el uso, la equidad y cuestiones relacionadas a la seguridad y privacidad en el uso.

Parsons y Hick señalan que pensar las relaciones que establecemos con las TIC desde la perspectiva de la inclusión digital “[...] permite el abordaje de los problemas más amplios implicados en el concepto de brecha digital y evitar enfatizar sólo en las prioridades de los negocios y el

comercio electrónico sobre los derechos de los ciudadanos y la inclusión social” (Parsons y Hick, 2008: 10). Como sostiene Rivoir,

se comienza a utilizar el concepto de “inclusión digital” para hacer referencia a las desigualdades sociales relacionadas a las posibilidades de aprovechar las TIC para el desarrollo. En las políticas implica dar prioridad a la apropiación de las TIC, atender las necesidades de las comunidades y a hacer hincapié en la generación de contenidos, conocimientos y capacidades de las personas para su uso... (Rivoir, 2009: 301).

Desde esta perspectiva, Helsper (2008) propone no restringir el concepto a los niveles de acceso a las tecnologías y considerar también las motivaciones, los conocimientos y las habilidades digitales de los sujetos. Para ello elabora un índice de inclusión digital en el cual propone cuatro categorías de recursos digitales: i) acceso a las tecnologías, ii) habilidades, iii) actitudes y iv) grado de compromiso/vinculación con las TIC.

Varios autores abordan la inclusión digital en el marco de la inclusión social. Madon et al. (2007) estudian proyectos de inclusión digital en países en desarrollo y explican que el objetivo amplio de estos es la inclusión social. Para los autores, los proyectos no tienen solo la meta de garantizar el acceso en determinados grupos, sino que, además, buscan proporcionar herramientas para el aprendizaje y la creación de capacidades relacionadas al uso de las TIC. En sintonía con esta mirada, Travieso y Planella refieren a la inclusión digital en términos del uso que se hace de las herramientas digitales “en aspectos claves del ejercicio de la ciudadanía, como autonomía, trabajo colaborativo, generación de conocimiento, integración social [...]” (Travieso y Planella, 2008: 2).

Cabello (2014) también pone en relación la inclusión digital y la inclusión social. Recuperando críticamente la mirada de Seale, propone analizarla en torno a cuatro dimensiones: acceso, usos, empoderamiento y participa-

ción. El uso refiere al acceso a las tecnologías y la sostenibilidad de dicho acceso (mantenimiento y actualización de las tecnologías). Con respecto a los usos, Cabello señala que generalmente se los asocia a los usos individuales que se hacen de las tecnologías, lo cual supone una preocupación por los usos significativos que realizan los sujetos con las TIC. El empoderamiento refiere a autonomía o autosuficiencia en el manejo de las TIC. En relación a este, Cabello propone la dimensión de la autoafirmación entendida

como el proceso por el cual las personas, haciendo uso de TDI,<sup>3</sup> experimentan sensaciones, construyen conocimientos, producen creaciones, conectan con otros, formulan ideas, expresan valores, realizan experiencias que contribuyen con el hecho de que puedan sentirse cada vez más seguras de sí, objetivarse de esa manera y disfrutar (Cabello, 2014: 10).

Finalmente, al hablar de participación se apunta a la ciudadanía, y tiene que ver con el acceso a la información y los mecanismos de participación en línea, tanto para el ejercicio de sus derechos y en relación a una dimensión política como para la participación en la cultura digital interactiva.

Finalmente, se destacan los aportes de López López y Samek (2009), quienes proponen comprender la inclusión digital desde la perspectiva de los derechos humanos, esto es, como un nuevo derecho emergente del entorno tecnológico en el contexto de la sociedad de la información.

A lo largo de este apartado, hemos recorrido diferentes conceptualizaciones sobre dos de los conceptos claves que se han utilizado, y aún se utilizan, para abordar las desigualdades emergentes en el contexto de expansión y consolidación de las TIC en la sociedad contemporánea: la brecha digital y la inclusión digital. Inicialmente, se emplea el concepto de brecha digital definido en términos dicotómicos; esto es, entre quienes acceden a las TIC y quienes

---

<sup>3</sup> Tecnologías digitales interactivas.

no. Sin embargo, las discusiones académicas rápidamente propusieron definiciones más amplias que permitan abrir los alcances del concepto a otras dimensiones de tal brecha, como los tipos de usos y los usos significativos que los diferentes individuos y grupos sociales hacen de las TIC, una vez garantizado o conseguido el acceso. Los intentos por comprender la complejidad de la desigualdad con respecto a las TIC llevó a la elaboración y desarrollo del concepto de inclusión digital, el cual recupera e incorpora los aspectos multidimensionales de las definiciones críticas de brecha digital. En este sentido, la inclusión digital comienza a ser entendida en el marco más amplio de la inclusión social.

Los debates y discusiones académicas que buscan comprender cómo los individuos y los grupos nos vinculamos con las tecnologías dieron paso al concepto de apropiación de tecnologías. En el apartado siguiente, presentaremos algunas de las discusiones en torno a la definición y los alcances de este concepto.

## **La cuestión de la apropiación de tecnologías y la apropiación tecnológica**

Como hemos visto hasta acá, la complejización de la noción de brecha digital da paso a nuevos conceptos para pensar de modo más detallado la relación que establecen los sujetos y/ o los grupos sociales con las tecnologías. Entre los diversos estudios existentes, nos interesa destacar en este apartado el término de apropiación de tecnologías (AdT), ya que el mismo comienza a tener en las últimas décadas una presencia más marcada en el ámbito de las políticas públicas.<sup>4</sup>

---

4 Cabe aclarar que no es el fin de este artículo agotar la diversidad de perspectivas y miradas, tanto respecto del término en sí como de problemáticas asociadas, como los estudios de apropiación en general, es decir aquellos que no abordan específicamente la cuestión tecnológica, pero de los cuales se nutren muchas de las miradas que sí lo hacen.

La AdT suele remitir a la práctica de “hacer propio lo ajeno”, es decir hacer propia una tecnología que le es ajena al sujeto. El foco de estos estudios está puesto en el modo en que personas y/o colectivos sociales acceden, aprehenden y dotan de sentido sus prácticas en relación con tecnologías no creadas por estos. Los diversos estudios que adscriben a esta mirada se han ocupado en las últimas décadas de analizar estas prácticas teniendo en cuenta los contextos culturales, socioeconómicos e históricos diversos y desiguales en que estos actores se apropian de las TIC.

Entre la diversidad de autores existentes, nos interesa destacar a Susana Morales (en Morales y Loyola, 2013), quien define la apropiación de tecnologías como prácticas mediante las cuales los sujetos, ya sea de forma individual o colectiva, expresan en la creación de usos, medios y discursos sus propias necesidades, convicciones e intereses, teniendo como marco de referencia para ello la construcción de proyectos de autonomía individual y colectiva. Para que la apropiación se lleve adelante, sostiene la autora, los sujetos deben haber realizado una elucidación crítica respecto de los condicionamientos económicos, tecnológicos, sociales e ideológicos que acompañan a las TIC y los medios de comunicación.

Desde esta perspectiva, el concepto de apropiación de tecnologías no solo supone el uso de los objetos técnicos, sino que enmarca este uso en las decisiones y condicionamientos mediante las cuales los sujetos incorporan estas tecnologías. Puede decirse que la reflexión del término apropiación de tecnologías aplicado a las TIC se suma al esfuerzo por complejizar la idea de brecha digital que se viene realizando en las últimas décadas. En este mismo sentido, las políticas públicas llevadas a cabo por los diversos Estados nacionales ponen un mayor énfasis en abordar los modos en que los sujetos y grupos hacen propias las tecnologías. Esto implica pensar el contexto social, cultural y

económico en el cual se inserta o se construye (dependiendo del caso) la política pública y cuál es la forma de facilitar dicha apropiación.

Para Morales, las condiciones de posibilidad de la apropiación deben tomar en cuenta la disponibilidad y acceso a la diversidad existente de medios, discursos y tecnologías. Para la autora, estas alternativas no deben ceñirse solo a las ofrecidas por el mercado, sino que debe haber un esfuerzo por “generar sentidos alternativos que circulen por los ámbitos en los que se generan y mutan las identidades, y que aborden la necesidad de la apropiación de la tecnología y los medios de comunicación en un uso reflexivo y crítico” (Morales y Loyola, 2013: 7).

Pensar la apropiación es pensar también las disputas de poder en torno a la construcción de sentido, lo que implica reflexionar en torno a la dimensión cultural. En términos de Winocur, a la hora de pensar la apropiación debemos considerar “el conjunto de procesos socioculturales que intervienen en el uso, socialización y significación de las TIC en diversos grupos socioculturales” (Winocur, 2007: 7). Siguiendo a Winocur, cada grupo cultural se apropia desde un habitus determinado e involucra un capital simbólico asociado al mismo.

Esto lleva a los distintos pensadores a considerar la cuestión de la desigualdad social y la apropiación de tecnologías. En este sentido, Crovi Druetta nos dice que “la desigualdad social produce un acceso también desigual a la digitalización, y como veremos más adelante, genera a su vez una apropiación que se expresa culturalmente, en formas y prácticas diferenciadas” (Crovi Druetta, 2013: 11)

Como parte de las discusiones en torno a la cuestión de la apropiación de tecnologías, surge el término apropiación tecnológica (AT). Este busca diferenciarse del punto de partida de la AdT, en el cual se plantea una separación entre los sujetos y el objeto a apropiarse. Desde la lógica de la AdT, el sujeto “toma” a modo de instrumento la tecnología y la incorpora. La AT, por su parte, plantea que antes que

una situación de distancia existe un *continuum* que vincula al sujeto y al objeto, que no hay distancia, sino una hibridación. El objeto técnico desde esta mirada nunca puede estar por fuera de su carácter humano, ya que es el resultado siempre de una creación y un proceso inserto en (y efecto de) las relaciones y dinámicas de poder, culturales, sociales, económicas y políticas de nuestras sociedades (Winner, 2004; Lévy, 2007; Feenberg, 2005):

En su observación, los enfoques mencionados sobre la AdT relegan otras prácticas directamente relacionadas con la Apropriación Tecnológica (AT), principalmente las que remiten a generar individual o colectivamente un uso distinto u original de la tecnología apprehendida en su dotación de sentido, las que refieren a crear una tecnología distinta en su totalidad o al menos en su justificación, diseño y aplicación (Schuster, 1995) a las ya existentes (Lago Martínez et al., 2017: 5).

En estudios recientes llevados adelante por nuestro equipo de investigación (Lago Martínez, Gendler y Méndez, 2017; Lago Martínez, Gendler, Méndez, Samaniego y Álvarez, 2017; Méndez, Gendler, Samaniego y Andonegui, 2017), además de trabajar la temática de la AdT, incorporamos a esta idea la noción de creación tecnológica, donde se destaca la capacidad que poseen los individuos y colectivos sociales de desarrollar tecnologías propias. Entre los actores sociales que pueden verse involucrados en esta actividad, destacamos para los fines del presente libro el rol del Estado. Hemos dado en llamar creación tecnológica “estatal” o con fines de soberanía nacional digital al tipo de creación que se desarrolla en el ámbito de Estado, ya sea a través de políticas públicas o acciones del Estado “como forma de crear distintos softwares, contenidos, entre otros, de origen nacional que se orienten principalmente en torno a los intereses, postulados y estrategias de desarrollo nacionales” (Lago Martínez et al., 2017: 14).



A lo largo de este apartado, hemos abordado la noción de apropiación de tecnologías, tomando como referencia a distintos autores latinoamericanos. Posteriormente, hemos presentado el concepto de apropiación tecnológica para diferenciarlo del de apropiación de tecnologías. A continuación, sumamos la cuestión de la creación tecnológica como una categoría que permite ampliar aún más la idea de apropiación. Finalmente, desarrollamos la categoría de creación tecnológica estatal como un tipo específico de creación que puede ser de utilidad a la hora de pensar las políticas públicas.

## Conclusiones

En este capítulo hemos repasado los principales conceptos que han servido de base a las diversas políticas públicas de las últimas décadas en el contexto del Proyecto de la Sociedad de la Información. El concepto de brecha digital es, sin duda, un referente central en las primeras discusiones en torno al acceso y uso de las TIC. El mismo, originalmente asociado a la posibilidad de acceso o carencia de acceso a las tecnologías, va siendo complejizado conforme las TIC se expanden y transforman. Al debate en torno al acceso y a poseer o no un equipo rápidamente se suma la cuestión del acceso a Internet. Ambas cuestiones son analizadas a nivel local y a escala regional como una forma de pensar la desigualdad tecnológica en tanto parte de una desigualdad más amplia: la desigualdad social.

La desigualdad tecnológica a nivel mundial piensa la diferencia entre países o regiones a nivel económico, social y tecnológico, en tanto que la desigualdad tecnológica a nivel local se enfoca en cómo cada país o región analiza las desigualdades que se dan al interior de su propio territorio. Estas desigualdades, en principio, se asocian a diferencias que se dan desde lo económico, esto es cómo

varía el acceso a la tecnología y sus posibilidades de uso en base a las carencias económicas y tecnológicas, donde lo que aparece como prioritario es incluir a las poblaciones o países marginados dentro del mundo digital. Los estudios ligados a la idea de inclusión digital forman parte de estos enfoques. El término inclusión digital tomó tal relevancia que fue utilizado en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en el año 2003.

La inclusión digital pensada como el conjunto de políticas públicas aplicadas en un país o región lleva al debate de cómo se relacionan los individuos o grupos con las TIC, ya que reflexionar esto permitiría pensar con más detalle qué acciones concretas se pueden llevar adelante para lograr la inclusión digital. La discusión respecto de cómo se produce la apropiación de tecnologías puede ser enmarcada dentro de este contexto.

El término apropiación de tecnologías ha sido abordado en este capítulo atendiendo a los estudios regionales que piensan las políticas públicas latinoamericanas y/o las prácticas que se producen en la región. Se han pensado en torno a este concepto las dimensiones o aspectos que deben tenerse en cuenta a la hora de analizar la relación de los sujetos o grupos sociales con las TIC. Es interesante observar que estos aspectos incluyen algunas de las cuestiones planteadas en las discusiones ligadas a la idea de inclusión digital y a las dimensiones de la brecha digital.

En el último apartado hemos sumado al recorrido de los conceptos planteados la cuestión de la apropiación tecnológica como un modo de poner en debate cómo se piensa la relación entre las tecnologías y la sociedad. De esta discusión nos interesa retomar la cuestión de la creación tecnológica “estatal” o con fines de soberanía nacional digital, ya que dicha categoría es pertinente y útil a la hora de pensar la cuestión de los Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC), uno de los temas centrales del presente libro. Hemos

elegido esta temática no tanto como cierre, sino como reflexión que sirva para pensar varias de las cuestiones que se irán desarrollando a lo largo del libro.

A la hora de reflexionar sobre los receptores de las políticas públicas es importante preguntarse qué tipos de apropiaciones tecnológicas son las que favorecen estas políticas y cuáles son las construcciones que se producen desde los propios beneficiarios. En el caso de los NAC, particularmente, podemos pensar esta cuestión en dos niveles distintos (aunque relacionados entre sí). En primera instancia, se puede pensar a nivel macro, cuestionando en qué medida se apropian las instituciones receptoras del programa en tanto colectivo con fines y organización propia. Y en segundo lugar, la indagación puede estar enfocada a los asistentes al NAC, en tanto individuos que se acercan al lugar donde está emplazado el NAC para lograr un objetivo que puede o no estar en relación con las ideas o fines de la organización receptora. Este tipo de enfoque permite pensar en profundidad cuáles son los alcances de una política pública a la hora de su implementación. En tal sentido, realizar un análisis completo de la política pública NAC debe involucrar un reflexión en torno a los conceptos planteados en este capítulo en relación con los fines específicos del programa a ser investigado: ¿cómo se piensa la inclusión digital desde la política pública?, ¿cómo se caracteriza a los beneficiarios?, ¿son sujetos activos o pasivos?, ¿qué tipo de tecnología se pone a disposición y de qué forma se piensa la alfabetización tecnológica? Son preguntas centrales a la hora de arribar a tal fin. Esperamos que las siguientes páginas sirvan de aporte a las cuestiones planteadas.

## Referencias

- ALADI/SEC. (2003). “La brecha digital y sus repercusiones en los países miembro de la ALADI”. En *Estudio 157*, 1, pp. 1-194. Disponible en: <https://bit.ly/2ZuLDXz>.
- Burri, M. (2010). “The global digital divide as impeded access to content”. En *Trade Governance in the digital age*, pp. 396-420. Disponible en: <https://bit.ly/2x3rhds>.
- Cabello, R. (2014) “Reflexiones sobre inclusión digital como modalidad de inclusión social”. En *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP*. La Plata: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata. Disponible en: <https://bit.ly/31Cp4SV>.
- Castaño, C. (2009). “La segunda brecha digital y las mujeres jóvenes”. En *Quaderns de la Mediterrània*, pp. 218-224. Disponible en: <https://bit.ly/2Zxmj3m>.
- CEPAL (2005). “Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional”. Disponible en: <https://bit.ly/2XTh3GB>.
- Crovi Druetta, D. (2013). “Repensar la apropiación desde la cultura digital”. En S. Morales y M. I. Loyola (comps.), *Nuevas perspectivas en los estudios de comunicación. La apropiación tecno-mediática*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- DiMaggio, P. y Hargittai, E. (2001). *From the ‘Digital Divide’ to ‘Digital Inequality: Studying Internet Use As Penetration Increases* (Documento de Trabajo N°15) Nueva Jersey: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University. Disponible en: <https://bit.ly/2FhuUzA>.
- Feenberg, A. (2005). “Teoría Crítica de la Tecnología”. En *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 2 (5), pp. 109-123. Disponible en: <https://bit.ly/2FN51Ys>.

- Helsper, E. (2008). *Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society*. Londres: Department for Communities and Local Government. Disponible en: <https://bit.ly/2InXeIF>.
- Lago Martínez, S. (2012). "Inclusión digital en la educación pública argentina. El programa Conectar Igualdad". En *Revista Educación y Pedagogía*, 24 (62), pp. 205-218. Disponible en: <https://bit.ly/2MQdG27>.
- Lago Martínez, S; Gendler, M. y Méndez, A. (2016). "Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: cartografía, perspectivas y problemáticas". En *Interterritorios*, 2 (3), pp. 155-170. Disponible en: <https://bit.ly/2RmQd7F>.
- Lago Martínez, S.; Gendler M. y Méndez, A. (2017). "Teoría, debates y nuevas perspectivas sobre la apropiación de tecnologías digitales". En R. Cabello y A. López (eds.), *Contribuciones al estudio de procesos de apropiación de tecnologías*, pp. 75-86. Chubut: Ediciones del gato gris. Disponible en: <https://bit.ly/2KXAjzm>.
- Lago Martínez, S.; Gendler, M.; Méndez, A.; Samaniego, F. y Álvarez, A. (2017). "Re-pensando la Apropiación de las Tecnologías Digitales". En *XXXI Congreso ALAS*, UDELAR, Montevideo, Uruguay. Disponible en: <https://bit.ly/2Xe49pV>.
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. Ciudad de México: Anthropos.
- López López, P. y Samek, T. (2009). "Inclusión digital: un nuevo derecho humano". En *Educación y Biblioteca*, Dossier Inclusión digital y Bibliotecas, 172, pp. 114-118. Disponible en: <https://bit.ly/2JnsNtv>.
- Madon, S.; Reinhard, N.; Roode, D. y Walsham, G. (2007). "Digital Inclusion Projects in developing countries: processes of institutionalisation". En *9th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries*, San Pablo, Brasil. Disponible en: <https://bit.ly/2Fi9S3I>.

- Méndez, A.; Gendler, M.; Samaniego, F. y Andonegui, F. (2017). “Apropiación social de las tecnologías: reflexiones en pos de una re-tipificación del concepto”. En *Actas XII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires*, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Disponible en: <https://bit.ly/31Ijdvo>.
- Morales, S. (2009). “La apropiación de TIC: una perspectiva”. En S. Morales y M. Loyola (comps.), *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y usos en educación*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Millward, P. (2003). “The “grey digital divide”: Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people”. En *First Monday*, 1-9. Disponible en: <https://bit.ly/2XivFhL>.
- Morales, S. y Loyola, M. (2013). “La dinámica de la apropiación tecno-mediática”. En *Nuevas perspectivas en los estudios de comunicación. La apropiación tecno-mediática*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Morris, A. y Branding, H. (2007). “E-literacy and the grey digital divide: a review with recommendations”. En *Journal of information literacy*, pp. 13-28. Disponible en: <https://bit.ly/2Xnn3qe>.
- National Telecommunications and Information Administration (NTIA) (1999). “Falling through the Net: Defining the Digital Divide”. Disponible en: <https://bit.ly/2WOo4wc>.
- Noam, E. (2004). “Overcoming the three digital divides”. En D. Geradin y D. Luff (eds.), *The WTO and global convergence in telecommunications and audio-visual services*, pp. 423-434. Cambridge: Cambridge University Press.
- Norris, P. (2000). “The Worldwide Digital Divide: Information Poverty, the Internet and Development”. Londres: School of Economics and Political Science. Disponible en: <https://bit.ly/2MV6Loq>.

