

# LA INCLUSIÓN DIGITAL COMO INCLUSIÓN SOCIAL: EL PAPEL DE LAS POLÍTICAS DE ESTADO\*

SILVIA LAGO MARTÍNEZ

## Resumen

A más de veinte años de la puesta en marcha de las principales políticas públicas para la Sociedad de la Información en la región de América del Sur, nos proponemos revisar en este artículo desde qué supuestos conceptuales se desarrollaron las acciones para la inclusión digital en Argentina. Con este objetivo se analiza el Programa Nacional Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) creado en el año 2010. En primer lugar se examinan las políticas de Inclusión Digital, su desarrollo en las dos últimas décadas y la apropiación particular que se realiza de la noción inclusión digital en la región Latinoamericana y en Argentina. Luego se reseñan los antecedentes de planes similares al Programa NAC en la década de 2000, para luego pasar a considerar los fundamentos del mismo. Por último se analizan los resultados obtenidos en la investigación realizada en NAC emplazados en el área metropolitana y en la Provincia de Buenos Aires en el marco del estudio "Políticas Públicas de Inclusión Digital en Argentina y el Cono Sur".

**Palabras clave:** Núcleos de acceso al conocimiento, inclusión digital, políticas públicas, tecnologías digitales

## Abstract

More than twenty years after the set up of the main public policies for Information Society in the South American region, we aim to revise which conceptual presuppositions gave rise to actions for digital inclusion in Argentina. With this goal in mind, we analysed the National Program of Access to Knowledge Centres, created in 2010 [AKC, NAC in Spanish]. Firstly, we delve into Digital Inclusion policies, their development in the last two decades and the special appropriation that the Latin American and Argentinian regions made of "digital inclusion" as a concept. We then move on to reviewing previous projects similar to the AKC Program in the 2000s, and later we elaborate on their theoretical basis. Lastly, we analyse the results of a research conducted in different AKCs in the Metropolitan Area and in Buenos Aires province as part of a bigger line of research on 'Public Policies for Digital Inclusion in Argentina and the Southern Cone'.

**Palabras clave:** Access to Knowledge Centres, digital inclusion, public policies, digital technologies

\*Una versión preliminar de este texto fue presentada como ponencia en las XX Jornadas de Investigadores en Comunicación en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, Comodoro Rivadavia, el día 3 de noviembre de 2016.

## Introducción: Políticas de Inclusión digital en la región Latinoamericana

El debate sobre la Sociedad de la Información (SI) desde distintas posturas (críticos o defensores) ha partido aguas entre académicos y especialistas, en tanto entre los organismos multilaterales y gubernamentales hay coincidencia en caracterizarla como un paradigma asociado plenamente al desarrollo de las naciones en la economía global.

Según la CEPAL (2013, p. 9) la SI es un sistema “...económico-tecnológico redefinido por la revolución digital, el conocimiento y la información, fuentes principales de bienestar y de progreso.” De allí que la configuración y el rol de las políticas y de las agendas digitales de los países adquieren gran importancia como motores del desarrollo y del bienestar social. En este sentido Finquelievich (2015, p.143) señalaba que las políticas públicas para la Sociedad de la Información (PPSI) “...son necesarias para promover el desarrollo de los países, el bienestar y el incremento de la calidad de vida de su población.”

De esta forma, a fines de la década del '90 los gobiernos de la región adoptaron una visión más global sobre la Sociedad de la Información en su agenda política y desde entonces han destinado cuantiosos recursos del erario público a las PPSI. Los debates en torno de las dos Cumbres Mundiales sobre la Sociedad de la Información (CMSI) en los años 2003 y 2005, así como la inclusión de las TIC dentro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas (ODM) y la generación del primer Plan de acción regional sobre la sociedad de la información para América Latina y el Caribe (eLAC2007), estimularon la generación de las *agendas*<sup>1</sup> para la Sociedad de la Información que se vieron revitalizadas en los últimos años.

Según la CEPAL (2013, p.12-13) desde mediados de los '90 al 2007 las políticas TIC tuvieron como principal objetivo la disminución la brecha digital (acceso y uso) así como la adopción de las TIC en el Estado y en el sector educativo y la mejora de la infraestructura de comunicaciones.

Dentro del amplio espectro de las estrategias TIC, podemos identificar aquellas denominadas de “acceso universal” entre los años '90 y 2000.

