

Reflexiones sobre la inclusión digital

Ante la evidente parálisis en la difusión de los servicios digitales útiles entre las poblaciones pobres de América Latina, se ofrece un análisis del posible por qué basado en las políticas restrictivas de las respectivas elites nacionales. Dichas elites disponen de una influencia sobre los entes reguladores de los sectores estratégicos, financieros y de telecomunicaciones, que han servido a sus intereses durante los pasados dos lustros cuando internet y las aplicaciones digitales llegaron para quedarse en la región. Al parecer, varias ONGs y las organizaciones de los migrantes de cada diáspora nacional cuyas remesas ahora sostienen muchas economías, pueden influir en la transformación de esta situación.

Scott S. Robinson

Durante muchos años hemos escuchado discursos sobre la «brecha digital» sin comprender con certeza su referencia empírica, y sospechando que su amplia difusión forma parte de una campaña más para promocionar una leyenda justificante de productos de las industrias del cómputo y de los programas asociados disponibles en los «mercados emergentes»¹. En efecto, la preocupación por la brecha digital entre las organizaciones internacionales coinci-

Scott S. Robinson: Ph.D. en Antropología Social, Cornell University; co-fundador de Nacla; realizador de documentales; desde 1983 profesor en el Departamento de Antropología, Universidad Metropolitana, México, D.F.

Palabras clave: sociedad de la información, elites, mercados, políticas públicas, inclusión digital, América Latina.

de con la dramática expansión del mercado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la región latinoamericana durante los últimos dos lustros. La ausencia de acceso a la red de redes que experimenta la mayoría de la población de los países, a estas alturas, sí se traduce en una demanda potencial, lo que ha requerido se justifique la carencia en lo relacionado con las políticas públicas pertinentes y el abaratamiento de los insumos de *hardware* y *software*. Pero se trata de una demanda que aún no ha sido atendida. Acompaña al proceso un novedoso imaginario donde la presencia de una computadora personal en casa equivale a un boleto de entrada a la sociedad de la información. El hecho tiene implicaciones aún no bien comprendidas para los procesos democráticos de mañana, últimamente en vías de una amorfa reconfiguración bajo el rubro engañoso de «e-gobierno y/o e-gobernanca». Esta «brecha digital» refiere al acceso diferenciado que tienen las personas a las TICs, a su habilidad para utilizarlas, al empleo que les dan, y al impacto de su uso en el bienestar personal, familiar y comunitario. Pero no se habla con frecuencia de la «inclusión digital», una frase de singular complejidad en el contexto de la expansión de las TICs y la evolución de las democracias latinoamericanas.

Solo cuatro naciones cuentan con un fondo de acceso universal en operación

La inclusión digital: un concepto denso

La «inclusión digital», a mi modo de concebirla, refiere al conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales *públicas*, alámbricas e inalámbricas, en cada país y en la región entera. Incluye las garantías de privacidad y seguridad ejercidas de manera equitativa para todos. Abarca el adiestramiento y el incentivo para desarrollar herramientas nuevas (como *software* de fuente abierta, por ejemplo). Plantea un objetivo noble para los compromisos nacionales, con cargos al presupuesto público, aunque pocas veces puede delinarse la ruta para alcanzar dicho objetivo más allá de una retórica alimentada por y sincronizada con las declaraciones cíclicas de diversos organismos internacionales. Y lo más importante, también constituye un proceso continuo de negociación de intereses entre distintas elites: el liderazgo político, financiero, comercial, y a veces social, de las respectivas nacio-

1. Ofrezco estas ideas, pintadas con una brocha gorda, con miras a perfilar un escenario regional complejo pero con un denominador común como eje transversal. No puedo negar que muchas afirmaciones nacen de mi mirada al contexto mexicano.

nes del conjunto regional². La inclusión digital es simultáneamente un proceso de control político³, una meta políticamente «correcta» e impecable, un jugoso negocio para pocos proveedores de las tecnologías involucradas y relacionadas entre sí, un reto para los creativos digitales nacionales, y, antes del 9/11, tema

La inclusión digital forma parte integral de un proceso anunciado como democratizador

de muchos discursos y conferencias internacionales⁴, además de ser un nuevo hilo filantrópico procedente de un amplio manojó de donantes, fundaciones y entes oficiales con sede en el Norte.

Son pocas las organizaciones de la sociedad civil que manifiestan un compromiso explícito con la inclusión digital. Y menos aún los partidos políticos que en su plataforma de principios o iniciativas legislativas hacen referencia a este concepto: suerte de imaginario del que pueden apropiarse los intereses comerciales para justificar la venta de equipos y programas. Tampoco se observa un liderazgo en la materia por parte de los políticos y funcionarios públicos de cada país. Solo cuatro naciones cuentan con un fondo de acceso universal en operación, un indicador concreto del compromiso del Estado en América Latina con el rubro mínimo de la inclusión: acceso popular a la red a un costo razonable⁵. Y además existe el peligro de confundir las iniciativas oficiales de conectividad a internet en escuelas, bibliotecas y centros de salud con un programa sustantivo de inclusión digital. A mi saber, dicha inclusión está anclada en el muelle de la «sociedad del conocimiento», otro imaginario que resulta no mal nombrado, tomando en cuenta la cantidad de cibernautas en el mundo contemporáneo y las distintas actividades permitidas por el *software* desarrollado durante varios años. Pero, al parecer, se trata de una sociedad digna para muy pocos.