- Parsons, C. y Hick, S. (2008). "Moving from Digital Divide to Digital Inclusion". En *Currents: New Scholarship in the Human Services*, 7 (2), pp. 1-13. Disponible en: <https://bit.ly/2XWHawm>.
- Pittaluga, L. y Rivoir Cabrera, A. (2012). "Proyectos 1 a 1 y Reducción de la Brecha Digital: El Caso del Plan CEIBAL en Uruguay". En *Information Technologies & International Development, Edición Especial Bilingüe: Investigación sobre TIC4D en Latinoamérica*, 8 (4), pp. 161-175.
- Rivoir Cabrera, A. (2009). "Innovación para la inclusión digital. El Plan Ceibal en Uruguay". En *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, 4, pp. 299-328. Disponible en: <https://bit.ly/2XMMSho>.
- Rivoir Cabrera, A. y Lamschtein, S. (2014). "Brecha Digital e Inclusión Social, Contribuciones y Dilemas de las Políticas 1 A 1. El caso del Ceibal en Uruguay". En *Razón y Palabra*, 87, pp. 1-29. Disponible en: <https://bit.ly/2MT1qy0>.
- Robinson, J.; DiMaggio, P. y Hargittai, E. (2003). "New Social Survey Perspectives on the Digital Divide". En *IT&SOCIETY*, 1 (5), pp. 1-22. Disponible en: <https://bit.ly/31FkDXp>.
- Robinson, S. (2005). "Reflexiones sobre la inclusión digital". En *Nueva Sociedad*, 195, pp. 126-140. Disponible en: <https://bit.ly/2LAVKXc>.
- Selwyn, N. (2004). "Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide". En *New Media & Society*, 6(3), pp. 341-362. Disponible en: <https://bit.ly/2MVvbym>.
- Travieso, J. L. y Planella, J. (2008). "La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica". En *UOC Papers*, 6. Disponible en: <https://bit.ly/1MLNfii>.
- Warschauer, M. (2002). "Reconceptualizing the Digital". En *First Monday*, 7 (7), pp. 1-10. Disponible en: <https://bit.ly/2Xe6q4r>.

- Winner, L. (2004). "Internet y los sueños de una renovación democrática". En *Revista Nómadas*, 21. Bogotá: Universidad central. Disponible en: <https://bit.ly/2FibYk6>.
- Winocur, R. (2007). "Nuevas tecnologías y usuarios. La apropiación de las TIC en la vida cotidiana". En *Revista TELOS*, 73, pp. 109-117. Disponible en: <https://bit.ly/31JMBBt>.





# 3

## Los Núcleos de Acceso al Conocimiento

### *Antecedentes y contexto actual*

SILVIA LAGO MARTÍNEZ

#### Introducción

En los apartados anteriores nos abocamos a revisar las políticas para la sociedad de la información (PPSI) en la región latinoamericana, los supuestos conceptuales y políticos bajo los cuales se desarrollan sus estrategias y los alcances que se evidencian a más de veinte años de su puesta en marcha.

En este capítulo, dentro del amplio espectro de las PPSI, nos focalizamos en el estudio de las políticas específicas destinadas al acceso y formación en TIC, que fueron identificadas como acciones, planes o programas para el *acceso universal* de la población entre las décadas de 1990 y 2000.

En este período, entre las estrategias adoptadas por los gobiernos, se destacaron los programas comunitarios que propiciaban el acceso gratuito a las tecnologías de información y comunicación (TIC) mediante el establecimiento de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Los mismos fueron promovidos, total o parcialmente, por los gobiernos, por organismos multilaterales de cooperación o por organizaciones no gubernamentales (ONG), de manera que los modelos adoptados por los distintos países

para los programas de acceso universal fueron diversos, así como el marco jurídico institucional que los regulaba (Lago Martínez, 2005).

A pesar de que los centros de acceso se denominaron de manera particular en cada país, se los reconoció a nivel regional con el nombre genérico de “telecentros”. En el marco de las ONG y de las universidades e institutos de investigación, se desarrollaron numerosas iniciativas para la promoción y fortalecimiento de los centros de acceso comunitario.

En el ámbito académico, mucho se investigó y se escribió sobre el desarrollo y perspectivas de los telecentros; esto dio origen a numerosos estudios sobre la informática social y comunitaria y los usos sociales de las TIC (Rueda Ortiz, 2008). Una de las preocupaciones que se abordaron en estos estudios era la revisión del rol de los ciudadanos en cuanto actores de la sociedad de la información y sus derechos como tales, comenzando por el más elemental, el derecho al acceso y al uso social de las TIC. Estas políticas y acciones se vincularon a la noción de desarrollo que propiciaba el acceso a la sociedad de la información y con ello la disminución de la brecha digital. En tal sentido, Susana Finkelievich afirmaba en el año 2000 que las TIC se utilizan –entre otros fines– para apoyar a las comunidades y a las organizaciones comunitarias en pos del desarrollo social y económico, señalando que “la informática comunitaria es una estrategia que combina tecnología y organización social, y que pone en red los esfuerzos comunitarios para el desarrollo socioeconómico” (Finkelievich, 2000: 1). Se debatía en ese entonces sobre la capacidad o potencialidad de las TIC para la reducción de la pobreza.

Este apartado tiene por objetivo revisar brevemente las políticas específicas destinadas a la creación y sustentabilidad de los telecentros, ejecutadas desde hace más de quince años en la mayoría de los países de la región y en Argentina, para luego focalizar en el Programa Núcleos de

Acceso al Conocimiento (NAC), uno de los planes nacionales más recientes para la inclusión digital, y nuestro objeto de estudio.

## **Antecedentes en América Latina**

Como ya señalamos, a fines de la década de 1990 y durante los 2000, se pusieron en marcha una gran cantidad de proyectos para la instalación de infocentros o telecentros, no solo en la región, sino a lo largo de todo el mundo en desarrollo. Estas iniciativas fueron muy diferentes entre sí por su contexto y lugar de implantación, por la tecnología empleada, los modelos de gestión, operación y financiación, por la variedad de servicios ofrecidos, y por la visión de quienes los proyectaron y ejecutaron acerca de cuál era el papel y la función de dichos centros.

Por supuesto que en el mismo período grandes operadoras de telecomunicación desarrollaron modelos de telecentros comerciales, también pequeños empresarios establecieron cibercafé en las grandes ciudades como un modelo de negocio rentable basado en la prestación de un servicio de acceso público a Internet.

Pero nos vamos a referir aquí a los telecentros “comunitarios” o “sociales”, que propiciaban el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades más desfavorecidas, a través del acceso y el uso de las TIC.

Si bien no hay una definición única, de manera muy general los telecentros se concibieron y se presentaron como espacios físicos de acceso público a las tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo educacional, personal, social y económico. Los mismos fueron pensados para proporcionar una combinación de servicios de tecnología de información y comunicación que iban desde el servicio telefónico básico y el correo electrónico hasta conectividad completa a Internet.

Gobiernos e instituciones multilaterales, organizaciones sociales y ONG crearon centros comunitarios de acceso a Internet y de formación en TIC en los barrios de las ciudades latinoamericanas, muchos de ellos como producto de asociaciones entre sectores gubernamentales, sociedad civil y sector privado. En la región es posible señalar diversas iniciativas y experiencias, entre ellas: Infocentros Comunitarios en Chile, Ecuador, Venezuela, Paraguay, El Salvador; Unidades Informativas Barriales en Colombia (COLNODO); Red Científica Peruana (cabinas públicas); Proyecto Chasque en Uruguay; Sampa.org en San Pablo, Brasil; Programa e-México; Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) en Argentina y muchos otros.

Por su parte, la Unesco, impulsó el desarrollo de telecentros concibiéndolos como un instrumento poderoso para la superación de la brecha digital. En este sentido, puso en marcha un programa internacional denominado Centros Multimedia Comunitarios (CMC) y la promoción de los telecentros constituyó un objetivo para las oficinas regionales de la organización en el contexto de América Central y del Caribe (Unesco, 2006).

Además, se produjo un amplio movimiento de promotores de telecentros en Latinoamérica. En el año 2001, se celebró el I Encuentro Regional de Telecentros en la ciudad de Quito, donde se inauguraron una serie de eventos que se extendieron a lo largo de la década. En esta dirección, en septiembre de 2007, se desarrolló el Encuentro Latinoamericano de Telecentros e Inclusión Social en Santiago de Chile, cuyos resultados fueron publicados por la Fundación Telefónica (2008).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> En la citada publicación se indica que participaron alrededor de 280 personas de 11 países latinoamericanos y de España, Italia, Sri Lanka y Canadá.

De manera que las ONG cumplieron un rol destacado en estas y otras importantes iniciativas para la sobrevivencia y sustentabilidad de los centros de acceso a las tecnologías. Entre varias organizaciones, podemos mencionar como las más destacadas:

- Fundación ChasquiNet de Quito, coordina el Proyecto Telelac (Red de Telecentros de América Latina y el Caribe), apoyada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC)<sup>2</sup> de Canadá. La Comunidad Virtual somos@telecentros que surge de la red tuvo una participación más que destacada en la generación de acciones y estudios sobre los telecentros.
- FUNREDES, organismo no gubernamental internacional, dedicado a la difusión de las TIC en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe. Desde aquí se desarrolla la comunidad virtual M.I.S.T.I.C.A.
- Asociación para el Progreso de las Comunicaciones en América Latina (APC), que lleva adelante el Proyecto Redes Comunitarias en América Latina (inicio en 1997), apoyado por el IDRC. Este proyecto contaba con dos componentes: uno en Ecuador (a ser ejecutado por ECUANEX) y otro en Colombia, que se denominó Unidades Informativas Barriales (UIBs), ejecutado por Colnodo.<sup>3</sup>

---

2 El IDRC es una corporación pública creada por el Parlamento de Canadá en 1970. Sus actividades en América Latina y el Caribe son coordinadas por la Oficina Regional con sede en Montevideo. La organización financió muchos proyectos de instalación e investigación de los telecentros en Latinoamérica.

3 Colnodo fue constituida legalmente en el año 1994 brindando un sistema de comunicación electrónica a organizaciones que trabajaban para el desarrollo en Colombia, y así se convirtió en uno de los primeros servicios electrónicos en línea del país.

Estas organizaciones y redes no apoyaron el desarrollo y la sostenibilidad de los centros de acceso a las tecnologías, sino que trabajaron en la construcción de nuevos conceptos y propuestas redefiniendo los objetivos y perspectivas de los telecentros. En ellas participaron investigadores, docentes, estudiantes, funcionarios públicos, miembros de organismos internacionales y multilaterales y activistas del desarrollo social, que brindaron sustento teórico, político, ideológico y observaciones críticas para la generación de acciones y políticas destinadas a la reducción de la brecha digital, el empoderamiento de las comunidades y el desarrollo sustentable. Se escribieron libros, artículos, manuales de buenas prácticas, se elaboraron proyectos, se generaron comunidades virtuales y muchas otras iniciativas.

Delgadillo, Gómez y Stoll señalaban:

Los telecentros comunitarios son una herramienta poderosa para apoyar el desarrollo comunitario con el uso de tecnologías digitales y fortalecer la inclusión digital [...] Su énfasis es el uso social y la apropiación de las herramientas tecnológicas en función de un proyecto de transformación social para mejorar las condiciones de vida de las personas (Delgadillo, Gómez y Stoll, 2002: 8).

Los autores agregaban que los locales de los telecentros comunitarios deben ser “lugares de encuentro e intercambio, espacios de aprendizaje, crecimiento personal, y movilización para resolver problemas y necesidades de la comunidad” (Delgadillo, Gómez y Stoll, 2002: 9), asignándole un rol muy importante el desarrollo y crecimiento de las comunidades.

Además de la comunidad *somos@telecentros*, vale destacar a la comunidad virtual M.I.S.T.I.C.A. (Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América), que surge a finales de la década de los noventa desde FUNREDES con la finalidad de fortalecer a los actores sociales de las TIC de América

Latina y el Caribe, experimentar en una metodología articuladora para comunidades virtuales y la construcción de nuevas modalidades de comunicación comunitarias. El proyecto se mantuvo en actividad durante aproximadamente siete años y tuvo un fuerte impacto en la región, investigadores, docentes, funcionarios, estudiantes y activistas “se congregaron para compartir sus conocimientos y aprender colaborativamente dentro de una experiencia precursora de lo que luego se dio por llamar redes sociales” (Rodríguez Leal y Pérez Álvarez, 2014: XVII).

Se elaboraron tipologías de telecentros, que sistematizaron las distintas experiencias con el objetivo de desarrollar modelos conceptuales y herramientas metodológicas adecuadas para el monitoreo y evaluación de las mismas (Gómez, Hunt y Lamoreaux, 1999; Proenza, Bastidas y Montero, 2001).

El objetivo primordial era potenciar a los sectores populares brindando información, capacitación y promoviendo el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de las TIC.

## **Antecedentes en Argentina**

En Argentina, finalizando el segundo gobierno del presidente Carlos Menem (1999), se crea el Programa para el Desarrollo de las Comunicaciones Telemáticas: `argentint@internet.todos`, y dentro del mismo, el Proyecto Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), es decir, los telecentros argentinos. La autoridad de aplicación del proyecto fue la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, a cargo de diseñar, coordinar y evaluar la ejecución del programa en convenio de cooperación con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).



Con posterioridad al cambio de gestión del gobierno nacional, en marzo de 2000, se crea el Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI), del cual va a formar parte el Proyecto CTC (en el marco de la Secretaría para la Tecnología, la Ciencia y la Innovación Productiva de la Presidencia de la Nación). En el año 2001, es nuevamente transferido a la órbita de la Secretaría de Comunicaciones (SeCom) del Ministerio de Infraestructura y Vivienda.

Coexistieron con el Proyecto CTC otros dos programas estatales: Centros de Tecnología 2000 (dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires) y Centros de Acceso, del Consejo Federal de Inversiones (CFI); pero fue el Proyecto CTC (nacional) el de mayor alcance e inversión. Se instalaron alrededor de 1350 centros, distribuidos en todo el territorio nacional<sup>4</sup> y posteriormente se incorporaron 1745 bibliotecas populares. Se consideraba, en los fundamentos de su creación, que la instalación de telecentros de uso comunitario constituía una condición necesaria para el desarrollo socioeconómico, de manera “que su objeto era extender el acceso a las TIC a los sectores de la población en condiciones de desventaja socioeconómica o geográfica” (Bassi y Rabadan, 2002: 5).

Los CTC, instalados por el Gobierno, recibieron equipamiento y una capacitación inicial, el pago por un año de la línea telefónica y en algunos pocos casos, el pago del proveedor de Internet (a pesar de que existía un convenio con las telefónicas). Ninguno recibió fondos para el mantenimiento, los insumos y el pago de salarios. La participación de los actores sociales en la construcción del proyecto estuvo dada únicamente por la inserción de los centros en instituciones huéspedes, la mayoría de ellas en establecimientos educativos, asociaciones civiles y municipios o comunas.

---

4 Operativamente, los CTC fueron definidos como redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel socioeconómico bajo o en localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica.

La gestión y atención de los CTC fue resuelta de diversas formas por las organizaciones o municipios huéspedes, en algunos casos se abonaron salarios, en otros se apeló al voluntariado. La dificultad más grave que enfrentaron los centros fue la conectividad. La gran mayoría se conectaba por dial-up, y muchos no contaban con conexión a Internet, pero no solo en localidades del interior, sino también en la Ciudad de Buenos Aires. De todas formas, hay que tener en cuenta las limitaciones que existían en el país en ese período en materia de infraestructura en telecomunicaciones. En el año 2001, luego de dos años de iniciado el proyecto, se realizó un diagnóstico parcial y se reformularon los objetivos, pero estos nunca se llevaron adelante.

Al mismo tiempo, y en defensa de la sostenibilidad de los CTC, en el año 2001 se conformó una Red Nacional de Centros Tecnológicos Comunitarios, cuyo objetivo fue avanzar hacia su autogestión y sostenibilidad como sistema integrado. Se realizaron más de dieciséis encuentros regionales de CTC y en mayo de 2004, se realizó el Primer Encuentro de CTC Voceros de la Red Nacional de CTC en la ciudad de Mar del Plata.

De acuerdo a los resultados de nuestra investigación,<sup>5</sup> a poco de andar, se evaluó que varios de los centros nunca abrieron sus puertas, otros perdieron el equipamiento en el camino y muchos fueron aprovechados con fines políticos por sus responsables. La caída del gobierno del entonces presidente de la nación De La Rúa y la crisis económica, política y social del país acentuó la ya difícil situación del PSI, que se encontraba totalmente desfinanciado. Las deudas que mantenía el Estado con los proveedores de Internet hicieron que se discontinuara el pago del servicio, algunos centros lo afrontaron y otros debieron abandonar la

---

<sup>5</sup> Me refiero a la investigación "La apropiación social de Internet: las experiencias de los Telecentros en Argentina y América Latina", dirigido por Silvia Lago Martínez con sede en el Instituto Gino Germani y financiado por la UBA durante la programación científica 2001-2003.

conexión. En 2001 se calculaba que no más de 700 CTC estaban en funcionamiento, la mitad de ellos sin conexión a Internet.

Lo cierto es que los centros fueron abandonados a su suerte. El trabajo de campo realizado en nuestra investigación da cuenta de tal situación y de las estrategias que utilizaron para la supervivencia, con enormes dificultades económicas y de capacidad de gestión. La relación con el PSI era básicamente formal y la permanencia del CTC a lo largo del tiempo se debió principalmente a las iniciativas llevadas a cabo por los responsables del mismo y la institución huésped donde residía (Lago Martínez, 2005; Lago Martínez y Solá Álvarez, 2004).

Recién en el año 2003, con el inicio del gobierno de Néstor Kirchner, se retomó el programa a la luz de un nuevo proyecto y en concordancia con la direccionalidad de la política del Estado nacional. Se redefinió el objetivo del programa, con la finalidad de rearticular los CTC hacia el área de la producción y el trabajo, sobre todo destinado a los jóvenes de los sectores más vulnerables de la población. Los CTC debían convertirse en nodos que capacitaran y promovieran la generación de microemprendimientos. Se esperaba que brindaran acceso a las TIC a los sectores productivos mediante acciones de aprovechamiento de la innovación tecnológica aplicada a la producción.

Se llevaron a cabo algunas acciones, como el otorgamiento de cien becas a coordinadores de CTC para capacitarse en cursos de teletrabajo. Esta iniciativa se desarrolló en el marco del plan nacional de teletrabajo apoyado por Unesco, con la idea de que los coordinadores de los CTC adquirieran conocimientos básicos sobre las nuevas modalidades de trabajo con tecnologías y que pudieran ser multiplicados al público usuario de los mismos. Sin embargo, no se vieron resultados de esta iniciativa. El PSI (y los CTC) estuvo en funcionamiento hasta fines del año 2015 y a partir del cambio del gobierno nacional, fue desplazado al Ministerio del Interior en la Subsecretaría de

Gestión Municipal, y el único proyecto que permanecía en ese momento (al menos virtualmente) era el de Apoyo Tecnológico para la Discapacidad (ATEDIS), de manera que el Programa CTC fue discontinuado definitivamente (Lago Martínez, 2016).

## Nueva etapa de políticas de inclusión digital

En el año 2010 se crea el Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC), como parte del eje estratégico de inclusión digital del Plan Nacional Argentina Conectada. Si bien el programa presenta puntos de contacto con los CTC de la década anterior, conceptualmente incorpora nociones promovidas por la Unesco en el Primer Informe Mundial *Hacia las sociedades del conocimiento* de 2005. En él, la Unesco señala que “[...] las sociedades emergentes no pueden contentarse con ser meros componentes de una sociedad mundial de la información y tendrán que ser sociedades en las que se comparta el conocimiento” (Unesco, 2005: 5). Agrega que más preocupante aún que la brecha digital es la brecha de conocimiento que separa a los países en desarrollo de los países menos adelantados; por esta razón la brecha digital atañe directamente a la acción de la Unesco.

En este sentido, Ceballos y Tapia, en el marco del Encuentro Latinoamericano de Telecentros e Inclusión Social, proponen la transformación de los puntos de acceso a tecnología (telecentros) en núcleos de conocimiento con el principal objetivo de “empoderar a las comunidades pobres y desaventajadas, particularmente las mujeres” (Ceballos y Tapia, 2008: 72).

Por su parte, Celedón y Razeto<sup>6</sup> también fundamentan la necesidad de la mencionada transformación. Señalan las autoras que

si bien las iniciativas de acceso público se desarrollan bajo el supuesto de que masificar el acceso a las TIC trae beneficios a la población en distintas esferas –incluyendo mayores posibilidades de superar situaciones de pobreza– ha sido difícil verificar y medir este impacto (Celedón y Razeto, 2009: 9).

Concluyen que es de vital importancia que los telecentros diseñen e implementen estrategias de acción para convertirse en centros de oferta de servicios innovadores destinados a la población socioeconómicamente vulnerable.

Así entonces, el nuevo proyecto destinado a la inclusión digital desarrollado en nuestro país denominó a sus centros “Núcleos de Acceso al Conocimiento” ofreciendo nuevos servicios y prestaciones a los usuarios respecto de los ofrecidos por los CTC.

No hay que olvidar, además, que la inversión en infraestructura que se realizara en la Argentina (también en los países de la región) en la presente década, sobre todo la introducción y desarrollo de la banda ancha fija y móvil, ampliaron las posibilidades tecnológicas de este y otros programas nacionales.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Las autoras definen a los telecentros comunitarios como “espacios abiertos a la comunidad destinados a permitir el acceso y uso de las tecnologías por parte de personas y grupos que presentan algún grado de dificultad o barrera, producto de su situación de vulnerabilidad social y/o alejamiento geográfico” (Celedón y Razeto, 2009: 20).

<sup>7</sup> Según la CEPAL (2018), gracias a las políticas públicas y la introducción de la banda ancha, el número de hogares conectados a Internet en la región creció en casi un 103% entre el año 2010 y el 2016, aunque aún más de la mitad de los hogares siguen sin tener acceso a Internet (CEPAL, 2018: 7).

## Creación y desarrollo del Programa NAC

El Plan Nacional de Telecomunicaciones “Argentina Conectada” fue creado el 21 de octubre de 2010 (Decreto n° 1552). Entre sus metas, contempla el establecimiento de 250 Núcleos de Acceso al Conocimiento (Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, s/f:5). En los objetivos del plan se señala:

Bajo la premisa del deber prioritario de los gobiernos de garantizar el acceso equitativo a las nuevas TIC, el presente eje define una estrategia de reducción de las disparidades regionales y sociales en las oportunidades de acceso y la apropiación de los beneficios asociados a dichas tecnologías [...] Se trata, asimismo, de generar las competencias que permitan a las personas y comunidades incorporar las TIC para gozar de una mejor calidad de vida (Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, s/f: 6).