En este período los modelos adoptados por los distintos países para los programas de acceso universal fueron diversos, así como el marco jurídico institucional que los regulaba. Entre las estrategias implementadas se cuentan los programas de acceso comunitario que propiciaban el acceso gratuito a las TIC mediante el establecimiento de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Estos fueron propiciados, total o parcialmente por organismos gubernamentales, por organismos de cooperación o por ONGs (Lago Martínez, 2005).

En el ámbito académico la problemática sobre la brecha digital dio origen a numerosos estudios sobre la informática social y la informática comunitaria y los usos sociales de las TIC (Rueda, 2008). Una de las preocupaciones que se abordaron en estos estudios era la revisión del rol de los ciudadanos en cuánto actores de la sociedad de la información y sus derechos como tales, comenzando por el más elemental, el derecho al acceso y al uso social de las TIC.

---

1.- La agenda digital según la CEPAL (2013, p. 11) es un plan general sobre cómo promover el desarrollo de la sociedad y de la economía mediante el uso de las TIC.

En el ámbito de las ONGs también se desarrollaron numerosas iniciativas para la promoción y fortalecimiento de los centros de acceso comunitarios, entre ellas la Red de Telecentros de América Latina y el Caribe y Somos@telecentros<sup>2</sup>.

Posteriormente y hasta la actualidad se enfatizó en la difusión de infraestructuras críticas y el desarrollo de la banda ancha de segunda generación, pero también se incluyeron iniciativas de uso y adopción de TIC en la población, de gobierno abierto, y de inclusión de las TIC en los sistemas educativos. En esta materia se comenzaron a ejecutar nuevas iniciativas, como el modelo un computador alumno, las aulas digitales o aulas móviles y otras experiencias, la mayoría englobadas en la noción de inclusión digital.

La noción inclusión digital emerge con el desarrollo de la primera fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información<sup>3</sup>, entendida como una dimensión de la inclusión social. Este concepto, que fue promovido por la Unión Europea (UE) alrededor de los años '90, proponía ampliar la noción de pobreza a un amplio espectro de carencias en relación a la inserción social y laboral y la materialización de derechos sociales y relaciones sociales. En las últimas dos décadas se ha ido incorporando, a las exclusiones ya existentes, la referida al acceso y manejo de las tecnologías digitales, entendiéndola también como parte de la exclusión social. De manera que la inclusión digital -al igual que la inclusión social- son conceptos ambiguos y relacionales (respecto de la exclusión) y depende de la orientación política e ideológica de que se trate se priorizarán diferentes estrategias para las políticas públicas. Este concepto, entonces, se operacionaliza en función de las dimensiones e indicadores de la brecha digital (Lago Martínez, Amado & Mauro, 2015, p. 634-635). La definición y contenido del concepto brecha digital ha cambiado a lo largo del período considerado. Las primeras conceptualizaciones de brecha digital se reducían a explicarla por el acceso a la tenencia o posesión de tecnologías, hoy en día es entendida como un concepto multidimensional que implica bastante más que el acceso físico a las mismas y se incorpora la noción de *apropiación tecnológica*. Según la definición de Morales (2009, p. 118) no se trata solamente del uso o consumo de tecnologías, sino apropiarse del objeto tecnológico y de los significados que el objeto transfiere, posibilita o desencadena<sup>4</sup>.

El presente trabajo se focaliza en uno de los planes nacionales de inclusión digital, el Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC). El artículo conforma un recorte de la investigación en curso Políticas Públicas para la inclusión digital en Argentina y el Cono Sur<sup>5</sup> y tiene por objetivo profundizar en los enfoques teóricos-conceptuales sobre el concepto de sociedad de la información e inclusión digital; caracterizar al Programa NAC como política

2.- <http://www.telecentros.org/index1.php>; <http://www.protic.org/index.shtml>, [www.funredes.org/mistica](http://www.funredes.org/mistica), [www.funredes.org/olistica](http://www.funredes.org/olistica), [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org), <http://www.uib.colnodo.apc.org/>

3.- Allí se definió a la Inclusión digital como el conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, en cada país y en la región, concluyendo que la inclusión digital es una cuestión de Estado.

4.- Mucho se ha escrito sobre las dimensiones de la brecha digital, de manera que no abordaremos aquí esta controversia, limitándonos al enfoque que subyace en las políticas públicas que analizamos.

