

**COMUNICACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y NUEVAS ASOCIACIONES EN LA ACCIÓN  
COLECTIVA**

**INFORME FINAL PRESENTADO  
POR: UCA SILVA**

**A.: OXFAM GRAN BRETAÑA**

**DICIEMBRE, SANTIAGO, 2004**

## INDICE

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVOS
  - Objetivo Central
  - Objetivo específico
3. METODOLOGÍA
  - Selección de entrevistados
  - Identificación de organizaciones
4. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES
  - 4.1 La asociatividad
  - 4.2 Las tecnologías de información y comunicación
  - 4.3 Las políticas publicas de las TICs
  - 4.4 Las Empresas
  - 4.5 Las Organizaciones de la Sociedad Civil
  - 4.6 La responsabilidad social
5. LOS ESCENARIOS DE LAS NUEVAS ASOCIATIVIDADES
  - 5.1 El Estado
    - La Agenda Digital
    - La coordinadora
    - La campaña de infoalfabetización
    - El Portal ciudadano
    - Encuentro Chile Digital
  - 5.2 Las Empresas
  - 5.3 Las Organizaciones de la Sociedad Civil
- 6.

## **PRESENTACIÓN**

En este documento se presenta los resultados de la investigación “Tecnologías de información y comunicación: nuevas asociatividades en la acción colectiva”. La motivación que generó este estudio ha sido conocer más profundamente los nuevos panoramas y escenarios que se están construyendo debido a la instalación de las tecnologías de información y comunicación (TICs) en el ámbito nacional. Las TICs han sido asumidas con fuerza en nuestro país y han estado instaladas un periodo sobre el cual ya se puede observar ciertas tendencias. Cuando se habla de tecnologías de información y comunicación, se están mencionando instrumentos tecnológicos que se expresan e impactan en diversas dimensiones, pero desde los intereses desde este estudio nos centramos en su dimensión comunicacional. Cuando nos referimos a esta dimensión estamos pensando en las posibilidades de interrelacionarnos, poner cosas en forma común, compartir sentidos, manejar las posibilidades de comprender los sistemas simbólicos que nos ofrecen las TICs tal como es la información. En este sentido, este estudio se refiere a las posibilidades de asociatividad que generan las TICs en la sociedad en Chile. Asociatividad entendida como el vínculo voluntario entre los tres sectores que consideramos determinante en el campo social: Estado, Empresa y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Esta investigación fue motivada por numerosas interrogantes de estos nuevos escenarios. Tales como, conocer y evaluar cómo las nuevas tecnologías están siendo utilizadas como un nuevo campo que ha permitido reproducir y reforzar las propuestas de cambio social. Saber que forma están tomando estas nuevas asociatividades, si están ofreciendo (o no) un nuevo sentido a la participación y el empoderamiento de la ciudadanía; si perciben y transforman a las TICs en instrumentos útiles para el desarrollo. Esto implica, conocer de que forma, las TICs están constituyéndose como herramientas de integración y participación social para los distintos actores que necesitan generar resonancia en su trabajo dirigido hacia la ciudadanía y tener impacto en la sociedad.

## 1. ANTECEDENTES

La explosión de lo comunicacional es expresión de las nuevas condiciones en que las sociedades están operando e interrelacionándose. El desarrollo de las industrias de información, de los medios de comunicación y de las nuevas tecnologías de esta área, se ha transformado en uno de los fenómenos más significativos en el ámbito de las relaciones sociales, acelerando y cambiando rápidamente las formas colectivas de informarse, comunicarse y vivir.

Actualmente, sería difícil entender las estructuras o el funcionamiento de las sociedades si no se parte del hecho que se hallan constituidas como redes de intercambio de productos, servicios, ideas, símbolos e imágenes. Por esto hoy se reconoce a los fenómenos comunicacionales como fenómenos transversales. Esto significa que están presentes en todos los sectores de actividad, abarcando la economía, la política, la cultura y la gestión de las instituciones y de la sociedad.

Desde esta confirmación, las comunicaciones se han transformado en un concepto trans - disciplinario, de alguna forma todo tiene que ver con esta dimensión. Son las comunicaciones las que proponen nuevas formas de circulación de información, construcción de conocimiento, de participación y distintas posibilidades de asociación.

Este contexto, denominado por Manuel Castell como la Sociedad de la Información, se encuentra en un proceso de construcción permanente. Este concepto indica la emergencia de una nueva estructura y dinámica social en la cual la información y el conocimiento son los insumos fundamentales en un proceso donde las tecnologías de información y comunicación (TICs) son protagonistas y mediadores omnipresentes<sup>1</sup>. Se establece así un nuevo paradigma tecnológico y social que establece tendencias a nivel global, y en el cual se generan nuevas relaciones sociales, políticas, económicas y culturales.

En este panorama, las TICs abren insospechados espacios de interacción coordinación y desarrollo, por lo tanto establecen también nuevos desafíos en los terrenos del conocimiento y reflexión. **Por lo cual, hemos definimos como el propósito central de esta investigación el generar información sobre la incidencia de las TICs en la construcción de nuevas relaciones y vínculos en la gestión de las organizaciones e instituciones sociales.**

---

<sup>1</sup> Manuel Castell, La era de la información.

### **Transformaciones de la acción colectiva**

Consideramos que la implementación de las TICs permite repensar las posibilidades de nuevos y creativos esfuerzos para la democratización de las alianzas sociales. En el proceso de instalación de las TICs se identifican ciertos actores centrales tradicionales, que por su lugar en la conformación jerárquica social, generan, hacen circular discursos y difunden ampliamente sus lógicas e ideologías con relación a la implementación de estas. Tal es el caso del Estado y la Empresa los cuales hasta este momento han centralizado la organización e implementación de las TICs no sólo en sus dimensiones económicas sino también en su dimensión simbólica. En esta propuesta se piensa en las Organizaciones de la Sociedad Civil, OSC, como un tercer sector representante de una alternativa para promover la diversidad de discursos y la integración de la ciudadanía en el concierto social.

En estos momentos, se presenta una tendencia hacia reconocimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil -organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organizaciones locales, grupos de profesionales, voluntariados y otros grupos con compromiso social- como importantes actores con relación a las temáticas sociales. Estas organizaciones han demostrado que pueden desarrollar servicios, y organizar comunidades para resolver problemas mucho más efectiva y eficientemente que otras agencias. Sin embargo en relación a incorporar en su gestión el desarrollo de las comunicaciones, específicamente de las TICs, las organizaciones tradicionales de la sociedad civil (ONG) han tenido poca relevancia.

Actualmente, han surgido una serie nuevas organizaciones sociales que enfrentan de una manera diferente el reciente contexto social-comunicacional, dando cuenta de nuevos colectivos que presentan otras voluntades para la práctica de la acción social.

El panorama social se ha modificado y en él encontramos distintos tipos de organizaciones. La fragmentación de intereses y comunidades se refleja en las estructuras diferenciadas de las organizaciones sociales y como estas se relacionan con distintos beneficiarios y sectores de la ciudadanía. Dentro de ellos podemos identificar la participación de fundaciones empresariales, agrupaciones de solidaridad, voluntariado, organizaciones de base y agrupaciones profesionales. Sostenemos que son estas nuevas formas de participación las que modifican el panorama social político de país y representa escenarios propicios para las alianzas. Transformando los antiguos gatilladores de participación relacionados principalmente con la exclusión económica e incorporando nuevas expresiones que responden a grupos interesados de tener presencia en lo social

Estas nuevas organizaciones también proponen renovadas formas de trabajo y no necesariamente asumen las lógicas tradicionales de intervención hacia los sectores discriminados. Las acciones colectivas de estas “nuevas organizaciones sociales” no sólo promueven distintas temáticas sino que proponen modificaciones y

articulaciones con sectores sociales, tales como el Estado y el Mercado con lo cual su trabajo adquiere nuevos significados y estrategias con relación al cambio social y a la participación ciudadana.

Así, vemos que se genera un círculo virtuoso en el cual hay un emergente sector de la organización civil que tiene renovadas relaciones con los sectores privados y que ha establecido nuevas alianzas en torno a las temáticas de las TICs. También, en estas uniones hay una refrescante acción desde Estado hacia las nuevas Organizaciones de la Sociedad Civil y hacia el sector privado. Al mismo tiempo podemos percibir el interés y una nueva disposición del sector privado ha establecer relaciones con Estado y nuevas Organizaciones de la Sociedad Civil motivados por las temáticas de las TICs.

**Por lo tanto, la triada, Estado, Empresa y Organizaciones de la Sociedad Civil, empiezan a desarrollar diferentes estrategias e interés por estar conectados. Aunque, cada uno de estos sectores responde a lógicas, culturas e intereses diversos que los ha mantenido separados, pensamos que la implementación de las TICs ofrece una posibilidad para un nuevo tipo de desarrollo, para cada una de estas partes en particular y al mismo tiempo la convergencia y a la asociatividad entre ellas.**

Suponemos que el Estado, la Empresa y las Organizaciones de la Sociedad Civil, empiezan a desarrollar, de diferentes formas, una preocupación por “estar conectados”. Aún explorando al ensayo y error, cada uno, en la medida de sus intereses y recursos, comprender las tecnologías de información y comunicación como escenarios de su existencia y acción sobre el mundo.

En este sentido eje central que promueve este proyecto es la posibilidad de generar conocimiento sobre el efecto de las tecnologías de información y comunicación sobre las nuevas formas vinculares entre los diversos sectores que conforman la sociedad.

Final y centralmente, se promueve en este estudio el construir conocimiento y generar una reflexión sobre el tema de la responsabilidad social en estas nuevas articulaciones en torno a las TICs. La Responsabilidad Social es un concepto que nos ayuda a tomar conciencia y construir sensibilidades en torno a los efectos e impactos que el trabajo de ciertas organizaciones o instituciones tienen sobre otros grupos sociales. En este sentido es un enfoque útil e complementario para la comprensión de las transformaciones a las cuales nos hemos referido. Brunner nos señala que, “las Empresas de la industria de la información y comunicación están sujetas a la ética común de los negocios. Pero, además deben aceptar reglas y valores que son propios de las comunidades, de la cultura local y global y de la naturaleza simbólica de su producción y los servicios que prestan (J.J. Brunner, 2002)<sup>2</sup>. Como nos dice este autor, en relación a la temática de las TICs, en el terreno de las TICs nos adentramos en un espacio particular de expresión, el cultural-simbólico. Por otra

---

<sup>2</sup> J.J. Brunner en Empresas doblemente responsables. En Revista Prohumana N°9 Marzo 2002, Santiago.

parte son las Organizaciones de la Sociedad Civil, en sus tradicionales y nuevas expresiones que tienen un rol protagónico en la promoción y fortalecimiento para que nuevos sectores y problemáticas asuman una cultura de Responsabilidad Social en Chile.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo Central**

Central en esta investigación es generar información sobre el desarrollo de las TICs como una nueva área de trabajo en las nuevas expresiones de asociatividad de las Organizaciones de la Sociedad Civil y su articulación con otros sectores de la sociedad: Empresa y Estado.

### **Objetivos específicos**

- Generar información sobre el rol de las TICs en las diversas alianzas que establecen el Estado, la Empresa y las nuevas Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Generar información sobre nuevas propuestas conceptuales de articulación entre los distintos sectores de la sociedad.
- Generar información sobre cada uno de los actores que promueven estas nuevas formas de asociatividades.
- Generar información sobre como se asume el concepto de Responsabilidad Social con relación a las TICs y en cada uno de los actores sociales que integran esta investigación
- Generar información sobre las diversas propuestas que estos proyectos asumen con relación a la ciudadanía y su posible empoderamiento y participación social.

### **En este marco la investigación ha intentado responder las siguientes preguntas**

- De que forma la comunicación y específicamente las tecnologías de información y comunicación han promovido y cooperado para la articulación entre los distintos sectores de la sociedad: Organizaciones de la Sociedad Civil, Mercado y Estado.
- Cuales son las características, especialmente comunicacionales, de las nuevas asociatividades de la sociedad civil, que diferencias dan cuenta con relación a las organizaciones no gubernamentales, tanto en si mismas como en la articulación que establecen con los otros sectores dominantes de la sociedad: sector privado y Estado.
- De que forma se ha desarrollado la alianza entre estos sectores, con que énfasis, a través de que temáticas, recursos, apoyos y con cuales acciones futuras.

- Como estos proyectos conjuntos impactan en las áreas de acceso, conectividad, empoderamiento y participación ciudadana. Que dimensiones de la ciudadanía fortalece y de que forma. O sea, como estos proyectos han asegurado o no el proceso de democratización a través de la búsqueda de reconocimiento social y el ejercicio de la defensa de los derechos ciudadanos a través de la promoción de las tecnologías de información y comunicación.
- De que forma, en estas articulaciones, se incorpora el concepto de Responsabilidad Social y como a través de este se accionan cambios y transformaciones sociales.
- Cuales son las acciones y otros actores sociales que están apoyando esta área de trabajo: grupos internacionales, donantes, etc.



### **3. METODOLOGÍA**

Este es un estudio exploratorio, que se sostiene en un enfoque cualitativo, respondiendo así, a las necesidades de conocer principalmente prácticas. La fuente mas importante de información la constituye las entrevistas a los informantes calificados pertenecientes a las diversas instituciones y organizaciones seleccionadas. Se realizaron 23 entrevistas a representantes de los tres sectores: Estado, Empresas y Organizaciones de la Sociedad Civi.

Se complementó esta la información con una revisión y análisis de información secundaria, específicamente con una revisión bibliográfica sobre los principales temas relacionados a la investigación

Finalmente se realizaron dos conversaciones colectivas, tipo seminario. En ellas se presentaron las principales tendencias que daba cuenta el análisis de los discursos de las entrevistas. Los objetivos de estas reuniones, además de compartir la información, fueron generar un espacio de convergencia “asociatividad” que permitiera comunicar, compartir y generar más información para el producto final de este estudio.