2. Mi argumento se ancla en la tesis desglosada en el libro de J. Higley y R. Gunther (comps.): *Elites and Democratic Consolidation in Latin America and Southern Europe*, Cambridge University Press, Cambridge, 1992. Los autores ofrecen (p. 9) una doble caracterización de elites: por una parte, éstas afectan las «soluciones políticas» de manera continua en el sentido de que sus opiniones individuales y acciones posibles son percibidas y tomadas en cuenta por otros líderes de opinión, además de por los subalternos, al sopesar los beneficios y costos de alguna política específica, incluyendo cambios de régimen; por otro también afectan las soluciones de manera sustantiva en el sentido de que una propuesta que no cuenta con su apoyo decidido tiene pocas posibilidades de ser aprobada y/o puesta en práctica.

3. Donde los designados para dirigir los diversos entes reguladores no tienen que rendir cuentas ni directa ni indirectamente al electorado, y a veces tampoco al Poder Legislativo.

4. Fue notable la baja participación de las delegaciones de los Estados latinoamericanos en la primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Sobre la Cumbre consúltese <www.wsis.org>.

5. Brasil, Colombia, Chile y Perú tienen tales fondos en operación; México lo autorizó pero las reglas todavía no son transparentes.

El modelo de desarrollo neoliberal

La velocidad de la adopción e inserción de las nuevas tecnologías ha sido, en una palabra, asombrosa, pero nuestra percepción analítica necesita despejar la bruma del discurso sobre la brecha digital para definir los matices del actual proceso de «cableado» de cada espacio nacional. Esto transcurre en un contexto internacional donde los diversos tratados de comercio y propiedad intelectual, además de la expansión y consolidación de las empresas multinacionales de las tecnologías digitales emparentadas⁶, permiten el flujo libre del capital de inversión, mayormente especulativo, negando simultáneamente el flujo libre de la mano de obra.

***Falta
el compromiso
para ampliar
el acceso
para todos***

Hoy, la emigración internacional crece en paralelo con la integración de los servicios digitales en las diversas economías de la región. La carencia de oportunidades de trabajo en muchos países impulsa una diáspora de emigrantes hacia los países del Norte industrial (España e Italia, en Europa), y durante los últimos tres lustros sus envíos de remesas de dinero ha crecido tanto que en muchos países emisores ésta es la primera fuente de recursos, delante de la inversión económica directa (IED) y de los «donativos» de la asistencia financiera internacional (Asistencia Internacional para el Desarrollo/ODA). No es un secreto que la economía de las remesas comienza a reconfigurar distintas dimensiones de los respectivos procesos financieros y políticos al interior de diversos países⁷. Y los aún fragmentados discursos sobre los distintos componentes de la inclusión digital también están tomando en cuenta ahora el papel y las necesidades de las enormes poblaciones de emigrantes en la región. En pocas palabras, la inclusión digital refiere hoy al complejo panorama de la adaptación de las tecnologías digitales en una región con sociedades polarizadas entre ricos y pobres, elites dominantes y poblaciones subalternas y dispersas, discursos hegemónicos y diversos lenguajes de amplias resistencias culturales, una parálisis en la expansión de conexiones domiciliarias a la red, medios de comunicación concesionados por el Estado y proyectos de organizaciones civiles cuyo dominio y aplicación tenaz de las tecnologías emergentes permite un impacto, aún limitado, en una escala previamente inimaginable. La inclusión digital forma parte integral de un proceso anunciado como democratizador, promisorio en un principio, y ahora estancado en su desenvolvimiento.

6. La convergencia de la radio, la televisión e internet moviliza muchos recursos en pro del control de mercados cautivos y potenciales.