5.- La investigación se desarrolla en el Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, programación científica 2014-2017, bajo la dirección de Silvia Lago Martínez. Para la escritura de este trabajo se recibieron los aportes de Sheila Amado y Ayelén Alvarez. Además participan en la investigación Martín Gendler, Anahí Méndez, Flavia Samaniego, Fernando Andonegui y Romina Gala.

pública de inclusión digital, sus antecedentes, alcances e implementación; observar la noción de inclusión que transmiten discursivamente quiénes llevan adelante la gestión del NAC y su caracterización de los grupos sociales beneficiarios en los contextos sociales, económicos y culturales donde se emplazan los NAC que conforman la muestra de nuestra investigación.

Se llevaron a cabo enfoques metodológicos cualitativos y cuantitativos, se realizaron observaciones en los espacios de funcionamiento y entrevistas a coordinadores de dieciocho NAC de CABA, GBA, Provincia de Buenos Aires y ciudad de Córdoba<sup>6</sup> y a implementadores territoriales. En una segunda etapa se realizaron 250 encuestas al público que asiste a los NAC (en diez de los dieciocho NAC estudiados). El período de relevamiento abarca desde mayo del año 2015 hasta septiembre de 2016. En este artículo nos abocamos exclusivamente al abordaje cualitativo de la investigación.

### **Políticas de inclusión digital en Argentina: antecedentes**

El Programa NAC reconoce como antecedente directo al Programa Nacional Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC). En 1999 (Gobierno del Presidente Menem) se crea el proyecto Programa para el Desarrollo de las Comunicaciones Telemáticas: [Argentin@internet.todos](http://Argentin@internet.todos). Se instalaron alrededor de 1350 centros distribuidos en todo el territorio nacional<sup>7</sup>, posteriormente se sumaron 1745 bibliotecas populares que fueron incorporadas al proyecto CTC. El mismo fue posteriormente integrado al Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI) en la órbita de la Secretaría de Comunicaciones (SECOM) del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Fue financiado por el Estado y la participación de los actores sociales estuvo dada únicamente por la inserción de los centros en instituciones huésped, la mayoría de ellas en establecimientos educativos, asociaciones civiles y municipios/ comunas. No se pagaban salarios para la atención de los CTC y esto fue resuelto de diversas formas por las organizaciones o municipios huéspedes. En el año 2001, luego de dos años de iniciado el proyecto, se realizó un diagnóstico parcial y se reformularon los objetivos, pero éstos nunca se llevaron adelante.

De acuerdo a los resultados de nuestras investigaciones<sup>8</sup>, a poco de andar se evaluó que varios de los centros nunca abrieron sus puertas, otros perdieron equipo en el camino y muchos fueron aprovechados con fines políticos por sus responsables.

---

6.- NAC relevados: Ciudad de Buenos Aires: Casa del Bicentenario, Hospital Garrahan, Espacio de la memoria y derechos humanos (Ex Centro de detención ESMA), Ex Centro de Detención Olimpo, Casa Central de la Cultura Popular, Villa 21-24.

GBA: San Fernando (Casa del partido justicialista de San Fernando), Marcos Paz (Centro Integrador Comunitario), Castelar Sur (Unidad de gestión comunitaria UGN N° 5 de Morón), General Rodríguez (Museo Histórico Dr. Bernardo de Irigoyen), Caseros (Sociedad Italiana), Dock Sud (Centro Integrador Comunitario Monseñor Angelelli), El Palomar (Unidad de Gestión Comunitaria), Monte Chingolo (Salón de Usos Múltiples Vecinal), Tecnópolis.

Provincia Buenos Aires: Tandil (Universidad Barrial del Centro), San Antonio de Areco (Casa Museo del Municipio), Gral. Las Heras (Municipio).

Ciudad de Córdoba: Centro de Prevención Local de Adicciones (CePLA) SEDRONAR.

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

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

La caída del gobierno de De La Rúa y la crisis económica, política y social del país acentuó la ya difícil situación del proyecto. El PSI se encontraba en una situación de desfinanciación total. Las deudas que mantenía el Estado con los proveedores de Internet hicieron que se discontinuara el pago del servicio, algunos centros lo afrontaron y otros debieron abandonar la conexión. En el 2001 se calculaba que no más de 700 CTC estaban en funcionamiento, la mitad de ellos sin conexión a Internet.

Lo cierto es que los CTC fueron abandonados a su suerte. El trabajo de campo realizado en nuestra investigación da cuenta de tal situación y de las estrategias que utilizaron para la supervivencia, con enormes dificultades económicas y de capacidad de gestión.