#### **3.1 Selección de entrevistados**

##### **Del Estado**

Se consideraran ministerios o proyectos de dependencias del Estado que hayan establecido alianzas en torno a la implementación de TICs con sectores de las Organizaciones de la Sociedad Civil y /o con sectores del empresariado. Que hayan participado en ciertos proyectos específicos con otros sectores, o hitos de las nuevas tecnologías que señalaremos mas adelante. Todas la dependencias consideradas integran el Comité de Ministros de Tecnologías de Información y Comunicación.

- Subtel.
- Departamento de Organizaciones Sociales
- Secretaria general de gobierno.
- Fosis.
- Ministerio de Economía
- Ministerio de Educación.

##### **Las Empresas**

Representantes del Mercado se consideraran Empresas que promuevan y/o apoyen proyectos sociales en relación a la implementación de las TICs y para esto hayan establecido alianzas con el Estado y/u Organizaciones de la Sociedad Civil. Las características de las Empresas también son diversas. Las que se reúnen en torno las TICs presentan ciertas particularidades. En la selección de este estudio se pueden

identificar las asociaciones de Empresas, nuevas Empresas consultoras especializadas en el tema de las TICs y las Empresas de la industria de telecomunicaciones. :

Se prestó especial importancia a las acciones que se identifican dentro del contexto de la responsabilidad social.

Se consideraron los siguientes criterios

- Que participaran en acciones y/o proyectos de nuevas tecnologías con cualquiera de los otros sectores
- Que sean especializadas en el área de telecomunicaciones
- Que consideren el concepto de Responsabilidad Social y/afines en su trabajo

Empresas entrevistadas

- Innova
- Ekhos
- Snap
- ACTI Asociación de Empresas de Tecnologías de la información
- Cámara de comercio
- Sofofa
- Telefónica. Mercadis
- Microsoft

### **Las Organizaciones de la Sociedad Civil**

Las Organizaciones de la Sociedad Civil son muy amplias en su conformación, misiones y objetivos, posiciones ideológicas y políticas. Las transformaciones sociales en curso también se manifiestan en la creación y presencia de otras organizaciones que se conforman en torno a nuevos objetivos. A las primeras y antiguas agrupaciones organizaciones que promovían el beneficio social, pasando por las de promoción de cambio social hasta las más nuevas en que convergen organizaciones relacionada a identidades como organizaciones con lógicas empresariales.

En este contexto, destacamos la elección de las organizaciones sociales que promueven los derechos de igualdad social que a su vez sean organizaciones especializadas en proyectos comunicacionales, específicamente sobre Tecnologías de información y comunicación consideramos que este tipo de organización como una entrada particularmente pertinente de evaluar para conocer con mayor exactitud la total potencialidad de la implementación de las TICs dirigida hacia la ciudadanía

Para levantar esta información se entrevistaron a representantes de diversas Organizaciones de la Sociedad Civil. Todas ellas cumplen los siguientes requerimientos:

- Trabajo central y/o relevante en torno a las comunicaciones.
- Desarrollo de proyectos tecnológicos
- Proyectos vinculados, en este campo, con los otros sectores: Estado o Empresa
- Que consideren el concepto de Responsabilidad Social y/o afines en la promoción de su trabajo
- Que respondan a los conceptos de nuevas asociatividad de la sociedad civil

Bajo estos criterios se seleccionaron las siguientes Organizaciones de la Sociedad Civil.

- Pro humana
- País Digital
- Eco
- Universidad de Chile
- La morada
- El encuentro
- Isis
- CDI
- Fundación de la superación de la Pobreza
- Fundación Chile
- Maule Activa

## 4. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

### 4.1 La asociatividad

Según el informe de Desarrollo humano, en Chile 2000 del concepto de asociatividad se refiere a la organización voluntaria, no remunerada de individuos o grupos que establecen un vínculo explícito, con el fin de conseguir un objetivo común. ( Informe de Desarrollo Humano, PNUD 2000)

Para los fines de este estudio, entendemos por nueva asociatividad los nuevos vínculos que se establecen entre distintos agente sociales, entre los cuales se incluyen el Estado, la Empresa privada y nuevas agrupaciones, Organizaciones de la Sociedad Civil que desbordan los modos tradicionales de organizarse. Podemos agregar que la implicancia de relaciones racionales que adopta el concepto de asociatividad, nos acerca a una forma de estructurar vínculos entre extraños que necesitan mayor confianza (DOS; 2000)<sup>3</sup>.

El desarrollo de una sociedad moderna se sustenta en la deseable articulación (y cooperación) armónica de tres sectores, las cuales son: la sociedad política representada por el Estado y el sistema partidario, la sociedad económica-identificada con los agentes del mercado- y la sociedad civil-representada por una pluralidad de asociaciones voluntarias con especificidades y fines propios.<sup>4</sup> La conceptualización contemporánea ha identificado al Estado como el Primer Sector, el mercado como el Segundo Sector y a la sociedad civil como el Tercer Sector.

De acuerdo, al estudio de la DOS, el tercer sector que define como la compleja, diferenciada y múltiple sociedad civil sería el continente del pluralismo asociativo en el que se distinguen: las organizaciones no gubernamentales (ONGs), las asociaciones civiles y comunitarias, las universidades y centros académicos independientes y las Empresas sociales, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la economías de la solidaridad la que reinvierte sus excedentes en fines sociales <sup>5</sup>

Sin embargo, hay una emergente tendencia ha generar asociatividades entre distintos actores sociales, que no necesariamente tienen objetivos, como agrupación, comunes, pero si pueden establecer alianzas y vínculos sobre ciertas áreas de competencia común. Recogiendo la experiencia y el impacto que tiene cada uno de ellos en áreas comunes, pueden promover acciones colectivas y establecer acuerdos orientados hacia un punto focal donde pueden converger sus diversas lógicas de trabajo. Una de las primeras expresiones de

---

<sup>3</sup> Cáceres, V y T. Jeri. Participación y Estado: viejos y nuevos discursos par el Nuevo Trato. División de Organizaciones de Chile. 2000 Santiago.

<sup>4</sup> Gladiz Zurita , Diagnóstico epocal del asocionismo emergente en Chile en Asocianismo emergente en Chile. Estudios y Reflexiones. Ministerio Secretaría General de gobierno. 2001 Santiago

<sup>5</sup> Asocianismo emergente en Chile. Estudios y Reflexiones. DOS

estas formas de asociatividades son asumidas dentro del Concepto de responsabilidad social, al cual veremos con mayor profundidad mas adelante.

Desde el punto de vista de las asociatividades las TICs han generado nuevas formas de hacer políticas, por lo cual también permite nuevos desarrollo para la acción colectiva. Tanto como instrumento que facilita otras formas de acción, como la creación de nuevos actores que se convocan en torno a las TICs. (León, 2000) Frente a este panorama actual, se han establecido nuevas integraciones y la reflexiones conjuntas entre diversos actores sociales. Esto ha sido posible como productos de las nuevas lógicas para la implementación de las nuevas tecnologías las alianzas. Algunas acciones llevadas a cabo dan cuenta de estar acciones colectivas.

## **4.2 Las tecnologías de información y comunicación.**

El Censo de población y vivienda aplicado en Abril de 2002, demuestra que el país ha tenido una gran transformación respecto del acceso de la población a las tecnologías de información. Las cifras dan cuenta que los hogares con acceso a Internet llegaron al 10,2%, transformando a Chile en un líder en materia de acceso a Internet a nivel Latinoamericano, aunque aún estas cifras lo sitúan muy lejos, aproximadamente en el 50% de lo que actualmente ocurre en los países industrializados.

En esta área de desarrollo se han dimensionado dos líneas de estudios e investigación. Una, es la que se ha centrado el sistematizar la información sobre la implementación material de las TICs. Este tipo de estudios, generalmente macros y desarrollados desde los gobierno, informan continuamente sobre los alcances objetivos que se han logrado a través de la implementación de las políticas establecidas en esta área. Así, en Chile desde la información principalmente generada desde el gobierno se puede acceder a amplia fuente de datos que dan cuenta sobre proyectos en el área de educación, sobre cobertura de bandas, la gestión local. a partir de los cuales se afirma que la tendencia dominante es hacia la implementación principalmente instrumental y técnica de herramientas proporcionadas por las TICS. Con esto, algunos autores argumentan que se pierde de vista el potencial de las tecnologías de información y comunicación como un lenguaje y sistema de representaciones que hacen parte de la creación y recreación de la cultura por parte de los ciudadanos. (Cabrera, 2001, Arredondo 2001, Silva 2001)<sup>6</sup>.

Así, se abre otra línea de investigación sobre el tema, que se focaliza en el estudio de los aspectos simbólicos de circulación del capital cultural, abordando las TICs como sistema de distribución de signos y símbolos, en experiencias concretas. Schiavo (2001),<sup>7</sup> toma el concepto de *habitus* de Bourdieu, para desarrollar una

---

<sup>6</sup> Bonilla, M.y Cliche, G., eds. Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe. Quito: Flacso.

<sup>7</sup> Schiavo, E. (2001) "Internet y gestión local: hacia la creación del habitus en el ciudadano". En: Bonilla, Marcelo y Cliche, Gilles, ed

propuesta que tiende a la creación de un nuevo *habitus* en el ciudadano, es decir, de nuevas formas de percibir, actuar y participar en la sociedad a través de un uso innovador de las TICS. En esta perspectiva, se intenta recuperar el potencial de las TICS como sistema de comunicación, de construcción de representaciones, de nuevas formas de aprendizaje y de participación social.

Por otro lado, se ha desarrollado una vertiente de investigación y reflexión sobre las TICS, que las conciben como espacio de reproducción social y de emergencia de nuevas propuestas culturales. Estos estudios enfatizan la tensión entre la lógica dominante de reproducción de usos, visión y órdenes de poder tradicionales a través de la implementación de las TICS, que entrarían en tensión con la emergencia de una nueva forma de representación y construcción de relaciones sociales mediadas por éstas. En esta perspectiva, autores como Arredondo (2001), Finkelievich (2001), y Robinson (2001)<sup>8</sup>, enfatizan las contradicciones que la implementación de proyectos y políticas de las TICS suponen en cuanto a su incorporación como instrumento de apoyo al cambio social. Por lo tanto se entiende que las TICs permiten nuevos actores sociales. Además de nuevas formas de hacer política manifestándose en un distinto desarrollo para la acción colectiva (León;2001) <sup>9</sup>

### **4.3 Las políticas públicas de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile**

El gobierno se puede identificar como el principal actor que ha asumido la conducción del procesos modernizados e integrador de las Tecnologías de Información y Comunicación en la vida nacional. Chile fue el primer país de Latinoamérica que preparó una estrategia de desarrollo digital.

En 1992 como parte de la Reforma educacional el Ministerio de educación de la época impulsa el Programa “Enlaces” de informática y redes digitales para las escuelas subvencionadas de Chile. La red se utiliza para apoyar la implementación de contenidos curriculares, impartir guías de enseñanza y aprendizaje, experiencias educativas replicables y proyectos colaborativos.

#### **El comité interministerial de modernización de gestión pública**

En 1994 se crea el Comité interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado, que inaugura los esfuerzos por introducir las nuevas tecnologías de información tanto al interior del Estado como en la relación con la ciudadanía, un proceso que actualmente se denomina como Gobierno electrónico. También,

---

<sup>8</sup> Bonilla, M.y Cliche, G., eds. Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe. Quito: Flacso.

<sup>9</sup> Leon, O. Et al. 2001. Movimientos sociales en la Red. ALAI. Quito.

en ese periodo se desarrolla la red reuna2, destinada a poner las TICs al servicio del desarrollo de la investigación científica y el conocimiento, conectando diversos Centros académicos y Universidades.

### **Comisión presidencial de nuevas tecnologías de información y comunicación**

A mediados de 1998 se creó la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, la cual presentó, en enero de 1999, el documento “Chile: hacia la Sociedad de la Información”, En este documento quedó definido un enfoque de trabajo, se precisaron objetivos y se propusieron un conjunto de iniciativas a ser implementadas.

Los lineamientos elaborados por esta instancia gubernamental orientaron los siguientes cuatro años del desarrollo de las políticas públicas para las TICs en el país. Esta Comisión se trazó como meta lograr la conexión de todo el país hacia el bicentenario de la Independencia (año 2010). Para lograr este fin se debían enfrentar una serie de desafíos y obstáculos aun vigentes hasta hoy. En este diagnóstico no se contemplaban aspectos relativos a la participación de las organizaciones sociales en el uso y apropiación de las TICs. Los aspectos mencionados son la falta de infraestructura, el débil uso de redes digitales por parte de la población, la brecha digital. Se identificaba la necesidad de incorporar “contenidos nacionales al Internet”.

También, es en el año 2000, con la ascensión del nuevo gobierno, que se le dio un nuevo impulso a la política digital pública, buscando crear un marco institucional que articulase la visión estratégica con las acciones de corto y mediano plazo.

### **Comité de Ministros de Tecnologías de Información y Comunicación.**

En junio del año 2000, mediante Instructivo Presidencial, se creó el Comité de Ministros de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Esta instancia está a cargo de la coordinación y generación de políticas con relación a las TICs y es presidida por el Ministro de economía y energía. Además la integran el Ministro Secretario general de Gobierno, el Ministro de trabajo, Ministro de transporte y telecomunicaciones y el Ministro de educación y un grupo de subsecretarios. El hecho que sea presidido por el Ministro de economía sin duda es una muestra clara del peso que tienen los intereses empresariales y comerciales en Chile, para determinar las orientaciones del desarrollo de las TICs, lo que podría relegar las prioridades sociales y culturales de la Sociedad Civil en éste ámbito. Este comité ha ordenado su actividad en cinco ámbitos: Masificación del Acceso, Formación de RRHH, Gobierno Electrónico, Empresas, y Marco Jurídico. También ha definido liderazgos coordinadores para cada ámbito; y organizado, impulsado y monitoreado grandes iniciativas como la Red Nacional de Infocentros y la Campaña Alfabetización Digital.

