

# Los Infocentros venezolanos ¿un esfuerzo de inclusión social?



Morelis Gonzalo Vega - Universidad del Zulia  
Junio 2005

**Resumen:** Desde el año 2001 el gobierno venezolano inició un Plan masivo de acceso a Internet con el fin de facilitar la incorporación al uso de estas tecnologías por sectores de la población, tradicionalmente excluidos. Mediante el decreto 825, se puso en marcha el programa Infocentros a nivel nacional. Para junio de 2005 existen 325 a nivel nacional, de los cuales 4 están infuncionales. El plan ya tiene 4 años ejecutándose, por lo que se hace necesario desarrollar trabajo de investigación que den cuenta de su uso, funcionamiento, y por ende, de sus logros y fracasos. Este trabajo pretende ahondar en eso. Una prueba piloto desarrollada en junio de 2003, señalan que los Infocentros han contribuido a hacer más equitativo el acceso a las Nuevas tecnologías, en especial de Internet, facilitando una mayor inclusión social por parte de los sectores de menores recursos, lo cual está acorde con la misión para lo cual fueron creados. Sin embargo, los Infocentros tal como se han desempeñado hasta ahora, no han estimulado el uso con sentido y por ende, la apropiación social de la tecnología ya que su relación con la comunidad es más bien escasa, aunque esto ha comenzado a cambiar, pero de manera muy paulatina.

## Los Infocentros venezolanos ¿un esfuerzo de inclusión social?

*“El concepto de texto definitivo no corresponde sino a la religión o al cansancio”*  
*Borges*

En el año 2001 el gobierno venezolano puso en funcionamiento 240 Infocentros en todo el territorio nacional, mediante el decreto 825 el cual oficializó el uso de Internet como prioritario para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela. La Inversión inicial fue de 17 millardos de bolívares, destinada fundamental a darle acceso a sectores de escasos recursos, de manera gratuita. Para el primer semestre de 2005, la cifra se eleva a 325, de los cuales 4 están infuncionales.

La decisión, que crea este programa, está sustentada en la Constitución y en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, donde se reconoce el interés público, por la ciencia, la tecnología, el conocimiento y los servicios de información, a través de la inserción de las instituciones educativas venezolanas dentro del concepto de la sociedad de la información y del conocimiento, por medio de la incorporación de las mismas al uso y aplicación de las diferentes alternativas disponibles en Internet.

Por ello, es necesario indagar sobre estos centros de acceso público, con el fin de dar cuenta de la nueva realidad que busca hacer más equitativo el acceso a Internet en Venezuela, ayudando a generar inclusión social, mediante las TIC, impulsando el uso con sentido y por ende, la apropiación social de estas tecnologías.

Este papel de trabajo es un avance de una tesis de postgrado en Ciencias de la Comunicación de LUZ, en el área de las Nuevas Tecnologías. La investigación es de carácter exploratorio- descriptivo.

### **Objetivo del trabajo**

Investigar el uso de estos centros de acceso y dar cuenta de la nueva realidad que supone la puesta en marcha de este Programa, precisar quiénes los usan, para qué lo usan, cómo lo usan y con qué sentido, con el fin de saber, si realmente han contribuido en hacer más equitativo el acceso a Internet, como un mecanismo de inclusión social.

### **¿Qué son los Infocentros, para qué sirven y cuánto son?**

Los Infocentros son definidos operativamente en el proyecto de creación, como “un lugar de encuentros ciudadanos, un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos”

Desde el punto de vista técnico, son salas equipadas con computadoras personales conectadas a través de un enlace dedicado para brindar el libre acceso a Internet. Se instalan en diferentes áreas o espacios públicos o privados, como bibliotecas, gobernaciones, alcaldías, centros comunitarios, centros culturales, asentamientos, centros gremiales, parroquias, fundaciones, entre otros. Los usuarios tienen derecho a

media hora de conexión gratis, tiempo que puede repetirse si no hay personas esperando.