En el año 2003, con el inicio del gobierno de Néstor Kirchner, se retomó el programa a la luz de un nuevo proyecto que propuso rearticular los CTC hacia el área de la producción y el trabajo, sobre todo para los jóvenes emprendedores de los sectores más vulnerables. Si embargo no se vieron resultados de esta iniciativa, de manera que la historia del programa CTC es la manifestación de la política errática de los sucesivos gobiernos en esta materia. El PSI y los CTC se encontraban operativos hasta fines del año 2015, a partir del cambio del Gobierno Nacional el PSI fue desplazado al Ministerio del Interior en la Subsecretaría de Gestión Municipal y el único proyecto que permanece (al menos virtualmente) es ATEDIS (Apoyo Tecnológico para la Discapacidad), de manera que no está claro cuál ha sido su destino.

### **Una nueva etapa: los Núcleos de Acceso al Conocimiento**

El Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento, forma parte del eje estratégico de inclusión digital del Plan Nacional de Telecomunicaciones Argentina Conectada (2010), inicialmente en la órbita del ex Ministerio de Planificación Federal y actualmente en el nuevo Ministerio de Modernización.

El propósito del programa NAC es la implementación en todo el territorio nacional de espacios públicos de inclusión digital, ofreciendo a todos los habitantes acceso a la conectividad y a las TIC, para el logro de habilidades digitales, oficios, herramientas de participación, expresión y entretenimiento, de manera gratuita. Los mismos son instalados en espacios comunitarios –denominados “Instituciones Huésped”- previamente consensuados, tales como municipios, Centros Integradores Comunitarios (CIC), Organizaciones sociales y de la Sociedad Civil, etc. De acuerdo a lo establecido en el reglamento del programa, los NAC: *“constituyen dispositivos territoriales del Programa NAC para el cumplimiento de sus objetivos en materia de reducción de brecha digital, en tanto provén acceso comunitario a las TIC en zonas donde por vulnerabilidad económica, social o geográfica es difícil su acceso”* (Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica Argentina Conectada. Reglamento del Programa NAC, s/f, p.7-9). Asimismo, se plantea a través de estos dispositivos el dictado de cursos de capacitación para aprendizaje de habilidades digitales que van desde alfabetización básica hasta cursos y oficios con certificación universitaria<sup>9</sup>. Los mismos se realizan a través de ofertas programadas desde

---

9.- La oferta de los NAC consiste en: Aprendizaje Tecnológico y Alfabetización digital; Cursos de capacitación; Talleres en temáticas específicas; Formación laboral; Microcine que exhibe la señal emitida por el sistema de Televisión Digital Abierta; Entretenimiento digital; Conectividad inalámbrica; Cursos a través de plataformas virtuales, ya sea en línea (por conexión a internet) y fuera de líneas (por CD interactivo).

la Coordinación Nacional del Programa y también por parte de la propia institución huésped, que provee cursos iniciales así como el abordaje de temáticas de interés para la comunidad. Los recursos humanos y gastos de mantenimiento edilicio de estos espacios inicialmente corrieron por cuenta de las instituciones huésped (aunque esto fue cambiando con el correr del tiempo), siendo el Ministerio solo responsable por la actualización y mantenimiento tecnológico y la programación básica de actividades.

El proceso de instalación se inicia con un requerimiento de las instituciones solicitantes, que presentan una solicitud espontánea a la coordinación al programa. No hubo participación de las instituciones beneficiarias ni los municipios en el diseño del programa. La meta inicial era el establecimiento de doscientos cincuenta (250) NAC en todo el país, pero hasta el momento (septiembre de 2016) este número se ha excedido alcanzando a 279 NAC, según se informaba en el sitio: <http://www.nac.gob.ar/>

El programa atravesó distintas etapas desde su inicio. La primera etapa se extiende desde octubre del 2010 hasta diciembre del 2012, en la misma se realizó un diagnóstico partiendo de una definición sobre el problema de la Brecha Digital como deuda social que limita el desarrollo humano, y que admite varias dimensiones de intervención. El programa NAC formuló una estrategia que enfatizó en el *acceso* en relación al objetivo de reducir la brecha digital al igual que políticas antecesoras. La experiencia fallida del Programa CTC, implementado por la SECOM fue tenida en cuenta, en las distintas etapas del programa para garantizar su continuidad temporal.