En marzo de 2003, el Presidente anunció que el Subsecretario de Economía asumiría el rol de Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación., CIO. Aunque las expectativas se centraban

en la creación de un Ministerio especializado en el área, el haber definido un cargo específico en este campo también ha significado un hito en la evolución del desarrollo de las TICs.

### **La Agenda Digital (2004-2006)**

En ese periodo se creó un Comité Público-Privado orientado a crear una Agenda Digital (AD) para el desarrollo tecnológico del país, entre los años 2004 y 2006. A mediados de abril de 2003 se reunieron por primera vez los miembros del Grupo de Acción Digital (GAD), nombre con el que se bautizó la mesa de trabajo donde confluyeron los sectores que encabezan el desarrollo de la economía digital en Chile. Con base en las propuestas del GAD, y con la participación de más de 180 expertos y directivos públicos y privados, se preparó la Agenda Digital 2004-2006, presentada por el Presidente de la República en marzo de 2004. La Agenda cubre el período 2004-2006 y responde a los lineamientos emanados del Instructivo para el Desarrollo del Gobierno electrónico, del 11 de Mayo de 2001.

Este instructivo llamaba a desarrollar esta política sobre la base de tres ejes:

- El Buen Gobierno: Mejorar el funcionamiento interno y la gestión del aparato estatal.
- Atención al ciudadano: Construir sistema de información hacia el ciudadano, transparentes y accesibles, que le permitan interactuar activamente con el Estado.
- Desarrollo de la democracia: Generar programas que promuevan la participación ciudadana a través de las TICs.

La Agenda contempla la realización de los siguientes proyectos:

- Red de conectividad y de comunicación del Estado
- Sistema de información de compras y contrataciones del Sector público
- Sistema de información para la gestión financiera del Estado
- Programa nacional de infocentros.

Otros proyectos denominados como de “Sectoriales de alto impacto”, responden al segundo eje enunciado en el instructivo presidencial y son los más importantes:

- Sistema integrado de Servicios de atención al trabajador (SISAT)
- Sistema de atención al ciudadano consumidor

Por último, en el Marco del ámbito de desarrollo de la democracia, destaca la implementación de dos sitios del Gobierno; [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl) y [www.presidencia.cl](http://www.presidencia.cl), ambos destinados a abrir espacios de comunicación en la Red, dirigidos a lograr un funcionamiento eficiente en la entrega de información a la ciudadanía. En este ámbito también existe el sitio [www.e-legislación.cl](http://www.e-legislación.cl), a través del cual los ciudadanos pueden conocer las principales leyes y debates al interior de la cámara. Por último, a través del sitio [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) cada institución del Estado presenta a la ciudadanía los resultados de su gestión anual.



Como parte de esta misma Agenda, se realizó un estudio de los diversos Programas de Gobierno existentes, en el cual se comprobó que la mayor parte de los Programas implementados por las distintas instancias corresponden al ámbito del buen Gobierno (165) y la Atención al ciudadano (152) ubicándose en un tercer lugar, los correspondientes al ámbito del desarrollo de la Democracia (118).

De los Programas mencionados, el más relevante en términos del impacto social que conlleva es el Programa nacional de infocentros, a cargo de la SUBTEL, este tiene por objetivo “elaborar y mantener un catastro de los infocentros existentes, destacar y desarrollar la participación ciudadana a través de ellos, evitar la sobreinversión y disminuir los riesgos de proyectos no sustentables”. A Julio de 2002, se registraban 192 iniciativas operando, entre las que se cuentan infocentros y telecentros. Actualmente, existen un 97% de las comunas del país cubiertas por estas instancias.

Este Programa se compone de diversos subprogramas:

- La Red de telecentros comunitarios:
- Programa de reciclaje de computadores
- Proyecto de la Dirección de archivos y Bibliotecas
- Red Enlaces: MINEDUC (Ministerio de educación).

#### **4.5 las organizaciones de la sociedad civil**

En Chile existen actualmente 83.386 formas asociativas, entre las cuales 3790 están orientadas al arte y la cultura, 1.800 son de carácter indígena, 3560 agrupaciones de adultos mayores, 511 de hobbies, 351 de ciencias y tecnología, 212 organizaciones ecológicas, 32 cuyo tema es el SIDA, 27 DD.HH y 5 de minorías sexuales, entre otras<sup>10</sup>. Así, este país presenta una de las mayores cifras de asociatividad en Latinoamérica. Sin embargo algunos estudios señalan que estas agrupaciones se distinguen por su diversidad y que muchas de ellas no tienen un impacto efectivos en los ámbitos que las convocan.

De estas asociatividades se destacan las organizaciones no gubernamentales, las ONGs, reconocidas por sus compromisos políticos y sus trabajos dirigidos hacia la transformación social, a favor de principios como la equidad, la solidaridad y la justicia social.

En Chile, la mayoría de las organizaciones no gubernamentales, se establecieron en la década de los ochenta. En estas casi dos décadas de funcionamiento han demostrado capacidad para resolver problemas sociales y generar conocimiento y servicios, terreno en el cual han sido mucho más eficientes y efectivas que

otras agencias sociales. Estas organizaciones aumentan su importancia relativa en relación con la capacidad que han generado para trabajar en contextos conflictivos y construir capacidades locales destinadas a resolver problemas no asumidos ni por el Mercado ni por el Estado. También, adquieren relevancia en su capacidad de renovar enfoques en su gestión: temáticas sobre SIDA, orientación sexual, género, medio ambiente, han sido adoptadas de manera eficaz por estas organizaciones. A esto se suma la capacidad para incorporar y articular lo internacional a su dimensión local, relación de gran centralidad en la actualidad.

A pesar de la capacidad innovadora que las ONGs han demostrado en varias de sus líneas, su integración al ámbito de las comunicaciones y el desarrollo de las TICS ha sido lenta. El origen de estas dificultades es múltiple. En Chile, muchas de estas organizaciones emergieron bajo la dictadura militar, con sistemas comunicacionales masivos controlados y censurados; por lo tanto, gran parte de su producción se estableció desde lo oculto y en circuitos cerrados. En democracia, esta situación se ha extendido, debido a la concentración de la propiedad de los medios masivos —que implica concentración de poder— y a la relación de antagonismo permanente entre ambos actores, los medios masivos y las organizaciones no gubernamentales.<sup>11</sup>

Por otro lado, sucede que muchas de estas organizaciones han estado demasiado preocupadas por obtener la autonomía económica, privilegiando esta dimensión en su trabajo. Esta lógica "material" define sus procesos de intervención, la mayoría de los cuales también están determinados por sus limitadas posibilidades de financiamiento.

Generalmente, estos financiamientos también privilegian el apoyo a los proyectos que puedan aportar a la superación de desigualdades económicas (Barbero 1987). Desde estas organizaciones, recientemente se ha manifestado un interés por la relevancia de las comunicaciones como generadoras de un nuevo espacio de debate y en su posibilidad de asegurar presencia pública. Desde esta perspectiva, la mayoría de las ONG ha desarrollado pequeñas estrategias para estar en los medios, pero no han ampliado su acción a la búsqueda de nuevas articulaciones con otros actores, como el Estado y la ciudadanía.

En este contexto, destacamos la elección de la organizaciones sociales que promueven los derechos de igualdad social que a su vez sean organizaciones especializadas en proyectos comunicaciones, específicamente sobre Tecnologías de Información y Comunicación. Consideremos que este tipo de organización contiene un vía particularmente pertinente de evaluar para conocer con mayor exactitud la total potencialidad de la implementación de la TICs en la ciudadanía.

---

<sup>10</sup> PNUD; Desarrollo Humano en Chile , 2000

#### 4.4 EMPRESAS

Cuando hablamos de empresariado nos referimos específicamente a sectores de telecomunicaciones, sectores de informática y sectores de microelectrónica. Tanto desde la industria de telecomunicaciones como se las propias asociaciones que han creado en torno a esta área.

Tomamos en consideración tres condiciones.

- que sean Empresas que tengan algún programa o sistema de solidaridad en sugestión
- que hayan participado en la construcción de la Agenda electrónica
- que tengan alguna relación o vínculo con lo trabajo de gobierno desde los proyectos tecnológicos.

Manuel Castell señala que para el desarrollo de la nueva economía basada en competencia y productividad existen tres elementos claves que determinan esta capacidad de innovación tecno-económica. Estos elementos son investigación, innovación en los sistemas de trabajo y la innovación en la cultura o iniciativa empresarial<sup>12</sup>. Todos estos puntos que mencionan se relacionan a la Empresa en red, lo cual significa la relación que las Empresas establecen con los otros. Por su carácter de red permite la inclusión y exclusión simultánea de procesos, de personas y actividades en el conjunto del planeta. Con lo cual aunque no lo señala explícitamente cada uno de estos elementos pueden generar relaciones y alianzas con otros actores o sectores sociales.

Desde este enfoque Castell propone modificar la iniciativa empresarial. Agrega, que si bien en estas alianzas se identifican una serie de elementos que pertenecen a una lógica económica, el mercado también se ve afectado por una serie de elementos subjetivos. La confianza y expectativas son productos importantes, indicadores que las cosas van bien. Cuando hay un quiebre en el desarrollo de la economía, hay un ruptura de confianza y por lo tanto la capacidad de innovación se ha roto. Para recomponer las condiciones hay que recomponer la confianza, la cual tiene que ver con factores psicológicos pero también tiene que ver con factores institucionales y con factores sociales.

Lo que pasa en la economía, lo que pasa en la sociedad y lo que pasa en la tecnología está mediatizado por las instituciones, por la organización de la sociedad y por el valor que da la sociedad a lo económico y tecnológico, por un lado, a lo social y a los ciudadano, por otro.

La crisis económica se convierte en crisis social, en crisis institucional que rompe definitivamente la confianza y acaba con la posibilidad de financiación. En la nueva economía no sirven los antiguos mecanismos para restablecer la confianza y por lo tanto el sistema. Así, la nueva economía necesita mas que nunca un

---

<sup>11</sup> Uca Silva. Reflexiones desde la intervención desde el Género. En El Lado Oscuro de los medios. Isis internacional 2000. Santiago

estabilizador social. Es decir, el mercado necesita ser provisto por instituciones de fuera del mercado para que se restablezca la confianza.

Estas nuevas instituciones Castell las identifica en la sociedad civil y por otra parte en instituciones del sector público. Por parte de la sociedad civil se observa en distintos países la sociedad civil se asiste a una creciente responsabilidad social de las Empresas. La idea de que las Empresas se ocupan de su negocio y de nada más se está terminando, sobre todo de las grandes Empresas. Pero no son programas de caridad, son intentos por ejemplo, de mejorar el sistema de educación, de asegurar mecanismos de integración social a ciertos sectores. Hay una creciente responsabilidad social en las Empresas.

También hay un nuevo papel en los actores sociales, que por un lado aseguran la cohesión social y por otra entran en una dinámica de programas de formación asociados con las Empresas y de políticas responsables que aceptan mecanismos de productividad siempre y cuando este reparto de los beneficios de esa productividad sea equitativo. Pero más allá de lo que ocurre en la sociedad civil, hay también un relanzamiento del Estado de bienestar.

De acuerdo, a Castell, se observa un desarrollo creciente en todos los países de las ONG's, que el denomina **organizaciones neo-gubernamentales** porque en general están subsidiadas y protegidas por distintos niveles del gobierno, lo cual no es problema si los gobiernos son democráticos.

#### 4.6 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el marco de los objetivos de la investigación se ha realizado una búsqueda bibliográfica que de cuenta sobre los distintos enfoques y evolución sobre la temática de Responsabilidad Social. Este concepto emerge hace mas de un siglo, en un principio se vincula esencialmente a la caridad y la acción paternalista de las Empresas de velar por las necesidades de los individuos en desventaja o con menos fortuna (PNUD; Pro humana).

La época de los 60s renuevan el debate sobre este tema, principalmente en Estado Unidos, donde se promueve un mayor involucramiento de la Empresa en la solución de los problemas sociales. El objetivo es lograr una conciliación de los intereses de la Empresa con los fines de la comunidad.

En este sentido Sulmont establece la RSE como “la actitud de la Empresa dispuesta de manera voluntaria y proactiva las obligaciones que contrae con los distintos sectores sociales involucrados en su actividad”<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Manuel Castell “Iniciativa empresarial e integración social”. La Factoría.

<sup>13</sup> Sulmont, D. 2000 La responsabilidad social empresarial en el Perú. Manuscrito. En Responsabilidad Social en Chile . PNUD, Pro-Humana. Santiago.

Desde esta discusión emergen dos tendencias una se relaciona a los efectos secundarios de la actividad empresarial y la otra se refiere al nuevo sentido que adquieren las acciones sociales de la Empresa.

Schvarstein<sup>14</sup> visualiza la necesidad de que las Empresas se transformen en organizaciones inteligentes o sea organizaciones capaces de establecer una acción conjunta y articulada con las organizaciones del Estado y el mundo de la Sociedad civil destinadas a un “acoplamiento “sinérgico” que reconstruya las protecciones sociales resquebrajadas por la políticas neoliberales. No se trata de que las Empresas sustituyan al Estado, sino que el Estado y las OSC salgan fortalecidas por esta articulación.

Los textos, actualmente se encaminan a reconocer, por una parte una toma de conciencia de las Empresas, las cuales entienden que “comunidades pobres se traducen en mercado pobres”<sup>15</sup> y por otra parte se identifica la mirada crítica la observación de la sociedad civil sobre las acciones de las Empresas. La SC desde su rol de consumidor y con el apoyo de desarrollo comunicacional esta comenzando a tener una nueva capacidad de incidir sobre las conductas y prácticas del empresariado

Un estudio de opinión realizado a empresarios y representantes del mundo empresarial de EU en 1998 se identifican tres tendencias que muestran el marco que estos estarían visualizando la RSE.

a) el espíritu empresarial social, los empresarios influyen la realidad social a través de la creación de valores sociales mediante la innovación de los recursos financieros o la creación de las organizaciones que son híbridos de Organizaciones no lucrativas, pero con fines de lucro.

b) La Responsabilidad Empresarial y social; el desarrollo de una sociedad más activa y de una ciudadanía corporativa está exigiendo a la Empresa replantear su rol social, lo que ha demostrado dar mayores posibilidades de comercialización y de ganancias, así de mejoramiento de la imagen frente a la comunidad.

c). La filantropía como capital de especulación social: la filantropía está siendo implementadas por la generación de empresarios jóvenes estimularía al desarrollo de miradas renovadas para la Creación de Capital Social e inversión social.