Para marzo de 2005, en el Documento Red Social y Tecnología: Gerencia de red social del conocimiento (MCT: 2005) estos son redefinidos y adecuados a la nueva realidad del país, señalándole las siguientes dimensiones:

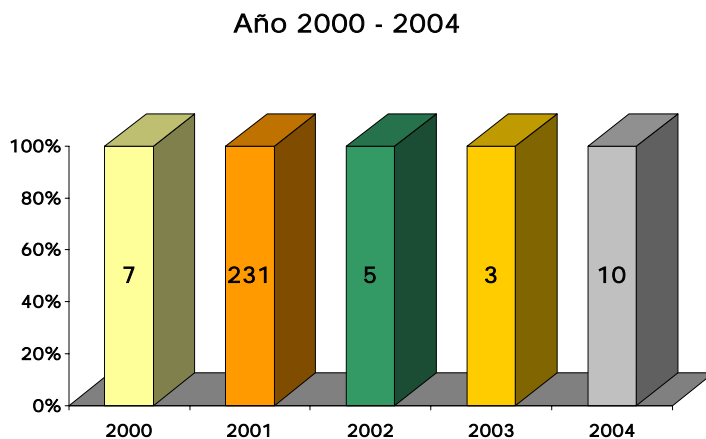
- El Infocentro es una Herramienta Tecnológica al Servicio de la Gerencia de Red Social del Conocimiento
- El Infocentro es el núcleo donde se articulan distintos actores: comunidades, líderes comunitarios, Misiones, escuelas, cooperativas, ONG,...
- El Infocentro es parte de la Estrategia de Municipio Innovador del MCT y su gerencia debe estar asociada a esta estrategia
- El Infocentro debe ser un medio para promover y sostener el autogobierno colectivo
- Debe crear una ciudadanía informada y comprometida con el bien público para lograr la deliberación colectiva y contraloría de la gestión del Infocentro y en la esfera de los asuntos públicos locales, regionales y nacionales.

Estos centros también son conocidos en América Latina como Telecentros, Cabinas Públicas, Centros de acceso, Bibliotecas digitales, entre otros.

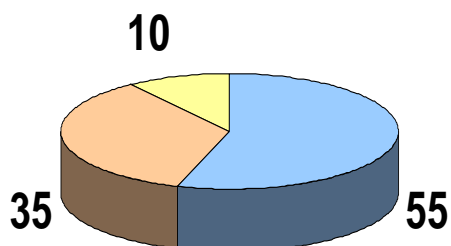
Los Infocentros venezolanos ofrecen los siguientes servicios: Formación, Información y Correo, Servicios de Gobierno Electrónico, de Comercio

Electrónico, Navegación de Internet, acceso a los servicios de las redes de Educación, Salud, Comercio, Ciencia y Tecnología.

En el año 2001 el gobierno puso en marcha los primeros 247 centros, luego este proceso de crecimiento se paralizó por las dificultades políticas por las cuales atravesó el país. Posteriormente se reinició el proceso y hoy el país cuenta con 325 Infocentros. El crecimiento de estos centros puede verse en el cuadro siguiente, elaborado por el CNT/ Ministerio de Ciencia y tecnología en mayo de este año.



*Año 2004*



■ Por inaugurar ■ Por instalar ■ Inaugurado

### **¿Qué significa Inclusión social?**

Entenderemos por Inclusión, para efectos de este trabajo, el acceso a la información y a la comunicación a través de las TIC, como factores claves para el desarrollo integral de las comunidades y las personas.

La inclusión social es un fenómeno complejo que exige actuaciones integrales en las que los ciudadanos son sujetos activos en el proceso de transformación social, más allá de una visión de tipo asistencial ya superada, destaca el Plan Andaluz para la inclusión social 2003-2006.

Para entender mejor este concepto, es necesario conocer la otra cara de la moneda; la exclusión social. Así el BID señala que la exclusión social

se refiere a un conjunto de circunstancias más amplias que la pobreza. La exclusión social-señala el organismo-está más estrechamente relacionada con el concepto de pobreza relativa en lugar de absoluta y, por consiguiente, inherentemente vinculada a la desigualdad.

Existe un acuerdo de que la exclusión social posee dimensiones tanto espaciales como intergeneracionales y que es una condición estructural (permanente) en lugar de transitoria, destaca el documento elaborado por el BID, denominado "Inclusión social en AI, experiencias y lecciones" marzo 2003.

De allí que el acceso a servicios sociales de calidad (incluida la sanidad, la educación y la vivienda) y los recursos productivos (tierra, capital, tecnología), sea considerado como uno de los indicadores para medir la exclusión social, junto a otros como los de participación social y participación política. En América Latina las poblaciones que sufren más la exclusión son: las mujeres, los pueblos indígenas, los afrodescendientes, los discapacitados y, más recientemente, personas que padecen el VIH/SIDA, entre otras (Buvonic: 2003)

Frente a esta realidad, esta institución propone algunas sugerencias con el fin de enfrentar esta realidad, como son: una hacer visible a los invisibles, para que aparezcan en las estadísticas reales de los países y por ende ser objeto de políticas públicas que ayuden a superar la situación, dos, implementar proyectos de desarrollo local integrado, dos, interrumpir la transmisión intergeneracional de desventajas a través de servicios hechos a la medida e inversiones en Capital Humano, tres,



ampliar el acceso a los mercados laborales, de tierra y capital, cuatro, combatir el estigma y la discriminación con leyes y políticas preferenciales y empoderar a los grupos socialmente excluidos.