La siguiente etapa del programa transcurre durante el periodo 2012-2015, en la misma se produjo un crecimiento exponencial y se detecta la dificultad de los coordinadores de los NAC en programar sus actividades propias para capacitar a los usuarios. Se atiende a la capacidad local para administrar el NAC y realizar actividades tendientes a la consecución del objetivo del programa. Nuevamente en esta etapa no tuvieron participación las instituciones destinatarias en la formulación y diseño de alternativas para resolver los propios problemas de su implementación. En consecuencia se optó por recurrir a la participación de universidades nacionales en la planificación de actividades y la capacitación de equipos territoriales, así como la conformación de un método de monitoreo de esta variable antes y después de la instalación de los NAC. La cantidad de NAC instalados pasó de 25 a 175 en el 2013, agotando todo el stock disponible, dando lugar a un *impasse* de instalaciones durante 2014 que se retoma en 2015 (Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Informe de Avance Programa NAC. Implementación 2010-2014, s/f.). También comenzaron a realizarse capacitaciones, jornadas de igualación de conocimientos técnicos entre los coordinadores y foros nacionales para presentación de nuevas herramientas, como portales web del programa, con herramientas de administración del NAC, y asociación de usuarios del NAC de plataformas de vinculación ciudadana "CLIC" Asimismo, se realizaron articulaciones institucionales con el Ministerio de Justicia, la SEDRONAR y con otros organismos para el dictado de talleres vinculados a temáticas de interés general, como son derechos humanos, trata de personas, memoria, género, seguridad en la red y prevención comunitaria en adicciones (Información obtenida de entrevistas a funcionarios intermedios del Programa NAC en el año 2015).

En cuanto a los mecanismos de monitoreo y evaluación del programa, la Universidad Nacional de La Matanza condujo 45 auditorías sobre los NAC en base a informes producidos por los coordinadores de los NAC y finalmente se encomendó a la OEI (2015) una evaluación final sobre el programa NAC que incluyó una encuesta sobre 425 usuarios.

Hasta aquí el relato del inicio y desarrollo del Programa NAC y los supuestos y conceptos que subyacen a la política pública, en base a la documentación obrante sobre el mismo. El cambio de gobierno de Cristina Kirchner a Mauricio Macri inaugura una tercera etapa en el desarrollo del Programa. La información obtenida hasta ahora de las entrevistas realizadas a coordinadores de NAC indica que los centros se encuentran en un proceso de descentralización de la órbita del gobierno nacional a los municipios o instituciones huésped. Por el momento los NAC están funcionando, pero el Programa como tal se encuentra en un impasse a la espera de decisiones a partir de la nueva impronta del gobierno nacional

### **Los NAC por dentro**

Como señalamos para el desenvolvimiento del NAC intervienen múltiples actores, la Coordinación Central del Programa, los coordinadores, los docentes de los cursos, los técnicos y el implementador territorial. La Coordinación Central acompaña a los NAC en distintas instancias: aporte de contenidos y desarrollos específicos, diseño de actividades y otros, pero la instancia de articulación entre la coordinación y el NAC, su seguimiento y contacto se realiza principalmente por medio de los implementadores territoriales, de manera que desempeñan un rol central en tanto dinamizadores de la puesta en marcha de los Núcleos. No sólo realizan actividades operativas, sino que aportan a la generación de iniciativas junto a los equipos NAC, contribuyen a la articulación con otras instituciones a nivel local y colaboran en la difusión y promoción de las actividades, además de detectar la existencia de problemas técnicos a los que no se les ha dado solución.

De las entrevistas a los coordinadores de los NAC relevados, surge de manera consensuada que el programa NAC tiene por objetivo la inclusión digital y vinculan éste concepto con el de inclusión social, lo que resulta coherente teniendo en cuenta que es uno de los propósitos del Programa.

También lo reconocen como una herramienta de la política pública orientada a reducir la brecha digital en contextos de desigualdad social y cultural, en el caso de los NAC de nuestra muestra no se subrayan las exclusiones geográficas puesto que todos se emplazan en áreas urbanas.

Pero esta noción de inclusión no es homogénea, para algunos coordinadores está focalizada en el acceso material, físico, a los equipos y la capacitación de manera gratuita, en coincidencia con la orientación del programa que como se mencionó más arriba priorizó el acceso por sobre la apropiación de las tecnologías. De manera que el concepto gira en torno del acceso a las herramientas más palpables e inmediatas como el uso de las computadoras y el acceso a Internet, o bien a las consolas de juegos en el caso de niños y adolescentes, para luego dar lugar luego a los usos y beneficios que permiten estas herramientas, como capacitación, entretenimiento y comunicación.