De esta última modalidad, destaca la denominada “filantropía inversionista”<sup>16</sup>, la cual se diferencia de la filantropía clásica, por su capacidad de generar una acción que involucra una acción de participación social activa y comprometida mas allá de lo financiero ( Davis y Etchart; 2002)

---

<sup>14</sup> Schvarstein L. La inteligencia social de las organizaciones Paidós 2003. Bs. Aires.

<sup>15</sup> Lemaesquier Thierry. Seminario Internacional responsabilidad social Empresarial ¿Hacer o parecer. Ponencias y Presentaciones Santiago 2001 ( representante del PNUD).

<sup>16</sup> Davis, L y N. Etchart. Filantropía inversionista: la oveja negra con piel de lobo. Revista Proposiciones N°34 Ediciones SUR, Octubre 2002. Santiago.

Con relación a este tema se considera el Pacto Global de las Naciones Unidas. Este ha sido uno de los mayores impulsos otorgados al afianzamiento de los vínculos entre la Empresa y la comunidad es las propuestas realizada por el Secretario de las Un, Kofi Annan, de establecer un Pacto global que estipule el compromiso de las Empresas a respetar un conjunto de principios establecidos de común acuerdo entre las Organizaciones de la Sociedad Civil, líderes del mundo laboral y empresarial en el ámbito de los derechos humanos, estándares de trabajo y medio ambientales.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> El pacto global de las Naciones Unidas: Principales Características. Sirkka Korpela. PNUD. Seminario PNUD y Prohumana. Santiago Chile.

## **5. LOS ESCENARIOS PARA CREAR NUEVAS ASOCIATIVIDADES**

En este estudio, se reconoce un contexto, escenario asociativo que permite y favorece incipientes posibilidades de vínculo. Cada uno de los sectores seleccionados representa ciertas características y ha generado ciertos espacios y experiencias que han abierto posibilidades de asociatividad. A continuación presentamos las características concretas que dan cuenta de estos espacios. Como se distingue cada uno de ellos, la percepción que sostienen sobre los otros sectores y de acuerdo a estas condiciones analizar la disponibilidad que presentan para la asociatividad.

### **5.1 El Estado**

El Estado ha jugado un rol importante con relación al desarrollo de las nuevas tecnologías. En este proceso cada vez ha ido generando experiencias y proyectos que integran a los otros sectores relevantes de la sociedad: Empresa y Organizaciones de la Sociedad Civil. Dentro de la amplia gestión de las políticas de gobierno se pueden identificar los siguientes hitos y espacios que se constituyen como los escenarios de vinculación promovidos desde el Gobierno.

#### **La Agenda Digital.**

La Agenda Digital es el resultado de un trabajo iniciado en abril del año 2003 con la constitución del Grupo de Acción Digital, presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado.

El resultado de este esfuerzo es un amplio acuerdo público-privado sobre una estrategia-país, mirando a la celebración del Bicentenario en 2010, y un Plan de Acción para el período 2004- 2006, que contempla 34 iniciativas. (Anexo 2)

El **Grupo de Acción Digital** es el nombre con que se bautizó en abril del año 2003 a la mesa de trabajo presidida por el Subsecretario de Economía y Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información. En ella convergen todos los sectores que están a la cabeza del desarrollo de la economía digital en Chile.

Durante el año 2003 el Grupo de Acción Digital confeccionó la Agenda Digital 2004-2006, para lo cual conformó seis grupos de trabajo, uno por cada ámbito. A saber: Masificación del Acceso; Educación y Capacitación; Estado en Línea, Desarrollo Digital de las Empresas, Desarrollo de la Industria TICS, y Marco Jurídico. En los seis grupos de trabajo, que sesionaron desde abril a diciembre de 2003, trabajaron más de 170 directivos públicos y privados, así como expertos y académicos.

El Grupo de Acción Digital está constituido por 22 representantes <sup>18</sup>de las siguientes instituciones:

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI)
- Asociación de Proveedores de Internet (API)
- Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
- Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
- Dirección de Presupuesto, Ministerio de Hacienda
- Fundación Chile
- Fundación País Digital
- Fundación Todo Chile Enter
- Ministerio de Economía
- Ministerio de Educación
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia
- Poder Legislativo de Chile
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)
- Universidad de Chile

Para el período 2004-2006 se ha establecido un Plan de Acción con 34 iniciativas, agrupadas en seis áreas de acción: acceso; educación y capacitación; gobierno electrónico; Empresas; industria TICS y marco jurídico-normativo. De este conjunto de iniciativas destacan siete prioridades:

**a.- Consolidar la red nacional de Infocentros y cibercafés,** para que millones de chilenas y chilenos accedan a Internet por esta vía. Esto implica asegurar que los 1.300 actuales Infocentros tengan conexión de banda ancha, consolidando una gestión sustentable que les permita convertirse de puntos de acceso a centros de servicios, donde puedan realizarse actividades tales como capacitación y trámites, entre otros.

**b.- Lograr que 900 mil hogares tengan conexión a Internet.** Lo que significa duplicar la tasa de conectividad en la red. Para ello se utilizarán dos caminos. Una coordinación privada para lograr ofertas de conectividad atractivas para hogares de ingresos medios. La adecuación de la regulación en telecomunicaciones –en el contexto de la Ley y de las resoluciones del Tribunal de la Libre Competencia– con el propósito de reducir costos de acceso a Internet, especialmente en banda ancha.

**c.- Lograr que al menos un millón de personas realice cursos de formación en tecnologías digitales.** Esta meta se alcanzará durante el período 2004-2006 y se realizará mediante el aporte de universidades, organismos técnicos de capacitación, la Red Enlaces y el programa de Alfabetización Digital. El propósito

---

<sup>18</sup> Ver representantes en [www.agendadigitla.cl](http://www.agendadigitla.cl)



mínimo es habilitar a las personas para utilizar Internet, en especial para los diversos trámites electrónicos que dispone el sector público. En este contexto, se promoverá la certificación de competencias en TICS.

**d.- Masificar los trámites electrónicos y extender el uso de las TICS en las comunas y en todos los poderes del Estado.** Se darán nuevos pasos hacia la fase transaccional del Gobierno Digital, llegando al menos a 300 trámites disponibles en Internet. También se promoverá la capacidad de respuesta a consultas ciudadanas vía Internet, avanzando hacia una fase más interactiva del Gobierno Electrónico. Al mismo tiempo, el Gobierno apoyará de manera especial el desarrollo digital del Congreso Nacional, del Poder Judicial, de los Municipios y del Sector Salud, con el propósito de que estos utilicen las nuevas tecnologías para incrementar su eficiencia, transparencia y calidad de servicios hacia los ciudadanos.

**e.- Promover la conectividad y los usos avanzados de Internet para 150 mil Empresas.** La meta es que el 100% de las grandes y medianas Empresas tenga conexión dedicada, y el 60% de las pequeñas cuente con acceso a la red. Hacia fines de 2005, al menos un tercio de las 150 mil Empresas efectuarán sus trámites vía Internet y realizarán un comercio electrónico avanzado.

**f.- Promover el surgimiento de una masa crítica de Empresas en tecnologías de información y comunicación.** Se perfeccionará el instrumental de fomento de la I+D y la innovación y se reducirán los costos vía acuerdos de doble tributación, rebaja de aranceles para importación de bienes y eliminación de obstáculos para el desarrollo de las exportaciones de servicios. Este objetivo está particularmente dirigido a las industrias de software y de contenidos, de servicios ofrecidos en plataforma Internet, incluyendo a aquellos servicios electrónicos off-shore para América, Europa y Asia.

**g.- Nuevos avances en la legislación para la sociedad de la información y la economía digital.** Se darán nuevos pasos en materia de protección de la propiedad intelectual, castigo a los delitos informáticos, así como resguardo de los derechos del consumidor en el comercio electrónico.

### **La Coordinadora Nacional de Infocentros.**

La Coordinadora nacional de infocentros nació como consecuencia del mensaje presidencial del 21 de mayo del 2000, el presidente estableció el compromiso de “reformular las políticas de accesos a las nuevas tecnologías de información y comunicación para entrar de lleno al mundo digital”. Este compromiso fue tomado por la Comisión de Ministerios de las nuevas tecnologías de información y comunicación, quien encomendó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, coordinar el programa de Nacional de Infocentros Comunitarios. En esta instancia participan distintas instituciones, pública y privadas, cuyo principal objetivo es buscar sinergia entre las distintas iniciativas de operación de infocentros en el territorio nacional.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)

Del discurso del presidente Ricardo Lagos del 2000 surge un instructivo presidencial para la instalación de infocentros. Les dice a todos los servicios públicos instalen infocentros. La consigna es masificar el acceso, instalar todos los infocentros posibles. Por lo tanto se instalan infocentros de diversas índole y calidad de servicios. Hay lugares que tienen una secretaria y existen otros que son diez computadores, una sala acondicionada, un operador, apoyado por una oficina municipal. En el 2003 se cumple una etapa y sobresalen cuatro programas relacionado a los infocentros.

El objetivo es consolidar las redes de infocentros, independiente de sus características. En estos momentos se habla de un total de 1300 infocentros instalados en el país. La coordinación se ha concretado en un espacio de articulación, identificado como “la mesa de la Subtel”, ahí concurren las instituciones públicas y privadas involucradas en el desarrollo de Infocentros comunitarios. Su propósito es intercambiar información y aprendizajes, monitorear experiencias, optimizar recursos, generar alianzas, desarrollar estudios de temas relacionados con la sustentabilidad, los contenidos y la gestión, entre otros. En la mesa de coordinación del Programa Nacional de Infocentros sobresalen cuatro programas de las siguientes entidades gubernamentales que están implementando iniciativas en el área

- Enlace abierto a la comunidad. Un plan piloto de con 560 escuelas que durante dos horas diarias se abren a la comunidad.
- Fosis-secotec infocentros dedicados a la pequeña o mediana Empresa. Sercotec abre concursos para que organizaciones gremiales y sindicatos que postulen a la organización de infocentros. En la mayoría de los casos se abre en los municipios.
- Instituto nacional de la juventud. INJUV centro de formación juvenil este año llegan a las 120 infocentros. Ellos tienen infocentros destinados a jóvenes fuera del sistema escolar, dirigido a jóvenes entre 28 y 25 años, trabajadores en iniciación laboral. Son jóvenes que no entraron en proyecto Enlace y son los únicos que funcionan con el código libre, con linux.
- DIBAM con el proyecto de biblioredes. Con la donación de fundación Bill y Melinda Gates. Son 700 a 800 infocentros. Este es el segundo proyecto de biblioredes que nace de la colaboración de la Fundación Gate, la primera fue para las bibliotecas en Canadá. Entre 9 y 10 millones de dólares fue el aporte de la fundación, el gobierno aporta el 50%.

Una de las actividades de la coordinación es identificar y señalar las prácticas exitosas para poder replicarles. También la mesa de mesa de coordinación es un referente para las organizaciones que instalan nuevos centros.

### **La campaña de infoalfabetización**

La campaña de infoalfabetización, apoya la masificación de acceso con la tasa de masificación de los infocentros. La campaña tiene como objetivo el lograr que 500. 000 chilenos al 2005 reciban un apresto básico, para que conozcan las herramientas y lo que significa el mundo tecnológico desde una apuesta estratégica .

La planificación de su implementación considera las siguientes tareas.

- Desarrollar una campaña de sensibilización sobre el tema. Desarrollar un sistema de difusión que permita que la gente conozca lo que se está realizando y los pasos que deben seguir para acceder a estos servicios.
- Generar un sistema informático estadístico simple que registre la gestión: cuanta gente se está alfabetizando, quienes son. Se plantea al final de la campaña hacer una evaluación de impacto.
- Trabajar con la Sociedad Civil. Realizar un levantamiento de información sobre lo que están haciendo los privados. En este contexto, los privados son el tercer sector principalmente. Como los principales actores de este sector se identificaron; Maule activa, la Corporación El encuentro, La Fundación para la superación de la pobreza, la Red de la Araucanía de la Universidad de la Frontera, la Fundación de Vida rural y CDI. El trabajo conjunto con ellos sería identificar cual es su público objetivo, su masa crítica, y sus metas anuales de alfabetización e incorporarlos en el proyecto de campaña de alfabetización.

### **El portal ciudadano**

El objetivo principal del Portal Ciudadano de Comunicación es otorgarles a las Organizaciones de la Sociedad Civil un espacio propio que potencie la interactividad y participación de las misma en un comunidad virtual. Desde el gobierno, la intención ha sido que las organizaciones de interés público tengan un mayor desarrollo y ofrecerles servicios. El apoyo no sea sólo económico si no también generar un registro, ofrecerles especialistas para hacer proyectos.

Las organizaciones son auto definitorias. Pueden ser fundaciones o juntas de vecinos, en ambos casos son de interés público porque realizan acciones que afectan a la comunidad y no-solo relacionadas con los asociados sino con la comunidad. Estas organizaciones se definen y acreditan por que lo hacen. Se realiza seguimiento para ver que contrastar lo que reciben del gobierno con las acciones que realizan. Que sea un proceso transparente sobre como se distribuye la plata, para construir una Agenda de trabajo en conjunto y no impuesta por el gobierno

Se convoca a las organizaciones para que se registren. El trabajo es más amplio, se necesita conocer las organizaciones. El objetivo es que tengan la posibilidad de dar información sobre las distintas organizaciones. Para las Organizaciones de la Sociedad Civil grandes y consolidadas esto no es problema, sin embargo para las pequeñas esta una gran oferta.