Podemos sintetizar entonces en que la exclusión social es la incapacidad del individuo de participar en el funcionamiento básico político, económico y social de la sociedad en que vive.

### **La gerencia Social del Conocimiento; un acercamiento a la comunidad**

A partir del año 2003, el Programa de Infocentros ha venido trabajando en la puesta en marcha del programa Gerencia Social de Conocimiento como modelo de gestión de estos centros, con el fin de que "que las comunidades se apropien de los fundamentos que soportan las tecnologías de información y comunicación como un instrumento para captar, procesar y transformar la información y el conocimiento que permita generar oportunidades para elevar su calidad de vida en el marco de un desarrollo endógeno y sustentable" (MCT: 2003)

Este programa busca entonces, promover en las comunidades la inclusión social, la participación en espacios de producción y la innovación para el desarrollo, activados por procesos de formación, acompañamiento y gestión., estimulando procesos de Organización para el Desarrollo Social.

Para marzo de 2005, en el Documento Red Social y Tecnología: Gerencia de red social del conocimiento (MCT: 2005) señalan, en una visión más

elaborada de esta propuesta, que la Gerencia del Conocimiento busca, adecuándose a los cambios que vive el país:

1.-Consolidar el derecho al uso del Infocentro en función del bienestar de todos los miembros de la comunidad y subordinado al bien común y al desarrollo social, bajo el esquema de su apropiación social y

2.-Promover en las comunidades la inclusión social, la participación en espacios de producción y la innovación para el desarrollo, activados por procesos de formación, acompañamiento y gestión.

Igualmente busca: La articulación de las comunidades a través del desarrollo de mecanismos, instrumentos y herramientas que permitan el acceso de la información como mecanismo de apropiación social del conocimiento apoyándonos con las Tecnologías de Información y Comunicación, teniendo como núcleo y espacio referencial una red de Infocentros.

Con el Objetivo de:

- Lograr que las comunidades se apropien de los fundamentos que soportan las tecnologías de información y comunicación como un instrumento para captar, procesar y transformar la información y el conocimiento que permita generar oportunidades para elevar su calidad de vida en el marco de un desarrollo endógeno y sustentable

Para Obtener:

- Comunidades con mayor información para la toma de decisiones
- Comunidades capacitadas para el uso de las TIC

- Comunidades con mayores fortalezas organizativas para formar redes
- Comunidades con mayor capacidad para la contraloría social
- Comunidades con mayores oportunidades para utilización productiva de las TIC
- Gobiernos con mejor comunicación con sus gobernados
- Gobiernos con mayor capacidad gerencial

Sin embargo, esta propuesta es de reciente data, hace falta estudios que evalúen los resultados de esta nueva propuesta, para ver si cumplen con los objetivos trazados.

## **Usos de la red en Venezuela**

En cuanto a los datos de acceso, Venezuela ocupó en el 2003 - de acuerdo a datos de la ITU, el octavo lugar en América Latina en lo concerniente a la penetración de Internet con un 5.3 %, por encima de México (4.75%), Colombia (4.57%) y por debajo de Chile (20.14 %), Puerto Rico (15.63%) Uruguay (11.9%), Argentina (10.20%), Brasil (8.22%) y Costa Rica (9.33%) lo cual puede explicarse por diferencias en el crecimiento económico y los niveles desiguales en el desarrollo de los mercados locales de telecomunicaciones