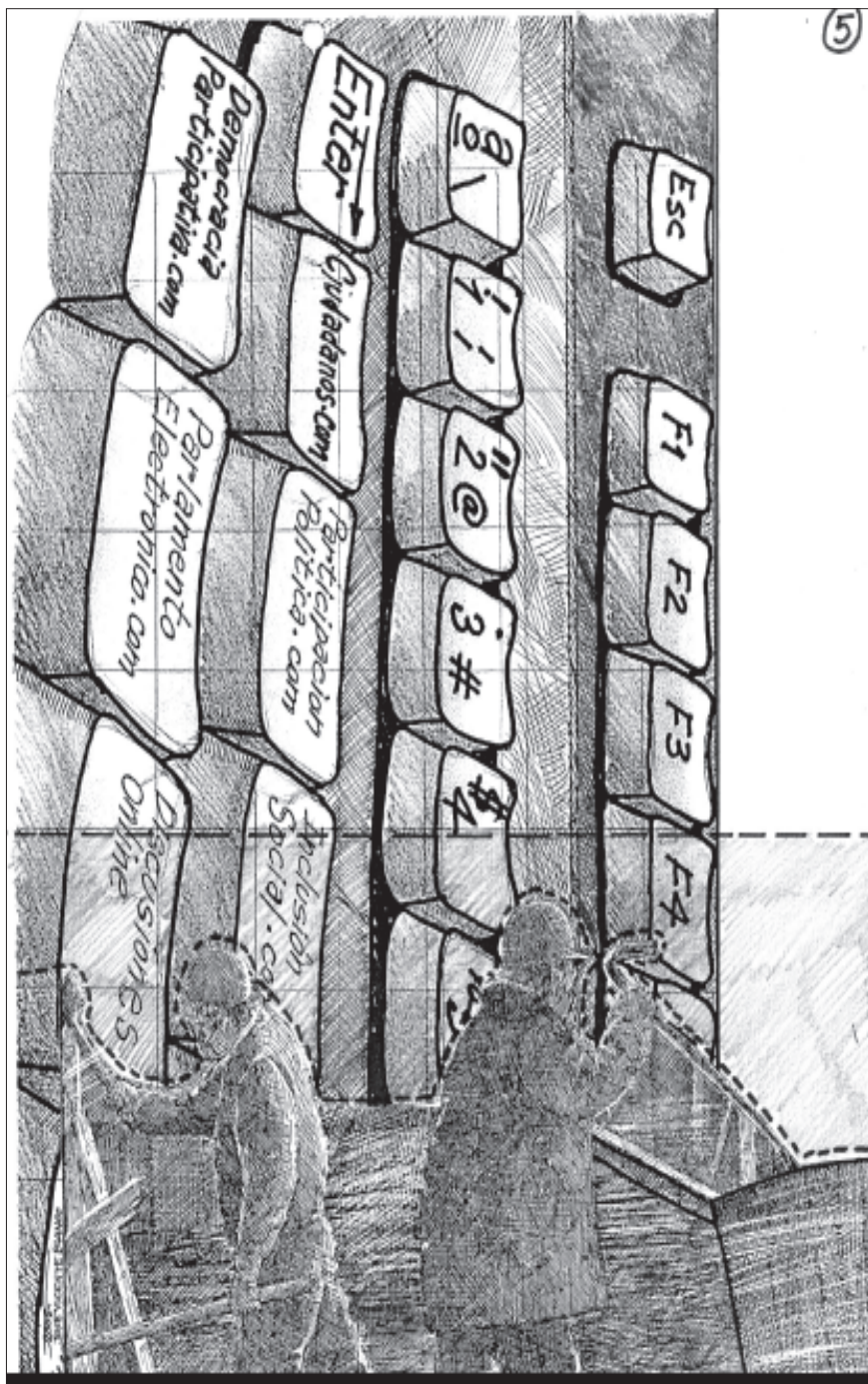
7. Hay pocas excepciones: solamente Panamá y Venezuela no registran un ingreso en sus cuentas nacionales procedente de las remesas enviadas por sus ciudadanos en el extranjero. Las ciudades del Sur son receptoras de mano de obra boliviana, ecuatoriana, paraguaya y peruana, mientras en Uruguay el rubro de las remesas es importante, pero al parecer no determinante.

El marco regulatorio es también parte del proceso político que acompaña inevitablemente a la inclusión digital

En esta perspectiva, la inclusión digital representa la introducción de redes de cómputo y de los contenidos accesibles por las mismas (en distintas escalas), y produce como consecuencia una reconfiguración de diversas estructuras del poder local, nacional e internacional. Pero es notable el hecho de que las distintas elites con voz y voto en cada proceso nacional de negociación se han servido o incluido digitalmente a sí mismas, antes que a los demás⁸. En el fondo comparten los mismos criterios para avalar consensos en sus coaliciones contemporáneas sobre cómo proceder respecto del ingreso de las TICs en los espacios nacionales donde su nivel de control es determinante. El que en la región *no* se reproduzcan severas restricciones en cuanto a la disponibilidad del acceso a internet y sus contenidos (como se observa en algunos países islámicos y en China, por ejemplo) es un indicador de un consenso fundamental entre diversas elites sobre el valor de esta nueva herramienta, pero falta el compromiso para ampliar el acceso para todos. En efecto, la red constituye un recurso valioso para los que pueden costear la inversión en instrumentos necesarios para lograr acceso a un infinito de información cuya administración y comprensión también presupone cierto nivel educativo, una cultura digital. En una frase, las elites ya se han equipado y capacitado, pero el costo es aún alto para la economía familiar de los que habitan en la enorme base de la pirámide social y económica⁹. Hay indicios de que las respectivas elites nacionales están aceptando un común denominador de las reglas de negociación, un pacto acordado, lo cual es un avance comparado con una época anterior cuando la política era un drama social entre facciones abiertamente belicosas entre ellas. El libre acceso a los recursos en línea puede ser hoy un componente compartido por el liderazgo de las democracias latinoamericanas; sin embargo, el compromiso del Estado y su estímulo a la inversión privada o el empleo de recursos públicos para ampliar la base de ciudadanos con acceso y con los incentivos para un uso efectivo de los contenidos disponibles es un tema postergado.