La comunicación está en los sistemas de Internet, a través de la creación de páginas Web. La idea principal es visibilizar organizaciones, se han destinado tres millones de dólares para esto. A través de Internet los usuarios podrán elegir en lo que deseen participar. Se puede publicar, debatir, trabajar, estudiar, conseguir información. . El tema es asegurar el caudal de instancias y posibilidades de información. La riqueza sería en el mayor número de temas.

### **Encuentro Nacional Chile Digital 2010**

Entre los días 10 y 14 de Noviembre del año 2003, el Coordinador Gubernamental de la Tecnología de Información, CIO, por primera vez convoca a reunirse durante una semana a representantes de la Empresa privada, gobierno, universidades, sociedad civil y comunicadora para reflexionar e intercambiar puntos “ que ayuden a construir un camino de desarrollo del país, por la vía transversal de innovación tecnológica”<sup>20</sup>.

Uno de los objetivos de este encuentro era reflejar la diversidad de visiones políticas, sociales y económicas que aportan a la construcción colectiva de las sociedad de información. La idea era generar un debate pluralista para delinear estrategias en esta área. Otra finalidad de la reunión era producir información que sirvieran de marco para la posición Chile que participaría en la Cumbre mundial de la Sociedad de la Información, convocada por Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, en diciembre de 2003.

El encuentro se planificó alrededor de cinco “anillos temáticos”. Estos fueron :

- Gobernar.
- Aprender
- Acceder y Participar
- Crear y Comunicar
- Innovar, Investigar y emprender.

Convocado por el CIO, las organizaciones mas destacadas de este evento eran las siguientes: Sociedad de fomento Fabril (SOFOFA), Asociación de Empresa de Tecnología de la Información (ACTI) Universidad de Chile, Cámara de Comercio de Santiago (CCS) Fundación País Digital, la ACTI, Universo Comunicaciones (UNICOM), Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM), Universidad Adolfo Ibáñez y Impsat. En esta

---

<sup>20</sup> [www.chiledigital2010.cl](http://www.chiledigital2010.cl)

reunión se desarrollaron mas de 40 paneles, exposiciones y talleres. La producción del evento estuvo a cargo de la agencia de comunicaciones SNAP, acción para el Chile digital.

## **5.2 Las Empresas**

En este estudio se consideran principalmente las Empresas que pertenecen al ámbito de las Telecomunicaciones. También encontramos diversidad en los escenarios que dan cuenta de estas Empresas. En las vinculaciones con el Gobierno participan desde asociatividades empresariales tradicionales que han incorporado en su gestión y acciones la dimensión tecnológica, tal es así como la Cámara de Comercio y/o la SOFOFA hasta nuevas asociatividades empresariales que se han articulado específicamente en torno a las Tecnologías de información..

Prestamos especial atención a la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI, ya que esta ha tenido un rol protagónico en las vinculaciones con el gobierno especialmente en lo que se refiere a la construcción de la Agenda Digital 2004-2006. Esta asociación agrupa a mas de 100 Empresas asociadas que cubren los distintos rubros de las industria de tecnologías de información y comunicaciones en Chile (hardware, sosftware, capacitación, integración de sistemas de internet).

El que esta asociación tenga características de comunidad la transformó como un representante válido frente al gobierno y por lo tanto sus integrantes conformaron el Grupo de Acción Digital que trabajo activamente en las propuesta para las definiciones de las políticas y acciones que incorporaba la Agenda Digital.

La ACTI tuvo presencia de sus integrantes en cada uno de los cinco grupos de trabajo asociados a los ejes de la Agenda Digital. Después de dos meses de trabajo, en Septiembre de 2003, la ACTI presentan 28 propuestas concretas para ser debatidas en la construcción de la Agenda Digital. definición del Chile Digital.

## **5.3 Las Organizaciones de la Sociedad Civil**

Las Organizaciones de la Sociedad Civil son muy amplias en su conformación, misiones y objetivos, posiciones ideológicas y políticas. Si en esa diversidad se encuentra su fortaleza, también se identifican sus debilidades, es esta variedad es la que conlleva las dificultades para conformar ciertas agrupaciones representativas. Si embargo, la evolución que han tenido las organizaciones sociales en los últimos periodos ha generado una diversidad de tipos de agrupaciones entre las cuales algunas presentan una mayor flexibilidad para vincularse y articularse con otro tipo de actores sociales

En este contexto, podemos decir que desde todos los sectores ha disminuido el interés de trabajar con las Organizaciones de la Sociedad Civil, que en realidad dan mas cuenta de movimientos sociales, que no se han modificado en su gestión, ni su forma de relacionarse hacia los otros.

Las transformaciones sociales en curso también se manifiestan en la creación de otras formas de organizarse. O sea organizaciones que se conforman en torno a nuevos objetivos. Se puede así, identificar distintos tipos de OSC de acuerdo a sus distintas etapas. En estos momentos se pueden encontrar agrupaciones que promueven los beneficios sociales solo materiales, movilizándose hacia la promoción de un cambio social radical, hasta organizaciones mas nuevas en que convergen en la defensa de la identidad y el reconocimiento, las cuales conviven con organizaciones con lógicas empresariales.

La importancia que tienen las organizaciones civiles en este momento es que donde ha habido perdida de referencias a niveles de los representación de la política tradicional, las organizaciones civiles emergen como espacios que rescatan las identidades y ofrecen nuevas dimensiones de participación. En ese contexto, las TICs se visualizan como instrumentos que permiten un nuevo accionar a los actores sociales.

### **Organizaciones Sociales Tradicionales**

La manifestación más fuerte de este tipo de organización fue durante los años sesenta y principio de los setenta donde se eliminan y repliegan por la fuerte represión política que son sujetos. Emergen en forma de resistencia e los 80 y pierden su protagonismo en los años 90.

Las organizaciones sociales tradicionales las motivaba principalmente e promover un cambio radical, lo cual significa una transformación total de las condiciones políticas, económicas y sociales del sistema. La desigualdad que se reconoce es esencialmente económica, y por lo tanto la lectura de clase y la superación de estas diferencias son las que movilizan sus acciones.

El mercado, o sea los empresarios son los dueños de los sistemas de producción y se visualizan como el principal enemigo a enfrentar. **En este sentido no presentan un escenario apto para las negociaciones.** Se intenta eliminar los sistemas de producción privados por formas colectivas de pertenencias y administración.

Sus fundamentos son ideológicos, principalmente marxista y se constituyen en torno a partidos políticos, generalmente en los lugares de trabajo y/o juntas vecinales.

Están conformados por militantes y/o cuadros político, las personas participantes, generalmente hombres, adscriben a partidos políticos.

Ejemplos de organizaciones tradicionales son los sindicatos, los partidos políticos, los grupos organizados no tienen necesariamente mediadores.

Presentan las siguientes características:

- Desarrollo en la movilización social y económica
- Capacidad para trabajar en contextos conflictivos. Generalmente definido por lo político partidario

- Se manejan desde lo que se considera una cultura de oposición
- El tema de la solidaridad y la responsabilidad social ha sido históricamente asumido por las Organizaciones de la Sociedad Civil. Sin bien en cierto que en la mayoría de las ocasiones se cruza con intereses políticos definido, también hay que identificar que la mayor parte de su trabajo se aboca a superar situaciones de desigualdad, inequidad
- Resolver conflictos no asumidos por el Estado o el Mercado. Por ejemplo todos las situaciones de pobreza, abocarse a los estudios de temas del mundo privado.
- Dificultad para asumir lo comunicacional y las nuevas tecnologías. Desde los medios de comunicación. Existieron centros de estudios comunicacionales alternativos, han funcionado desde la alternatividad, pero les ha sido muy difícil lograr lo mismo desde las propuestas institucionalizadas.

### **Nuevas Organizaciones Sociales**

Emergen en los años 80 y vienen a desplazar en el ámbito público a los movimientos tradicionales. Uno de los mayores exponentes de esta líneas es el movimiento de mujeres que aunque emerge a principios de siglo, se renueva durante los sesenta y se consolida en los 80s.

Se instalan con nuevas temáticas que no responden a las discriminaciones o diferencias económica, su mayor preocupación o motivación es la agrupación por identidades culturales colectivas. Generalmente las identidades que reivindican son de oposición y subalternidad.

Han generado códigos alternativos, entendido estos como sistemas de comunicación alternativos.

Los nuevos movimientos promueven transformaciones de orden cultural. Consideran que esta dimensión es tan relevante como los ordenes económicos.

Frente a la desigualdad se promueven alternativas como la capacitación y la formación la educación y la difusión. Han sido exitosa las instalación de ciertas temáticas en los público principalmente que se adscribían a los sistema de lo privado.

Las transformaciones se esperan en forma de proceso que no necesariamente tienen que ser radicales y no hay toma de poder, sino que la interpretación del poder como algo que se negocia.

Hay una relación variable con el mercado, si no es el principal enemigo, en algunos casos, más bien ha sido una relación de indiferencia y/o instrumental. Cuando ha sido necesario establecer relaciones, las establecen generalmente con el Estado. La empresa no está en el centro de sus operaciones ya que la discriminación a nivel cultural no tiene espacio definidos, como el caso de lo económico que se concreta especialmente en los lugares de trabajo y su productos produce discriminación ubicuamente en la sociedad

Los fundamentos del cambio están principalmente en el reconocimiento de identidades culturales distintas, o sea, se basa en la aceptación de la diversidad.

Su asociatividad se conforma de distintas maneras, una de las principales es que no tiene mediadores, ni representantes ajenos, los sujetos que la conforman son sujetos de la discriminación que intentan superar. Por ejemplo los movimientos y organizaciones de mujeres, también, los grupos étnicos, los grupos que se conforman en torno a los derechos sexuales. Otro rasgo distintivo se relaciona a que los sujetos son profesionales, se han profesionalizado en sus quehaceres de resistencia. Viven de eso, de salarios. Reciben la ayuda de donaciones internacionales y se sostienen por y a través de redes solidarias.

- Nuevas temáticas
- Agrupaciones por identidades culturales colectivas
- Identidades de oposición
- Generadores de códigos alternativos

### **Comunidad de expertos**

En estos últimos ha emergido ciertos tipos de asociatividad conformado principalmente por los que denominaríamos comunidad de expertos.

Las motivaciones al cambio que presentan estos grupos son bajas, los mueven en mayor medida la instalación del tema en un contexto que no se necesita modificar.

La desigualdad que se enfrenta no es amenazante y las estrategias de superación de estas, se relacionan con situaciones que le suceden a otros, de alguna forma son mediadores de otros grupos. Estas diferencias se modifican a través de la solidaridad con distintos actores. El mercado y/o las Empresas se distinguen como un privilegiado socio, el cual se invita a compartir y conversar sobre posibles soluciones. Los temas son más modernos aún, y más que ciertos sujetos que necesitan mayores reconocimientos o discriminaciones necesarias de superar se instalan temas sociales. Por lo tanto los mueve ciertos ordenes temáticos, el desarrollo de las nuevas tecnologías como es País digital, Convocar mujeres exitosas empresarias y profesionales como es el caso de comunidad mujer, o instalar el tema de Responsabilidad Social como es el caso de Pro-humano. Estos grupos cuentan con poderosos apoyos institucionalizados.

Presentan las siguientes características:

- Fundaciones y corporaciones nuevas
- Especialistas en temáticas de tecnologías
- Orientación empresarial
- Ingreso variable del desarrollo de las TICs como herramienta política



## **Movimientos Globales**

Aunque no es objeto del estudio, mencionamos las características que presentan los movimientos globales que trabajan principalmente a través de Internet.

- Nuevas estructuras colectivas de movilización
- Son movimientos virtuales- insertos en las TICs
- Traspasan fronteras. El cambio de la noción de frontera
- Movimiento en campaña comunicacional

**Cuadro 1. Tipo de organización y sus características**

	<b>Tradicional</b>	<b>Nuevos Movimientos</b>	<b>Comunidad de expertos</b>
<b>Motivación de cambio</b>	Revolución	Transformación	Consolidación
<b>Desigualdad</b>	Transformación radical	Capacitación	Solidaridad
<b>Mercado</b>	Enemigo	Variable	Socio
<b>Estructura de Cambio</b>	Ideológica	Identidad Cultural	Un orden temático
<b>Conformación</b>	Políticos	Solidaridad Profesional	Expertos temáticos.

**Cuadro 2. Relación de las organizaciones con la comunicación**

	<b>Tradicional</b>	<b>Nuevos movimientos</b>	<b>Comunidad de expertos</b>
<b>Relación con medios</b>	Conflictivas	Negociación	Uso/contrato
<b>Formas de expresión</b>	Protesta	Medial	Medial tecnológica
<b>Niveles de uso de información</b>	Bajo	Mediano	Alto
<b>Productos comunicacionales</b>	Medios Alternativos	Advocacy	Uso
<b>Relación con las TICs</b>	Indiferencia/ bajo	Incorporación	Difusión e instalación
<b>TICs y participación</b>	No hay	Capacitación	Difusión

## **6. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Del análisis de las entrevistas se construye el siguiente panorama que dan cuenta de ciertos indicadores de asociatividad. Los siguientes elementos emergen de las experiencias relatada a través de los discursos de las entrevistas realizada a representantes de diversos sectores que han participado en distintas formas de asociatividad..

### **6.1 Construcción de espacio de asociatividad**

Uno de los elementos claves que posibilita la construcción de la asociatividad es el crear espacios concretos que permiten articular a los diversos sectores. Estos espacios tienen que tener ciertas características tales como hacer sentido entre los asociados. Esto significa que visualicen claramente objetivos, que identifiquen los beneficios de la experiencia, reconozcan los aportes de su participación y que perciban los posibles impactos que esta asociatividad va a lograr.