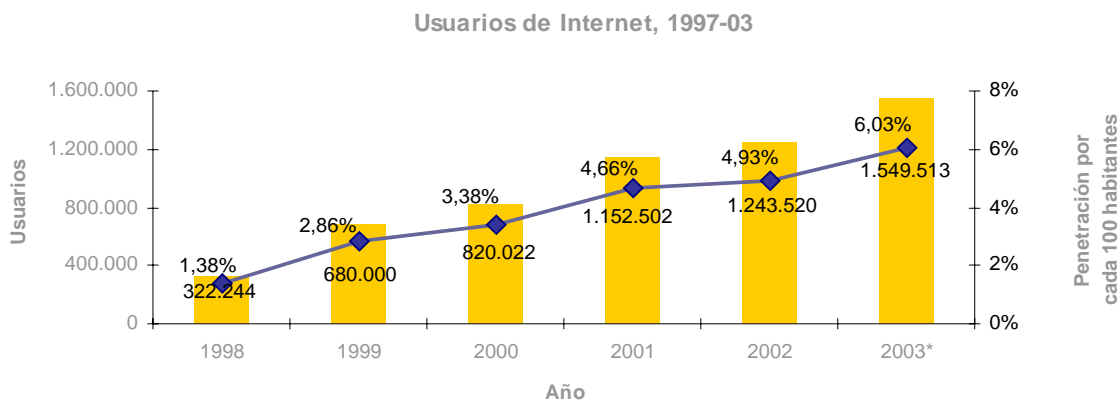
De acuerdo al estudio "Indicadores de penetración y uso de Internet en Venezuela" (Datanalysis: noviembre 2004) existen 1.780.000 mil usuarios para el primer semestre de ese año en el país, lo que significa que se ha recuperado la tendencia al crecimiento al pasar de un 5.43 % a un

6.80%. Los usuarios son predominantemente jóvenes, menores de 34 años, con un ligero predominio del sexo masculino. Destacan como los usuarios pertenecen en un 61 % a los estratos D y E (los cuales abarcan un 81 % de la población total) y agregan que las personas se conectan fundamentalmente a través de los cibercafes (66%). En los Infocentros lo hacen en un 3%.

Para el año 2003, la cifra era de un millón 365 mil usuarios conectados desde su casa, lo que equivale al 5.43 % de la población. En el país se calcula un promedio de 4.8 usuarios por suscriptor.

Ese informe de Datanalisis también plantea que cada vez menos, los venezolanos se mantienen al margen de Internet, mostrando el dato que para febrero del 2000 un 82 % de los encuestados no había utilizado nunca esta tecnología y tres años después, en el 2003, la cifra ha descendido a un 46%.

**Para CONATEL la cifra es ligeramente mayor: 1.549.413 usuarios, lo que equivale a un 6.03%. Para el I Trimestre de 2005 existían 2. 510.614 usuarios de Internet en el país, lo que equivale a un porcentaje de penetración del 9.53 %.**



Fuente: Conatel.gov

Los Infocentros, para el año 2003, ocupaban el 9.55%. En este sentido el estudio, elaborado por el IDC, Evaluación del impacto de los Infocentros en Venezuela 2003, diverge de esta cifra. Ellos hablan de un 35 %.

Veamos. El IDC trabajó con una muestra representativa de 51 de los 250 centros a nivel nacional, lo que representa el 20% del universo de los Infocentros venezolanos. El valor obtenido es de 102.782 usuarios registrados en 51 Infocentros a escala nacional. Si extrapolan el comportamiento a los 250 Infocentros que tenía el país para ese momento, la proyección obtenida de usuarios registrados a escala nacional puede estar por el orden de 500.000 usuarios. Si tomamos como dato que para el 2003 los usuarios de la red eran de 1.365.000 usuarios (Datanalysis: 2004) podemos inferir entonces que el uso de los

Infocentros asciende a un 35 % de los usuarios venezolanos. Una diferencia significativa.

Otro dato interesante que muestra este estudio es el promedio obtenido de los usuarios que se inician en Internet diariamente, por medio de los Infocentros. La cifra asciende a 3.250 personas en todo el país, promedio resultante de los 663 usuarios nuevos registrados diariamente en los 51 Infocentros tomados como muestra, en base a la información suministrada por el personal de los Infocentros. Recordemos que esta muestra representa el 20 % del universo.

El informe de marzo de 2004 (Datanalysis: 2004), afirma que el estrato que más se conecta es el DE, con una edad menor de 49 años. (recordemos que en Venezuela este estrato se define como aquel que recibe entre 440 y 1309 \$ al mes). Hoy, esa cifra ha crecido como ya lo señalamos anteriormente.

Un dato interesante que destaca el Informe de Datanalysis del primer semestre de 2004 es el hecho de que los usuarios están migrando del correo electrónico a la mensajería instantánea, lo que merece estudios más puntuales.

### **Antecedentes Históricos**

En América Latina es de relativa reciente data la puesta en marcha- por parte del Estado- de Proyectos masivos de acceso a la tecnología, en especial de Internet los cuales tienen como objetivo, implícito o explícito

mejorar la inclusión social de sus nacionales. La gran mayoría comenzó de finales de siglo XX y a principios de este.