8. Cabe señalar que estas elites tienen profundidad histórica en muchos países, pero también incluyen a empresarios de nuevo cuño. Suelen ser parentelas traslapadas, donde el matrimonio endogámico refuerza la solidaridad de clase. Con pocas excepciones (¿Brasil?) no generan tecnología propia, y actúan sin escrúpulos para preservar sus privilegios así como para proteger mercados donde muchas veces son socios de proveedores internacionales.

9. Este concepto de la base de la pirámide (*bottom of the pyramid*) es instrumental en la reconfiguración de estrategias de inversión, nuevas alianzas empresariales, diseños de productos digitales, microfinanzas, etc., por parte de empresas multinacionales, el gobierno de Estados Unidos y de algunos donantes. Cf. la agenda de una conferencia realizada en San Francisco, California, del 12 al 14 de diciembre de 2004, en <<http://povertyprofit.wri.org/>>.



Estados, elites y convergencia digital

Cualquier discusión sobre el tema de la inclusión digital en los países de la región debe partir de un concepto y caracterización del Estado a raíz de la reciente ola de privatizaciones en el sector de las telecomunicaciones y de las políticas de conectividad puestas en práctica. A estas fechas, pocos Estados en la región *no* han privatizado sus empresas de telecomunicaciones, y el resultado es un cuadro donde pocas firmas multinacionales gozan de poder de decisión en los diversos rubros de los respectivos sectores de «telecom» –telefónicas alámbricas, telefónicas inalámbricas, proveedores de acceso a internet, *carriers* o transportadores de redes al interior y hacia el extranjero (vía fibra o satelital), franquicias de cibercafés, etc.–, y en los marcos regulatorios que fijan las tarifas y las reglas de operación en los mercados de las empresas involucradas. En gran medida, ha sido una privatización sin competencia, marcada por un reparto de concesiones de largos años para muy pocas empresas, y donde los socios de capitales nacionales no controlan las decisiones de los respectivos consejos de administración. El perfil de los individuos designados en cada país para los consejos de los entes reguladores, muchos de ellos de creación reciente, indica la influencia de estas empresas de productos y servicios digitales en el diseño del marco reglamentario de las concesiones aprobadas y las políticas digitales específicas implementadas por el Estado.

La acelerada convergencia de la televisión y la distribución de contenidos digitales vía la internet¹⁰, un proceso en plena negociación al escribir este texto, es otro rubro de la inclusión digital. La difusión de cualquier contenido, programas de televisión, cine, música, páginas *web* con animaciones dinámicas tipo *flash*, constituye ahora un enorme acervo en pleno *crecendo*, al ritmo del crecimiento de usuarios de la red global, que actualmente se acerca a los 700 millones de almas: consumidores de mensajes *spam*, «promotores» nigerianos, infodictos, curiosos, *tricksters*, tele-trabajadores, adolescentes fascinados, proveedores de pornografía y productos diversos, funcionarios, empleados, migrantes y similares. Esta convergencia tecnológica, donde los productos en formatos analógicos de ayer se distribuyen a futuro solamente en formatos digitales, es al parecer inevitable y muy cercana. Marca el hito de una competencia feroz entre pocas empresas con las patentes y licencias correspondientes, además del capital suficiente para ofrecer distintos servicios en red. El marco regulatorio que gobierna este proceso es también parte del proceso político que acompaña inevitablemente a la inclusión digital, y la cuestión de quiénes representan a

10. Nominativo femenino por su fecundidad.

los distintos conjuntos de intereses, más el nivel de equidad que hay entre productores, distribuidores y consumidores, se relacionan como nunca antes con el proceso de la democratización. Al reconocer la ausencia de atención a esta problemática por parte de los partidos políticos tradicionales, no debe sorprender el creciente pero acotado poder de los organismos no gubernamentales que sí se centran en el tema. Estos «cuasi-partidos» ahora ejercen un liderazgo en las discusiones técnicas pertinentes y constituyen, como consecuencia, un conjunto de nuevos actores en el escenario de las políticas públicas en materia de servicios digitales, pero su capacidad de maniobra es débil debido a su baja representatividad y a la limitada difusión de sus propuestas.