El reglamento de los NAC se establece en agosto de 2011, donde se definen como “espacios de acceso público a las tecnologías de la información, al conocimiento y al entretenimiento, dentro del marco de instituciones de desarrollo comunitario abiertas a toda la población”.<sup>8</sup> De esta forma el Programa NAC ofrece a todos los habitantes acceso a la conectividad y a las TIC para el logro de habilidades digitales, oficios, herramientas de participación, expresión y entretenimiento, de manera gratuita.<sup>9</sup> A su vez,

---

<sup>8</sup> Junto al Programa NAC, se crea el Programa Puntos de Acceso Digital (PAD). Los PAD brindan conectividad de banda ancha en espacios abiertos, como plazas y parques públicos, y edificios comunitarios, bibliotecas populares, comedores, etcétera, también en los espacios de los NAC.

<sup>9</sup> Estas tecnologías para el almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información incluyen redes (banda ancha, telefonía digital fija y móvil, sistemas de radio y televisión digital, Internet), terminales (computadoras, televisores, servidores y centros de datos), sistemas operativos (*software*), medios digitales que interconectan diversos servicios y funciones (teléfonos celulares, notebooks y otros dispositivos móviles) y consolas de juegos digitales (OEI, 2015).

cada NAC constituye un nodo de políticas públicas que articula los programas de las instituciones estatales nacionales, provinciales y municipales, y acciones de organizaciones comunitarias y de la sociedad civil (OEI, 2015).

Operativamente, los NAC son instalados en espacios –denominados instituciones huéspedes– previamente consensuados, tales como museos municipales, Centros Integradores Comunitarios (CIC), Unidades de Gestión Comunitaria (UGC), organizaciones sociales, espacios vecinales, etcétera. El proceso de instalación se inicia con un requerimiento de las instituciones que presentan una solicitud espontánea a la coordinación nacional del programa. No hubo participación de las instituciones beneficiarias ni los municipios en el diseño del programa.

Asimismo, se plantea a través de estos dispositivos el dictado de cursos de capacitación para el aprendizaje de habilidades digitales que van desde alfabetización básica hasta cursos y oficios con certificación universitaria.<sup>10</sup> Los mismos se realizan a través de ofertas programadas desde la coordinación nacional del programa y también por parte de la propia institución huésped, que provee cursos iniciales, así como el abordaje de temáticas de interés para la comunidad. De esta forma, las contrataciones de los docentes a cargo de cursos y talleres corrían por parte de los municipios, universidades y otras instituciones, aunque en algunos casos como las Casas Educativas Terapéuticas (CET) y en Centros Preventivos Locales de Adicciones (CePLA), ambos en el marco de la SEDRONAR, eran abonados por el Ministerio. En este sentido, un implementador territorial aclara:

---

<sup>10</sup> La oferta de los NAC consiste en: aprendizaje tecnológico y alfabetización digital; cursos de capacitación; talleres en temáticas específicas; formación laboral; microcine que exhibe la señal emitida por el sistema de Televisión Digital Abierta; entretenimiento digital; conectividad inalámbrica; cursos a través de plataformas virtuales, ya sea en línea (por conexión a Internet) y fuera de línea (por CD interactivo).

La estructura del NAC tiene un problema, que la contratación de los equipos de trabajo no está centralizada en el Ministerio, lo tiene cada intendente, entonces el problema que yo noto es que funciona según la prioridad que tiene el intendente, la bolilla que le dan los coordinadores, los recursos que tenga cada municipio para desarrollar los cursos... Y eso hace mucha diferencia entre los NAC (entrevista, junio de 2016).

El Estado nacional asume el compromiso de brindar equipamiento mobiliario y dispositivos tecnológicos, capacitación, contenidos digitales, acompañamiento técnico y administrativo a los NAC; y las instituciones, de aportar el espacio físico y los recursos humanos necesarios para llevar adelante la gestión local de los núcleos, siendo el Ministerio solo responsable por la actualización y mantenimiento tecnológico y la programación básica de actividades. La contratación y pago de salarios de los coordinadores y las coordinadoras, en general en un promedio de dos personas por NAC, corría por cuenta de la institución huésped, aunque en el caso de organizaciones que no podían afrontar esa erogación, fueron provistos por la coordinación nacional.

La figura del coordinador resultó clave tanto para el funcionamiento operativo del NAC como para la articulación con la organización central y con las instituciones de la zona, como surge de una de las entrevistas a funcionarios del programa:

La figura del coordinador del NAC es fundamental, tiene que ser un militante de la política pública, no importa que sepa de sistemas o que sea un tecnólogo, sino una persona comprometida, que pueda convocar a la gente para que pueda acceder de manera feliz. Sino la gente sólo va para ver su Facebook (entrevista, mayo de 2017).

El programa atravesó distintos momentos desde su inicio. En 2010 se implementó una prueba piloto, que consistió en la instalación de trece NAC en distintos puntos del país, como Jujuy, San Juan, Santiago del Estero, Santa Fe,



Gran Buenos Aires, provincia de Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Salta, Tucumán, Formosa, La Rioja, Córdoba y Posadas (Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, s/f: 5).

Hasta el año 2012 la estrategia desarrollada pone énfasis en el acceso a las TIC con el objetivo de reducir la brecha digital al igual que las políticas antecesoras. La experiencia fallida del Programa CTC fue tenida en cuenta en las distintas etapas del programa para garantizar su continuidad temporal. Los responsables a cargo del diseño del Programa NAC realizaron un diagnóstico del estado de situación de los CTC (en la órbita de la Secretaría de Comunicaciones en ese período) y detectaron que solo 300 continuaban funcionando, pero su implementación se alejaba de los fines para los cuales habían sido creados, en su mayoría operaban como “cyber”, cobrando por el uso de los equipos, mientras en las bibliotecas populares se utilizaban para la gestión de las mismas y no para el acceso del público (OEI, 2015).

Según la información obtenida de las entrevistas realizadas a funcionarios, también se tuvieron en cuenta como modelos los centros comunitarios de Colombia y de Venezuela, con la diferencia principal de que los NAC ofrecen una sala de entretenimientos y actividades asociadas a la misma (como cine-debate), ausente en los programas mencionados: “Esa sala se pensaba no como un depósito de chicos, sino también para que se implementen programas para la gente de la tercera edad”, la idea era establecer relación entre generaciones, de manera de acercar a los adultos mayores “que tenían miedo a las computadoras” a los jóvenes (entrevista, mayo 2017). Para ello los NAC contaban con tres espacios, uno de capacitación (con énfasis en las amas de casa y adultos mayores), otro de apoyo a los microemprendimientos zonales (por ejemplo, para comercializar productos regionales como mermeladas, tejidos, etcétera) y el de entretenimiento. Esto último no es un tema menor, ya que muchas comunidades no tienen cine, y el microcine del NAC suplió esta ausencia.

Los NAC llegaron a la Puna, estamos hablando de 2600 metros de altura donde la gente no tiene teléfono y en los NAC estudiaron sobre la producción de la quinoa. En Misiones, pueblos como Capiobí donde están las comunidades guaraníes, o Castelli en Chaco, donde las comunidades toba venden sus artesanías por Internet, creando sus propias páginas web (entrevista a funcionario, 2017).

Con las pruebas piloto, se comenzó a relevar en territorio las condiciones para la instalación de los NAC, así como la voluntad política de los municipios y/o responsables de las organizaciones para su instalación. Debía ser un espacio de uso comunitario emplazado en barrios de sectores populares.

Nosotros sabíamos lo que significaba la inclusión digital, pero cómo ponerla en práctica es lo más difícil porque la inclusión digital es un concepto abstracto. Ahora bien, cuando tenés un equipo de gente que puede ir al territorio, visualizar qué es lo que pasa, cuáles son las necesidades [...] si vas a un espacio comunitario y tenés tejido, danza, no vas a sacar eso para ponerles las máquinas de computación [...] había que compatibilizar las cuestiones comunitarias arraigadas relacionadas con la apropiación de los espacios y la cuestión de que esta misma gente pueda acceder a las nuevas tecnologías (entrevista a funcionario, 2017).

En esta primera etapa (2010-2012), se instalaron 120 NAC, con un equipo operativo de cuatro personas. Uno de los funcionarios que trabajó en el programa desde el inicio comenta: “Viajábamos por todo el país [...] recorríamos distancias siderales, reuniones con intendentes, hacíamos informes, sobre las distintas características del lugar” (entrevista a funcionario, 2017).

Sobre el terreno se fueron ajustando cuestiones operativas, pero también se diseñaron aplicaciones específicas, como por ejemplo capacitaciones básicas para las personas mayores sobre cómo acceder y operar un cajero automático:

en uno de los NAC se le ocurrió a uno de los diseñadores hacer un programita para enseñarles a los abuelos cómo operar el cajero, se sentaban frente a la computadora y apretaban los botones y aprendían simulando estar en los cajeros. Esto pasó en varios NAC, entonces también fluía el conocimiento compartido, eso también tiene que ver con inclusión digital (entrevista, 2017).

La segunda etapa del programa transcurre durante el período 2012-2015. La misma se caracteriza por el crecimiento exponencial del programa: de los 120 NAC iniciales se extendieron a 203 NAC en 2015 (OEI, 2015). A juzgar por los comentarios de nuestra entrevistada, el mecanismo de instalación y el seguimiento del NAC resultaba muy eficiente.

Del Ministerio recibimos todo lo que ves, cartelitos, computadoras, los *racks* para poner el servidor, el servidor, las Xbox, los juegos, los discos, los auriculares, los parlantes, todo de excelente marca en excelente estado, con un remito súper-prolijo, vinieron a controlar cómo estaba el edificio, si teníamos ya Internet, muchísimo seguimiento muy muy de cerca (entrevista a Directora de Cultura, San Antonio de Areco, junio de 2016).

Se incorporan otros actores necesarios para la organización y apoyo de los NAC, como los implementadores territoriales, que se distribuían en diferentes regiones de todo el país. Se agregan instancias de formación permanente de los distintos equipos de la coordinación y se promueve la vinculación entre los coordinadores y equipos de los NAC con la realización de encuentros nacionales llamados Foros NAC (OEI, 2015: 23).

se empieza a incorporar gente y se organizan distintos grupos. Un grupo de contenidos, un grupo de vinculación continua, un grupo de proyectos y relevamiento y el equipo de comunicación. El equipo de relevamiento era la parte más política, que visitaba los NAC y hablaba con los intendentes.

El equipo de vinculación que comunicaba con los referentes locales. La parte de contenidos trabajaban con los cursos de capacitación y la parte de comunicación se ocupaba de los distintos actos políticos, inauguraciones, publicidad, etcétera (entrevista a funcionario, 2017).

Es importante la idea del implementador territorial. Es algo que viene a revolucionar la idea del seguimiento del Estado, porque no es solamente ir, dejar las computadoras, y que se arreglen los municipios, sino hacer un seguimiento constante, ver cómo se aplica e implementa la política pública [...] Yo vengo a ser como el nexo entre el territorio y el Ministerio, soy el que visita a los NAC, charla acerca de la implementación en cada territorio, cómo potenciar las distintas actividades que se desarrollan, la articulación con los distintos programas e instituciones, hacer un acompañamiento a los coordinadores en su trabajo. Tengo un total de cincuenta y seis NAC a mi cargo (entrevista a implementador territorial, 2016).

Asimismo, se realizaron articulaciones institucionales con el Ministerio de Justicia, con la SEDRONAR, con el Ministerio de Salud, con el Ministerio de Desarrollo Social (quienes aportaban los CIC) y con otros organismos para el dictado de talleres vinculados a temáticas de interés general, como derechos humanos, trata de personas, memoria, género, seguridad en la red y prevención comunitaria en adicciones.

Otro de los objetivos de esta etapa fue profundizar en el desarrollo de contenidos digitales. Con esta finalidad, se establecen articulaciones con universidades nacionales para desarrollar talleres, capacitaciones, cursos de oficios digitales con certificación universitaria, como desarrollo web, animación 3D, aplicaciones android, testeo, periodismo digital y fotografía digital (OEI, 2015). Se pusieron en marcha convenios con la Universidad de la Matanza (UNLaM), la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), la Universidad de Tres de Febrero (UNTREF), la Universidad

del Centro de Buenos Aires (UNICEN), la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), el Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA), entre otros.

Se amplió la capacitación de los coordinadores acerca de las herramientas con las que contaba el programa y cuáles eran los objetivos en torno de una visión amplia del mismo.

La actividad del NAC no solamente estaba supeditada a cursos que tengan que ver con la computadora, sino que también se desarrollaban talleres de ajedrez, cine-debate, y también se pueden hacer cursos, talleres, de algo que no tuviera que ver directamente con la informática, pero sí que sirve para contribuir en el despliegue territorial, yo lo llamo el “echar raíces” (entrevista a implementador territorial, 2016).

En cuanto a los mecanismos de monitoreo y evaluación del programa, la Universidad Nacional de La Matanza condujo 45 auditorías sobre los NAC en base a informes producidos por los coordinadores y finalmente se encomendó a la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) una evaluación final sobre el Programa NAC, que incluyó una encuesta a 425 usuarios. El informe final se dio a conocer en octubre del año 2015; en él se informa que en esa fecha el programa logró la instalación de 203 NAC en todo el país, “en los que según estimaciones del propio Programa, más de 177.000 personas circulan mensualmente por estos espacios” (OEI, 2015: 23).

En una tercera etapa (inicios de 2015), se implementan numerosas capacitaciones, jornadas de igualación de conocimientos técnicos entre los coordinadores y foros nacionales para presentación de nuevas herramientas, como portales web del programa, herramientas de administración del NAC, y asociación de usuarios del NAC a la plataforma de vinculación ciudadana “CLIC”, por medio de la cual se podían realizar cursos en línea.

Se realizaban seminarios de coordinadores regionales y nacionales, conferencias de especialistas, nosotros como equipo contábamos las novedades y a su vez los coordinadores preparaban informes de lo que habían trabajado en sus espacios. En estos espacios todos se podían conocer y compartir ideas que luego se fueron incorporando en los distintos NAC (entrevista a funcionario, 2017).

El intercambio de experiencias y saberes fue la clave de ésta última etapa del programa, puesto que, a juicio de nuestros entrevistados, ya había alcanzado un cierto grado de maduración:

En la tercera etapa había cursos más interesantes con incentivos. Hacíamos concursos sobre la creación de un juego. Se juntaba un grupo de chicos y creaban un programa. En los congresos entregábamos los premios. Recuerdo que había ganado un programita que ibas por el tráfico y llegabas a las capitales de las provincias, los chicos jugaban con eso y aprendían las capitales de las provincias (entrevista a funcionario, 2017).

La difusión del programa en el territorio era uno de los temas que preocupaba a los responsables de los NAC; en los encuentros se debatía y compartían experiencias en este sentido como pudimos ver en los foros a los cuales asistimos como observadores. La difusión se realizaba principalmente por medio de las redes sociales, sobre todo Facebook, a cargo de cada coordinador y por la página del NAC desde la Coordinación Central.

No obstante, la divulgación del NAC, tanto como programa como espacio de uso y apropiación de tecnologías, se consideraba limitada como vemos en la siguiente frase de una entrevista:

No ha tenido mucha difusión el programa, para mí es una lástima porque tiene una potencialidad increíble y la mayoría de las personas no sabe lo que es un NAC. Las personas saben lo que puede ser otra política pública, como la

Asignación Universal por Hijo (AUH) pero no sabe que también los recursos iban para capacitar a cualquier habitante del país de manera gratuita, equipamiento de primerísima calidad, cursos gratuitos [...] (entrevista a implementador territorial, 2017).

Con el cambio de gobierno de Cristina Kirchner a Mauricio Macri, se inaugura una nueva etapa del programa. En primer lugar, con la eliminación del MPFIPyS, el programa fue desplazado a la órbita del Ministerio de Modernización de la Nación. Posteriormente, en 2016, se aprobó la conformación organizativa de esta cartera ministerial, creándose la Secretaría País Digital, de la cual el Programa NAC va a formar parte.

Nuestros entrevistados señalaron a este período –que alcanza hasta principios de 2017, cuando concluye nuestro trabajo de campo– como de transición, donde los NAC quedaron sin conducción operativa, suspendidos los cursos y talleres en algunos casos y discontinuados los pagos de salarios de coordinadores y docentes.

Hoy, los cursos que iban por cuenta del Ministerio ya no existen más, responden a los Municipios. El que tiene la posibilidad de generar recursos para dar cursos, lo hace. Y no se están solucionando los problemas técnicos que hay, no se están bajando contenidos. Los NAC de las Casas Educativas Terapéuticas, donde mayoritariamente las poblaciones que asistían eran chicos con situaciones con distintas vulnerabilidades y consumos problemáticos, han dejado de ir los coordinadores y distintas personas que formaban parte del equipo de trabajo, por un tema de contratación, que no estaban cobrando, dejaron de ir, les restaron horas laborales (entrevista a implementador territorial, 2016).

Había un montón de municipios que no podían pagar sueldos y que lo pagaba el Ministerio de Planificación que se dejó de pagar; los contenidos estaban suspendidos y no había avances. Hay muchos municipios que no tenían la estructura ni la capacitación necesaria de técnicos o desarrolladores de

capacitación. Quedó una época de transición de una nebulosa que no se sabía qué iba a pasar (entrevista a funcionario, 2017).

Como surge de las citas de las entrevistas arriba transcritas, esta transición permaneció por lo menos durante un año. Posteriormente, los referentes territoriales fueron despedidos y los salarios de la totalidad de los coordinadores debieron ser pagados por el municipio o las instituciones huéspedes. En consecuencia, una parte de los NAC quedó a cargo de los municipios y universidades donde se encontraban emplazados, como el NAC de Tandil en la UNICEN, San Antonio de Areco y Gral. Las Heras en el municipio y los NAC de la Ciudad de Buenos Aires, como la ex ESMA y ex Garage Olimpo, funcionaban con voluntariado.

Hasta el cierre de nuestra investigación, poca información pudimos obtener sobre la operatividad de los restantes NAC que formaron parte de nuestra muestra, íntimamente vinculada a las capacidades de las instituciones huéspedes para sostenerlos.

En el portal del programa se consignaba en diciembre de 2016 que se habían instalado 279 NAC en todo el territorio nacional.<sup>11</sup> Cabe mencionar que “instalados” no implica operativos; algunos no estaban en funcionamiento durante nuestro trabajo de campo, y otros

nunca estuvieron porque se crearon al finalizar el gobierno, la gestión anterior y con la nueva nunca se pudieron resolver algunas cuestiones más políticas si se quiere, o temas de contratación, que no hay equipos de trabajo, o no se terminaron de instalar, o no se terminaron de acomodar a la normatividad que pide el programa (entrevista a implementador, 2016).

---

<sup>11</sup> Recuperado de: <https://bit.ly/1ReA2C0> , última revisión: 1/10/2016; actualmente no disponible.



En el marco de este mismo proceso de transformación, en enero de 2017, el Programa NAC cambió su denominación a “Punto Digital”.

Que, la SECRETARIA DE PAIS DIGITAL entiende menester modificar la denominación del hasta ahora conocido “Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC)” para proceder a designarlo bajo la denominación “Programa Punto Digital”, con el objetivo de demostrar que los mismos integran una red que pretende extender su presencia a todo el territorio Nacional, logrando de esta manera generar las condiciones para el desarrollo de habilidades digitales y oficios en pos del desarrollo de las personas y sus comunidades, en congruencia con las competencias que posee la SECRETARIA DE PAIS DIGITAL del cual depende el Programa referenciado (Boletín Oficial, Ministerio de Modernización, Resolución 49 – E/2017).

En el portal de País Digital<sup>12</sup> se consigna que el Punto Digital ofrece un espacio con computadoras, un área con consolas de videojuegos, “para que se diviertan los chicos y también los grandes”, y una sala de cine para ver películas y televisión, es decir, ya muy lejos del concepto y finalidad propuesto originalmente.

Al respecto de las transformaciones en la conducción del programa, como consecuencia del cambio del gobierno, ya en 2016 uno de nuestros entrevistados nos comentaba:

Es necesario hacer ese balance entre el antes y el ahora porque es notorio, son distintas concepciones sobre el funcionamiento del Estado y distintas concepciones de las políticas públicas como tales [...] Yo creo que anteriormente había una visión mucho más amplia de inclusión digital de la que se puede tener ahora [...] ahora quizás hay una concepción más técnica de la inclusión digital, pero no solo se trata brindar

---

<sup>12</sup> <https://bit.ly/2feNOHF>.

herramientas técnicas, sino de brindar herramientas técnicas para la transformación sustancial de la vida de cada individuo (entrevista, junio de 2016).

Además, se crearon los puntos digitales móviles que pueden trasladarse a distintos espacios con un equipamiento condensando en estructuras transportables,<sup>13</sup> organizado por un equipo territorial e instalados a “demanda” de los municipios, en general del mismo signo político que el gobierno nacional.

## Conclusiones

En las políticas del gobierno argentino en el período de 2005-2015, la noción que subyace sobre la inclusión digital es la respuesta del Estado ante la brecha digital. De acuerdo a lo que expresan los documentos oficiales, supone un esfuerzo de integración social para hacer que más personas puedan acceder (físicamente) y hacer uso (educación, capacitación, generación de conocimiento, participación) de las tecnologías digitales y formar parte de la sociedad de la información, con la consecuencia subsidiaria de que la inclusión digital favorece el ejercicio de derechos ciudadanos. En consecuencia, el Estado obra como garante de los derechos colectivos, y por lo tanto, es quien debe interceder para la inclusión de los sectores menos favorecidos por la sociedad o aquellos no contemplados por el mercado.

Respecto de los Programas CTC y NAC, en relación con el período inaugurado en la época menemista, se observa en el NAC una mayor consistencia y compromiso. Ambas políticas son coherentes con la tendencia general en la región, donde encontramos regularidades en torno a la justificación teórica de la sociedad de la información y

---

<sup>13</sup> Contiene 17 netbooks, 2 televisores, 1 proyector, 1 equipo de sonido, 1 filmadora, 1 cámara de fotos y 1 micrófono.

la sociedad del conocimiento. Se verifica una mayor concentración en recursos del Estado y una fuerte impronta vertical a nivel nacional, en ambos programas; tanto las instituciones huéspedes como los beneficiarios no tuvieron participación en la formulación del programa.