En estas experiencias de asociatividad, el gobierno ha tenido un lugar central en la generación de espacios articuladores. Es el sector que crea los lugares e invita a participar a los otros actores sociales. Como señala uno de los entrevistados, “el gobierno convocaba y ha tenido un lugar protagónico” en estas experiencias. Su rol ha sido contemporizar con todos los actores sociales.

De la amplia gama de eventos que gobierno genera, desde los intereses de este estudio identificamos cinco lugares donde se gesta asociatividad.

- La construcción de la Agenda Digital
- La mesa de la Subsecretaria de Telecomunicaciones
- La construcción del Portal ciudadano
- El Encuentro Chile digital 2010
- La campaña de Alfabetización Digital.

La participación de los diversos actores sociales en estos distintos espacios es diferenciada, en algunos casos la participación de las Empresas es más fuerte que otra. De estos espacios, el que es considerado de mayor impacto político es la Agenda Digital. Ahí es donde se definen la políticas publicas de las TICs para los próximos años 2004-2006.

### **Espacio de asociatividad 1: La Agenda Digital**

La Agenda Digital fue “el lugar” de asociatividad entre el Estado y el empresariado. El empresariado fue el sector que participó más activamente en la definición de las políticas públicas. Esta invitación generó una articulación que se percibe positivamente en ambos sectores. Desde el gobierno se describe como una experiencia que no se ha podido reproducir en Latinoamérica.

Los representantes de los empresarios, valoran su participación en la Agenda y consideran que esta ha permitido enriquecer y dar más fuerza a la acción planteada. Esta articulación se gestó desde una reunión con el presidente en diciembre del 2002, los empresarios solicitaron su participación en la Agenda. Al próximo año fueron convocados para conformar el Grupo de Acción digital. Para los participantes todo este proceso, de gestación, articulación, propuestas y producción de trabajo en conjunto, ha sido considerado una experiencia interesante y fructífera.

Desde el punto de vista de la ACTI, esta alianza fue interesante. Para esto, ellos lograron convocar a 80 personas, líderes de las Empresas, que se juntaron no a discutir, sino a diseñar nuevas propuestas. Ellos consideran que este logro mejora la posición de Chile y de la industria. “la Agenda Digital puede que no sea perfecta pero es un buen punto de partida”

Por otra parte, este proceso también habla de la buena disposición de todas las partes incluidas. Como señala uno de los representantes de la Empresa esta experiencia fue “super demandante en términos de hora-hombre, pero super atractiva en resultados y suponemos que interpreta a la mayoría de las organizaciones”.

Desde los diversos discursos de los entrevistados de este sector, lo que más se valora es el logro de un producto, que quiebra con la mirada tradicional de que al empresariado lo único que le interesa es tener ganancias. Aquí, ellos valoran una participación más bien estratégica que significa tener impacto en el desarrollo país. Como uno de ellos señala, “esta asociación hoy toma forma en la Agenda Digital, aunque es más amplio que Agenda”, ya que recoge preocupaciones que incluye los temas sociales además de los temas productivos, con relación del gobierno con los ciudadanos.

Esta asociatividad Empresa- gobierno, desde la percepción de empresariado no termina en ahí. Consideran que la producción de la Agenda Digital debe tener un seguimiento que asegure su implementación. Este sector continúa participando en Grupo de Acción Digital el cual ha asumido diversas tareas concretas en relación a la operativización e implementación de la Agenda. De acuerdo al empresariado, ellos han presentado propuestas concretas y consideran que estas deben institucionalizarse. El seguimiento de la Agenda se debería desarrollar en forma sistemática a través de nuevos grupos de trabajo.

Esta asociatividad, Gobierno-Empresa, tiene otro producto no menos significativo: la modificación de las opiniones y visiones que se tenían entre ambos sectores. El gobierno, considera que en estos momentos

cuenta y reconoce ciertos grupos con los cuales se puede trabajar y lograr grandes objetivos. Desde el empresariado, señalan que “empezaron a conocerse como personas”. A reconocerse como interlocutores válidos “que uno no era tonto y el otro inteligente”. Lograron modificar la visión de que “estaban vendiendo”.

“Creo que hoy día la confianza del sector (empresarial) hacia el gobierno es alta, porque además se han construido una serie de símbolos y ritos que han sido atractivos entre ambos sectores.”

Desde el discurso espontáneo la percepción de los empresarios es que todos los representantes de los diversos sectores, que tenían que estar, estaban ahí. Así, mencionan la SOFOFA, la ACTI, País Digital. Solamente cuando se les pregunta por la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil, mencionan la presencia de las dos o tres universidades.

Las Organizaciones de la Sociedad Civil, OSC, son identificadas como el sector excluido en la construcción de la Agenda Digital. La participación de la academia no se puede reconocer como representantes de este sector, principalmente porque estos no se ven a sí mismos como parte de estas organizaciones y por que su participación en la construcción de la Agenda responde más a su calidad de expertos que individualmente han asumido esta tarea.

La falta de representatividad, la ausencia de expertos en el tema y las dificultades que tiene el gobierno para entregarle el poder a las Organizaciones de la Sociedad Civil son algunas de las causas mencionada, con las cuales explican y justifican los otros sectores, la ausencia de las OSCs los otros sectores, en la conformación de la asociatividad para la construcción de la Agenda Digital.

## **Espacio de asociatividad 2. El encuentro Chile Digital 2010**

En la convocatoria del Encuentro Chile digital 2010, este se define como el “mayor evento confederado sobre tecnología”. Cinco ministerios de Estado y once organizaciones empresariales, académicas y sociales se reúnen en torno al uso productivo de las Tecnologías de Información y Comunicación. Este encuentro pertenece a las acciones que dan continuación a la Agenda Digital y por lo tanto en un primer momento el protagonismo de los Empresarios y de la Academia se mantiene. El principal representante de las OSC en este evento fue “País Digital”, que es definido por uno de los entrevistado como “el empresariado de la sociedad civil”<sup>21</sup>.

La participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil no había sido plenamente incorporada en la planificación del evento. En el proceso hacia la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, CMSI, el

tema que dominaba era el de la conectividad y el del uso de las TICs para el desarrollo empresarial. Un grupo de las OSC involucrado en el tema de las comunicaciones, reacciona solicitando una reunión con los organizadores<sup>22</sup>. El gobierno abre un espacio de diálogo a través de la participación en reuniones paralelas y las invita a participar en las ponencias de ciertas mesas. Esta experiencia, da cuenta que no hay una plataforma de parte de la Sociedad civil, que esté presionando permanentemente para que se introduzcan los temas importantes del ámbito social, en el proceso a la CMSI. Mas bien, responde a las iniciativas de ciertas personas puntuales con un respaldo institucional importante que ha tomado la responsabilidad de acercarse a los encargados en el Gobierno. Estas personas representan a las principales organizaciones vinculadas al tema comunicación.

Así, las grandes definiciones del encuentro fueron establecidas antes que las OSC entraran a participar. Algunos de los participantes ven esto mas como un error de la Empresa encargada de la organización que una intención del gobierno y en ese sentido señala que en ese proceso específico de producción de le evento no estaba muy claro el liderazgo del gobierno.

De las cinco líneas que se trabajaron en este encuentro sólo la mesa de “Innovar-investigar-emprender” abrió una convocatoria para participar en los grupos de trabajo. Las otras líneas seleccionaron a los exponentes por invitación.

Esta fue una reunión previa a la Cumbre de la Sociedad de la Información. La principal intención del Gobierno fue dirigir un mensaje fuerte a la sociedad Chilena de que las TICs era un tema importante para el país. Que el Gobierno estaba asumiendo esta tarea y la compartía con otros sectores de la sociedad.

Los empresarios señalan que fue en el evento de Chile digital que se dieron cuenta que había sectores de la sociedad civil que no estaban debidamente representados. Ahí los vieron. Como uno de ellos relata. “Fue asombrosa la participación de numerosas personas civiles, que estaban organizadas en fundaciones u organizaciones no gubernamentales, en que **establecían ciertas cosas que no quedaron en la Agenda Digital**. Desde esta experiencia, este empresario señala que ahí comprendió que la Agenda Digital no es concluyente en el sentido de las propuestas que existen desde la sociedad civil”.

---

<sup>21</sup> País Digital se gesta con un directorio similar a la de la Fundación Paz Ciudadana. Esta Fundación la crea Agustín Edward después de ser invitado a Finlandia, intentando implementar acciones que intervengan en el área de las TICs.

<sup>22</sup> La morada, Eco y una profesional de las comunicaciones.

### **Espacio de Asociatividad 3. La mesa de la coordinadora, la campaña de infoalfabetización y el Portal Ciudadano.**

Liderada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través del programa de infocentros se establece una mesa coordinadora donde funcionan los públicos y los privados. Los entrevistados de gobierno, por los Públicos se refieren al gobierno y los privados son principalmente Organizaciones de la Sociedad Civil que implementan infocentros. En este espacio, el gobierno no se asocia directamente con el empresariado.

En general, la mesa coordinadora funciona como una gestadora de conocimientos. Es la oportunidad a través de la cual se bajan políticas y se dan a conocer nuevas iniciativas, se muestra las iniciativas del gobierno en materia de masificación del uso.

En esta mesa de coordinación, se reúnen los directores nacionales del Programa y se reúnen cada quince días. Estas reuniones permiten plantear estrategias en conjunto, focalizar los recursos territorialmente y compartir ciertos gastos.

“Yo trabajé en el tercer sector, y me acuerdo que el año 2001, me invitaron a participar en la Mesa de coordinación de infocentros. Se formaron estas mesas de coordinación que eran netamente para contar lo que estaba haciendo cada uno. En eso estuvimos como un año. Cuando presentamos al endeudamiento BID, se vio que muchos ministerios estaban trabajando en lo mismo, invirtiendo, entonces eso fue un impulso para trabajar juntos.”

Los entrevistados de las Organizaciones de la Sociedad Civil consideran que este ha sido el principal lugar de asociatividad con el Estado. Valoran este espacio, sin embargo, reconocen que la participación en él depende mucho de las características de la organización. Por ejemplo, Una de las organizaciones que consideran que han tenido una relación optima es El Encuentro<sup>23</sup> Esta organización que ha establecido distintas alianzas con el Gobierno, es parte de la plataforma de la mesa de la SUBTEL. Su representante señala que aunque en la mesa coordinadora trabajan voluntariamente, se están logrando ciertas tareas. Están monitoreando, están haciendo un diseño de administración de todos los Infocentros en el ámbito nacional.

En general, analizando los factores de éxito y de fracaso, los entrevistados consideran que “este año ha sido un poco más provechoso”. Perciben que la Agenda Digital ha sido un importante instrumento que les ha servido para priorizar las tareas, que sean mas concretas y para ordenar las responsabilidades sobre ellas. O sea, definir que es lo que le corresponde al Estado y que es lo que le corresponde a las Organizaciones de la Sociedad Civil.

---

<sup>23</sup> El Encuentro es una corporación social especializada en el tema de las TICS. Ubicada en Peñalolen ha sido una organización pionera en el implementación de TICS a nivel comunal.

La opinión sobre que “el año pasado era sólo para hacer contactos personales” permite distinguir las diversas prioridades dependiendo de los objetivos de las Organizaciones Sociales que participan. Por ejemplo, para la representante de la CDI<sup>24</sup> la participación de esta organización en la mesa coordinadora es más bien estratégica. La percibe como una instancia que les permite insertarse en una plataforma con otras organizaciones y con el Estado. Además, consideran que el resto de las organizaciones participantes valoran la experiencia metodológica que ellos aportan. Pero desde los beneficios e intereses de la Organización no perciben “mucho beneficio directo, pero al final es bueno conversar y saber que estamos. Tienes que estar en el radar”.

Otra experiencia que señalamos anteriormente en la cual se han establecido alianzas similares a la mesa coordinadora, ha sido una de las líneas de trabajo de la Campaña Nacional de Infoalfabetización. Este espacio es más reciente y aunque no tiene la consolidación de la mesa de la SUBTEL, como los participantes son casi los mismos se puede identificar algunos beneficios que tienen las asociatividades. De acuerdo a la representante del Estado, el trabajo ha sido fluido, porque “los actores involucrados llevan un tiempo trabajando juntos, se conocen, han madurado los procesos, saben lo que tiene que hacer”. En este sentido señala que cada uno tiene sus líneas de trabajo muy claras. En estos momentos saben y pueden ver lo que están haciendo los otros para trabajar en conjunto. “Eso ha sido un efecto de la creación de estas mesas de coordinación (de la Subtel)”.

Con relación al Portal Ciudadano, si bien es cierto es una iniciativa que promueve ayudar a las Organizaciones de la Sociedad Civil, las instituciones que han sido entrevistadas para este estudio, aunque valoran la iniciativa no forman parte importante de ella. Este tipo de acciones, que se promueven desde el Estado no siempre son bien recibidas. Uno de los comentarios recurrentes es que el Gobierno está sobrepasando su rol y que al ingresar a estas actividades, las OSC pierden su capacidad crítica. Se transforman en una extensión del Estado.

La pregunta que surge es ¿por qué las Organizaciones de la Sociedad Civil, un sector que entre otras cosas tiene una larga trayectoria en planificación, en la construcción de proyecto, en la capacidad de generar conocimiento, en la capacidad de convocar; no son convocados a participar en iguales términos que el empresariado?

---

<sup>24</sup> El CDI es una plataforma de proyectos y alianzas, de carácter internacional, que trabaja para la disminución de la Brecha Digital. El modelo son las escuelas de informática y ciudadanía. El CDI es un articulador entre instituciones donantes, organismos internacionales, sector privado, fundaciones y organizaciones de base.



## **Dificultades para la asociatividad**

La Representatividad. Dificultades para la asociatividad

Los entrevistados de gobierno señalan que por “falta de representatividad” las Organizaciones de la Sociedad Civil quedaron fuera de las conversaciones colectivas que realizaron para la construcción de la Agenda Digital, espacio donde se definían las políticas públicas de las Tecnologías de Información y Comunicación para los próximos años en Chile.