***Se cobra
una especie de
«derecho de piso»
a las poblaciones
pobres***

La emergente sociedad del conocimiento en vías de construcción por encima de la dinámica infraestructura de las sociedades latinoamericanas cada vez más cableadas nos obliga a repensar en qué consiste o consistirá la democracia en este nuevo contexto. Los ciudadanos tendrán un enorme acervo de información a su disposición, tanto así que la comprensión de temáticas complejas requerirá de herramientas de apoyo a la toma de decisiones que al parecer pocos programas de e-gobierno contemplan, ni el sistema de educación pública apoya actualmente, mucho menos la raquítica red de bibliotecas públicas de la región. Existe un riesgo de que los responsables de los contenidos difundidos en línea –aunados a la radio y televisión analógicas y pronto digitales también– lleguen a tener un poder y una influencia mayor que los políticos ortodoxos responsables de la administración e implementación de los marcos regulatorios respectivos. Creo que actualmente ésta es una condición generalizada en la región.

Elites y nichos protegidos

Se aprecia un panorama donde las elites nacionales, socios de las empresas multinacionales de las diversas tecnologías digitales, han encontrado un nicho comercial y financiero cómodo, con un retorno sustantivo a sus inversiones en mercados locales acotados, y dentro de un contexto internacional de mercados globalizados y muy competitivos. Es decir, los capitalistas nacionales que realizaron a tiempo inversiones en productos y servicios digitales (comercialización de computadores y accesorios, proveedores de servicios de internet, redes de fibra óptica, puntos de acceso a servicios satelitales, telefonía celular y televisión digital, etc.), importados en sus respectivos mercados, han logrado una privilegiada y bien remunerada condición oligopólica que se traduce en una políti-

ca reguladora de protección de dichos mercados (son *legacy market players*)¹¹. Estos sirven ahora a las mismas elites que tienen la necesaria capacidad de compra, y a estas fechas están casi saturados, al observar un ritmo de crecimiento lento donde el porcentaje de la población con acceso a la red desde su casa no rebasa el 10% en muchos países¹². El motivo de proteger esos mercados, reducidos pero muy rentables, es sencillo: subir el costo de entrada a ellos para otras empresas que o llegaron tarde u ofrecen nuevas tecnologías que abaratan los servicios actuales y/o amplían su cobertura a menor costo. La manera más efectiva de lograr este objetivo es controlar los entes reguladores de los sectores de telecomunicaciones y servicios financieros.

Las elites correspondientes, entonces, comparten otro punto estratégico de consenso en cuanto a la conveniencia común de tener a sus representantes en posiciones clave dentro del reducido aparato del Estado neoliberal. La reciente reconfiguración provocada por la ola de privatizaciones de las empresas y activos antes en manos del Estado implica conceder mayor poder *de facto* a los entes reguladores, la máxima autoridad en materia de las reglas del juego mercantil. Es necesario reconocer la debilidad mostrada últimamente por los respectivos poderes legislativos ante la marcada renuencia de los representantes de los partidos a enfrentar los complejos temas de la regulación financiera y telecomunicativa. Esta situación complace a las respectivas elites, asiduas defensoras de sus estatus, licencias y privilegios –históricos o logros del juego contemporáneo–, grupos que comparten otro punto más de consenso al interior de las democracias endeblas: la conveniencia de controlar un nuevo mercado de contenidos donde la producción simbólica merece sincronizarse lo más posible con un proyecto ideológico de «libertad individual y de mercados» cercano a sus valores públicos, pero no necesariamente coherente con su discreto juego voraz ni con la administración del enorme poder privado que ejercen.

Servicios digitales y remesas

No hay suficiente retorno sobre la inversión para extender los servicios a una población pobre que requiere precios mucho menores que los actuales para ad-

11. Pero las condiciones de sus licencias con proveedores internacionales inhiben el desarrollo de una tecnología propia, y este hecho los condena a defender una propiedad intelectual ajena, sin fomentar algún desarrollo nacional.

12. En Costa Rica, que se jacta de ser un país líder en la materia, las conexiones están creciendo a un 1,8% anual. V. Ricardo Monge G. y John Hewlitt: «Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) y el futuro desarrollo de Costa Rica: el desafío de la exclusión», disponible en <www.caatec.org/publicaciones/COSTA_RICA_DIGITAL_3.pdf>. En todos los países se observa una competencia feroz en el segmento de la telefonía celular, donde nuevos servicios amplían el mercado de clientes.

quirir productos y servicios digitales. Al tiempo, en varios países el flujo de las remesas de los migrantes provee actualmente un recurso de supervivencia para una proporción creciente de familias cuyos hijos e hijas trabajan en el extranjero, pero el costo de esas transacciones sigue siendo francamente usurero¹³. Observamos dos patrones en paralelo: no solo no se extienden los servicios digitales a menor costo y a todos los rincones de los países, sino que esas poblaciones, los «excluidos digitales», tampoco gozan de una reducción en las tarifas y comisiones que pagan por las remesas que reciben desde Estados Unidos, Canadá o Europa¹⁴. Mientras sí hay más competencia en el mercado de las remesas, contrario a lo observado en el de productos y servicios digitales, las autoridades financieras, designadas por las respectivas elites en la materia, *no* actúan para reglamentar un tope en las tarifas y comisiones cobradas, al tiempo que se registra un aumento anual en el flujo de estos recursos y los instrumentos digitales son cada vez más utilizados para comunicar a las familias de cada diáspora¹⁵.