Para los coordinadores y funcionarios del programa entrevistados, el objetivo de inclusión digital se vincula fuertemente con el objetivo de inclusión social. Por esta razón, siempre se piensa la forma de incluir digitalmente a los grupos sociales que padecen todo tipo de exclusiones, ligadas a la cuestión social en un sentido más amplio. De esta forma, se observa una orientación hacia un espacio de contención/inclusión social y no solo de inclusión digital.

Se detecta, además, que los NAC ofrecen fundamentalmente capacitación, ya sea de alfabetización básica o de formación para el mundo del trabajo y microemprendimientos. Esto no parece desacertado, teniendo en cuenta que, si bien en el Área Metropolitana de Buenos Aires se avanzó en el acceso a las TIC, aún resta mucho por alcanzar en cuanto a la apropiación de las tecnologías digitales, sobre todo en los sectores más vulnerables a los cuales están destinados los NAC.

Además, los responsables nacionales y referentes territoriales que fueron entrevistados coinciden en señalar que el programa había alcanzado cierto punto de maduración en relación con sus objetivos al finalizar el año 2015. Indicaron que en las distintas etapas por las que había atravesado el programa se había producido un progresivo aprendizaje de todos los actores involucrados, aunque no había alcanzado a todos los NAC, puesto que muchos eran muy recientes y tenían un desenvolvimiento muy incipiente. De manera que los objetivos iniciales del programa no lograron consolidarse totalmente ni ampliarse cuando fue paralizado en 2016 hasta su transformación en Punto Digital en el año 2017.

El punto de maduración fue fantástico pero tenía más desarrollo. Porque las ideas que te estoy comentando son infinitas, cuando la gente está cómoda con un espacio, yo conozco gente que hizo cinco o diez cursos. Había mucha perspectiva y esperanza que esto continúe (entrevista, 2017).

En consecuencia, observamos que en Argentina las acciones y estrategias han sido erráticas y discontinuas –nuevamente la continuidad de los NAC, así como del Programa Conectar Igualdad, destinado a estudiantes y docentes, se vio interrumpida por el cambio de gobierno–, parece que siempre se vuelve a empezar, a diferencia de otros países de la región, donde las políticas TIC han persistido a pesar de los cambios de signo político de sus gobiernos.

Si bien el gobierno mantiene el discurso sobre la inclusión tecnológica, los Puntos Digitales, como programa, transforman el sentido de la política pública. En el portal se destinan unos pocos reglones para dar a conocer lo que es un Punto Digital, nada dice de sus objetivos como política de gobierno y se enfatiza en “aprender, divertirse y crecer en comunidad”.

De la misma forma, la información sobre los cursos ofrecidos no se diferencia en nada de una academia o instituto privado de formación en tecnologías digitales. Se destacan los cursos que “apuntan a promover el espíritu emprendedor, para que puedas hacer realidad tus proyectos. Allí podrás encontrar ideas para desarrollar un negocio”, una de las propuestas estelares del presente gobierno. Es decir, este portal se encuentra totalmente vacío de contenidos.

Tal como se desarrolla en el capítulo anterior, en estas políticas públicas (como tantas otras), nos encontramos con al menos dos supuestos políticos e ideológicos: el que justifica las políticas en los derechos, entendidos dentro de conceptos como inclusión social –y en este particular, la inclusión digital– que sostendría el Programa NAC, y el otro que presenta las tecnologías digitales como medio para

el desarrollo de economías competitivas, donde estas son medios de trabajo y conforman la estructura misma del mercado, que parecería ser el enfoque del actual gobierno.

Concluido el relato del inicio y desarrollo del Programa NAC, en base a la documentación obrante sobre el mismo y entrevistas a informantes claves del programa, en los siguientes apartados nos focalizaremos en el análisis de las entrevistas realizadas a coordinadores y la encuesta a los asistentes a los NAC.

## Referencias

- Bassi, R. y Rabadan, S. (2002). “Centros Tecnológicos Comunitarios: La experiencia argentina”. Presentación en el *Congreso Apropiación Social de las TICs en América Latina y el Caribe*, Perú.
- Ceballos, F. y Tapia, C. (2008). “Derribar mitos sobre los telecentros: ¿Qué hay de verdad y qué de falso en los discursos tradicionales sobre el rol de los telecentros?” En *Inclusión Digital y Telecentros en América Latina*. Madrid: Fundación Telefónica-Ariel.
- Celedón, M. A. y Razeto, A. (2009). *La transformación de puntos de acceso en nodos de conocimiento: análisis de diez experiencias de telecentros comunitarios en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- CEPAL (2018). *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- Delgadillo, K.; Gómez, R. y Stoll, K. (2002). *Telecentros... ¿Para qué? Lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe*. Canadá: IDRC.
- Finquelievich, S. (2000). “Informática Comunitaria: La solidaria red de redes”. Ponencia presentada en *Jornadas Internet: Herramienta para el Desarrollo Social. Usos en las redes comunitarias y en la gestión municipal*, Ciudad de Buenos Aires. Disponible en: <https://bit.ly/2Rni8nQ>.

- Fundación Telefónica (2008). *Inclusión Digital y Telecentros en América Latina*. Madrid-Barcelona: Unesco-Ariel.
- Gómez, R.; Hunt, P. y Lamoreaux, E. (1999). *Telecentros en la mira. ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social?* Canadá: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Lago Martínez, S. y Solá Álvarez, M. (2004). “Apropiación social de Internet para el desarrollo local: las experiencias de los Telecentros en Argentina”. En *Actas del VI Seminario Nacional de la Red de Centros Académicos para el estudio de Gobiernos Locales*, Córdoba. Disponible en: [http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/lago\\_mart%EDnez\\_sola.pdf](http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/lago_mart%EDnez_sola.pdf).
- Lago Martínez, S. (2005). “La experiencia de los Centros Tecnológicos Comunitarios en Argentina”. En *Internet y la Sociedad de la Información*, Tomo I. Quito: Unesco-CIESPAL.
- Lago Martínez, S. (2016). “La inclusión digital como inclusión social: el papel de las políticas de Estado”. En *HS-Horizontes Sociológicos*, año 4, n° 8.
- Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios (s/f). *Informe de Gestión*, Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica Argentina Conectada. [Ya no disponible en Internet.]
- OEI (2015). *Evaluación del Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento-NAC*. Informe Final. Disponible en: <https://bit.ly/2RmGP3I>.
- Proenza, J.; Bastidas, R. y Montero, G. (2001). *Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe*, documento de trabajo. Washington D. C.: FAO, UIT, BID.
- Rodríguez Leal, L. y Pérez Álvarez, M. (2014). Prólogo. En L. Rodríguez y A. Pérez (coords.), *Ética multicultural y sociedad en red*. Madrid: Fundación Telefónica–Ariel.
- Rueda Ortiz, R. (2008). “Cibercultura: metáforas, prácticas sociales y colectivos en red”. En *Revista Nómadas*, n° 28. Bogotá: IESCO.

Unesco (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. París.

Unesco (2006). *Fortalecimiento de los Telecentros en Centroamérica*. San José de Costa Rica.

## 4

# Los NAC por dentro

## *La experiencia de los coordinadores*

ANAHÍ MÉNDEZ Y AYLÉN ÁLVAREZ

### Introducción

Tal como hemos visto en el capítulo “Los Núcleos de Acceso al Conocimiento. Antecedentes y contexto actual”, el propósito del Programa NAC ha sido la implementación en todo el territorio nacional de espacios públicos de inclusión digital. Como en sus políticas antecesoras, el Programa NAC formuló una estrategia que continuó enfatizando el acceso y el uso de las tecnologías para reducir las brechas.

De esa manera, se ofrecía a todos los habitantes, de forma gratuita, acceso a la conectividad y a las tecnologías digitales para el logro de habilidades digitales que iban desde la alfabetización básica hasta cursos y oficios con certificación universitaria como también herramientas de inclusión social, participación comunitaria y entretenimiento, acceso a la información y al conocimiento del interés de cada persona. Las capacitaciones se realizaban a través de ofertas programadas desde la Coordinación Nacional del Programa, dependiente del entonces Ministerio de Planificación, y también por parte de las instituciones huéspedes,



encargadas de proveer los cursos iniciales, así como el abordaje de temáticas de interés para la comunidad, siempre de manera gratuita.

En este capítulo abordamos el Programa NAC a partir de las significaciones y opiniones que derivan de las experiencias de los coordinadores, es decir, de aquellos actores que gestionan los núcleos y son los encargados de llevar adelante de manera operativa esta política pública.

### Acerca de la metodología

Esta investigación buscó identificar los contextos sociales y culturales donde se implementa el Programa NAC. A su vez, describir las características de los Núcleos de Acceso al Conocimiento: equipamiento tecnológico y capacidad técnica, actores sociales involucrados y nivel de participación en las decisiones y objetivos del NAC, actividades realizadas, sustentabilidad y proyectos a futuro. También, se planteó conocer la percepción que sobre el concepto de inclusión digital construyen los coordinadores. Para construir evidencia empírica, hemos seguido una estrategia cualitativa. Puntualmente, buscando conocer los orígenes y objetivos, así como la organización y el funcionamiento de los NAC, decidimos construir la información a partir de fuentes primarias, mediante la aplicación de la técnica de entrevista, en este caso semiestructurada, a los coordinadores de cada NAC y la técnica de la observación en los espacios de funcionamiento de los mismos.

Para el trabajo de campo, sobre un total de 257 núcleos en todo el país, se relevaron 18 NAC que comenzaron su actividad entre 2011 y 2015, con la siguiente distribución geográfica (cuadro 1): 15 en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), de los cuales 5 se ubican en la Ciudad de Buenos Aires (CABA) y 10 en el Gran Buenos Aires (GBA), 2 en la provincia de Buenos Aires y 1 en Córdoba Capital. La selección de los NAC se realizó en función de la operatividad de los mismos, es decir, aquellos centros que se

encontraban trabajando con una importante participación de beneficiarios y oferta de cursos y actividades, según nos manifestaron funcionarios del programa.

**Cuadro 1: NAC relevados**

NAC	Año de apertura	Distribución geográfica y lugar de emplazamiento
Marcos Paz I	2011	GBA: Centro Integrador Comunitario "Nuestra Señora de la Paz"
Barracas	2012	CABA: Centro Cultural "Casa de la Cultura", en Villa 21-24
Dock Sud	2012	GBA: Centro Integrador Comunitario "Monseñor Angelelli"
Recoleta	2013	CABA: Casa del Bicentenario
Floresta	2013	CABA: Ex Centro Clandestino de Detención, Tortura y Exterminio "Garage Olimpo"
Tres de Febrero	2013	GBA: Biblioteca de la Sociedad Italiana de Caseros "Biblioteca Popular Patria y Labor"
Monte Chingolo	2013	GBA: Ex espacio SUM de uso vecinal
General Rodríguez	2013	GBA: Museo Histórico Municipal de General Rodríguez

General Las Heras	2013	GBA: edificio alquilado por el municipio para que funcione el NAC
Parque Patricios	2014	CABA: Hospital de Pediatría Garrahan
El Palomar	2014	GBA: Unidad de Gestión Comunitaria "UGC N° 3" del Municipio de Morón
San Antonio de Areco	2014	Provincia de Bs. As.: Museo de la Ciudad
Núñez	2015	CABA: Espacio para la Memoria y para la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos (ex Centro Clandestino de Detención, Tortura y Exterminio "Escuela Mecánica de la Armada - ESMA")
Morón (Castelar Sur)	2015	GBA: Unidad de Gestión Comunitaria "UGC N° 5" del municipio de Morón
San Fernando	2015	GBA: Casa del Partido Justicialista
Villa Martelli	2015	GBA: dentro de Tecnópolis, en el espacio "Muestra de Ciencia, Arte y Tecnología"

Tandil	2015	Provincia de Bs. As.: Universidad Barrial (Centro de Capacitación, Cultura y Deportes, sede Villa Aguirre), la cual constituye un centro de extensión de la UNICEN (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires)
Córdoba Capital	2015	Córdoba: Centro de Prevención Local de Adicciones (CePLA - SEDRONAR) "Los Galpones"

Fuente: Elaboración propia. En orden cronológico por año de apertura.

El trabajo de campo se llevó a cabo desde marzo de 2015 hasta agosto de 2016. Vale destacar que durante ese lapso se produjo el traspaso presidencial del gobierno de Cristina Fernández de Kirchner al de Mauricio Macri, una gestión de signo político distinto al anterior que ha modificado los objetivos del programa. En este contexto, la perspectiva de los coordinadores sobre el futuro de esta política pública difiere según el momento en el que haya tenido lugar la entrevista.

Para el logro de los objetivos, se elaboraron una serie de categorías de análisis, a saber: 1) *Objetivos, territorialidad y función*, categoría que comprende el inicio de la actividad del NAC, los vínculos territoriales que se entablan con el entorno, las características del perfil y la selección de los coordinadores y capacitadores; 2) *Público y destinatarios*, que involucra los aspectos sociodemográficos del NAC y los asistentes, las particularidades de la oferta de actividades y las estrategias de difusión del espacio; 3) *Infraestructura y articulación macro*, categoría que abarca aspectos de la conexión a Internet, el equipamiento informático disponible,

el uso de *software* (privativo y/o libre), así como la interrelación entre NAC considerados en conjunto; 4) *Inclusión digital*, referida a las valoraciones e imaginarios de los coordinadores respecto de la noción de inclusión digital e inclusión social; y, por último, 5) *Futuro del NAC*, donde se indagan las expectativas que construyen los coordinadores sobre el porvenir del Programa NAC.

Con el fin de sistematizar la información y en función de la cantidad de entrevistas realizadas, confeccionamos grillas analíticas digitalizadas donde se ha volcado la información recogida en las entrevistas y observaciones. Para el análisis de contenido se utilizó un recurso informático, el ATLAS.ti, un programa de procesamiento de datos cualitativos. Este *software* nos ha permitido realizar una lectura no lineal, sino hipertextual y simultánea de las entrevistas, para poder seleccionar fragmentos de texto vinculados, no línea por línea, ni párrafo por párrafo, sino por unidades de significado a través de la codificación de las categorías analíticas que hemos construido.

## **La visión de los coordinadores sobre el Programa NAC**

### **Objetivos, territorialidad y función**

Cuando indagamos sobre los orígenes de la actividad del NAC, en todos los casos entrevistadas y entrevistados confirmaron que fue con el Ministerio de Planificación con quien inicialmente coordinaron y establecieron un convenio para recibir el equipamiento junto con el mobiliario y así poner operativo el NAC. Luego recibieron la capacitación de parte de la Dirección Central del Programa y el contacto prosiguió a través del Centro Único de Atención Primaria (CUAP), donde los coordinadores podían comunicarse para realizar consultas o reclamos cuando la conexión

de Internet fallaba, si algún dispositivo dejaba de funcionar y era necesario su reemplazo, requerir información por cursos, etcétera.

A su vez, respecto del perfil y la selección de coordinadores, pudimos conocer a partir de sus relatos que el programa privilegió la experiencia y el rol que el personal desarrollaba en el lugar antes del arribo del programa. En muchos casos, el NAC representó una continuidad y una profundización del trabajo que ya se venía realizando en el barrio, la comunidad o institución en donde se emplazó el NAC.

Los NAC se localizan dentro de las “instituciones huéspedes”, hecho que adquiere una enorme relevancia: además de constituir los dispositivos territoriales desde los que se desplegaba materialmente esta política pública, según pudimos advertir durante nuestra investigación, las características de la institución huésped y las actividades previas que desarrollaba, así como el nivel de imbricación que esta tenía con el territorio circundante, constituían factores trascendentes que condicionaron ciertos rasgos fundamentales de los núcleos y su grado de funcionamiento.

Para ilustrar lo antedicho, podemos observar que en los NAC emplazados en los ex centros clandestinos de detención, tortura y exterminio las razones que motivaron su instalación están subordinadas a la resignificación que se opera sobre estos espacios históricos del país, para reconvertirlos en centros destinados a la educación sobre la memoria y los derechos humanos.

Fotografía 1: Trazado gráfico dispuesto dentro del NAC Floresta



Fuente: Fotografía propia.

Tal como señala un entrevistado:

se repiensa desde la comunicación atravesada por los derechos humanos, se quiere abordar nuevas cosas, pero desde la dimensión de H.I.J.O.S. que siempre está presente [...] La idea es que los jóvenes hagan talleres, pero atravesados por la memoria y los derechos humanos (entrevista a coordinador, julio de 2015).

La particular articulación entre los NAC y las instituciones que los albergan también es patente en aquellos núcleos emplazados dentro de los Centros Integradores Comunitarios (CIC), donde además de cumplir con los propósitos vinculados a la reducción de la brecha digital, se persigue explícitamente la configuración de espacios de integración e inclusión social:

Lo vemos como una posibilidad del barrio de generar un punto de cultura, de acceso a la cultura dentro de una zona desfavorable [...] Nosotros acá también le dimos una dimensión muchísimo más grande, la realidad nos obligó a expandir muchísimo más de lo que era el Programa NAC original (entrevista a coordinador, julio de 2016).

Es decir, si bien son espacios para el acceso a las tecnologías, se busca simultánea –y fundamentalmente– promover lugares de apropiación y de pertenencia:

Por lo general se trabaja con poblaciones vulnerables socialmente, para que tengan acceso a todo lo que no tendrían de otra manera [...] La UGC es un espacio ganado por la comunidad y donde la comunidad está totalmente incluida y se apropiaron del lugar; entonces al instaurarse el NAC es otra pata más de la UGC y bueno, no es el único taller, acá funcionan otras cosas, de deportes, de gramática, que no son espacios NAC (entrevista a asistente, noviembre de 2015).

Esto también lo observamos en el NAC que funciona en el Centro de Prevención Local de Adicciones: allí, el entrevistado relaciona los objetivos de la puesta en práctica del programa y las actividades que se realizan en él con la dimensión social y territorial que caracteriza al espacio donde funciona. En efecto, el horario de apertura de este NAC en particular es de lunes a viernes de 17 a 24 hs, lo cual fue planificado como estrategia para evitar el potencial consumo de drogas del público asistente, ya que “mantiene a los chicos entretenidos”. Estimamos este fragmento:

Desde la SEDRONAR, con el CePLA, se busca articular diversas actividades que tengan que ver con la inclusión social de los pibes, y una parte de esa inclusión es la digital [...] De hecho, muchos chicos nos dijeron que esto les sirve porque están entretenidos en el NAC, haciendo algo, y entonces no les “pinta la vagancia”, que es como dicen ellos. Pienso que el



vínculo que se generó entre el NAC y los pibes es un vínculo de confianza, de contención, incluso de amistad en algunos casos (entrevista a asistente, junio de 2015).

Otro caso que sirve de ejemplo a lo que señalamos es el NAC ubicado en el Hospital de Pediatría Garrahan. Aquí el NAC es percibido como un recurso que continuó desarrollando un proyecto previo destinado a mantener comunicados a los pacientes y mejorar las condiciones de su estadía. Por otro lado, dado que se buscaba poner a disposición de las familias información específica sobre temas de prevención y cuidados del paciente, se comenzó a desarrollar una web. La motivación principal en este NAC, más que a la alfabetización digital, apuntó a ofrecer un espacio cultural dentro de una institución de salud pública a través de los dispositivos entregados por el programa, colocando el énfasis en el estímulo del esparcimiento y en mantener conectados a los adolescentes que se encuentran internados en el hospital bajo tratamientos prolongados o que reciben tratamiento ambulatorio<sup>1</sup> con sus familiares y amistades. El personal que se encarga del NAC Parque Patricios es del propio hospital y no del Programa NAC. Si bien la entrevistada comenta que en un principio asistió gente del NAC y concurren a chequear el funcionamiento de los equipos y la infraestructura (al igual que los demás casos relevados), el trato y la mediación tecnológica con los destinatarios-pacientes lo hace el personal que trabaja en el hospital, en particular, médicos y enfermeros especializados en el área de adolescencia.

En suma, a través de esta categoría pudimos confirmar que los objetivos del Programa NAC se han ido adaptando y reconfigurando para atender las necesidades y condiciones particulares del contexto de cada institución huésped. Si

---

<sup>1</sup> Pacientes adolescentes con enfermedades oncológicas, inmunodeprimidos, neurológicas, HIV, infectológicas, oxígeno-dependientes, embarazadas internadas en neonatología.

bien todos tienen características comunes que responden a la política pública, en la práctica la institución huésped, los coordinadores y los destinatarios construyen y modulan especificidades vinculadas a sus propios contextos situados en donde funcionan los NAC. Esto establece variaciones en los objetivos, en la función y en el desarrollo mismo de los NAC.

## Público y destinatarios

En el decurso de nuestra investigación, indagamos sobre la percepción de los coordinadores a propósito de la composición de la población que concurre al espacio en términos sociodemográficos, es decir: la edad del público asistente, su género, nivel socioeconómico, y si eran vecinos de la zona o si provenían de lugares más alejados. También consultamos por las actividades que desarrollan en el NAC y las estrategias que implementan los coordinadores para su difusión.

En cuanto a la composición etaria de los concurrentes, se observa cierta heterogeneidad. Según la mirada de los entrevistados, existen NAC que reciben preponderantemente adultos mayores (por ejemplo, el NAC de Gral. Las Heras, El Palomar, Recoleta), mientras que otros acogen a una mayor proporción de niños, adolescentes y jóvenes de hasta 25 años (como ocurre en los NAC de Parque Patricios, Barracas, Monte Chingolo, Villa Martelli, Córdoba Capital). En otros espacios, los entrevistados no percibieron que haya una preeminencia en cuanto a la edad del público asistente (Núñez, Dock Sud, Tandil, Areco).

En ciertos casos, los coordinadores manifestaron que depende del momento del año o la actividad que se esté llevando a cabo. En este sentido, las entrevistadas de un NAC ubicado en un ex centro clandestino de detención, tortura y exterminio explican que si es época de vacaciones escolares, es más frecuente que se acerquen usuarios más jóvenes, mientras que durante el año el perfil es de personas mayores “por la temática misma del lugar” (entrevista a

coordinadora, junio de 2015). En dos de los núcleos relevados los entrevistados explicaron que los jóvenes y adultos por lo general asisten en el marco de otra actividad (por ejemplo, por el Plan FINES, por una actividad con cooperativas o talleres específicos con universidades, entre otras).