Aunque desde el Gobierno, se valora como “fundamental el rol de la OSC en el funcionamiento de la sociedad y por lo tanto debiera estar en el mayor número de ámbito posible”, estas no fueron integradas a los equipos de trabajo en este espacio.

Para la mayoría de los entrevistados, especialmente para los de gobierno, el principal problema para convocar a los integrantes de la OSC es que estos no tienen representación válida. No existía una asociatividad especializada en el tema, tampoco instituciones y sólo se identifican algunas personas pero “estas no representan a nadie”. La percepción general es que “los representantes de la OSC son auto atribuidos. Son autorepresentados”.

Agregan que “no se sabe cuáles son los interlocutores de la sociedad civil”. Para las reuniones de trabajo de la Agenda intentaron invitar a todos los sectores. Incluir a “todas las personas que tenían algo que decir” sobre el tema. Pero reconocen que no saben lo que mucha gente está haciendo. Tampoco logran identificar una “ONG destinada al tema”. Identifican solo El encuentro, pero no conocen una organización de la sociedad civil que trabaje sobre tecnología de información y comunicación. Señalan que no hay una plataforma de base sólida de parte de la Sociedad civil, que esté presionando porque se introduzcan los temas importantes del ámbito social. Sus manifestaciones responden mas bien a las iniciativas de ciertas personas puntuales con un respaldo institucional importante tomaron la iniciativa de acercarse a los encargados en el Gobierno<sup>25</sup>.

Lo que sí se visualizan son las nuevas pequeñas Empresas, que tienen una figura de consultoras combinadas con cierta sensibilidad social. Estas generalmente trabajan a menor escala con el gobierno, estas serían las ONG, organizaciones neogubernamentales, que son sociedades privadas que realizan el trabajo, estudio del Estado, especialmente en el área de tecnología.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Participación de las OSC en el proceso del Encuentro Chile Digital 2010.

<sup>26</sup> A este perfil corresponden EKHOS e Innova. Dos nuevas empresas que también participaron en este estudio.

Esta visión negativa, la sostienen también otras OSC globales, como el CDI, que indica que todas las OSC tienen déficit. Las visualiza principalmente como organizaciones comunitarias y señala que deben mejorar su desempeño. No diferenciándolas, también se refiere al “factor cultural (limitante) de la ONGs, que no saben dónde ir, que es un mal de la acción. Agrega que para las ONGs tradicionales las TICs significan una deshumanización. Agrega, que lo más grave es las diferencias etareas que se expresan en la implementación y usos de las TICs en las organizaciones. Opinan que no se han renovado: “generalmente tienen una periodista que con suerte cambia una vez al mes la información”<sup>27</sup>.

Aunque el número que se reconoce de organizaciones sociales que se mueven en Chile abarcaría una 80000, uno de los entrevistados del gobierno considera que en el país no hay una gran tradición de Organizaciones de la Sociedad Civil. Señala que todas las expresiones de las organizaciones han tenido relación con los partidos políticos los fenómenos culturales, el movimiento indígena, todos tienen una relación con lo político partidario. Esto de alguna manera impediría un desarrollo en ciertos temas que tienen que ver mas con lo instrumental tecnológico. O sea, salir de un mundo político y entrar a un mundo de expertos.

Otra de las dificultades mencionadas, relacionada a la representatividad tiene que ver con la diversidad de las OSC. Como señala un entrevistado desde la academia “no hay un interlocutor válido desde la Sociedad Civil”. Para él, la alternativa sería la creación de una organización de ONG dedicada al tema, similar al ACTI pero desde las organizaciones sociales, con un líder claro. Esas condiciones facilitarían las conversaciones, pero “ahora son como 20 personas distintas”.

Desde el reconocimiento de los escenarios propicios para las asociatividades, identificamos la evolución de las OSC, en donde se puede distinguir ciertas características que diferencia unas organizaciones de otras. Esto permite ver algunas OSC con mayores posibilidades de construir asociatividades. Al parecer, por el desconocimiento, por no observar la evolución de las OSC o por no saber reconocer las particularidades de cada organización. Los otros sectores de posible asociatividad, o sea, el Gobierno y la Empresa no logran valorar las condiciones que ofrecen que en estos momentos las OSC, tales como la experiencia, otros puntos de vista, la complejización de ciertos temas. Todos estos atributos serían una contribución que aportarían a un desarrollo más rápido, integral y democráticos de las TICs.

En este sentido cuando los distintos entrevistados se refieren a las OSC, generalmente están hablando de las Organizaciones no gubernamentales. Varios de los integrantes de gobierno formaron parte de ellas, desde este conocimiento da la impresión que mantienen una visión antigua de las organizaciones, ONGs tradicionales y no logran percibir las nuevas asociatividades que se han generados en torno a las TICs. Hay un actitud de” lo que no se conoce no vale”.

---

<sup>27</sup> Entrevista CDI

Por ejemplo cuando se menciona las posibilidades de expectativas de grupos de la OSC, desde el gobierno menciona a grupos de consumidores y/ o asociaciones de padres y apoderados. Desde esos criterios se continúan usando una visión activistas que marca a las OSC y no se visualiza o valora otros grupos sociales que den cuenta de un rol distinto que tiene propuestas y puntos de vista reflexionados sobre lineamientos en el área de las TICs.

En los nuevos contextos políticos- sociales, fenómenos como los bajos niveles de participación de la ciudadanía, los pocos canales de expresión públicos para las organizaciones, las modificaciones de los lugares desde donde se construyen las confianzas hacen que las exigencias de representatividad con relación a las OSC sean cuestionadas. Que los criterios de exigibilidad y logros de la organización se fundamenten esencialmente en el reconocimiento de los fenómenos y los temas. Así, los requisitos de representatividad que caen sobre las OSC no son los mas adecuados, sobre todo cuando los criterios de selección responden a las dimensiones de especialización ( expertos) que sostienen los integrantes de los sectores del gobierno y Empresa.

En cuanto a la diversidad de las organizaciones de la sociedad civil, esta es un atributo constitutivo de este sector Como señala Canclini. Las dificultades de seguir hablando en nombre del popular (el pueblo) ha llevado a cuestionar las políticas de representación y esto se ha sustituido por el término de sociedad civil. La fórmula sociedad civil tiene la ventaja, a veces de diferenciar a sus “voceros” del Estado, pero la variedad de sus representantes, el carácter antagónico de sus reclamos y la adhesión casi siempre minoritaria que los sustenta reproduce los problemas que había dejado irresueltos la conceptualización de lo popular<sup>28</sup>.

### **Desde la sociedad civil**

La percepción de las Organizaciones de la Sociedad Civil, que trabajan el tema, en general es que el Gobierno maneja un discurso de promoción de la participación social pero no construye los canales ni los incentivos para que esta se lleve efectivamente a cabo. Aun pesa la idea que es tarea exclusiva del Estado representar el “interés público” y que por lo tanto, el poder de influencia de las organizaciones sociales se ve muy limitado. Los planteamientos de los representantes de la Sociedad civil buscan cuestionar la mirada a la Sociedad como meros usuarios y receptores de la información y asumirlos como productores de contenido. Proponen discutir cuales deben ser las estrategias que permitan a los usuarios asumirse como tales y hacer uso de ese derecho de apropiación. El tema central por lo tanto, para las OSC es el proceso de “democratización del uso de las TICs”.

Además, proponen ampliar el tema de discusión que hasta ahora ha estado centrado en el acceso, hacia el problema de la oferta y el cómo esta reproduce las inequidades sociales existentes, a nivel social. Por ejemplo, la demanda fundamental de los representantes de la Sociedad civil en los espacios de asociatividad

---

<sup>28</sup> Néstor García Canclini 1995 Consumidores y Ciudadanos. Ed. Grijalbo, México

que han participado, las mesas de trabajo, no ha sido el uso de Internet, sino que ha estado principalmente volcada al tema de la radiofonía comunitaria. Se entiende que el medio de comunicación radial, por la masividad e inclusividad de su uso, es que el que guarda un mayor potencial como medio de democratización de la Sociedad, recomposición del tejido social perdido en Chile y modo de expresión de la diversidad social del país y el mundo. Por lo tanto, uno de los temas principales que se interesa insertar son los derechos a la comunicación.<sup>29</sup>

Todo esto lleva a varias propuestas. Una la necesidad de replantearse el tema y concepto de las Organizaciones de la Sociedad Civil. Superar el desconocimiento que existe entre las partes. Generar conversaciones y debate entre ellas:

### **El reconocimiento de lo que funciona Corporación El Encuentro**

La visión general es que ciertas asociatividades en el área de las definiciones de políticas públicas se concreta, pero en cosas puntuales. La Corporación El Encuentro, es un espacio que logra el reconocimiento de la mayoría de los sectores, los cuales consideran que es una OSC que funciona, que tiene recursos localizados, que su trabajo se está expandiendo y el trabajo que han desarrollado en torno a los infocentros es ampliamente reconocido. En la Región Metropolitana es esta Corporación la que participa en casi todos los espacios. Importante es la figura de Claudio Orrego, ex ministro de gobierno y fundador de este espacio. Él es una persona que ha trabajado activamente en el tema y tiene espacio construido en todos los sectores que generan asociatividad. Además de su participación en El Encuentro, también forma parte del directorio del ACTI, trabaja en SONDA, ha desarrollado trabajo de investigación en el área y tiene relaciones con el Gobierno. De alguna forma es el paradigma de la asociatividad. Esta figura dinámica de experto en el área es la que produce reconocimiento desde todos los sectores. Sin embargo, para la representante de El Encuentro, esta figura “es un arma de doble filo”, por una parte este ha sido proyecto del cual está pendiente. Su presencia ahí es considerada como buena, porque ofrece un aval, sobre todo para las Empresas. Pero, otros sectores sólo ven sus colores políticos y eso a veces no ayuda. Pero aclara que el trabajo de El Encuentro es de equipo y los productos son de una labor mancomunada.

### **Las Dificultades de la negociación**

Las dificultades no solo se dan en términos de la no inclusión de las OSC en ciertas mesas de trabajo. Los que han participado en estas mesas también dan cuenta de tensiones y conflictos que han tenido que superar para lograr los acuerdos establecidos.

Existe todo un proceso de negociación que es reconocido por los participantes de estas asociatividades. Por ejemplo, no pueden obviar el tema político que esta latente en los encuentros y alianzas. Las asociatividades

---

<sup>29</sup> Entrevistas a OSC: Eco, La morada..

significan superar las desconfianzas productos de estas divergencias de posiciones e intereses que vienen establecidas de otras arenas donde estos actores sociales también tienen relaciones.

La asociatividad, especialmente la establecida entre empresariado y gobierno ha significado un proceso de aprendizaje y negociación para superar estas dimensiones.

Uno de los temas importante que menciona un representante del empresariado, ha sido establecer los marcos “neutrales”, interprétese como la participación desinteresada de parte y parte, en la asociatividad. En este sentido, dependiendo con quien se hable la percepción sobre los grados de dificultad en la relación con el gobierno es diferenciada: Para el ACTI la relación con el gobierno ha sido de aprendizaje. Ellos consideran que lograron un producto que los deja muy satisfecho en la participación de la construcción de Agenda. Consideran trabajaron seriamente, que las propuestas que ofrecieron aunque no fueron asumidas todas, si se consideraron la mayor parte. Por lo tanto, pueden presentar productos concretos. De esta experiencia han logrado establecer lazos de confianzas y esperan continuar trabajando juntos. En estos momentos están intentando llevar a cabo las tareas que establecidas en la Agenda. En este sentido, hay que entender que la ACTI es una asociatividad en si misma y que representa a un número de compañías del sector, por lo tanto su presencia y participación es de una colectividad. Esto ha podido generar mayor apertura y sensación de neutralidad por el tema de la representatividad que tiene sobre el sector.

“Nosotros propusimos 27 medidas, quedaron 34. Lo entendemos, pues son procesos políticos tradicionales de consensuar visiones de mucha gente, de 21 personas que estaban en el grupo de acción digital. Pero nos consideramos satisfechos. Las otras opciones pueden estar, porque la Agenda Digital es bastante abierta. Establece medidas concretas, pero a la vez un marco para Empresas a construir. Todo lo que nosotros podríamos hacer esta ahí, o dicho expresamente o que deja un ambiente para poder desarrollarlo<sup>30</sup>”.

Existe otro sector empresarial, que no asume representación colectiva, sino mas bien ha participado en las vinculaciones desde su condición de Empresa en forma individual. Este grupo señala que las relaciones con el gobierno han sido difíciles y delicadas. Para ellos, el trabajar en conjunto con el gobierno, también ha significado un proceso de aprendizaje. Pero en su discurso el tema de las desconfianzas y de las influencias está presente.

Uno de ellos señala, “al Gobierno no le gusta sentirse obligado o sentirse influenciado”, por lo tanto tuvieron que presentar sus propuestas cuidadosamente. Desde el gobierno sostienen que algunas veces, la posición de estas Empresas tenían como objetivo logros de intereses personales esto referido especialmente sobre algunas Empresas de software sobre las cuales piensan que “les interesa usar las TICs en la medida que sean rentables, pero no se sienten co-responsables del desarrollo de las TICs en el país”.

---

<sup>30</sup> Entrevista representante de ACTI

Por lo tanto para trabajar juntos han tenido que crear lenguajes comunes, comunicarse en los mismos registros. Como lo señala uno de los empresarios. “El punto es cómo decimos que queremos ayudar, sin que ellos sientan que lo que queremos es influenciarlos a beneficio nuestro”.

Aprender a reconocer las diferencias ha sido un paso para concretar estos vínculos. Comprender que el Estado tiene dinámicas distintas a las de las Empresas privadas. “Ese es un learning que aún tenemos pendiente”, dice un empresario. “Estamos aprendiendo como es esa cosa que se llama gobierno. Por ejemplo con quien tenemos que hablar, no personalizar las conversaciones”. Señalan que el Estado tiene que licitar, que tiene ciertos tiempos y que estos no son tan rápidos como la Empresa privada. El Estado tiene que asegurar fases y etapas y su objetivo a través de Chile Compra es que sea más transparente. Esto hace las decisiones y los procesos más lentos y más complejos.