*La dichosa
«sociedad del
conocimiento»
ya llegó para
algunos pocos*

Sugiero que estamos ante una novedosa figura del Estado neoliberal, cuyas elites dominan los entes reguladores y sus mercados protegidos en por lo menos dos sectores estratégicos, las telecomunicaciones y las finanzas, donde las herramientas digitales son cada vez más predominantes. Se protegen los mercados de servicios digitales y, en menor grado, los contenidos distribuidos por los «portales» de los mismos; y de manera simultánea, se cobra una especie de «derecho de piso» a las poblaciones pobres, los emigrantes de sus países, al permitir mercados oligopólicos y al no imponer topes a las tarifas y comisiones por las transacciones de las remesas enviadas, recursos vitales para la seguridad alimentaria y sanitaria entre cada vez más sectores populares en muchos países. Los marcos regulatorios en materia de telecomunicaciones y servicios financieros son cuellos de botella, hábilmente administrados por representantes de las elites involucradas, quienes actúan para afianzar sus mercados donde hay pocos ofertantes de esos servicios de creciente valor estratégico: los medios de comunicación y la entrada de recursos monetarios vitales para la seguridad familiar en el respectivo espacio nacional. Y en ambos rubros las tecnologías digitales predominan, mientras su administración queda en pocas manos.

13. Las mismas empresas remesadoras a escala mundial admiten que hoy en día el costo de estos envíos electrónicos a través de sus redes es marginal.

14. Hay notables excepciones; por ejemplo, el Banco Solidario del Ecuador ofrece una tarifa gratuita para el envío de las remesas de los ecuatorianos en España. Consúltese <www.banco-solidario.com/noticias.php?id=11>.

15. Véase S. Robinson: «After Calculating Opportunity Costs, the Remittance Development Fund», <www.ssrc.org/programs/itic/publications/knowledge_report/memos/robinsonmemo3.pdf>.

La inclusión digital ya llegó

En esta lógica de los intereses de los grupos de poder en cada país, la inclusión digital es una política pública realizada dentro de esta distinguible capa social. Pero es anunciada como evangelio público para el consumo interno y, quizás de mayor relevancia, para proyectar un supuesto acuerdo con un imaginario en boga en el actual discurso filantrópico internacional. La inclusión digital es una política implementada *de facto*, cuyas reglas de negociación están ancladas en los usos y costumbres de las elites nacionales relevantes, pero no para servir

***Se perfila
 una novedosa
 condición
 de apartheid
 en los medios***

a los excluidos, sino a esas mismas elites en los sectores de los medios de comunicación, los diversos servicios vinculados a internet, la banca comercial y las empresas remesadoras. Esta versión de la inclusión digital es distinta a la retórica de los que abogan por mayor conectividad a internet con el uso efectivo de los recursos disponibles. Para las elites, la inclusión digital ya se está consolidando

por medio de su control sobre las diversas figuras administrativas del Estado que regulan distintos sectores de actividad económica y del empleo del espectro electromagnético. Al ser tecnológicamente dependientes del extranjero, no invierten en el desarrollo de capacidades más allá del uso de *hardware* y *software* importados. Su patrón de dominio incluye normas, trámites y concesiones al servicio de los intereses de una reducida cantidad de socios, mas no de los excluidos, que siguen siendo los mismos de siempre¹⁶. Es un fenómeno que al parecer pasa desapercibido para los partidos políticos tradicionales, y entre los nuevos «cuasi-partidos»¹⁷, tan fragmentados, son pocos los que enfocan sus limitados recursos de cabildeo en este tema.

Este panorama contradictorio tampoco ha sido debatido en la agenda de las políticas públicas. La versión ortodoxa de la inclusión digital apunta hacia un futuro donde la mayoría de la población tendrá acceso a los instrumentos y recursos informativos y educativos de la red, algo que, sugerimos, es una ilusión conveniente y justificativa para las mismas empresas del sector que desean in-

16. George Grayson, del College de William and Mary, EEUU, señaló a la cadena CNN que en México existe una «pequeña elite económica que vive como los maharajás, y también hay una elite política que los protege. Nuestra frontera se convierte en una válvula de escape a los inmigrantes, lo que deja a los políticos mexicanos y a la cúpula económica fuera de cualquier compromiso para proveer oportunidades a su propio pueblo». Disponible en <www.jornada.unam.mx/2004/dic04/041219/023n1eco.php>.