En lo que respecta al nivel socioeconómico de los usuarios, percibieron que pertenecían a las clases baja, media-baja y media. “Clase alta no, por más que sea Recoleta”, reconoció la entrevistada de dicho NAC (entrevista a coordinadora, junio de 2015). En 3 de los 18 espacios analizados, los coordinadores mencionaron que se acercaban con asiduidad al lugar algunas personas en situación de calle.

Si bien los coordinadores señalaron que en muchos casos concurren personas que “no tienen acceso”, refiriéndose con ello a que no poseen herramientas informáticas, también sucede que “no necesariamente viene una persona que no tiene una computadora en su casa porque vienen personas con sus notebooks o netbooks al NAC, las tienen [lo que pasa es que] no saben cómo usarla o tienen miedo” (entrevista a coordinador, junio de 2015).

En cuanto a la procedencia, la mayoría de los usuarios provienen de la misma localidad en la que se encuentra emplazado el NAC, aunque también en menor medida provienen de localidades y barrios aledaños. Al respecto, un entrevistado señala:

En sí, ya viene de una política a nivel nacional que los NAC estén dentro de un espacio, dentro de los barrios, que no esté dentro del casco céntrico de una comunidad porque justamente están pensados para poder tener una inclusión digital y al mismo tiempo social. Está pensada para los que menos posibilidades tienen de acceder a una computadora o a Internet (entrevista a coordinador, junio de 2015).

Para los entrevistados, no existe una prevalencia de hombres o de mujeres en cuanto a los asistentes, pero sí observan diferencias en cuanto a las preferencias al momento de elegir la actividad a realizar dentro del espacio.

Esto se corrobora en la investigación cuantitativa llevada a cabo por el equipo de investigación (ver capítulo “¿Cerrando la brecha digital?”).

En cuanto a las actividades desarrolladas dentro de los NAC, recordemos que las mismas eran planificadas por la Dirección Nacional del programa, y los distintos espacios tenían, de acuerdo a lo que consta en los fundamentos del programa, la facultad de proponer otras actividades adicionales. Entre la variedad de actividades ofrecidas, las más difundidas que encontramos durante los relevamientos fueron: uso del microcine para realizar encuentros de cine-debate, uso de las consolas y videojuegos, cursos de alfabetización digital, curso del paquete Office, de programación, oficios digitales, talleres de fotografía, de animación, uso de las computadoras para buscar información, gestionar turnos y realizar trámites. Además se realizaban en el mismo espacio actividades que no estaban propiamente vinculadas al uso de las tecnologías, pero que los coordinadores entendían que servían al propósito más amplio de generar un lugar de encuentro e inclusión social: talleres literarios, de memoria, ajedrez, pintura, tejido, jardinería, peluquería, herrería, actividades en coordinación con otros programas nacionales (como Plan FINES, PROGRESAR), ONG y cooperativas.

Para la promoción del espacio, la estrategia más habitual que señalan los entrevistados es el “boca en boca”, luego los volantes, la pegatina de afiches, la publicación de las actividades desarrolladas por el NAC a través de la red social Facebook y en algunos casos, Twitter. Dichas acciones se complementan con la información compartida a través de la plataforma oficial de la Red NAC que maneja la administración central. Dependiendo de la institución huésped en donde se encuentre emplazado, si la misma cuenta con un sitio web propio o una página de Facebook, también en ellos se suelen promocionar las actividades del NAC al que está vinculado (por ejemplo, el sitio web de la Casa del Bicentenario o del municipio de Morón). Desde el ministerio se

enviaba además folletería y la publicación *NAC Conectados, la revista*, que los encargados se ocupaban de dejar a disposición de los transeúntes en el NAC, la municipalidad, kioscos, almacenes, escuelas, espacios culturales, entre otros.

En los casos que se registraron acciones compartidas con instituciones educativas, también se articularon acciones conjuntas orientadas a la difusión: “los cursos que compartimos con la universidad también los difunde la universidad” (entrevista a coordinador, octubre de 2015). Este mismo entrevistado comenta que “vemos, tratamos de buscar esos rincones donde nos es accesible y a su vez sabemos que se va a leer o que se va a escuchar, que va a llegar de alguna manera”, refiriéndose a los vínculos que se establecieron en su momento con medios locales para hacer eco de su gestión.

La difusión a través de la radio local, sea a través de programas radiales que prestan el espacio o mediante su propio programa *NAC Conectados, la radio* también fue una estrategia señalada en varias oportunidades –en 5 de los núcleos relevados–. Por último, cabe señalar que en un caso particular, un entrevistado mencionó que “nosotros salimos por los barrios, aparte de la militancia se deja folletería de lo que es el NAC. Y después también telefónicamente” (entrevista a coordinador, julio de 2015), dando cuenta de, al menos en ese caso puntual, estrategias de difusión que iban de la mano de acciones desplegadas desde la militancia partidaria.

## Infraestructura y articulación macro

En todos los casos, la instalación y equipamiento de los NAC<sup>2</sup> dependió del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, que sería disuelto con el cambio de gobierno el 10 de diciembre de 2015. Luego de su instalación, la gestión del NAC se mudaba al Ministerio de Cultura de Nación (en el caso de los NAC de CABA) o se cedía al municipio en el que se encontraba emplazado (en el caso de los restantes NAC). Este traslado también incluía el de los sueldos del personal que se desempeñaba en el NAC y el pago de los servicios (agua, luz, Internet, etcétera). Dos de los núcleos abordados –uno del GBA, otro de provincia de Buenos Aires– constituyen la excepción, en tanto el pago de los servicios y de los sueldos del personal dependía enteramente de la institución huésped en la que se encontraban instalados.

En lo que respecta al mantenimiento de los equipos, detectamos diferencias según el NAC y el momento de realización de la entrevista. En líneas generales, encontramos que dependiendo del costo y urgencia de lo que hubiera que reparar o reemplazar, se enviaba el reporte para que lo solucionara la Dirección Nacional del programa, o bien se hacía cargo el municipio. La primera opción implicaba un proceso burocrático que demandaba un tiempo considerable para su resolución.

---

<sup>2</sup> El equipamiento consistía en computadoras completas con teclado, webcam, mouse, parlantes, auriculares, netbooks, proyector, pantalla, televisor plasma o LCD, películas, impresoras, algunas de ellas con scanner, equipos de entretenimiento como Wii, xBox o PlayStation con videojuegos y joystick, antenas de wifi, en algunos casos micrófono inalámbrico y anteojos para ver en 3D, mobiliario, matafuegos, folletería, cartelería. También proveía la Plataforma Click, sus contenidos y las capacitaciones al personal. Además, en el NAC Gral. Rodríguez se menciona una unidad de “NAC Móvil”, que el coordinador solicitó específicamente, y que permite movilizarse a lugares que poseyeran Internet para difundir qué es un NAC y las posibilidades que habilita.

Para la conexión de Internet, quienes gestionaban el NAC recurrían a la contratación de un proveedor privado, fuera Arnet, Telecentro, Speedy, TeleRed, RSO Net. La capacidad de la red oscilaba entre 3 y 20 megas. En un único caso encontramos que el servicio de Internet era brindado en forma combinada por ARSAT y un proveedor privado. Las entrevistadas del lugar aclaran que esto se hace porque no alcanza la capacidad de la conexión utilizando solo la empresa estatal y que “la idea original no era esa” (entrevista a coordinadora, junio de 2015). Todos los NAC analizados cuentan con una zona de uso libre de wifi (el Punto de Acceso Digital –PAD–), proyectada en los fundamentos del programa.

Fotografía 2: Sala de informática del NAC Las Heras



Fuente: Fotografía propia.

De igual modo, siguiendo los lineamientos originales de esta política, los equipos disponibles en los espacios pueden utilizarse tanto con *software* privativo como con *software* libre, ya que todas las computadoras y netbooks poseen sistema de doble booteo. No obstante, en pocos NAC se

menciona el uso de *software* libre por parte de los usuarios. Entre los núcleos en los que sí relevamos el empleo de este tipo de *software*, podemos señalar un caso en el que se brindaba un curso de programación en articulación con los alumnos del colegio industrial de la zona y que utilizaba Linux, lo cual refleja una intención deliberada de parte de la coordinación de dicho NAC para llevar a la práctica los lineamientos prescritos en los fundamentos del programa. En línea con lo anterior, el entrevistado de otro NAC menciona que “la idea es que todo el *software* que usemos sea libre y gratuito. Que no tengamos que pagar una licencia de \$20 000 por poder usar un programa” (entrevista a coordinador, junio de 2015).

Sin embargo, otras voces relevadas complejizan el panorama, al considerar que

si bien a todos nos encanta el *software* libre, la realidad laboral es muy distinta, vos si vas a buscar laburo y decís “yo uso *software* libre, pero no manejo el Excel”, “no, mirá, yo necesito que vos manejes el Excel porque yo tengo Excel, no tengo Linux” (entrevista a coordinador, julio de 2016).

En el cuarto y último NAC en el que encontramos referencia al *software* libre, las entrevistadas dejaron entrever que, de alguna manera, si bien entendían que el programa promovía desde sus objetivos fomentar el uso de este tipo de *software*, desde ese NAC se apuntaba a lo contrario:

Ahora con este cambio de concesión del NAC por ahí tenemos un poco más de libertad en cuanto a los programas. O sea, el NAC apunta a que las computadoras tengan instalado un *software* libre y el *software* común de Windows, y apunta a que se use más lo que es el *software* libre, programas de diseño... (entrevista a coordinadora 1, junio de 2015).

Pueden usar tanto Windows como Linux, el Huayra, pero por eso estamos tratando de orientar un poco a los programas más comunes (entrevista a coordinadora 2, junio de 2015).



Claro, porque la demanda es Photoshop, Illustrator, todo lo que sea paquete Adobe, que a nosotros nos cuesta un poco instalarlo en las compus porque está más apuntado al manejo del *software* libre. El año pasado tuvimos un taller de edición de fotografía, pero que laburaban con *software* libre (entrevista a coordinadora 1, junio de 2015).

A nivel macro, en nuestro relevamiento observamos que existe una articulación entre los NAC de todo el territorio nacional que se plantea por iniciativa de la coordinación central del programa. Esta se expresa en el establecimiento de una “red de comunicación” que permite el contacto a través de la plataforma NAC, por correo electrónico, redes sociales, teléfono o videoconferencia, y a través de la celebración de foros anuales que reúnen a los coordinadores de los diferentes NAC para intercambiar experiencias y como instancia de capacitación.

En los casos en los que un NAC particular establecía un contacto más activo con otro NAC específico, se trataba de iniciativas nacidas de los propios coordinadores. A propósito de este aspecto, encontramos que casi todos los entrevistados señalaron como algo muy positivo la posibilidad de establecer vínculos con otros NAC y conocer sus experiencias. Sin embargo, hubo posiciones divergentes respecto del rol que debía desempeñar la coordinación central del programa para promover nexos puntuales entre NAC: mientras que para algunos debía desempeñar un rol mucho más activo, otros remarcaron que “la red es muy vertical”, dando a entender que la presencia de la Dirección Nacional era notable (entrevista a coordinadora, septiembre de 2016).

En cuanto a la articulación con otras instituciones, constatamos que el programa prevé y mantiene vínculos con otras organizaciones de variada índole: las instituciones educativas de nivel básico, medio y superior, así como las cooperativas, son una constante. También se identificaron en muchos casos vínculos con dependencias municipales y nacionales (AFIP, ANSES, PAMI, SEDRONAR, CONAE,

CONABIP, INTA, etcétera), y en una proporción menor, con otras organizaciones, tales como sindicatos, grupos de vecinos, clubes, centros de jubilados e, incluso, la iglesia barrial.

El objeto de la relación consiste básicamente en el aprovechamiento del espacio y uso de los equipos y la conectividad por parte de las distintas organizaciones. Un ejemplo muy difundido de esto es el uso del microcine para proyectar cortometrajes alusivos en determinadas fechas patrias para jóvenes en edad escolar, o bien en el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil, donde se prestaba el espacio para realizar reuniones y talleres de temáticas diversas. En este último caso, los coordinadores que dieron cuenta de estos usos destacaron que no solamente era importante brindar la posibilidad de utilizar las instalaciones físicas, sino también como forma de promover el uso del espacio como un ámbito de contención más amplio. Esto último fue principalmente destacado en aquellos NAC en los que se desarrollaban talleres contra la violencia de género o consumos problemáticos.

En el caso de las cooperativas, se detectó en varias oportunidades la presencia de cooperativas nucleadas en torno al Plan Argentina Trabaja del Ministerio de Desarrollo Social y otras por fuera de dicho programa, cuyos miembros trabajaban en el NAC (como personal de mantenimiento o de construcción, principalmente). En otras ocasiones, los cooperativistas utilizaban el espacio y los recursos del NAC para llevar adelante sus actividades.

Con respecto a las instituciones de educación superior, fue común encontrar la celebración de convenios a partir de los cuales se realizaban cursos certificados por distintas universidades, como por ejemplo la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires en vínculo con el NAC Tandil; la Universidad Nacional de La Matanza con el NAC de Marcos Paz, Tres de Febrero, Gral. Rodríguez, Floresta, Barracas; la Universidad Nacional de Lanús y el NAC Monte Chingolo; la Universidad Nacional de Lomas

de Zamora y el NAC Gral. Las Heras; la Universidad Nacional de Tres de Febrero con el NAC Tres de Febrero; la Universidad Nacional de La Plata y el NAC Morón; el Centro Universitario de Areco con el NAC Areco. Las mismas brindaban talleres variados con certificación oficial, desde informática y oficios digitales hasta comunicación, periodismo gráfico, fotografía digital, efectos visuales y ajedrez, a través de voluntariados, muchas veces vinculados al Plan PROGRESAR.

Por último, es interesante destacar que en ningún caso de los analizados se encontraron vínculos con instituciones privadas. En efecto, tal como comentó una de las coordinadoras, “todas las actividades que se aceptan para realizar son sin fines de lucro, esa es la condición” (entrevista a coordinadora, septiembre de 2016).

### Inclusión digital

En general, los coordinadores entrevistados no hicieron explícita la noción de inclusión digital. Sin embargo, considerando las entrevistas en su totalidad, sí aparecieron indicios que permiten delinear cierta caracterización e imaginario del concepto.

Por un lado, en algunas entrevistas la inclusión digital se plantea como la posibilidad de acceder materialmente a los equipos y a la conectividad, lo cual habilitaría la inserción de todas las personas en el “mundo tecnologizado”:

Uno se da cuenta que el acceso a Internet, o venir a jugar, lo tienen acá y capaz que los miércoles lo tenemos destinado a las escuelas y los chicos vienen igual, lo usan permanentemente, el wifi y las computadoras. Cuando ya tenés diez, quince chicos que vienen siempre, entonces decís, bueno, realmente lo aprovechan y lo necesitan [...] A la tarde vienen chicos que tienen un nivel medio-bajo que necesitan de un lugar y vienen a disfrutar de una computadora que por ahí no tienen en la casa (entrevista a coordinadora, julio de 2016).

Otra arista desplegada en los relatos refiere a la dificultad o imposibilidad de los usuarios de acceder a los equipos y, consecuentemente, su exclusión digital, entendiéndola en términos de lejanía geográfica de los centros urbanizados y también vinculada a cuestiones de tipo económico-social del propio territorio. A su vez, en varios núcleos se menciona como algo sumamente relevante la gratuidad del uso de los dispositivos así como la idea de desvincular a la tecnología del mercado.

**Fotografía 3: NAC Floresta**



Fuente: Fotografía propia.

Fotografía 4: NAC El Palomar



Fuente: Fotografía propia.

También aparece en los entrevistados la idea de que la exclusión digital tiene que ver con una cuestión etaria, representación que evidenciaron a través del uso de expresiones como “nativos informáticos” o “nativos digitales” para referirse a los más jóvenes, acompañando la idea de que existe una “brecha digital generacional” que se está intentando paliar a través de la instrumentación de políticas públicas. De tal forma, en algunos casos, dan por sentado que las nuevas generaciones ya se encuentran “incluidas” en el mundo digital, sin problematizar aspectos como qué tipo de inclusión se genera o qué rol asume el usuario en relación con las diversas herramientas tecnológicas –si, por ejemplo, se posiciona como consumidor o productor de contenidos–. También, las valoraciones sobre la inclusión digital fueron asociadas fuertemente a la posibilidad de inserción laboral. De acuerdo a los distintos relatos,

existiría una relación entre la salida laboral y la capacitación ofrecida por los NAC, tal como reflejan los siguientes fragmentos:

El NAC tiene como principal objetivo reducir la brecha digital. Y creo que se cumple. Hay mucha gente que se empezó a meter más en el tema, a capacitarse en cosas relacionadas con la informática. Hoy en día es súper importante, fundamental, vas a buscar un trabajo y te piden un mail, y lo tenés que tener (entrevista a coordinadora, octubre de 2015).

La idea es darles un curso de *hardware* de PC, por eso nos trajeron esa computadora que es media viejita para que puedan abrir, ¿viste?, que estos chicos, cuando empiezan a tener un curso de oficio pasan a cobrar \$1250, se les suma al PROGRESAR si están haciendo el FINES. Como tenemos FINES acá tratamos de engancharlos por ahí también. Tratamos de articular, como para traer a los pibes para esos lados, mantenerles la agenda ocupada y que hagan cosas para ellos mismos (entrevista a coordinador, junio de 2015).

Esta es una zona donde los chicos no tienen como horizonte la posibilidad de un estudio tecnológico, entonces ese es uno de los motivos, facilitarles eso en cuanto a la formación para una salida laboral y que a partir de ahí puedan empezar a capacitarse [...] Tenemos que ir tratando que esa gente pueda tener acceso a posibilidades de capacitación. Hay tipos que son peones desde hace diez años y si no les enseñan, no van a mejorar. Entonces que puedan ir mejorando a través de la capacitación, pero sobre todo en lo tecnológico, incorporando estas lógicas, lo que es el laburo hoy, que es lo que más valor agregado genera (entrevista a coordinador, julio de 2016).

Incluso, en uno de los núcleos se hizo mención a la idea del NAC como fuente de trabajo para las mismas personas que coordinaban el espacio y quienes trabajaban en la institución huésped.

Por otra parte, resulta sumamente relevante el hecho de que en el imaginario de los coordinadores se establece una relación muy estrecha entre la inclusión digital y la inclusión social, llegando incluso a superponer ambos

conceptos: “pienso que es un espacio que viene a potenciar otras cuestiones además de lo digital, es una inclusión y un acceso que permite ampliar las otras inclusiones” (entrevista a coordinador, junio de 2015), “justamente están pensados para poder tener una inclusión digital y al mismo tiempo social” (entrevista a coordinador, junio de 2015). De forma similar, una coordinadora explica que más allá de la inclusión digital, la finalidad de los centros es permitir el surgimiento de actividades de tipo colectivo: “si tenemos que pensar alguna actividad, la vamos a pensar en función del intercambio, del encuentro, desde lo colectivo, desde el hacer cosas grupales, generar algo en conjunto” (entrevista a coordinadora, junio de 2015).

A su vez, advertimos que las actividades y el tiempo dispensado en el sitio iban forjando un vínculo entre el NAC y los destinatarios. De acuerdo a la percepción de los entrevistados, esta relación fue descrita en todos los casos en términos positivos: “se generaba un lugar de encuentro, participativo [...] interactúan entre los propios usuarios, encuentran también un lugar de inclusión social” (entrevista a coordinadora, junio de 2015), “yo siento un cariño de la gente al espacio [...] Genera algo así, sí, un club podríamos decir” (entrevista a coordinadora, julio de 2016), “el NAC funciona como un punto de encuentro [...] la gente se acerca, se hablan entre ellos, se hacen vínculos” (entrevista a coordinadora, junio de 2015), “[se genera un vínculo] de pertenencia total, además porque es un espacio vecinal también [...] siempre lo tuvieron como referencia, pero ahora que hay más actividad es más habitual” (entrevista a coordinadora, junio de 2015).

Algunos de los entrevistados hicieron mención, además, de ciertas estrategias desplegadas por los mismos coordinadores que venían a fomentar dicho vínculo, por ejemplo, la entrega al momento de la inscripción del “carnet del NAC”, unas tarjetas numeradas que alimentaban la idea de pertenencia: “Nosotros los inscribimos porque entendemos que el tema de la pertenencia es también la política

de inclusión, a algunas personas les encanta pertenecer al NAC y tener un carnet identificatorio los llena de alegría” (entrevista a coordinador, octubre de 2015).

Para ir cerrando este apartado, destacamos la caracterización que un asistente ha hecho acerca de la inclusión y brecha digital, donde plantea una reflexión más compleja al señalar en su relato la noción de apropiación de tecnologías. Este ha sido el único caso en el que ha emergido esta categoría:

Para nosotros incluir digitalmente es acercarle a la población las herramientas y dispositivos tecnológicos que no tienen para que aprendan a usarlos y se apropien de ellos. Incluir digitalmente tiene que ver con achicar la brecha digital... Sería la brecha entre los que tienen y los que no tienen acceso a la tecnología, pero además se relaciona con el saber usar esa tecnología. Y no solo con tener el acceso y saber usarla, sino además con otra dimensión más compleja que tiene que ver con la apropiación de esa tecnología [...] Obviamente que si no tenés el acceso primero, no tenés lo otro. Pero por eso desde el NAC brindamos libre acceso a la tecnología, llevamos a cabo capacitaciones y actividades de formación, y buscamos que los pibes puedan apropiarse de esa tecnología, o sea, puedan usarla como una herramienta para construir contenidos, para crear y transmitir conocimientos, cultura, lo que ellos quieran (entrevista a asistente, junio de 2015).

## **El futuro del Programa NAC según los coordinadores**

Retomamos en este punto la categoría en la que indagamos acerca de las expectativas de los coordinadores sobre el futuro del Programa NAC.