En algunos coordinadores surge el concepto de apropiación, es decir que a partir del acceso los beneficiarios aprendan a compartir la tecnología y apropiársela para desarrollar cualquier actividad, ya sea de entretenimiento, de educación, de capacitación laboral, etc.

Para otros, la inclusión está dada por la posibilidad de brindar un espacio de contención (sobre todo en niños y adolescentes) y que además brinde herramientas de recreación y con ello de aprendizaje. En algunos casos el uso del microcine y los juegos *on line* de última generación pasaron a ser una de las actividades más concurridas y con ello el acercamiento a otras actividades ofrecidas por el NAC.

Para los adultos mayores, señalan los coordinadores, significa la inclusión a un mundo de afectividades y sociabilidad del que se sienten excluidos, poder comunicarse con familiares que están lejos, con sus amigos/as de manera frecuente (enviar y recibir fotos por ejemplo), y también aprender a realizar trámites que le son necesarios (manejar el cajero automático, pedir turnos, trámites de ANSES, etc.).

Observan que la restricción previa del acceso a las TIC no siempre es material, las barreras simbólicas (tengo miedo, no sé, no puedo) son muy importantes en adultos mayores<sup>10</sup>. Y son las mujeres las que más intentan superar éstas barreras, casi dos tercios de las personas que encuestamos son de sexo femenino y muchas de ellas mayores de 50 años.

Otra noción de inclusión está relacionada con la capacitación para el mercado laboral, los que realizan cursos que requieren cierta experticia previa en tecnologías buscan acceder a mejores ofertas laborales.

Los NAC establecen múltiples vinculaciones con instituciones públicas locales (escuelas, hospitales, PAMI) o con organizaciones de la sociedad civil, pero la particularidad del entorno en que se encuentra localizado cada NAC introduce algunas variaciones, relacionadas fundamentalmente con la respuesta a las necesidades de la población que utiliza el espacio. En estos casos se resignifica la inclusión social, de modo que el acceso a la tecnología se erige en un medio de inclusión educativa y laboral (empleabilidad).

La impronta territorial de la institución huésped determina en parte su dinámica, como señalamos en muchos NAC se utiliza como un espacio de contención/inclusión social más que de formación en TIC (por ejemplo se desarrollan talleres de memoria, tejido, pintura, literario, ajedrez, etc.), en otros el espacio de inclusión digital acoge a niños y adolescentes que de otra forma “*estarían en la calle*” (Entrevista coordinador NAC San Antonio de Areco, julio 2016).

El perfil de los usuarios parece vincularse ya sea con el marco institucional que define al NAC, es decir con las características de la institución que lo alberga o con su localización geográfica, a la mayoría de los NAC relevados asisten vecinos del barrio, salvo en Tandil, San Antonio de Areco o el Hospital Garrahan, que reciben usuarios procedentes de otras zonas de la ciudad (o del país en el caso del hospital) y no sólo del entorno social inmediato.

---

10.- Detectamos en los resultados de nuestra encuesta que la gran mayoría de los asistentes (73%) tienen en su hogar alguna computadora, y este resultado está vinculado con los efectos de otros programas como el Programa Conectar Igualdad o el Plan Sarmiento en Buenos Aires. La mayoría de los que poseen computadora cuentan con conexión a Internet y el 84 % de los encuestados utiliza celular con acceso a Internet en el dispositivo (ya sean datos o WI-FI).

Un caso particular es el NAC de la ciudad de Córdoba que funciona en un Centro de Prevención Local de Adicciones (CePLA) que pertenece a la SEDRONAR. Dentro del CePLA operan el área de cultura, de deportes, de encuentro y contención, y el NAC. Este NAC, además de un espacio para incluir digitalmente, es un espacio dirigido a la contención de jóvenes que tienen problemas con las drogas y a la prevención de adicciones.

En síntesis los NAC desarrollan muchas actividades y hay un número variable de personas que los utilizan, es decir, existen necesidades reales de acceso y formación en los vecinos de los barrios/zonas donde se emplazan.

Las mismas aumentan en los barrios de sectores populares en relación a los de sectores medios, en éstos últimos los que asisten fundamentalmente son adultos mayores, en cambio en otros se suman niños y adolescentes, con menor presencia en la franja de 30 a 50 años.