En 1999 se crea la Red Latinoamericana Somos Telecentros, impulsada por las Fundación Chaquisnet (Ecuador) y el CIID (Canadá) Del intercambio de experiencias en esta red se produjo el documento *Telecentros... ¿Para qué?* (Gómez: 2003) donde se hace una síntesis de las lecciones más importantes aprendidas por estos telecentros comunitarios. Allí señalan como no existen modelos universales, sino experiencias hechas a la medida, a la cultura local y a las necesidades de las comunidades. Afirma que no son un fin en sí mismo, operan en el ámbito local y ayudan a solucionar problemas concretos, incidiendo en las agendas nacionales de conectividad y en la formulación de políticas públicas. Todos enfrentan el desafío de ser autosostenibles.

De igual modo, agrega, es necesario diseñar estrategias para atender a cada usuario con igualdad de oportunidades, superando la inequidad de género. El uso con sentido y la apropiación social de esta herramienta, fortalecen la auto estima y la confianza de las comunidades. El monitoreo y la evaluación permiten aprender a mejorar la acción de los telecentros y, finalmente, la conectividad es importante, pero no suficiente. Es el trabajo con las comunidades lo que los fortalece.

En 1998 había menos de 50 telecentros en la región. A finales de 2002 se estimaban más de 6500, sin contar cibercafés. Hoy, dos años después, deber ser muchos más. Este crecimiento se debe en gran parte, afirma

Gómez al afán de creación de centros de acceso público a Internet como parte de programas nacionales de conectividad.

Efectivamente, a finales del siglo XX y comienzos del XXI, los gobiernos de Latinoamérica anunciaron planes de conectividad masiva, tales como: Infocentros (El Salvador y Venezuela), Compartel (Colombia) Huascarán (Perú) Costarricense. Com, E- México, Centros Tecnológicos Comunitarios (Argentina) el Programa Sociedad de la Información (PSI) en Brasil, red de Infocentros en Chile y Telecentros Polivalentes (Ecuador)

La experiencia adquirida por los telecentros comunitarios, impulsados por organizaciones de la sociedad civil y desde una perspectiva social, no tecnológica – los telecentros de la primera ola, llamados así por algunos investigadores- ofrecen oportunidades únicas para no repetir los errores ya cometidos y aprender de las lecciones y logros alcanzados. Si no aprovechan estas experiencias los telecentros de la segunda ola, los de los planes masivos de conectividad impulsados por los gobiernos, estarán condenados a repetir los errores del pasado, desaprovechando la oportunidad de contribuir de manera decisiva al desarrollo humano en la región.

### **Ámbito Venezolano**

En Venezuela, son pocos los análisis que se han hecho de los Infocentros, salvo la realizado por Irene Plaz en el año 2002 en diversos Infocentros caraqueños con alumnos de la UCV, el desarrollado por Azael Barrera, también en ese año, como una “Evaluación de gestión y



propuesta de sustentabilidad de los Infocentros del CNTI de Ministerio de Ciencia y Tecnología” y la “Evaluación de Impacto de los Infocentros en Venezuela” realizado por el IDC Venezuela, patrocinado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en el año 2003.

El trabajo de Azael Barrera, tuvo como uno de sus objetivos la evaluación de la gestión de los servicios y analizar los problemas de sustentabilidad, de Para este autor “la sustentabilidad de un centro comunitario como los Infocentros depende no solo de la parte financiera sino también de su apropiación social y comunitaria. El señaló la necesidad de que exista una mayor vinculación entre si y con la comunidad poniendo en marcha todos los mecanismos a su alcance” (Barrera: 2002)

El estudio sobre la Evaluación de Impacto de los Infocentros en Venezuela (IDC: 2003), afirma que los Infocentros tienen una buena aceptación en las comunidades, lo cual es significativo si se toma en cuenta el hecho de que se ha logrado en un período de dos años. Los resultados indican el alto grado de aceptación de los Infocentros en las comunidades, con beneficios que generan cambios educativos, culturales, económicos, tecnológicos y políticos, que se traducen en un gran impacto social.

En el aspecto educativo, se incentiva el aprendizaje masivo de herramientas tecnológicas y del uso de Internet, lo cual trae como consecuencia la aceleración del proceso de investigación, la creación y la

realización de tareas más complejas, con apoyo de la información publicada en la WWW.