Por un lado, vemos que en las entrevistas relevadas durante la primera etapa del trabajo de campo (marzo a noviembre de 2015), las expectativas y los balances realizados por los coordinadores acerca de su experiencia con el Programa NAC son positivos. Si bien durante 2015



encontramos varios NAC en proceso de refacción y reacondicionamiento, la mayoría de los coordinadores entrevistados antes del traspaso de gobierno manifiestan estar satisfechos con el programa. Consideraron que los objetivos para los cuales fue iniciado el NAC se han ido cumpliendo y muestran entusiasmo para continuar desarrollándolo en su institución huésped. Esta percepción positiva la percibimos incluso en los casos en los que al momento del relevamiento aún no habían recibido el equipamiento o el NAC en cuestión no contaba con computadoras ni con conexión a Internet o directamente el lugar estaba en obra. Un ejemplo:

Hasta ahora fue medio desprolijo, ¿viste?, fue medio... O sea, había alguna actividad, venían quince pibes, y obviamente no les puedo cerrar la puerta y decirles “no chicos, no hay Internet”, les abro y vemos qué inventamos. Hasta ahora fue medio así, pero yo sé que ahora cuando estén las máquinas disponibles, yo creo que vamos a andar de diez (entrevista a coordinador, junio de 2015).

Mientras que, por otro lado, en las entrevistas realizadas durante el último tramo del relevamiento (noviembre de 2015 a agosto de 2016), las expectativas sobre el futuro del Programa NAC comienzan a mostrar cierta incertidumbre.

Algunos indicios aparecen en el relato de una asistente a quien entrevistamos en noviembre de 2015:

sabemos que esto abrió recién, lo instalaron a fin de año, en un momento bastante difícil políticamente, pero bueno, la idea es que siga, pero bueno, nosotros arrancamos en noviembre y es un momento en el cual cambia el signo político y bueno... [deja inconclusa la frase].

El proceso hacia la transformación del Programa NAC se evidencia en una entrevista realizada en julio de 2016, en la que el coordinador nos cuenta:

Hoy en día estamos dando más cursos de la municipalidad que del ministerio, porque el ministerio todavía está definiendo los cursos que nos va a mandar. El año pasado nos mandó más o menos seis, siete cursos... Y este año, bueno, todavía están viendo qué curso van a dar y cuándo lo mandan, creemos que a mitad de año [...] Es que con el cambio de gobierno, como están en pleno cambio, todavía no tenían definidos los cursos que iban a seguir.

De manera similar, el *impasse* se refleja al indagar con un entrevistado sobre si percibía alguna modificación en el programa durante el último tiempo, y señala que: “hay menos contacto, antes había un ida y vuelta mayor, mandaban más informes, ofertas de curso. El año pasado nos mandaron ofertas del curso, este año no. Yo entiendo que lo van definiendo sobre la marcha” (entrevista a coordinador, julio de 2016).

## Conclusiones

En este capítulo hemos identificado los contextos sociales y culturales donde se implementa el Programa NAC desde la mirada de sus coordinadores. Describimos las características de los NAC, los actores sociales involucrados, la relación con las instituciones huéspedes y el público destinatario, las actividades ofrecidas, los vínculos entre los NAC y su infraestructura tecnológica. También ahondamos acerca de la percepción que los coordinadores construyen sobre la inclusión digital.

Hemos registrado que gran parte de los NAC que conocimos se encontraban en proceso de refacción y acondicionamiento de la infraestructura tecnológica. Asimismo, observamos que para su desenvolvimiento, intervienen múltiples actores (docentes de los cursos, técnicos, personal del municipio, de organizaciones o escuelas con las cuales se realizan actividades conjuntas, etcétera).

Confirmamos que los NAC han sido instalados en espacios comunitarios denominados “instituciones huéspedes”, como municipios, CIC, centros culturales, universidades, organizaciones sociales y de la sociedad civil, edificios históricos, centros de memoria, espacios de encuentro vecinal, entre otros. En muchos casos, el NAC representó una continuidad y una profundización del trabajo que ya se venía realizando en el barrio, en la comunidad o institución en donde se emplazó. Las instituciones huéspedes han constituido en el Programa NAC los dispositivos territoriales para el cumplimiento de sus objetivos en materia de reducción de brecha digital, pero, sobre todo, han generado espacios de pertenencia, de entretenimiento, socialización y encuentro comunitario. Si bien todos los NAC tienen características comunes que responden a la política pública, la institución huésped, los coordinadores y los destinatarios construyen y modifican sus fines al vincularlos al propio contexto en donde funcionan los NAC.

En relación a la variedad de actividades ofrecidas, los coordinadores indicaron que las más difundidas eran: uso del microcine para realizar encuentros de cine-debate, uso de las consolas y videojuegos, cursos de alfabetización digital, curso del paquete Office, de programación, oficios digitales, talleres de fotografía, de animación, uso de las computadoras para buscar información, gestionar turnos y realizar trámites. Además, nos informaron que se realizaban en el mismo espacio actividades que no estaban propiamente vinculadas al uso de las tecnologías, pero que, entendían, servían al propósito más amplio de generar un lugar de encuentro e inclusión social.

En cuanto a la articulación con otras instituciones, constatamos que el programa ha generado vínculos para potenciar el aprovechamiento del espacio, el uso de los equipos y la conectividad con otras organizaciones, como instituciones educativas, cooperativas, dependencias municipales y nacionales, y en menor proporción, con sindicatos, grupos de vecinos, clubes, centros de jubilados o la iglesia

barrial. Con respecto a las instituciones de educación superior, fue común encontrar la celebración de convenios a partir de los cuales se realizaban cursos certificados por distintas universidades. En ningún caso se han encontrado vínculos con instituciones privadas.

No obstante los beneficios de la sinergia, vislumbramos que esta convergencia también puede ser uno de los motivos que generan confusión en cuanto al reconocimiento del Programa NAC como programa independiente. En varios casos el NAC parece funcionar como una institución “comodín” de funciones múltiples. En efecto, muchos usuarios del espacio desconocían que el NAC es parte de una política pública nacional, a pesar de asistir al sitio y de la señalización presente en el área.

A su vez, observamos la existencia de una articulación entre los NAC de todo el país planteada por iniciativa de la coordinación central del programa, y expresada en el establecimiento de una “red de comunicación” que permitía el contacto a través de la plataforma NAC, por correo electrónico, redes sociales, teléfono o videoconferencia, y a través de foros anuales que reunían a los coordinadores de los diferentes NAC para intercambiar experiencias y como instancia de capacitación.

Respecto a la percepción de los coordinadores sobre la inclusión digital, la misma se liga fuertemente con el objetivo de inclusión social, y por esta razón siempre se piensa la forma de incluir digitalmente a los grupos sociales que padecen otro tipo de exclusiones. Esto se correlaciona con el objetivo especificado en los fundamentos del programa de “ofrecer a todos los habitantes y en igualdad de condiciones” acceso a los equipos y la conectividad. Sin embargo, aunque las entrevistas muestran que el programa realiza acciones tendientes a la inclusión digital de los asistentes, no realiza –ni parece tener entre sus planes realizar– acciones en pos de explicar qué significa el término/concepto inclusión digital, para lograr una apropiación del mismo.

El objetivo general del programa estaría cumpliéndose, pero también, y sin desvalorizar lo que se ha hecho hasta ahora, identificamos que ha relegado la promoción de una apropiación tecnológica más integral donde los concurrentes se conviertan en partícipes y coautores de su experiencia en los NAC, en lugar de solo usuarios de cursos, talleres o actividades recreativas. A esto se suma que la mayor parte de los coordinadores, como vimos, optan por el uso de *software* privativo, lo cual pone en discusión el carácter soberano de la tecnología implementada en la propia gestión de la política pública y en los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje de los sujetos. Cabe preguntarse entonces: ¿acceder y usar las tecnologías digitales implica inclusión digital? Creemos que ello conforma un aspecto importante, pero que no garantiza una articulación entre la alfabetización digital en todas las edades, géneros, sectores sociales, etcétera, con el desarrollo de los derechos ciudadanos y la apropiación crítica de la tecnología en función de pasar de ser solo usuarios a ser coconstructores de la misma.

A su vez, el hecho de que se instalaran en dependencias municipales como los CIC u organizaciones comunitarias que ya contaban con numerosas actividades previas a la instalación del NAC produjo un desdibujamiento del objetivo de inclusión digital, aunque al mismo tiempo aportó a la participación de los usuarios, debido al reconocimiento territorial que las instituciones ya tenían, como mostramos en este capítulo.

Por último, a partir de las expectativas de los coordinadores acerca del futuro del Programa NAC, rastreamos los primeros efectos que ha tenido el cambio de gobierno sobre el mismo. Una vez que el programa se desplazó a la órbita del nuevo Ministerio de Modernización, detectamos un viraje desde posturas entusiastas y optimistas hacia apreciaciones difusas y expectativas inciertas. Actualmente, el Programa NAC desapareció como tal, y mudó su denominación a Punto Digital, con una estructura y finalidad

diferentes. Todo indica que el Punto Digital está dirigido a fortalecer la gestión del gobierno local y no a la inclusión digital que proponía el NAC. De manera que los objetivos iniciales del programa no se profundizaron ni ampliaron.



## ¿Cerrando la brecha digital?

### *Experiencias y expectativas de los asistentes a los NAC*

SILVIA LAGO MARTÍNEZ Y MARTÍN ARIEL GENDLER

#### **Introducción**

Hasta aquí, en los sucesivos capítulos de este libro, nos dedicamos a describir y analizar las políticas públicas de inclusión digital más destacadas de Argentina y de algunos países latinoamericanos, así como los supuestos y conceptos que subyacen a las mismas. También recorrimos los antecedentes del Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento, su historia y desarrollo, así como las miradas, percepciones y expectativas de un grupo de coordinadores de los NAC, actores destacados e imprescindibles en este proyecto. De manera que este apartado del libro tiene por objetivo dar a conocer y analizar el estudio cuantitativo realizado en el marco de la investigación, basado en una encuesta a personas de diversas edades y sexo que asistían a los NAC en el período del relevamiento, es decir a los destinatarios de esta política pública.

Coincidiendo con Roxana Cabello (2017: 254), una de las dificultades con las que nos encontramos cuando investigamos sobre la inclusión digital es determinar si esta puede ser medida cuantitativamente a través de indicadores, índices y/o tipologías, o si se trata de un fenómeno que es perceptible a partir de



abordajes cualitativos que permitan hacer visibles aspectos más latentes y subjetivos o, como señala la autora, una combinación de ambas estrategias.

Hecha esta salvedad, anticipamos que los resultados que presentamos a continuación no esperan dar cuenta de los alcances del programa como política de Estado, sino conocer a los asistentes a los NAC, detectar cuáles son sus necesidades, expectativas, demandas y qué rol cumple el núcleo en la comunidad o barrio donde se encuentra emplazado.

Si bien es un trabajo descriptivo, partimos de algunas hipótesis iniciales que sostienen que los beneficiarios de esta política pública de inclusión digital tenderán a presentar trayectorias muy diferentes en su vínculo con las tecnologías digitales según su edad, género, nivel socioeconómico, lugar de residencia, entre otros. Al mismo tiempo, se espera encontrar una parcial reducción de la/s brecha/s digital/es, pero no la suficiente para revertir las desigualdades de carácter económico, cultural, de género y generacional que influyen en la apropiación de las tecnologías digitales.

Para comenzar, es importante destacar los alcances y limitaciones de la muestra aplicada en este estudio. Se trata de un recorte geográfico que abarca al Área Metropolitana de Buenos Aires y dos ciudades de la provincia de Buenos Aires. Fue realizada en dos etapas, la primera, en el año 2015, incluyó dos NAC de la CABA y seis de localidades del resto del AMBA,<sup>1</sup> y la segunda, en 2016, incorporó a los NAC de las ciudades de San Antonio de Areco y Tandil. El muestreo fue no probabilístico, intencionado, considerando diversidad de edades y sexos; el número final de casos alcanzó a 251 encuestados. Dado que la muestra no posee representatividad estadística, resulta necesario tener en cuenta que los resultados obtenidos solo son válidos para la población efectivamente encuestada, sin poder rea-

---

<sup>1</sup> En CABA, los NAC que forman parte de la muestra se encuentran en Recoleta (Casa del Bicentenario) y en Barracas (Casa de la Cultura en la Villa 21), en tanto en el resto del AMBA se emplazan en las localidades de Caseros, Castelar, San Fernando, Marcos Paz, Gral. Rodríguez y Gral. Las Heras.

lizarse inferencias para el total de los usuarios NAC. Se aplicó un cuestionario estructurado con algunas preguntas abiertas; los encuestados fueron seleccionados por asistencia al NAC en diferentes días y franjas horarias; la edad inicial de los mismos fue de 13 años, considerando la concurrencia de estudiantes de nivel medio, sin límite superior.

La selección de los NAC se realizó en función de la operatividad de los mismos, es decir, aquellos centros que se encontraban funcionando con una importante participación de beneficiarios y oferta de cursos y actividades. Esta información fue provista por responsables del programa entrevistados.

En cuanto a la delimitación del universo de estudio (la totalidad de los NAC), debemos tener en cuenta que nuestro trabajo de campo se extendió durante más de dos años y en este período el número de NAC se fue incrementando progresivamente. De esta forma, hasta julio del año 2015, según lo informado en el sitio oficial, se habían instalado 198 NAC en todo el país, por los cuales circulaban mensualmente más de 177 000 personas. En octubre de 2015, la OEI, en su informe sobre la evaluación del programa, daba a conocer un número de 203 NAC, en tanto, como ya se mencionó en apartados anteriores, según el sitio web del programa (no disponible de forma *online* desde 2018),<sup>2</sup> a fines de 2015 los NAC operativos (o en vías de estarlo) llegaban a 257, de los cuales 42 se localizaban en la provincia de Buenos Aires y 9 en la Ciudad de Buenos Aires. Por último, en 2016, según la misma fuente, los NAC alcanzaban 279 en todo el país.

A continuación, se ofrece una descripción de los asistentes a los NAC y las principales dimensiones, previstas en los objetivos, como el capital tecnológico con el que cuentan los beneficiarios y los usos que hacen de las tecnologías disponibles, la percepción que tienen del concepto de inclusión digital a través

---

<sup>2</sup> El programa, como se mencionó en capítulos anteriores del libro, se desplazó al Ministerio de Modernización y mudó su denominación de Núcleos de Acceso al Conocimiento a Punto Digital, cuya web sí se encuentra operativa, pero no registra antecedentes de los NAC, como si no hubieran existido, aunque en el listado de Puntos Digitales están incorporados los mismos NAC que son el objeto de nuestro estudio. Ver: <https://bit.ly/2OL3Ue6>.

de sus opiniones acerca de lo que el NAC les ofrece y ellos esperan obtener y los contextos socioeconómicos de los mismos. Se establecen las relaciones más destacadas entre las variables mencionadas y otras, y por último, se analiza la correspondencia entre los objetivos del estudio y los resultados de nuestra investigación.

### **Los asistentes a los NAC: características**

La muestra arroja una participación algo más elevada en mujeres (59%), mientras que en relación con la edad los que cuentan con menos de 18 años son el 26,3% y entre 18 y 35 años, el 29,5%, en tanto los asistentes de 36 a 50 años son casi el 17%, los que cuentan con 51 a 65 años, el 13% y el último intervalo, mayores de 65 años, poco más de 14%.

De manera que la concentración de casos se produce entre los adolescentes y los más jóvenes (hasta 35 años); entre ambos intervalos de edad alcanzan a más de la mitad de la muestra.

En relación con los menores de 18 años, este resultado es consistente con los vínculos que establecen los NAC con las escuelas primarias y secundarias de la zona de influencia del mismo (como surge de las entrevistas realizadas a coordinadores), de tal forma que el NAC obraría como soporte para el uso del equipamiento y ampliación de la base de capacitación y la acción que varios NAC desarrollan de convocar a chicos y chicas a utilizar el núcleo como espacio de recreación (cine, videojuegos, etcétera).

En cuanto al nivel socioeconómico (NSE), la distribución no presenta diferencias significativas entre sectores medios (34,3%), medios-bajos (33,1%) y bajos (32,7%). Por el contrario, los niveles educativos presentan algunos contrastes: el nivel más alto (terciario/universitario completo) alcanza a un grupo muy pequeño de encuestados, 3,3%, en tanto aquellos que cuentan con nivel secundario completo son el 20%, y la categoría más frecuente es secundario incompleto (52,2%), que incluye a los

estudiantes, de tal forma que los adolescentes contribuyen decididamente al porcentual de esta categoría que no se refleja en el NSE, puesto que se consideró el NSE de sus padres.

Si miramos la región donde residen los asistentes de los NAC, vemos que un 22,7% de nuestros encuestados reside en la Ciudad de Buenos Aires, un 51% en el Gran Buenos Aires, un 17% en localidades lindantes con el conurbano bonaerense, como General Las Heras o Marcos Paz, y un 9,2% en otras ciudades de la provincia de Buenos Aires, como Tandil o San Antonio de Areco.

### Acerca del capital tecnológico

Uno de los objetivos principales de este apartado es identificar la base tecnológica material y los conocimientos, saberes y capacidades sobre el uso y manipulación de tecnologías digitales que poseen los asistentes a los NAC.

Con esta finalidad, se conforma la variable capital tecnológico (CT), inspirada en el concepto de capital cultural de Pierre Bourdieu.<sup>3</sup> Salvando las distancias entre el gran aporte de Bourdieu y nuestra modesta contribución, el capital tecnológico se define como un stock tecnológico compuesto por la conjunción del acceso a los dispositivos informático-digitales e Internet, las estrategias para su acceso fuera del hogar (es decir, más allá de la mera compra o contratación) y los conocimientos, saberes y manipulaciones de artefactos, programas y aplicaciones.

Muchos otros investigadores e investigadoras han trabajado con propuestas de medición y/o aproximaciones cuantitativas a la inclusión digital de los sujetos. En esta dirección,

---

<sup>3</sup> El concepto de "capital cultural" se refiere a una serie de diversos recursos, conocimientos y certificaciones relacionados con el ámbito de los signos y significaciones culturales, lo educativo y el conocimiento general, los cuales se encuentran disponibles para ser esgrimidos y/o ejercidos por el individuo que los posee. Bourdieu distingue entre el capital cultural objetivado (presente en objetos que brindan un cierto estatus), incorporado (en forma de conocimientos, disposiciones para la acción, modos corporales, etc.) e institucionalizado (certificados, títulos, etc.).

Casamayou y Morales González (2017: 204-206), en su estudio sobre adultos mayores, intentan aproximarse a la medición de la apropiación de tecnologías proponiendo un modelo que incorpora cuatro tipos: *elemental* (corresponde a quienes inician un proceso de familiarización con las tecnologías o que, por desuso, no desarrollan habilidades); *operante* (quienes tienen habilidades en el manejo de los artefactos tecnológicos, pero no presentan diversificación ni creatividad en su uso); *proxy* (personas que significan positivamente las TIC en relación a proyectos propios, pero recurren a otras personas para concretarlos porque tienen insuficientes habilidades y destrezas en su empleo práctico); *independiente* (autonomía en el uso de la tecnología en su dimensión instrumental y construcción de significado que posibilita procesos creativos, productivos y con impacto social).

Bocic y Galassi (2017) afirman que un parámetro que permita dar cuenta de las capacidades que poseen los ciudadanos respecto a la tecnología no puede estar deslindado de la posesión de equipamiento y/o de las estrategias para su acceso además de las habilidades y conocimientos acerca de su uso, aplicación y/o apropiación.

En tanto, Espina Bocic y Gibert Galassi (2017) también retoman el concepto de capital informacional desde una óptica operacional cuantitativa para aplicarlo en un estudio sobre jóvenes universitarios chilenos. Abordan dos dimensiones del capital informacional: acceso (posesión de equipo móvil, disponibilidad de banda ancha o wifi de calidad, etcétera) y habilidades (destrezas técnicas, sociales, habilidades críticas en torno a las fuentes y habilidades creativas).

Por su parte, Cabello y Moyano (2015: 6) describen la construcción de un índice de acceso a la tecnología que considera posesión y usos de dispositivos. Los niveles se conformaron, considerando la cantidad de dispositivos, como alto, medio y bajo, ponderando en cada uno de ellos la utilización y la posesión de tecnologías digitales.

En nuestra investigación, para aproximarnos empíricamente al concepto de capital tecnológico, conformamos un índice donde confluyen varios indicadores.<sup>4</sup> Estos son: la posesión de computadora en el hogar y el uso de la misma; la cantidad de dispositivos digitales disponibles en el hogar (nos referimos a cámaras de fotos y filmadoras digitales, iPad/iPod, iPhone, tabletas, impresoras/escáner, ereader/ebook, consola de videojuegos, pen drive, etcétera); el acceso a servicio de Internet en el hogar; posesión de teléfono móvil y acceso a Internet desde el mismo; y actividades que realiza en el NAC.<sup>5</sup> Estos indicadores fueron ponderados según su importancia teórica, donde las actividades desarrolladas en el NAC adquieren mayor relevancia. Finalmente, se establecieron y definieron tres categorías:

- Nivel inicial: se define como personas con escasos o nulos o muy básicos conocimientos sobre tecnologías digitales, y/o escasa o nula posesión de equipos informáticos y posibilidad de conectarse a Internet en el hogar. Conforman el 39,8% de la muestra.
- Nivel intermedio: son quienes tienen conocimientos básicos y operativos sobre la utilización de tecnologías digitales y/o posesión de dispositivos informáticos y posibilidad de conectarse a Internet en el hogar. Conforman el grupo mayoritario, el 51,8%.

---

<sup>4</sup> Este concepto de capital tecnológico, operacionalizado por medio de los indicadores mencionados y otros, fue utilizado en nuestra investigación sobre estudiantes de escuelas públicas de educación media y técnica beneficiarios del Programa Conectar Igualdad (Lago Martínez, 2015).