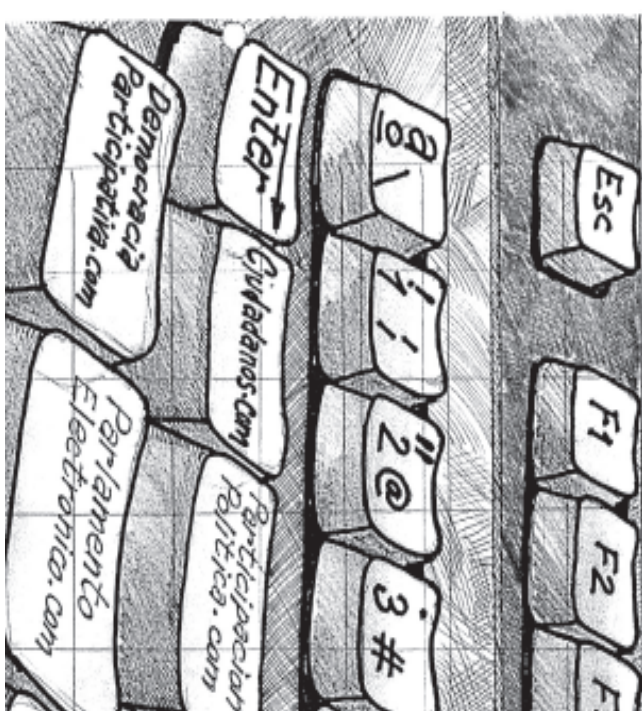
17. Consúltese Israel Palma: «Redes de poder y organizaciones civiles. Antropología política de las organizaciones civiles de la Ciudad de México», tesis de maestría, Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa, 2004.

ducir la demanda para sus productos y realizar donativos de alto relieve en beneficio de la imagen corporativa. La inclusión digital es también una inducción digital, una suerte de profecía que se cumple por sí misma, apuntando hacia un imaginario que moviliza una demanda hacia una gama de productos y servicios a futuro. La dichosa «sociedad del conocimiento» ya llegó para algunos pocos, quienes no están dispuestos a sacrificar sus recursos privados o su proporción tradicional de la renta de los respectivos presupuestos nacionales a fin de invertir recursos públicos en lograr dicho objetivo para la mayoría. Para esas elites, el discurso de la inclusión digital constituye un imaginario útil en varios escenarios a la vez: los foros internacionales, valores justificativos de la intensa mercadotecnia observada, y como un ejemplo de la supuesta nueva sinergia entre el Estado y la iniciativa privada. Si ya lograron su dominio de los recursos digitales en sus espacios nacionales, no les conviene admitirlo, sino más bien seguir proyectando la ilusión de la utopía digital popular en campañas publicitarias y discursos presidenciales.

Impacto sobre procesos democráticos

Esta situación indudablemente afectará los procesos democráticos en la región. A medida que hay una marcada concentración de las telecomunicaciones en unas pocas empresas, las cuales influyen en las reglas de la operación de sus negocios, hay una restricción en los contenidos de la programación, en el sesgo de los noticiarios de la radio y la televisión, además de en los portales de internet

que administran y almacenan en sus servidores. Esta situación no augura un futuro promisorio para la difusión masiva de opiniones diversas y plurales sobre cuestiones públicas, ahora relegadas a las páginas *web* de ONGs y contados programas de televisión y radio en horarios que no son de la categoría mercantil triple A. Ya se perfila una novedosa condición de *apartheid* en los medios, incluyendo los servicios digitales de origen nacional, donde las elites políticas, financieras y mercantiles, los actores hoy hegemónicos, «fijan»



los parámetros de los contenidos «permitidos» para su difusión masiva por medio del recurso público del espectro electromagnético, mientras un reducido grupo de organizaciones civiles intentan ganar espacios en la torre de Babel comercial con mensajes difundidos en espacios marginales, por ejemplo, páginas *web* no anunciadas en los megaportales. Sin duda hay obstáculos que impiden analizar la gama de temas pertinentes al amplio menú de las políticas públicas por negociarse en cada país.

Uno de los efectos de la inclusión digital ya implementada, y al servicio de las diversas elites, se refleja en el diseño de los programas de conectividad apoyados con recursos fiscales. La mayoría de esos programas, si no todos, parte de la premisa de que se requiere adquirir enormes lotes de computadoras, instalarlas en instituciones escolares y bibliotecas, por ejemplo, o a veces en locales propios, y conectarlas a internet, basándose en la táctica de «si lo construimos, el público vendrá». Son programas muy costosos sin una adecuada rendición de cuentas. Muchas veces estos «telecentros oficiales» compiten con un universo de cibercafés previamente establecido –como pequeños comercios de servicios digitales que representan un recurso humano y tecnológico instalado y subutilizado–, y los proyectos oficiales vienen a ser una suerte de competencia desleal de estos negocios en funciones, ofreciendo acceso y un mínimo nivel de capacitación a sus clientes jóvenes. A estas fechas, muchos de los sitios que corresponden a esos programas languidecen por falta de un compromiso local, por un mantenimiento problemático, pocos incentivos para su uso efectivo y el desarrollo de capacidades, además de una marcada rotación de su personal operativo. Estas fallas en el diseño de una política pública costosa son de origen. A mi criterio, las elites no comparten un cabal compromiso para capacitar y educar a sus pueblos, mucho menos por medio de las nuevas tecnologías digitales¹⁸. El hecho representa un enorme costo de oportunidad perdida, un rubro no contabilizado como tal en los informes oficiales y alegres sobre la «inclusión digital en proceso».