Este impacto también se refleja en las exigencias de los usuarios, que pasaron de la noción abstracta del Internet al conocimiento práctico del uso del mismo, como una herramienta de conectividad y de conocimiento, que los prepara e incorpora a la Sociedad de Información, para enfrentar los cambios acelerados que vive el mundo y mejorar la calidad de vida.

En el aspecto cultural engloba los cambios de actitudes que influyen en la visión y el desempeño de los individuos. Esto se manifiesta en un incremento en el nivel de conciencia en relación con el uso de las tecnologías para el beneficio personal y/o para el desarrollo de la comunidad.

En el aspecto político el impacto más representativo lo recibe el gobierno, puesto que la población percibe los Infocentros como un acierto de la administración actual, ya que aporta elementos de desarrollo a la comunidad.

Es importante destacar que el proyecto ha penetrado en los lugares más recónditos de la geografía nacional.

### **Una prueba piloto**

En junio de 2003 realicé una prueba piloto como parte de la tesis de postgrado que adelanto. La muestra consistió en entrevistar a 30

usuarios de 3 centros, de los 11 que existían en el estado para ese momento (un 30 %) escogidos mediante una muestra probabilística, utilizando el procedimiento de la tómbola, para lo cual se tomó como referencia las horas 7/8 de funcionamiento diaria.

Estos resultados me permitieron caracterizar de manera preliminar a los usuarios de estos Infocentros como; un adolescente, de sexo masculino, soltero, estudiante de educación básica o diversificada, residente del municipio San Francisco, quien necesita menos de una hora para llegar al Info. Conoció al Infocentro por medio de un amigo. Usan a Internet desde hace más de un año y lo aprendieron a usar por cuenta propia. No tiene computadora, la aprendió a usar en el Infocentro, tampoco tiene conexión a Internet en su casa.

La mayoría no visita otros centros de conexión, llámese cibercafé o Infocentros y usa Internet desde que vienen al Infocentro. Las actividades dominantes son: los trabajos escolares, comunicación con familiares y lectura de noticias.

Así mismo, la frecuencia de uso de los Infocentros, por parte del usuario promedio, es de tipo semanal, conectándose la media hora establecida. El usuario tipo de estos centros, aprendió a usar la computadora e Internet en el Infocentro. No usa con frecuencia el escáner ni la impresora. La navegación por el ciberespacio es la actividad dominante, seguido del envío y recepción de correo. El servidor más usado es Hotmail. Suelen comunicarse con amigos, que mayoritariamente viven en el exterior. No participa en foros ni en listas de discusión.

De igual modo, afirman no tener problemas para usar Internet. No ha oído nunca hablar de SW libre. Los contenidos que más buscan son los educativos, recreativos y noticiosos. Los sitios que más visitan son las páginas de Google, Hotmail y Yahoo. Por supuesto, Google es el buscador más demandado y no suelen usar traductores. Consiguen con facilidad la información que necesitan y no tienen página web. Este usuario promedio no ha aprendido a abrir una dirección de correo, razón por la cual, la mayoría no posee dirección electrónica. Sin haberlo recogido en el instrumento, pude constatar esta realidad durante mis observaciones.

Para este usuario tipo, los Infocentros son un centro de Información al servicio de la comunidad. Consideran como bueno el ambiente de trabajo, los equipos, el local, el conocimiento y el trato de los anfitriones, las normas y procedimientos, el SW, los servicios y el costo de los mismos, la ubicación, el horario y los días de funcionamiento. Hay cierto descontento con la conectividad, señalan que es muy lenta, que efectivamente lo es. Mayoritariamente está en desacuerdo con cobrar la conectividad, sin embargo, es significativo que un 40 % sí esté de acuerdo con ello, si eso garantiza mejoras en el servicio. La mayoría no conoce el portal Infocentros.gov.

Para los usuarios de estos Infocentros, la comunidad a la cual están destinado sus servicios es a la educativa, la otra "comunidad", opinan los encuestados, no tiene nada que ver con el centro de navegación, por ello, el Infocentro es usado fundamentalmente como biblioteca para hacer los trabajos escolares y académicos.

La participación en listas de discusión o grupos de correos es casi inexistente, de allí que la producción de contenidos por parte de los usuarios sea inexistente. Esto, unido a que un gran % no sabe abrir un correo, evidencia una interactividad casi nula.

El decreto 825 es el gran desconocido, no obstante la importancia de su contenido. Debe hacerse una campaña de divulgación que lo incluya y creo que debería estar señalado en todos los Infocentros, para que los usuarios sepan que es un derecho de los venezolanos, en especial los de menores recursos.