<sup>5</sup> Las actividades desarrolladas en los NAC son múltiples y abarcan desde aquellas no relacionadas con las tecnologías digitales (taller de ajedrez, taller de cine, cine-debate), pasando por taller de computación básico, utilización de wifi, navegación en Internet o usos recreativos, hasta actividades que requieren saberes avanzados, como talleres de edición de video, de creación de videojuegos, de edición de imágenes nivel avanzado, de efectos visuales, de música digital, de programas avanzados específicos, como los contables y de diseño.

- Nivel avanzado: son aquellos que poseen conocimientos operativos avanzados sobre la utilización de tecnologías, sumado a la disponibilidad de equipos y conexión en el hogar. Es el grupo más pequeño entre nuestros encuestados, el 8,4%.

## Brecha de género

Si establecemos la relación entre el capital tecnológico y el género, observamos que son las mujeres las que cuentan con un menor capital tecnológico (cuadro 1).

**Cuadro 1: Capital tecnológico de los asistentes al NAC, según género**

Capital tecnológico	Género		Total
	Mujeres	Hombres	
Inicial	62 41,9%	38 36,9%	100 39,8%
Intermedio	77 52,0%	53 51,5%	130 51,8%
Avanzado	9 6,1%	12 11,7%	21 8,4%
Total	148	103	251

Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Si interviene la variable edad, la brecha de género –entendida como las diferencias entre hombres y mujeres en el acceso y apropiación de las tecnologías digitales– se amplía en algunos tramos de edad: las adolescentes (menores de 18 años) presentan un menor capital tecnológico, así como las que cuentan con 36 a 50 años (cuadro 2). Un elemento para destacar es que ninguno de los encuestados

mayores de 50 años cuenta con un capital tecnológico avanzado, de manera que aquí no podemos establecer diferencias entre mujeres y hombres.

**Cuadro 2: Capital tecnológico en menores de 18 años y de 36 a 50 años, según género**

Menor de 18 años		Género		Total
		Mujeres	Hombres	
Capital tecnológico	Inicial	47,4%	31,9%	36,4%
	Intermedio	47,4%	51,1%	50,0%
	Avanzado	5,2%	17,0%	13,6%
36 a 50 años		Género		Total
		Mujeres	Hombres	
Capital tecnológico	Inicial	46,2%	33,3%	45,2%
	Intermedio	48,7%	33,3%	47,6%
	Avanzado	5,1%	33,4%	7,2%

Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Cabe aclarar que el género es considerado por numerosos especialistas como una dimensión importante de análisis en los procesos de incorporación de las tecnologías en la vida de las personas. Según Houlin Zhao (2016: 1-2), secretario general de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, las tasas de penetración de Internet son más elevadas para los hombres que para las mujeres en todas las regiones del mundo. Sin embargo, la situación de género en cuanto al acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales tiene muchos matices y variaciones, tanto a lo largo del tiempo como entre países. Se estima que en Argentina se redujo la brecha de género en el acceso básico,



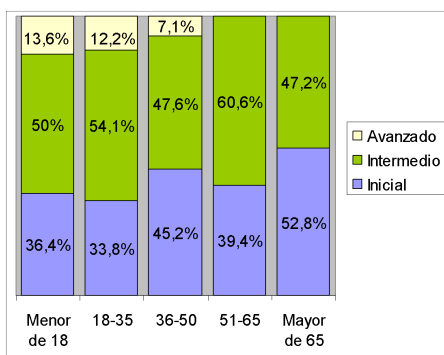
pero persiste en las habilidades digitales más complejas, mientras que se observa diferencias entre los sexos en cuanto a conductas, uso y habilidades (Lago Martínez, 2015).

Varios estudios señalan que a partir de los 50 años la disparidad en el uso de Internet y computadora entre hombres y mujeres tiende a aumentar y que este fenómeno podría estar asociado a los menores niveles de escolaridad de las mujeres mayores en comparación con los hombres en la misma franja de edad. De manera que tales discrepancias no se reducen solo a la diferencia de género, sino a las desigualdades históricas que se arrastran en esta diferencia.

## Brecha generacional

Si analizamos los resultados por edad, percibimos que la brecha generacional es más pronunciada que la brecha de género, como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 1: Capital tecnológico según edad



Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Como señalamos, a partir de los 51 años, ninguno de nuestros encuestados cuenta con un capital tecnológico avanzado. En general, esto obedece a que la gran mayoría de los adultos mayores asiste principalmente para aprender a usar la computadora e Internet (69,4%), especialmente las mujeres que en esta franja de edad son mayoría. Aún más, cuando les preguntamos a los que cuentan en su hogar con computadora (68%) e Internet (91% de los que tienen computadora) sobre su utilización, la gran mayoría responde que la usa poco porque está aprendiendo.

Sin embargo, el uso del teléfono móvil es más extendido: entre los que tienen entre 51 y 65 años el 85% tiene celular y entre los mayores de 65 años el 81%, aunque cae el porcentual drásticamente cuando se les pregunta si posee acceso Internet a 46% y 35% respectivamente.

Estos resultados se encuentran atravesados por al menos dos factores: las computadoras pueden no ser de uso exclusivo de la persona, así como tampoco Internet, en tanto el celular es personal y el servicio de Internet tiene un costo que muchos adultos mayores no pueden asumir.

La brecha generacional es otra de las preocupaciones de investigadoras e investigadores. Morales y Rivoir (2018) señalan, para el caso uruguayo, que la brecha generacional, es decir aquella que excluye a las personas mayores, aún persiste en Uruguay. Esta afirmación, sin duda, es aplicable también para la Argentina. En su trabajo examinan los resultados parciales de una política pública destinada a los adultos mayores (Plan Ibirapitá) que se está implementando en el vecino país para atender a la primera brecha digital (acceso) y a la llamada brecha gris, vinculada al contacto previo con las tecnologías digitales en los últimos años laborales (Casamayou y Morales González, 2017).

Las autoras coinciden con otros investigadores (como Paz, 2013:10) en que se constata que el tipo de acceso, uso y apropiación de los adultos mayores difiere por el nivel de educativo previo y el nivel sociocultural en el que se está inserto.

Al mismo tiempo, señalan que algunas de las dificultades para el uso de las tecnologías digitales en mayores de deben a “[...] miedos a la tecnología en sí misma, falta de entendimiento de su funcionamiento, confianza en el uso de la misma para transacciones bancarias, hasta la falta de capacidades y competencias para su uso” (Casamayou y Morales González, 2017). Los coordinadores de los NAC entrevistados confirman estas dificultades al señalar que el miedo frente al artefacto es uno de los aspectos a tener en cuenta en términos pedagógicos.

No obstante, los mayores sienten la necesidad de desarrollar habilidades y destrezas en el uso de las tecnologías digitales. Muchas veces se ven compelidos por las circunstancias, por ejemplo las de comunicarse con familiares que se encuentran fuera del país o acercarse al mundo digital y poder compartirlo con sus hijos o nietos.

De esta forma, cuando les preguntamos la razón por la cual deseaban aprender o ampliar sus conocimientos, la mayoría afirmó “para desarrollo personal y ampliación de conocimientos” y “para integración y socialización”.

Respecto de lo que ofrece el NAC destinado específicamente a personas mayores, no se detectó en nuestro trabajo de campo que se implementaran cursos básicos destinados específicamente a este segmento de edad; solo se identificó un servicio destinado a los jubilados o en trámite de serlo. Se trata de una terminal de autogestión electrónica, mediante la cual se pueden realizar trámites y consultas referidas a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

Por último, respecto de los más jóvenes, nos encontramos con que tampoco poseen un capital tecnológico avanzado. Esto no coincide con la información general que establece que la brecha de acceso, uso y habilidades en los más jóvenes disminuye progresivamente, aunque no necesariamente habla de una apropiación que posibilite procesos creativos y productivos.

Este resultado puede estar relacionado con el indicador “actividades que realiza en el NAC”, por cuanto los menores de 18 años declaran mayormente que su principal actividad en el NAC es navegar en Internet (50%), es decir orientada a la recreación.

Como señalamos en la introducción, muchos NAC establecen vínculos con escuelas primarias y secundarias para que los estudiantes puedan hacer uso del equipamiento, e incluso, de los cursos que se dictan, así como el ofrecimiento de las actividades recreativas (consolas de videojuegos, microcine y el uso de computadora e Internet) para los adolescentes del barrio. Además no debemos olvidar que uno de los objetivos específicos del NAC es brindar un soporte al Programa Conectar Igualdad, es decir constituir un espacio para aquellos jóvenes que no cuentan con Internet en su hogar; incluso pueden llevar su netbook y utilizarla allí, puesto que cuentan con wifi.

En este sentido, de manera indirecta, se observan los efectos de otros programas que tienen entre sus objetivos la inclusión digital, como el Programa Conectar Igualdad o el Plan Sarmiento en la CABA. El 42,7% de los encuestados posee en su hogar alguna computadora otorgada por dichos planes. Entre los menores de 18 años, este porcentual asciende al 74%, pero también en las personas de 36 a 50 años el valor es muy destacado (58%), que indica la presencia en el hogar de hijos/as en escuelas medias o de formación superior.

Esta información es muy interesante, puesto que indica la importante penetración de los programas mencionados en la muestra estudiada; la misma sería doblemente beneficiaria de las políticas gubernamentales de inclusión digital.

## Brecha socioeconómica

Si observamos la variable NSE en relación con el capital tecnológico, reconocemos una relación directa: a medida que disminuye el NSE también disminuye el capital tecnológico, como se advierte en el cuadro 3.

**Cuadro 3: Capital tecnológico de los asistentes al NAC, según el nivel socioeconómico**

Capital tecnológico		NSE			Total
		Medio	Medio-bajo	Bajo	
	Inicial	17	40	43	100
		19,8%	48,2%	52,4%	39,8%
	Intermedio	53	39	38	130
		61,6%	47,0%	46,3%	51,8%
	Avanzado	16	4	1	21
		18,6%	4,8%	1,2%	8,4%
Total		86	83	82	251

Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Cuando observamos esta relación al interior de cada intervalo de edad, encontramos que los menores de 18 años que provienen de hogares de NSE medio cuentan con un mayor capital tecnológico (89%) respecto de los adolescentes de niveles medios-bajos y bajos, en tanto estos últimos se ubican mayoritariamente en un nivel inicial (83%). Es decir, se reproduce lo que ocurre a nivel general: la variable edad prácticamente no interviene y el NSE surge como determinante.

Lo dicho se refuerza cuando vemos las razones de asistencia al NAC: las personas con niveles socioeconómicos bajos (41,5%) son las que más asisten para aprender a utilizar la computadora e Internet, mientras que en los niveles socioeconómicos medios-bajos y medios ese porcentaje es significativamente menor (25,3% y 22,1% respectivamente).

## Brecha geográfica

Es importante destacar que el Programa NAC tiene entre sus objetivos la disminución de la brecha digital en poblaciones de significativa vulnerabilidad social y económica (aunque no era la única brecha a tener en cuenta) y efectivamente, muchos NAC se instalaron en barrios desfavorecidos, sobre todo del conurbano bonaerense (aunque en CABA también se ubicó un NAC en el borde la Villa 21 del barrio de Barracas), pero también en algunas localidades del borde del AMBA, como Gral. Las Heras, y ciudades de la provincia de Buenos Aires, como Tandil y San Antonio de Areco, que presumimos distintas en cuanto a la importancia que los Núcleos podrían asumir en la dinámica barrial.

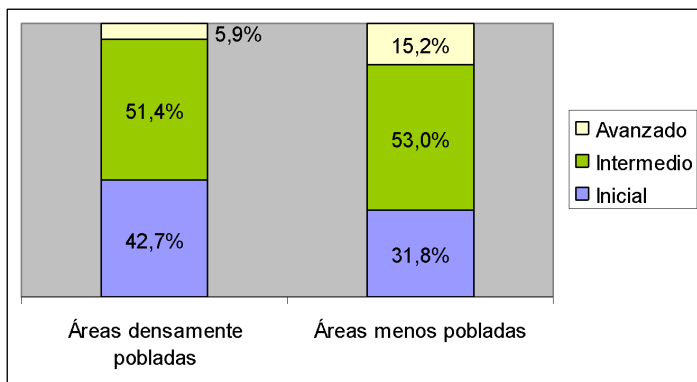
Sin embargo, no parece que estas diferencias entre los NAC emplazados en el Gran Buenos Aires y localidades o ciudades aledañas estén íntimamente relacionadas con el capital tecnológico de los concurrentes, salvo para las ciudades de Areco y Tandil, donde el 30% de los asistentes a los NAC poseen un CT avanzado.

Pero todo tiene una explicación, al menos parcial. Según la información de los coordinadores entrevistados en Tandil y Areco, muchos de los concurrentes al NAC aprovechan de manera gratuita los cursos que en el mercado se ofrecen a alto costo, aunque tienen la posibilidad de acceder a las tecnologías. Hay que destacar que en San Antonio de Areco el NAC está ubicado en el Museo de la Ciudad, en pleno centro de la localidad, en tanto en Tandil se emplaza

en un centro de extensión de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN) y, si bien se encuentra localizada en un barrio de Tandil, ofrece cursos con reconocimiento universitario a los que asisten personas de diversos lugares de esa ciudad.

Con todo, cuando reducimos la variable lugar de emplazamiento del NAC (que denominamos región) a las categorías “áreas densamente pobladas” (CABA y conurbano) y “áreas menos pobladas” (resto de AMBA y otras ciudades), las diferencias surgen de manera más evidente. En las áreas más pobladas, el capital tecnológico inicial es mayor que en las menos pobladas (43% y 32% respectivamente) y al revés, en las menos pobladas se destaca el CT avanzado por sobre el porcentual de las más densamente pobladas, 15% y 6% respectivamente (gráfico 2).

**Gráfico 2: Capital tecnológico según el lugar de emplazamiento del NAC agrupado**



Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

## Posesión de equipos y usos de computadora e Internet

El 74% de los encuestados que asisten a los NAC indicaron poseer al menos una computadora de escritorio, portátil, o ambas, mientras que un 26% mencionaron no poseer ninguna. Esta distribución se relaciona con fuerza con el nivel socioeconómico, de manera tal que a mayor nivel socioeconómico, mayor porcentaje de usuarios en posesión de ambos equipos, alcanzando un 86% en el nivel más alto frente a un 68% en el más bajo.

Una amplia mayoría de los encuestados utiliza las computadoras de su casa, siendo que un 59,7% las utiliza habitualmente frente a un 10,8% que no las utiliza, ya sea porque aún no saben manejarla o bien porque siempre “la utiliza otra persona” en la casa. Cabe destacar que los datos reflejan que a menor edad, corresponde mayor uso habitual de la computadora en el hogar (80,8% de los menores de 18 años frente a un 20% de los mayores de 65 años).

Entre aquellos que poseen computadora en el hogar, un 82,7% manifestó poseer conexión a Internet de algún tipo; sobre el total de la muestra representan un 61%.

En tanto, entre los encuestados que no poseen computadora y/o conexión a Internet o bien poseen computadora en su casa pero no la utilizan (112 casos), un 87,5% manifestó utilizar computadoras o conectarse a Internet en el NAC. En estos casos se hace evidente que el programa genera oportunidades para la reducción de la brecha de acceso y de uso.

Dado que el alcance de nuestra muestra es acotado, contrastamos nuestros resultados con la Segunda Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC), que llevó a cabo el INDEC en hogares de los 31 aglomerados urbanos que releva la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), en el año 2015.



Si se comparan nuestros resultados con los de la ENTIC, se observa que la posesión de computadora en hogares a nivel nacional alcanza al 67% y en nuestra muestra, al 74%, en tanto se presentan valores equivalentes en el acceso a Internet (61,8% y 61% respectivamente).

Sin embargo, si se circunscribe la información a la CABA, el valor alcanza al 78% en la ENTIC y en nuestro estudio al 72%, mientras que en el conurbano bonaerense cae al 63% en la ENTIC y aumenta muy levemente en nuestra muestra (73%). Vale destacar que en las ciudades de Tandil y Areco el porcentaje de hogares que posee computadora sube al 83%; este dato explica de alguna manera el porcentaje total de los poseedores de computadora en nuestra encuesta.

Respecto del uso de teléfono celular, el 84% de los encuestados utiliza este dispositivo. De este porcentaje, casi el 75% accede a Internet (ya sea por conexión 3G/4G o wifi) desde su celular.

En el sector socioeconómico medio, un 36% posee conexión 3G o 4G, porcentaje que contrasta a lo indicado por los niveles más bajos: un 20,3%. Como ya señalamos, el 65,5% de los adultos mayores declaran no tener Internet en su celular, mientras que solo el 1% de los encuestados más jóvenes no accede a Internet desde su dispositivo.

Al comparar el tiempo que pasan los usuarios de los NAC frente a los celulares (específicamente aquellos que poseen Internet) y el tiempo que pasan frente a las computadoras, observamos que el uso de celular duplica al uso de computadoras.

En cuanto a los usos frecuentes, entre aquellos que utilizan computadora e Internet en su casa, predominan las redes sociales (76,3%), búsquedas en Internet (72%) y uso de fotos, videos o música (64%). Al particularizar en la *actividad principal*, las redes sociales aparecen como la opción más elegida por los usuarios (33,8%), y le siguen las búsquedas en la web (18%). Todas las otras opciones, como correo

electrónico, hacer trámites online, uso del paquete Office, tareas escolares, juegos, etcétera, fueron elegidas como principales por menos del 10% de los usuarios.

En tanto los usos que realizan de Internet desde sus dispositivos móviles, las opciones más elegidas fueron Whatsapp (84%) y redes sociales (78,2%); en un segundo nivel, fotos, videos o música (57,7%) y búsquedas en la web (56,4%).

## **Habitar el NAC: motivaciones, usos, experiencias y aprendizaje**

En este apartado, observamos las razones por las cuales los encuestados se acercan al NAC y qué actividades eligen, la frecuencia y el tiempo de permanencia, el contexto y su experiencia que se traduce en niveles de satisfacción con las actividades que llevan a cabo, motivaciones para aprender y lo que efectivamente aprendieron.

### **Motivos de asistencia al NAC**

Como ya se mencionó, los usuarios de los NAC se acercan por dos motivos bien diferenciados: para *obtener capacitación y asistir a los talleres* y *para aprender a usar la PC y/o Internet*.

Las personas mayores de 65 años declaran asistir a los NAC principalmente para aprender a usar la computadora e Internet, mientras que los jóvenes adultos (18 a 35 años) y adultos (36 a 65 años) se interesan por tomar cursos o asistir a talleres de capacitación. Dentro del grupo de los menores de 18 años, el principal motivo es la búsqueda de entretenimiento (juegos, cine, etcétera), con un 36,4%.

Cabe destacar, a su vez, una interesante diferencia por región en la que viven los asistentes. Si bien el taller básico de computación es la actividad más mencionada en todas las regiones, los que viven en zonas menos pobladas declaran en mayor medida asistir a cursos del paquete Office (24,2% frente a 6,5% de las zonas más pobladas de CABA

y GBA), cursos de programas de computación avanzados (22,7% frente a un 0% de las zonas más pobladas) y taller de videojuegos (18,2% frente a un 4,3%).

En relación a la *frecuencia de asistencia*, destacamos que el 76,1% de los usuarios asiste una o dos veces a la semana. Existe una relación directamente proporcional entre la edad y la frecuencia: mientras que más de la mitad de los menores de 18 años declaran asistir con esta frecuencia (siendo un 39,4% los que declaran asistir tres veces o más por semana), la casi totalidad de los adultos mayores lo hacen solo una vez a la semana.

Respecto al *promedio diario de horas* que los usuarios permanecen en el NAC encontramos que en general lo hacen dos horas; este dato coincide con la duración de las actividades realizadas.

Como surge de las observaciones realizadas de los espacios físicos, el equipamiento del NAC es muy completo, las salas son en general amplias y confortables y en la mayoría de los casos la disposición de las computadoras indica una situación de aula, aunque en algunos NAC se pudo observar otra disposición. De manera que respecto a la *utilización de los equipos en los talleres y cursos*, se corrobora que la mayor parte de los usuarios (87,3%) no deben compartir su PC con otros asistentes; esto se debe principalmente a que los usuarios no superan los 20 inscriptos por actividad y el equipamiento disponible es el adecuado.

Observando los usuarios del NAC que solo se acercan al mismo para *utilizar los equipos de manera personal* –no a través de un curso o capacitación–, vemos que muchos coinciden en utilizar la PC para realizar búsquedas en la web (52,7%), acceder a redes sociales (52,1%) y acceder al correo electrónico (39,6%). También existe la utilización de juegos, aunque son más de la mitad de los menores de 18 años los que declararon hacer este uso de los equipos y, en mayor proporción, los varones.

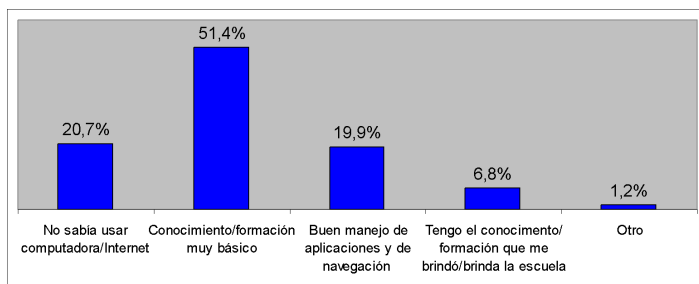
Al interrogarlos por el *conocimiento que tienen sobre el tipo de software que utilizaban en las actividades programadas*, la tercera parte de las personas no supo responder, más de la mitad declaró usar *software* privativo y solo un 6% mencionó *software* libre. Se observó a su vez que el desconocimiento es mayor en los más jóvenes; casi la mitad de ellos no saben si trabajan con *software* privativo o libre.

Esto da cuenta del limitado conocimiento de la existencia de alternativas para los usos informáticos, o mismo para la creación de herramientas digitales por parte de los usuarios. Pero, fundamentalmente, llama la atención que la gestión de la política pública no utilice el *software* libre y tampoco informe o asesore sobre su uso, lo que resulta en una orientación sesgada en el proceso de aprendizaje de los sujetos.