Un elemento central de las asociatividades establecidas es el significado neutral que contiene las Tecnologías de información y comunicación. Su dimensión técnica supera sus otras dimensiones y por lo tanto se transforma en un tema “extremadamente consensuado”. Para la mayoría de los entrevistados es un tema que no presenta resistencias. Es un tema que la mayoría de las personas se aproximan con fascinación. Un tema sexy como señala un representante de gobierno.

## **7. PRESENTACION DE CASOS**

### **7.1 País Digital y la representación de las Organizaciones de la Sociedad Civil**

País Digital es definida por uno de los entrevistados como la Organización Social del empresariado. Sin embargo, el empresariado señala que no fueron fáciles las negociaciones y fue lento llegar a buenos términos con ellos. Por ejemplo, frente a las conclusiones de la Agenda Digital, País Digital presionó porque no las consideraban suficientemente buena. El entrevistado señala que se intentó construir un trabajo con ellos con el objetivo de mejorarla. Esto prosperó en algunos puntos, pero en otros no hicieron propuestas. En general consideran que esto “no fue un gran aporte para la construcción de la Agenda Digital”.

En general consideraron que las críticas que tenía País Digital sobre la Agenda eran demasiado ambiciosas. Como señala uno de los entrevistados: “compartimos algunas de esas críticas. Pero podíamos crear un documento espectacular que NO se iba a cumplir”

Este sector también considera que otro tipo de críticas que levantó País Digital tampoco aportaban mucho, por ejemplo, Esta institución criticó que “el CIO no tuviera dedicación completa, que este debería ser ministro”. Eran visiones en las que el sector del empresariado estaba medianamente de acuerdo, pero también señalan

que “esas eran las condiciones del trabajo. Si rechazas estas condiciones o a la persona que te pusieron para conversar, se corta el diálogo, vuelves a foja cero”.

“País digital pretendía ser lo que Paz ciudadana de la sociedad de la información. Pero no ha tenido la repercusión ni la profundidad de los análisis, ni el impacto que ha tenido Paz ciudadana” establece uno de los representantes de la Academia. Propone que la mesa de trabajo debe definir mejor que es lo que se va hacer en relación a la posición de País Digital, ya que esta Fundación tiene una repercusión política que ningún otro actor de los participa podría tener. En ese sentido considera que la composición de País Digital, la gran influencia de los integrantes en los ámbitos en que ellos actúa es útil para la asociatividad..

## **7.2 Isis Internacional. La necesidad de utilizar otros recursos**

Isis internacional, es un centro de documentación especializado en mujeres, cuyo principal trabajo ha sido el almacenamiento, producción y distribución de información. Es una organización con una larga y gran experiencia comunicacional, que tiene trabajo en el ámbito global. Esta institución identifica su integración al uso de TICs aproximadamente entre los años 98 y 2000.

Isis ha desarrollado varios proyecto TICs. Primero, fue la producción de un boletín electrónico en La Mira. A mismo tiempo crea “interredes”. Produce un sitio de Isis el cual registra la mayoría de las fuentes del centro de documentación especializado en tema de género. Y finalmente tiene un Portal Isis también ha llevado a cabo proyecto de capacitación tecnológica dirigida a periodistas.

El desarrollo de las TICs ha tenido un gran impacto en la evolución del trabajo de esta organización, de tener un gran centro de documentación, pasa a ser un centro de difusión de noticias a través de Internet.

Hoy desarrollan cotidianamente una búsqueda de información para su distribución, que supera la lógica de un periódico. Se fabrican noticias sobre mujeres con mayor contenido y contextualización. Como sus representantes señalan: “Un trabajo mas profundo, más analítico, con material propio de buena calidad y con perspectiva de género”.

Con este cambio de orientación de trabajo, también se modificaron los usuarios. En un principio, especializadas solo en grupos de mujeres organizadas, ahora tienen una audiencia más amplia que integra hombres y mujeres jóvenes que no trabajan en instituciones. Estos hace otro tipo de preguntas y cuestionamientos. Este cambio también ha significado establecer relaciones con otro tipo de instituciones, por ejemplo intercambio de información con organizaciones internacionales.

En estos momentos podemos decir que dentro de las ONGs , Isis sostiene una experiencia significativa en torno a la implementación, utilización de las TICs y la producción de contenidos

**Sin embargo, a pesar de esta enorme experiencia Isis no ha formado parte de ninguna de las experiencia que hemos mencionado anteriormente.**

Las representantes de Isis señalan que las asociatividades entre las OSC en Chile son difíciles. Todavía no valoran la información y las posibilidades que esta abre. Que usan poco las tecnologías, no cambian su información y las páginas Web no están actualizadas. Que lo mas utilizan es el correo electrónico.

Señalan que no tienen relaciones con el gobierno. “El gobierno tiene sus propias páginas en relación a las mujeres. Una es Mujeres de Chile y la otra es la página del SERNAM. El gobierno utiliza otro tipo de contenidos en esta área.. En este caso, Isis intenta marcar diferencia en referencia a lo local e internacional. Isis intenta parecer lo más internacional posible.

No tienen idea de las acciones que realizan el gobierno en torno a las TICs, No sabían sobre el evento de Chile Digital. El tema de la reunión de CMSI de Ginebra si la conocen y la han cubierto, pero no por un tema de nivel nacional sino que justamente por la dimensión internacional que ha tenido ese evento.

“nosotras, por parte del gobierno no somos consideradas activistas, somos consideras otra cosa. Como que no coinciden con ninguna de las figuras con que el gobierno establece relación con las OSC”.

Por otra parte, las integrantes de Isis señalan que solo les interesaría establecer relaciones con Empresas sensibilizadas sobre el tema de género. Al interior de las temáticas del encuentro Chile Digital no hubo ninguna exposición que se refiriera a este tema de género.

En este caso, habría que preguntarse ¿Cuál es el aporte de Isis para el gobierno?. ¿Cómo podría ser considerada la experiencia de Isis, en los espacios de asociatividades existentes?

### **¿que espacios de asociatividad podría tener una Organización Social especializada en TICs que no trabaja en telecentros?**

También, es importante evaluar que cosas distintas necesita hacer Isis para tener un mayor impacto y representatividad frente al Estado y/o para transformarse en un interlocutor válido. En este sentido, es interesante saber porque el Estado se planea reunirse con un grupo como comunidad mujer, que tiene menos historia, que no es especializada en comunicaciones, que establece alianza con ciertos sectores determinados especialmente empresarias y no con Isis.

Si Isis trabaja con generación de contenidos, especializado en género, con otro punto de vista, podría estar respondiendo a la iniciativa número 9 de la Agenda Digital, bajo la sección Capacitación y Educación que



establece la necesidad de “promover contenidos de calidad mundial”, a lo mejor dentro de este párrafo se puede reconocer el aporte de Isis.

### **6.3 Atach Una alianza fallida de las Organizaciones de la Sociedad Civil**

La experiencia de ATACH, partió del intento de organizar a la sociedad civil. Estaban los grupos especializados en el trabajo de TICS a nivel de reflexión y producción de conocimientos. “Estábamos los mismos en lo mismo; Claudio Orrego, Rodrigo Araya, el CDI, la FUNA SUPO, la UFRO y la idea era compartir la experiencia. ¿Pero sabes que? Todos competían. Una vez en este patio nos agarrábamos de las mechas porque había una licitación y todos se habían presentado en forma independiente.

**Ahora la experiencia migró un poco,**  
los mismos de ATACH estamos en la Mesa de Coordinación de la SUBTEL.

( Relato del CDI sobre la experiencia de ATACH)

## CONCLUSIONES.

Se presenta una evolución en los sistemas de asociatividades. De situaciones cerradas donde las posibilidades de articulación y alianzas entre distintos sectores, Estado, Empresa y Organizaciones de la Sociedad Civil eran nulas han progresado hacia escenarios mas propicios, mas abiertos, a generar vínculos.

Los escenarios tradicionales presentan características definidas por las ideologías, las desconfianzas y el desconocimiento hacia los otros sectores. Así, hablamos de un Estado autoritario y no vincular; de un empresariado movilizad sólo por intereses económicos y las Organizaciones de la Sociedad Civil , representadas por ONGs especializadas en la resistencia y la alternatividad (leída como no integración).

Actualmente, en el contexto de las Tecnologías de Información y Comunicación podemos hablar de otro panorama. Se presenta un Estado abierto, propositivo que lidera políticas vinculantes, relacionándose con una Empresa interesada en intervenir en proyectos de desarrollo en esta área. Se suma, un grupo de Organizaciones de la Sociedad Civil que se han trasladado desde las acciones de oposición hacia las especialización.

Por lo tanto podemos establecer que se deja un modelo de relación, cerrado para establecer otro modelo de relación mas flexible y abierto hacia la asociatividad, que en relación a las Tecnologías de Información y Comunicación han podido establecer alianzas en espacios concretos, entre las que destacamos: Agenda Digital, Mesa de Coordinación de Trabajo, Encuentro Chile Digital 2010 .

Para el logro de estas alianzas todos los sectores han tenido no solo que crear espacios, sino que también conocerse, superar desconfianzas, encontrar intereses comunes, negociar y llegar a acuerdos.

Sobre las experiencias analizadas en este estudio podemos decir que en relación en el ámbito de las Tecnologías de Información y Comunicación existen espacios de asociatividad. Estos espacios son principalmente gestados desde el gobierno y en ellos participan los otros dos sectores: empresa y organización civil. Sin embargo, ninguno de las experiencias mencionadas permite concretar la asociatividad, círculo virtuoso, entre los tres sectores.

Hay ciertas alianzas entre el gobierno con los Empresarios. Estas relaciones se establecen en la construcción de la Agenda Digital y el Encuentro Chile digital. Lugares en que se han planificado y definido la arquitectura de las Políticas Públicas de las TICs en el país.

Los otros espacios de asociatividad han sido de acción. Ahí se implementan y operativizan las líneas dispuestas en las otras alianzas. Este es el lugar donde el gobierno convoca e invita a participar a las Organizaciones de la sociedad civil.

O sea, Empresa y OSC establecen alianzas con el Estado, pero de forma diferenciada.

La relación del Estado con la Organizaciones de la Sociedad Civil se focaliza en el desarrollo de los telecentros. En el trabajo de acción, el trabajo de base. Esto da como resultado que las organizaciones de la sociedad civil no tengan el mismo “peso”, o sea capacidad de decisión e incidencia. En una palabra el mismo “Poder” que el sector empresarial.

Las instituciones que han participado en estas asociatividades no son muy numerosos, pero todos ellos tienen una fuerte institucionalidad y credibilidad. En este sentido, el empresariado es un sector valorado, que tiene un rol protagónico en el desarrollo de las TICs. Un rol no sólo fundamental sino también único e irremplazable.

En esta misma línea, las universidades también son sectores consolidados que tienen prestigio en sí mismo. En este caso, las Organizaciones de la sociedad Civil no tienen el mismo rol, tampoco el mismo reconocimiento.

De los grupos de OSC la academia es el grupo privilegiado. De hecho, no es la academia sino más bien algunas personas de estas que han participado respondiendo a motivaciones individuales. Ellas señalan no recibir el apoyo de la universidad, o que no existe una política universitaria general frente al tema.

Desde ese punto de vista, la asociatividades establecidas no son suficientemente innovadoras, sino bastante tradicionales. Por un lado, aunque el gobierno, ha abierto un enorme campo y nuevas relaciones con el empresariado, la relación con las Organizaciones de la Sociedad Civil tienen es tradicional y no ha servido para modificar totalmente los roles anteriormente establecidos.

En este sentido, creemos que en relación a las asociatividades entre los tres sectores, esta en una etapa de desarrollo que de acuerdo a las experiencias vistas pueden producir un fructífero campo de acción para el futuro.

En este panorama la ciudadanía es un actor receptivo, latente en los discursos. Si bien las asociatividades se establecen para superar temas como la brecha digital, acceso universal, infoalfabetización. La representación de la ciudadanía se encontraría entre los múltiples componentes y los diversos sectores presentes en cada uno de los sectores participantes. Los ciudadanos desde el Estado. Los consumidores desde las empresas y los ciudadanos con intereses mas específicos y mas activa desde las organizaciones de la Sociedad Civil.

Frente al panorama actual, pensamos que a través de la integración y la reflexión de otros actores sociales, es posible generar nuevas lógicas para la implementación de las nuevas tecnologías, y repensar las posibilidades de nuevos y creativos esfuerzos para la democratización de las TICs. En este contexto, como mencionamos, es necesario que desde el Estado se promueva la integración y participación de las organizaciones sociales en su política de implementación de las TICs.

La mayoría de las organizaciones que en algún momento se dedicaron exclusivamente a las comunicaciones han desaparecido. Sin embargo, las que se han mantenido son precisamente las que en estos momentos han incluido y producido proyectos tecnológicos. De ahí que consideramos que uno de los atributos que tienen las OSC para un mejor manejo de la TICS es justamente la experiencia profesional que tienen con las comunicaciones y con la información.

Sostenemos que la existencia y grados de incidencia políticas de la organizaciones de la sociedad civil es análoga a la capacidad comunicacional que estas hayan desarrollado. Al respecto, pensamos que las nuevas posibilidades tecnológicas permiten abrir un nuevo campo de reflexión sobre las significaciones y posibilidades de la comunicación y la información como elementos de integración y participación social. Tal reflexión aportaría a los procesos de investigación en esta área y permitiría a las ONG, desde su misión, integrarse activamente en el debate sobre las TICS, especialmente en sus capacidades para plantear transformación social. En este sentido, consideramos éste como un espacio privilegiado para el ejercicio de la ciudadanía. Las organizaciones sociales pueden jugar un rol democratizador colocando no sólo en el debate teórico, sino en prácticas concretas, la posibilidad de ampliar los espacios del ejercicio de los derechos, en este caso el derecho a la información.