Finalmente, el usuario promedio recomienda para mejorar la gestión del Infocentro, establecer un horario más flexible, instalar más computadoras y mejorar la conectividad.

Para la gran mayoría de los ellos Infocentros es sinónimo de Internet.

### **A modo de conclusión**

Los datos recopilados y la prueba piloto realizada me permiten llegar a algunas conclusiones en cuanto a la inserción de Venezuela y de manera particular, de este estado, en la llamada Sociedad de la Información, por ello afirmo que: **Los Infocentros han hecho más equitativo el acceso a las Nuevas tecnologías, en especial de Internet, facilitando una mayor inclusión social por parte de los sectores de menores recursos, lo cual está acorde con la misión para lo cual fueron creados.**

Sin embargo, los Infocentros tal como se han desempeñado hasta ahora, no han estimulado la apropiación social de la tecnología ya que su relación con la comunidad es más bien escasa, aunque esto ha comenzado a cambiar, pero de manera muy paulatina. La labor educativa es casi inexistente, más sujeta a la iniciativa de los operadores que a un esfuerzo consciente y sistemático de los Infocentros por educar a los usuarios, de manera que la gran masa de información que manejan la puedan convertir en conocimientos útiles.

Para que el proceso de una mayor acceso a las nuevas tecnologías, como un mecanismo de Inclusión social sea algo más que un esfuerzo, sea un proceso más completo e integrador, es necesario profundizar en la implantación del modelo de gestión de los Infocentros, denominado Gerencia del Conocimiento, donde la comunidad es el eje fundamental, así como realizar estudios de impacto del mismo para conocer su pertinencia y validez.

### **Algunas recomendaciones**

Frente a estos programas y propuestas es necesario destacar que el beneficio no se encuentra en las TIC *per se*, sino en su potencial para crear poderosas redes institucionales, políticas, económicas y sociales al mejorar la comunicación y el intercambio de información.

En Venezuela el acceso a las TIC es un derecho consagrado en la Constitución Bolivariana de Venezuela, en los Planes de Desarrollo de las Telecomunicaciones, mediante el decreto 825, pero aún no se ha

reflejado en una política nacional de amplia cobertura. Para que esto ocurra, es necesario que los programas y proyectos del área, contemplen el desarrollo tanto de la infraestructura (acceso y uso) como el estrato cultural (apropiación). Esto debe reflejarse en el diseño de los materiales digitales y en la gestión de usos (PNUD: 2002)

De igual modo, el informe del PNUD destaca que “ en relación con la democratización del acceso, las experiencias de los Infocentros indican el potencial de este instrumento, que puede ser utilizado, por ejemplo, para capacitar a las mujeres en un centro penitenciario, proteger a las víctimas de delitos, conectar a los estudiantes y los médicos en la selva amazónica o realizar cursos de educación a distancia para maestros” pero también se han presentados problemas de sostenibilidad, tanto financieros como de desarrollo de contenidos que aseguren su sostenibilidad social (PNUD: 2002)

El proceso es complejo, puesto que el acceso a la infraestructura es solo una parte del problema, donde un elemento importante del mismo es la infraestructura institucional que haga posible su gestión sustentable, la existencia de contenidos locales y la capacitación, tanto de los que operan el servicio como de los usuarios para que la inclusión sea algo más que un esfuerzo, sea una realidad.

## Referencias

**Barrera, Azael** (2002) Evaluación de gestión y propuesta de sustentabilidad

De los Infocentros de la república Bolivariana de Venezuela. *UNESCO*.  
Disponible en [WWW.tele-centros.org/](http://WWW.tele-centros.org/)

**Bossio, Jorge** (S/F) Estudios sobre las Cabinas de Internet en el Perú.  
Documento en línea. Disponible en [yachay.com.pe/ especiales/ cabinas](http://yachay.com.pe/especiales/cabinas).  
Bajado de la red en septiembre de 2002.

**Buvinic, Mayra** (2003) Inclusión social en América Latina y el Caribe; experiencias y lecciones (borrador de trabajo) BID. Marzo 2003.  
disponible en el sitio [WWW.Bid.org](http://WWW.Bid.org).

CONATEL (2004) (2005) Indicadores. Documento en línea. Disponible en [www.Conatel.gov.ve](http://www.Conatel.gov.ve).