Las actividades ofrecidas son variadas según el NAC de que se trate. Los que se encuentran emplazados en las Universidades (que otorgan certificaciones por cursos aprobados) y algunas dependencias municipales pueden generar ofertas propias adecuadas a las necesidades locales, otros NAC con menores recursos deben ajustarse a las actividades organizadas centralmente que pueden ser más acotadas. Los oficios digitales que se ofrecen son acordes a lo requerido en el mercado laboral y digital, pero algunos NAC están limitados por la localización, el perfil de los usuarios o las dificultades para encontrar y financiar capacitadores que puedan dictar estos cursos. Además hay restricciones en el horario en que se encuentran abiertos los NAC, la mayoría oscila entre las 9 y las 18 o 19 horas, lo que limita la asistencia por fuera de los horarios habituales de trabajo de muchos vecinos.

## Conclusiones

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

Sin embargo, en Argentina las acciones y estrategias han sido erráticas y discontinuas -nuevamente la continuidad de los NAC, así como del Programa Conectar Igualdad, destinado a estudiantes y docentes, y otros programas, se ve amenazada por el cambio de gobierno- parece que siempre se vuelve a empezar, a diferencia de otros países de la región como Brasil, Chile y Uruguay, donde las políticas TIC han persistido a pesar de los cambios de signo político de sus gobiernos.

Respecto de las políticas de inclusión específicas de las que venimos hablando (CTC y NAC), en relación con el período inaugurado en la época *menemista*, se observa en el Programa

NAC una mayor consistencia y compromiso. Ambas políticas son coherentes con la tendencia general en la región, donde encontramos regularidades en torno a la justificación teórica de la Sociedad de la Información, como así también un criterio uniforme de lo que se entiende por inclusión digital. Se verifica una mayor concentración en recursos del Estado, en tanto que no se detectan experiencias mixtas, y una fuerte impronta vertical a nivel nacional, en ambos programas tanto las instituciones huésped como los beneficiarios no tuvieron participación en la formulación del programa y muy poca en su ejecución.

En cuanto a los NAC, a pesar de que son instalados a “demanda”, se perciben los vínculos políticos de las instituciones huésped con el anterior gobierno nacional.

Se detecta además, que los NAC ofrecen fundamentalmente capacitación, ya sea ésta de alfabetización básica o de formación para el mundo del trabajo, muy lejos de promover la apropiación comunitaria para el empoderamiento de las comunidades y el ejercicio de los derechos ciudadanos que se esperaba años atrás de los CTC. Sin embargo esto no parece desacertado teniendo en cuenta que, si bien en el AMBA se avanzó en el acceso, aún resta mucho por alcanzar en cuanto a la apropiación de las TIC para la superación de la brecha digital, sobre todo en los sectores más vulnerables a los cuales están destinados los NAC.

Para los coordinadores de los NAC entrevistados, el objetivo de inclusión digital se vincula fuertemente con el objetivo de inclusión social. Por esta razón siempre se piensa la forma de incluir digitalmente a los grupos sociales que padecen todo tipo de exclusiones, ligadas a la cuestión social en un sentido más amplio. De esta forma se observa una fuerte orientación hacia un espacio de contención/inclusión social en detrimento de espacio de inclusión digital. Acceso a la tecnología, conocimiento, contención social y afectiva, fortalecimiento de lazos comunitarios, comunicación con familiares que están lejos, desempeño en el mundo actual, preparación para enfrentar los desafíos futuros, son los significados asociados al NAC.

Teniendo en cuenta la variedad de vínculos establecidos entre los núcleos y otras instituciones, se advierte que esta convergencia positiva de instituciones y actividades también puede ser uno de los motivos que generen confusión en cuanto al reconocimiento del NAC como programa independiente.

Lo primero que se destaca en relación a la población usuaria, según el relato de los coordinadores, es su gran heterogeneidad, tanto en rango etario como perfil socioeconómico. En relación a esto último, se reconoce la concurrencia no sólo de personas de bajos recursos económicos sino también de personas de estratos medios. Pero el resultado es que se perciben necesidades reales de acceso y formación en los vecinos de los barrios/localidades donde se emplazan. Las mismas aumentan en los barrios de sectores populares en relación a los de sectores medios, en éstos últimos los que asisten fundamentalmente son adultos mayores, en cambio en otros se suman niños, adolescentes y jóvenes. Como señalamos la oferta de actividades es variada, por un lado encontramos capacitaciones que tienen por objetivo la alfabetización digital, y por otro los cursos que implican un cierto conocimiento previo en el manejo de las tecnologías digitales. De ésta forma encontramos dos grandes tipos de usuarios, los que van al NAC para obtener capacitación básica (alfabetización digital) y los que asisten a

cursos/talleres que requieren de un piso mínimo de capital tecnológico, es decir de experticia en tecnologías digitales. Se suman además los que hacen uso casi exclusivamente de los espacios de recreación como el micro cine (en todas las edades) o los juegos *on line* en niños y jóvenes.