### Experiencia en el NAC

La mitad de los encuestados expresaron que tenían formación y conocimientos básicos en el uso de computadora y de Internet antes de comenzar a asistir a los NAC. Casi el 20% de ellos indicó tener buen manejo de aplicaciones y de navegación (38,4% de los sectores socioeconómicos medios frente a un 10% de los bajos), pero no obstante ello, concurren para realizar alguna actividad, taller o curso específico. Solo un 20,7% declaró que no sabía usar la PC e Internet previo a su asistencia al NAC (gráfico 3).

Gráfico 3: Conocimientos previos a la asistencia al NAC

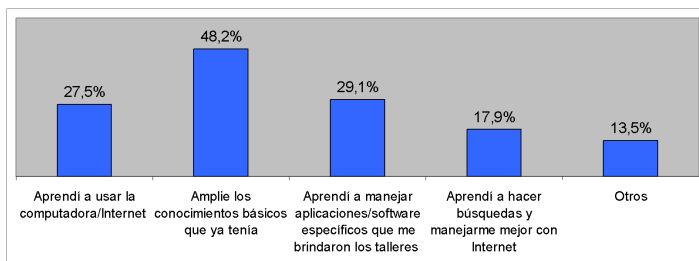


Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Si analizamos por región, los asistentes que viven en zonas menos pobladas declaran que tenían conocimientos expertos en mayor proporción (31,8%) que los que viven en zonas más pobladas (15,7%).

Pese a estos datos, identificamos que *desde la asistencia a los NAC* aprendieron a usar la computadora e Internet el 27,5 % de los encuestados (34,5% de las mujeres y 17,5% de hombres, el 78% de los adultos mayores).

Gráfico 4: Conocimientos adquiridos tras la asistencia al NAC



Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Cuando miramos por región, vemos un dato interesante: los asistentes que residen en zonas más altamente pobladas (CABA y conurbano) declaran mayormente que desde que asisten a los NAC, ampliaron los conocimientos básicos que tenían (52,2%). En cambio, los que residen en zonas menos pobladas mencionan el aprendizaje de *software* y programas específicos brindados por los talleres (57,6%) como el principal aprendizaje desde que asisten. Esto también se corresponde con el mayor nivel de CT de los asistentes de las zonas menos pobladas respecto a los de las más pobladas.

Se les consultó a los encuestados que realizan actividades pautadas, tales como cursos, talleres y capacitaciones (190 personas), por el grado de satisfacción con las actividades realizadas en el NAC. Resultó alto el índice de satisfacción, ya que apenas el 1% manifiesta estar insatisfecho con las mismas.

En relación a las razones por las cuales los concurrentes a los NAC desean aprender o ampliar sus conocimientos y/o habilidades sobre las tecnologías, se deben principalmente a *necesidades de desarrollo personal y actualización de conocimientos* (37,8%), a *herramienta para un futuro laboral* (21,9%), para *integración y socialización* (7,2%) y *entretenimiento* (6,4%).

## Percepciones acerca del concepto inclusión digital

Antes de incursionar en lo que el concepto inclusión digital sugiere a los encuestados, es interesante saber cuánto conocen o reconocen acerca esta política pública y si se identifican como beneficiarios de la misma.

Respecto del conocimiento sobre el Programa Núcleos de Acceso, llama la atención que tan solo el 44,2% de los asistentes al NAC señalan que lo conocen, a pesar de que el logo y la información sobre el programa sea muy visible tanto en las salas como en el fondo de pantalla de las computadoras.

Analizando por género, las mujeres muestran mayor conocimiento del programa (49,3% frente a un 36,9% de los varones).

En cuanto a la edad, el conocimiento declarado es directamente proporcional a la mayor edad de los encuestados, ya que los menores de 18 años son los que menos declaran conocerlo (13,6%) frente a los mayores de 65 años que son los que mayor conocimiento tienen (61,6%). Asimismo, los sectores de nivel socioeconómico medio son los que más declaran conocer el programa.

Este desconocimiento del programa está relacionado con la importancia que tiene la institución huésped (donde funciona el NAC) en el territorio, las actividades que desarrolla y su vinculación con las instituciones de su entorno, tal como se advirtió en el capítulo anterior. Para muchos de los encuestados, es una propuesta más de las que ya ofrecía el establecimiento; de allí que se desdibuje como programa específico.

Aún más, cuando se formula la pregunta *¿Quién piensa que es el responsable de los NAC?*, si bien la principal mención remite al ámbito nacional, especialmente a la figura de la presidencia (40,6%), le sigue el municipio o el intendente como responsable directo en un 16,7%, en tanto que el 36,7% de los usuarios declaró no saber quién era la figura responsable de la implementación y mantenimiento del NAC.

Sobre la percepción acerca del concepto inclusión digital, en una primera aproximación consultamos acerca de si *“escuchó hablar de inclusión digital”*, y la mitad de los encuestados declaró afirmativamente.

Asimismo, vuelve a darse una proporción directamente proporcional entre edad y respuestas afirmativas, ya que los menores de 18 años son los que en menor medida declaran haber escuchado hablar de inclusión digital (22,7%), pese a ser muchos de ellos los beneficiarios directos de planes con tal finalidad, como el Programa Conectar Igualdad o el Plan Sarmiento. Por el contrario, las tres cuartas parte de los adultos mayores reconocieron el término.

En cuanto al capital tecnológico y al NSE, la proporción aumenta a medida que mayor es el indicador.

Se consultó a los entrevistados por el significado que les sugiere la noción de inclusión digital. En base a sus respuestas se creó una categorización excluyente donde la *capacitación para tener conocimientos* resultó ser la definición más destacada, seguida por el *acceso a la tecnología* y la *inclusión en la tecnología*. Cabe destacar que el acceso a la tecnología y la inclusión en la misma fueron tomadas como dos categorías distintas, ya que remitir a “inclusión” y no solo a “acceso” ya da cuenta de la apropiación de ciertas categorías e imaginarios sociales.

Las respuestas vertidas fueron tabuladas según la tabla 1, donde se observa que la percepción general resulta bastante aproximada al concepto, y al combinar los porcentajes obtenidos por las tres principales respuestas que compondrían el concepto, el porcentaje total obtenido es del 49,3%.

**Tabla 1: Total de encuestados según el significado atribuido a inclusión digital**

<b>Capacitación para tener conocimientos de tecnología</b>	17,9%
<b>Acceso a la tecnología o computadoras</b>	16,3%
<b>Inclusión en la tecnología/ Equidad/ Acortar la brecha digital</b>	15,1%
Sirve para estudiar o alfabetizarse	9,2%
Algo relacionado con la tecnología, computadoras y/o Internet	8,8%
Algo bueno y/o importante	2,4%
Otros	4%
NS/NC. No recuerda	26,3%
<b>Total</b>	<b>251</b>

Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.



El 73,7% de los encuestados pudieron esbozar una definición, aunque son los menores de 18 años los que más desconocimiento mostraron frente a la misma (40,9%).

Al analizar según el capital tecnológico, se puede apreciar que cuanto mayor capital tecnológico, más porcentaje acumulado de las tres respuestas que componen el concepto de inclusión digital tiene (58,8% del nivel avanzado frente a un 47,9% del nivel intermedio y 39,5% del nivel inicial). Similar es el caso del análisis por NSE, donde los sectores medios son los que más respondieron las tres respuestas que componen el concepto (70,9%). A su vez, los sectores medios son los que más intentaron precisar una respuesta en general (94,2%), mientras que los sectores de nivel socioeconómico bajo son los que más desconocimiento declararon tener (37,8% declararon un total desconocimiento del término) (tabla 2).

**Tabla 2: Significado atribuido a inclusión digital, según capital tecnológico y nivel socioeconómico**

	Total	Capital tecnológico			Nivel socioeconómico		
		Avanzado	Inter-medio	Inicial	Medio	Medio-bajo	Bajo
Capacitación para tener conocimientos de tecnología	17,9%	21,6%	19,2%	16%	20,9%	15,7%	17,1%
Acceso a la tecnología o computadoras	16,3%	19,6%	17,7%	15%	26,7%	9,6%	12,2%

Inclusión en la tecnología/ Equidad/ Acortar brecha digital	15,1%	17,5%	18,5%	12%	23,3%	12,0%	9,8%
Suma tres principales categorías	49,4%	58,8%	55,4%	43%	70,9%	37,3%	39,0%
No sabe/ No contesta/ Desconoce	26,3%	14,4%	25,4%	34,60%	5,8%	36,1%	37,8%
Total	251	21	130	100	86	83	82

Fuente: Relevamiento propio en el AMBA, San Antonio de Areco y Tandil, 2015-2016.

Finalmente, se consultó si las actividades que ofrece el NAC contribuyen a la inclusión digital del entrevistado: la gran mayoría opinó positivamente (82,5%), con mayor énfasis en las mujeres (64,9% de las mujeres y 48,5% de los hombres) y en los adultos mayores (80,6%).

En síntesis, se aprecia que la noción inclusión digital se conoce o se intuye relacionada con el acceder, aprender, formarse o capacitarse con las tecnologías digitales; después de todo, el Núcleo propone el “acceso al conocimiento” de manera gratuita y esto parece que se logra, al menos para las personas que tienen más de 18 años.

## Conclusiones

En el presente trabajo hemos realizado un amplio recorrido sobre los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los NAC intentando en todo momento tener en claro que

este trabajo no intenta corroborar el cumplimiento o no de los objetivos del NAC como política pública, sino que se adentró en la descripción y caracterización de sus usuarios: sus trayectorias, características, capitales y conocimientos, como también en los motivos de asistencia al NAC, como en sus experiencias, progresos (o no) e imaginarios.

La mayoría posee computadora fija o portátil con conexión a Internet en sus hogares; sin embargo, un escaso porcentaje de asistentes llega al NAC con conocimientos y saberes expertos sobre cómo utilizarlas. Debido a eso los niveles intermedios e iniciales de la variable capital tecnológico, creada y aplicada para este estudio, predominan ampliamente entre los asistentes al NAC.

De esta forma, podemos ver la importancia de que lo NAC sean núcleos de acceso “al conocimiento” donde estén planteadas actividades y cursos para aprender a utilizar y apropiarse de las tecnologías y no meramente núcleos de acceso “a las tecnologías”, ya que lo que muchos de sus asistentes buscaban no era meramente utilizar un dispositivo digital (que ya poseen), sino aprender a usarlo o mejorar sus conocimientos intermedios o expertos al respecto.

Vimos así que más de la cuarta parte de las personas encuestadas aprendió a utilizar la computadora y/o Internet, mientras que casi la mitad declararon ampliar los conocimientos básicos que tenían, y un tercio aprendió a utilizar aplicaciones avanzadas o *software* específico importante para su desarrollo personal y/o laboral.

Respecto a los motivos de asistencia, se puede observar que los usuarios concurren al NAC principalmente para paliar la brecha de conocimiento y, en segundo lugar, para paliar la brecha de acceso resultante de no disponer de los dispositivos e Internet en su hogar.

De esta forma, se detecta que el programa no solo recibe a los usuarios más desfavorecidos socioeconómicamente, sino que es utilizado también por personas que pertenecen a los sectores medios.

Asimismo, se percibe una brecha generacional que influye en los motivos de asistencia al ser los adultos mayores los que más declaran acercarse al NAC para suplir una brecha de conocimiento. En este sentido, se puede apreciar que la política resultó exitosa como espacio de capacitación y enseñanza.

Sin embargo, llama la atención que menos de la mitad de los asistentes declaren conocer el programa NAC al que asisten, que solo un 40% lo haya podido relacionar con una política llevada a cabo por el Estado nacional, que solo la mitad de los encuestados declaren haber escuchado hablar sobre inclusión digital en general y que, al solicitarles que definan este concepto, solo la mitad se acerque a una definición correcta.

Es decir, en nuestra encuesta podemos evidenciar que si bien el programa NAC fue exitoso en el sentido de la capacitación de sus usuarios, no lo fue en el sentido de que estos comprendan qué tipo de política se estaba llevando a cabo, quién la implementaba o siquiera que el proceso que estaban atravesando era un proceso de inclusión digital.

Esto no es menor al evaluar la experiencia de los asistentes, ya que una política de inclusión digital no puede desligarse de que sus beneficiarios puedan comprender, o aunque sea reconocer, un esfuerzo económico e infraestructural con vías a la misma y no meramente una impartición gratuita de cursos y talleres.

Vemos así que en parte se corrobora nuestra hipótesis inicial: si bien los NAC han sido efectivos para aportar en una parcial reducción de la/s brecha/s digital/es, estos avances son importantes pero no suficientes para revertir las desigualdades de carácter económico, cultural, de género y generacional que influyen en la apropiación de las tecnologías digitales. Sumado a esto, el hecho de que la mayoría de sus asistentes no comprenda (o les fuera explicado siquiera) el carácter y objetivos de los NAC generó que la

mitad de los beneficiarios de esta política pudieran confundirla con cursos y talleres gratuitos impartidos por la institución huésped y no como parte de una política nacional.

Por último, podemos evaluar que todas las acciones efectuadas en los NAC, si bien tendieron a acortar brechas y a capacitar a los usuarios, esto fue principalmente en el sentido de que estos aprendan a *usar* las tecnologías, pero sin ahondar en su *apropiación*, teniendo como máximo logro una apropiación de tipo reproductivo para un pequeño porcentaje de concurrentes, es decir, un saber y manejo experto de tecnologías, dispositivos, programas, etcétera, pero sin siquiera contemplar usos y creaciones alternativos, creativos o ajenos “al manual” (Lago Martínez, Gendler y Méndez, 2017).

## Referencias

- Cabello, R. (2017). “La vida en los bordes. Reflexiones sobre el acceso a las tecnologías y la inclusión digital”. En *Psicología, Conocimiento y Sociedad* 7 (2), pp. 252-278.
- Cabello, R. y Moyano, R. (2015). *Estudio de las relaciones entre inclusión digital e inclusión social*. En Actas del VIII Seminario Regional (Cono Sur) ALAIC. Escuela de Ciencias de la Información, Universidad Nacional de Córdoba. Disponible en: <https://bit.ly/2WURI3z>.
- Casamayou, A. y Morales González, M. (2017). “Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio”. En *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7(2), pp. 199-226.
- Espina Bocic, P. y Gibert Galassi, J. (2017). “El capital informacional como condición de la inclusión digital: un análisis exploratorio”. En *Psicología, Conocimiento y Sociedad* 7(2), pp. 35-63.

- INDEC (2015). *Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC)*. Informe preliminar sobre indicadores básicos de acceso y uso. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina.
- Lago Martínez, S. (2015). “Los jóvenes, las tecnologías y la escuela”. En S. Lago Martínez (coord.), *De Tecnologías digitales, educación formal y políticas públicas. Aportes para el debate*. Buenos Aires: Teseo, pp. 271-296.
- Lago Martínez, S.; Gendler, M. y Méndez, A. (2017). “Teoría, debates y nuevas perspectivas sobre la apropiación de tecnologías digitales”. En R. Cabello y A. López (eds.), *Contribuciones al estudio de procesos de apropiación de tecnologías*. Chubut: Ediciones del gato gris, pp. 75-86. Disponible en: <https://bit.ly/2Iq4TQg>.
- Morales, M. J. y Rivoir A. (2018). “Personas mayores y tecnologías digitales. Uso y apropiaciones de tabletas en personas mayores en Uruguay”. En S. Lago Martínez, A. Álvarez, M. Gendler y A. Méndez (eds.), *Acerca de la apropiación de tecnologías. Teoría, estudios y debates*. Buenos Aires: Teseo, pp. 113-120.
- Paz, M. L. (2013). *Puentes Digitales-AbuelosTEC: Sistematización de Experiencias en Talleres de Inclusión Digital con Adultos Mayores*. En Actas de las X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Disponible en: <https://bit.ly/2JqG4Tx>.
- Zhao, H. (2016). “Fomentar la participación de las mujeres y las niñas en las TIC”. En *ITU News Magazine*, pp. 1-2. Disponible en: <https://bit.ly/2HKHtFM>.



## Los autores

### Ayelén Álvarez

Es licenciada en Ciencia Política graduada de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Es miembro del Equipo Sociedad, Internet y Cultura (ESIC) del Programa de Investigaciones sobre Sociedad de la Información, Instituto de Investigaciones Gino Germani, y miembro de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías (RIAT). Sus trabajos se enfocan en el análisis de la comunicación política en Internet y en el estudio de políticas públicas de inclusión digital, con eje en los usos y apropiaciones de las nuevas tecnologías en las sociedades contemporáneas en Argentina y otros países de América Latina.

### Sheila Jazmín Amado

Es licenciada y profesora en Sociología (UBA) y especialista docente de Nivel Superior en Educación y TIC (Ministerio de Educación de la Nación). Actualmente está finalizando la redacción de su tesis para la Maestría en Comunicación y Cultura (UBA). Es miembro del Equipo Sociedad, Internet y Cultura del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información del Instituto Gino Germani desde el año 2008, donde se desempeña como investigadora en formación. Es docente de la materia Internet y Sociedad: comunicación y cultura digital, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, y adjunta responsable de la materia Metodología de las Ciencias Sociales en la Universidad Nacional del Oeste. Es profesora en el



área de Sociología, Sociología de la Educación y Práctica Docente en institutos de formación docente de la provincia de Buenos Aires.

### Fernando Andonegui

Es miembro del Equipo Sociedad, Internet y Cultura del Programa de Investigaciones sobre Sociedad de la Información del Instituto Gino Germani desde 2016. Es licenciado en Sociología graduado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Es miembro de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías (RIAT). Sus temas de interés están ligados al impacto de la tecnología en la sociedad, en particular las tecnologías libres. En los últimos años, ha participado en varias publicaciones y como expositor en jornadas sobre ciencias sociales. Al mismo tiempo, se ha desempeñado en varios cargos públicos y privados relacionados a la gestión de TIC y educativa.

### Romina Gala

Es licenciada en Sociología por la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA y profesora de Artes Visuales graduada de la Escuela de Bellas Artes “Carlos Morel”. Cuenta con un diploma superior en Educación, Imágenes y Medios expedido por FLACSO Argentina. Es maestranda en Industrias Culturales: políticas y gestión (UNQ). Desde 2016 es miembro del Equipo Sociedad, Internet y Cultura, del Programa de Investigaciones sobre Sociedad de la Información, Instituto de Investigaciones Gino Germani y forma parte de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías (RIAT). Es becaria doctoral de CONICET. Su tema de tesis aborda y analiza el estado actual de desarrollo de la industria independiente de videojuegos y las prácticas socio-culturales innovadoras llevadas a cabo por los/as desarrolladores/as de videojuegos en relación a las tecnologías digitales, los contenidos y las estéticas.

## Martín Ariel Gendler

Es licenciado y profesor en Sociología graduado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires y doctorando en Ciencias Sociales por la misma institución con beca del CONICET. Desde 2013, es miembro del Programa de Investigaciones sobre Sociedad de la Información y del Equipo Sociedad, Internet y Cultura (E-SIC), Instituto de Investigaciones Gino Germani, donde se desempeña como becario doctoral de investigación CONICET. Es docente de la materia Internet y Sociedad: comunicación y cultura digital (FSOC-UBA). Es miembro del GT Tecnopolítica, Cultura Digital y Ciudadanía (CLACSO) y miembro de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías Digitales (RIAT). Se especializa en temas vinculados a la neutralidad de la Red y normativas de regulación de Internet; control y vigilancia a través de tecnologías; juegos online y de dispositivo móvil; movimientos sociales y su uso, apropiación y creación tecnológica. Su tema de tesis doctoral aborda y analiza las problemáticas de la neutralidad de la Red, control y seguridad informática en la interrelación entre Estados, empresas/corporaciones y organismos de la sociedad civil.

## Silvia Lago Martínez

Es socióloga (UBA). Realizó estudios de posgrado en la Maestría de Política y Gestión de la Ciencia y la Tecnología (CEA-UBA). Es profesora de la Facultad de Ciencias Sociales e investigadora del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos. Es codirectora del Programa de Investigación sobre la Sociedad de la Información (IIGG) y directora del Equipo Sociedad, Internet y Cultura. Es investigadora categoría I en el Sistema Nacional de Docentes Investigadores Universitarios, Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. Ha publicado libros, capítulos de libros, artículos en revistas científicas y producido audiovisuales

sobre la temática de ciencia y tecnología y cultura digital. Forma parte del Grupo de Trabajo de CLACSO “Tecnopolítica, cultura digital y ciudadanía”, es miembro de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías (RIAT) y de la Red Celso Furtado de Investigación en Comunicación, Cultura y Desarrollo (COMCEDE). Integra la Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS) y la Asociación Argentina de Sociología (AAS).

### Anahí Méndez

Es licenciada en Sociología graduada de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, y maestranda en Comunicación y Cultura por la misma institución. Desde 2013, es miembro del Programa de Investigaciones sobre Sociedad de la Información y del Equipo Sociedad, Internet y Cultura (E-SIC), Instituto de Investigaciones Gino Germani, donde se desempeña como becaria de investigación UBACyT. Es miembro del GT Tecnopolítica, Cultura Digital y Ciudadanía (CLACSO) y de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías (RIAT). Es docente de la materia Internet y Sociedad: comunicación y cultural digital (FSOC-UBA). Su tema de tesis magistral analiza la acción colectiva del movimiento animalista en Argentina, la relación con la apropiación tecnológica hecha por organizaciones animalistas de Argentina y la emergencia de nuevos actores y enfoques sobre la relación ambiente y sociedad en el país a partir de 2000.

### Flavia Samaniego

Es licenciada y profesora de Sociología por la Facultad de Ciencias Sociales (UBA) y maestranda en Estudios Interdisciplinarios de la Subjetividad de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Formó parte del equipo de investigación sobre el pensamiento de León Rozitchner y actualmente es docente en la materia “Construcción histórica de la

subjetividad moderna”. Desempeña labor como investigadora en formación en el Equipo Sociedad, Internet y Cultura, en el marco del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información del Instituto de Investigaciones Gino Germani; también es integrante de la Red de Investigadores sobre Apropiación de Tecnologías (RIAT). Desde el año 2015 ha participado de proyectos de investigación relacionados a la implementación y los efectos de las políticas públicas destinadas a saldar la brecha digital y fomentar las TIC. Se especializa en las áreas de tecnologías, sociedad, género y subjetividad.