**Datanálisis; Cámara Venezolana de Comercio Electrónico - Cavecom-e-**. (2002-2003) y (2004) Estudio "Indicadores de penetración y uso de Internet en Venezuela". Documento en línea. Disponible en [www.datanalisis.com](http://www.datanalisis.com).

**Davidziuk, María Alejandra** (2002) Las Tic como instrumento de inclusión comunitaria y desarrollo social. El caso del proyecto CTC. Tesina de grado. Inédita. Universidad de Buenos Aires (UBA). Argentina. Disponible en [WWW.tele-centros.org/](http://WWW.tele-centros.org/)

**Fernández, Ana M.** (2000) Las cabinas públicas de Internet en Perú. Universidad Tecnológica de Delft. Disponible en [WWW.tele-centros.org/](http://WWW.tele-centros.org/)

**Gómez. R, Delgadillo. K, Stoll. K** (2002) Telecentros... ¿Para qué? Fundación Chasquinet y PAN Américas. Disponible en [www.idrc.ca/pan](http://www.idrc.ca/pan)

**Gumucio, Alfonso** (2001) Haciendo olas. Fundación Rockefeller. Impreso en Bolivia.

**IDC**, Evaluación e Impacto de los Infocentros en Venezuela (2003) 258 páginas. Consultado en agosto de 2003 en [WWW.infocentros.gov.ve](http://WWW.infocentros.gov.ve)

**Martínez, Juliana y el equipo de Fundación Acceso** (2001) ¿Contribuye la Internet a realizar las aspiraciones de equidad de

organizaciones de la Sociedad Civil? Disponible en [www.democraciadigital.org/particip/art/](http://www.democraciadigital.org/particip/art/)

**Ministerio de Ciencia y Tecnología** (2004) Modelo de Gestión Programa Infocentro. Mayo 2004. Disponible en [ww.infocentros.gov.ve](http://ww.infocentros.gov.ve)

**Ministerio de Ciencia y Tecnología** (2000) Plan Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (PlanTIC). Documento en línea. Disponible en [www.mct.gov.ve](http://www.mct.gov.ve). Consultado el 12-10-2002

**Ministerio de Ciencia y tecnología** (2000) Proyecto Infocentros. Documento en línea. Disponible en [www.mct.gov.ve](http://www.mct.gov.ve). Consultado y reproducido el 12-1-2002.

**Ministerio de Ciencia y tecnología** (2000) Programa de Infocentros. Gerencia Social del Conocimiento. Borrador. S/f Documento en línea. Disponible en [www.infocentro.gov.ve](http://www.infocentro.gov.ve). Consultado el 12-10-04.

**Ministerio de Ciencia y tecnología** (2005) Red Social y Tecnología: Gerencia de Red social del conocimiento. Marzo 2005. Documento en línea. Disponible en [www.infocentro.gov.ve](http://www.infocentro.gov.ve). Consultado el 18-6-2005.

**Mística** (2002). Trabajando la Internet con una visión social. Documento colectivo de la Comunidad Virtual Mística para el proyecto Olística. Documento en línea. Disponible en [www.funredes.org/mistica](http://www.funredes.org/mistica)

**Muro, Fernando** (2003) Infocentros Iniciativa para la Democratización del Acceso a Internet. CNTI. Disponible en [www.infocentros.gov](http://www.infocentros.gov).

**PNUD** (2002) Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio del desarrollo. Impreso en Venezuela.

**Proenza, Francisco** (2003) La sustentabilidad de los telecentros. Mitos y oportunidades. FAO. Disponible en [WWW.aat-ar.org](http://WWW.aat-ar.org)

**Proenza, Francisco** (2002) e-para todo: Una estrategia para la reducción de la pobreza en la era de la información. Fao. Disponible en [WWW.aat-ar.org](http://WWW.aat-ar.org)

**Programa Nacional de Infocentros de Chile** (2002) Evaluación del Estado de situación y caracterización de la red nacional de Infocentros. Chile. Disponible en [WWW.tele-centros.org/](http://WWW.tele-centros.org/)

**Robles Garay, Oscar** (1999) Evolución de Internet en América Latina y el Caribe. Simposio Latinoamericano y del Caribe: las Tecnologías de la Información y la sociedad. Aguas Calientes. México. Disponible en [WWW.tele-centros.org/](http://WWW.tele-centros.org/)

**Scott, Robinson** (2001) El jardín de los Senderos Digitales: Caminos que se bifurcan. IV taller latinoamericano de Internet Mérida. Venezuela. Mayo 2001. Conferencia Inaugural.