Por ahora los objetivos de apropiación tecnológica (fase avanzada de la reducción de la brecha digital) continúan pendientes, de manera que es hora de preguntarnos si estas políticas ¿conocen las expectativas, necesidades, intereses de los sectores más vulnerables en ésta materia?, ¿es posible producir cambios en contextos de amplia desigualdad social, cultural, económica a partir de políticas que ignoran estas condiciones?, las respuestas debe ser objeto de un profundo debate.

### Referencias bibliográficas

CEPAL (2013). *Estrategias de TIC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe. Balance y retos de renovación*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/4063-estrategias-tic-desafio-cambio-estructural-america-latina-caribe-balance-retos>

Finquelievich, S. (2015). Políticas públicas para la sociedad de la información en América Latina: sus contribuciones al desarrollo. *Voces en el Fénix*, 6 (43), 141-151.

Lago Martínez, S. (2005). La experiencia de los Centros Tecnológicos Comunitarios en Argentina. En O. Islas (Coord.) *Internet y la Sociedad de la Información*, Tomo I. (265- 290) Quito: Editorial Quipus, CIESPAL.

Lago Martínez, S., Amado S. & Mauro, M. (2015). Inclusión digital en Argentina y el Cono Sur: un acercamiento a las políticas públicas. En S. Lago Martínez & N. Correa (Coord.) *Desafíos y dilemas de la Universidad y la Ciencia en América Latina y el Caribe en el siglo XXI* (633-642). Buenos Aires: Editorial Teseo. Recuperado de <https://www.editorialteseo.com/archivos/13697/desafios-y-dilemas-de-la-universidad-y-la-ciencia-en-america-latina-y-el-caribe-en-el-siglo-xxi/>

Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios (2010). *Plan Estratégico Argentina Conectada: Estrategia integral de conectividad*. Buenos Aires, Recuperado de [www.argentinaconectada.gob.ar](http://www.argentinaconectada.gob.ar)

Ministerio de Planificación Federal, Inversión pública y Servicios. Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica Argentina Conectada. Reglamento del Programa NAC (s/f): recuperado de [http://www.nac.gob.ar/documentos\\_institucionales/ReglamentoNACyNACMovil.pdf](http://www.nac.gob.ar/documentos_institucionales/ReglamentoNACyNACMovil.pdf)

Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Informe de Avance Programa NAC. Implementación 2010-2014, s/f. No publicado.

Morales S. (2009). La apropiación de TIC: una perspectiva. En Morales, S. & Loyola, M. (Coords.) *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación*. Córdoba: ECI, UNC.

OEI (2015), *Evaluación del Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento - NAC*. Informe

final. Buenos Aires: OEI. Recuperado de [www.ibertic.org/novedades/IMG/pdf/nac\\_informe\\_final\\_30-10-2015.pdf](http://www.ibertic.org/novedades/IMG/pdf/nac_informe_final_30-10-2015.pdf)

Rueda Ortíz, R. (2008), *Cibercultura: metáforas, prácticas sociales y colectivos en red*, en *Nómadas* (28), Bogotá: IESCO, Universidad Central, 8-20.

### ***Sobre la autora:***

**Silvia Lago Martínez:** Socióloga, profesora de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (UBA) e investigadora del Instituto Gino Germani donde dirige el Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información. Realizó estudios de posgrado en Políticas y Gestión de la Ciencia y la Tecnología (UBA). Es especialista en políticas científicas y tecnológicas. En su trabajo académico y de investigación desarrolla varias líneas en el tema Tecnología y Sociedad. Actualmente es directora de las investigaciones “Políticas públicas para la inclusión digital en Argentina y el Cono Sur” (UBA) y “Nuevas estrategias de intervención y representación de la protesta social en Buenos Aires” (Programa Creadores, GCBA). Ha publicado libros, capítulos de libros, artículos en revistas científicas y producido audiovisuales sobre la temática de tecnologías y cultura digital. Correo electrónico: slagomartinez@gmail.com

### ***Cómo citar este artículo:***

Lago Martínez, S (2016) La inclusión digital como inclusión social: el papel de las políticas de Estado. *Revista Horizontes Sociológicos* (4) 8, 79-90.