Tampoco se contabiliza el costo de la entrega de servicios gubernamentales por medio de la red, donde es evidente que hay economías de escala que representan enormes ahorros para el Estado. Hay menos énfasis en la calidad de los servicios ofrecidos en línea, ventanillas virtuales para un amplio menú de trámites administrativos donde el telecentro comunitario (p. ej., administrado por una ONG), o la amplia red de cibercafés en todos los países, no reciben ningún

18. El perfil regional de los programas oficiales que ofrecen una capacitación en el empleo y programación en *software* de fuente abierta, no propietaria, es un indicador más de esta condición.

beneficio, al estar ofreciendo un servicio del Gobierno a sus usuarios¹⁹. Estos clientes suelen no recibir una capacitación adecuada en el uso efectivo de los trámites y servicios informativos ofrecidos por agencias del Estado, y este último, no logra ampliar la base de sus «clientes en línea» por falta de una promoción y adiestramiento en las «ventanillas virtuales», disponibles por vía de los muchos puntos de acceso que hoy en día se encuentran en casi todos los pueblos. Este modelo de «e-gobierno», con su enfoque vertical sobre trámites obli-



gatorios y no sobre mecanismos de negociar las políticas públicas, también es producto de la visión miope de los funcionarios superiores responsables de estos programas. Éstos ya lograron la inclusión digital para sí mismos, pero muestran una incapacidad de reconocer una obligación del Estado de apoyar con incentivos fiscales, contenidos culturalmente apropiados y otros instrumentos, la consolidación y expansión de la red de telecentros comunitarios y cibercafés, y su amplia clientela juvenil en su espacio nacional.

Conclusión

El escenario actual, donde las elites se han «incluido» o insertado de manera efectiva y audaz en la citada sociedad del conocimiento, con las tecnologías digitales a su alcance y servicio y sin invertir en la inclusión de los demás, es producto, a final de cuentas, de una crisis de la representatividad de los intereses populares en democracias no consolidadas²⁰. Hay indicios de cambios recién-

19. Últimamente el tema de la sostenibilidad de los telecentros ha recibido mucha atención. Las dimensiones socioculturales, financieras, tecnológicas y administrativas han sido en gran medida ignoradas por las agencias del Estado, limitando de esta manera no solo su sobrevivencia, sino también la escalabilidad de *modus operandi* probados en contextos populares, un activo en sí misma, y una retroalimentación del discurso técnico sobre el modelo genérico apropiado para la entrega de servicios digitales en puntos de acceso colectivo.

20. Ver J. Higley/R. Gunther, ob. cit., «Introduction».

tes en el perfil de la participación electoral²¹, un proceso cada vez más influido por la propaganda política en la radio y la televisión aunada a una juventud enajenada de los partidos, una proliferación de ONGs sin vasos comunicantes con representantes partidarios, en ambientes políticos nacionales donde esas organizaciones civiles con frecuencia actúan como partidos virtuales, generando propuestas e iniciativas en una gama de políticas públicas pendientes de consensos sobre su forma legislativa y su reglamentación posterior²². La acelerada convergencia en la difusión de noticias, entretenimiento, servicios educativos, música y video por demanda, llamadas telefónicas, etc., en formatos digitales que se transmiten a través de canales alámbricos e inalámbricos, requiere de inversiones cuantiosas, mientras los socios de las mismas desean proteger y ampliar su negocio aprovechando sus licencias y un recurso público, el espectro, con una venia garantizada por acuerdos fundamentales entre las elites que constituyen las fuerzas vivas de los diversos Estados latinoamericanos. En su mayoría, las fuerzas innovadoras en materia de políticas digitales quedan fuera de los espacios de negociación y consenso de las elites, y este hecho puede ser el eje de una contradicción estructural en las democracias emergentes.

En este contexto de políticas nacionales en el rubro de las telecomunicaciones, tecnologías digitales emergentes y reglas financieras, apreciadas de esta manera, grupos de poder tradicionales han encontrado la brújula del camino táctico para mantener su poder de antaño. El enfoque ahora es sobre contenidos digitales y el flujo de remesas: los espacios simbólicos y de supervivencia. El hecho tiene implicaciones radicales para las políticas culturales y públicas, ante la observada resistencia de las elites a ampliar la inclusión digital con sus inversiones, aun con recursos fiscales, o reducir las tarifas de las transacciones financieras. Estamos ante un futuro predecible donde la impunidad del Estado en relación con la oferta de información estratégica será un patrón probable, los marginados cada vez más excluidos y sus opciones limitadas a un modelo de darwinismo social autogestionario. Al mismo tiempo, las economías serán subvencionadas por el ingreso de las remesas, mientras las elites comerciales explotan los reducidos mercados de consumidores con suficiente capacidad de compra para adquirir la nueva generación de productos y servicios digitales que genera la inexorable evolución tecnológica y mercadotécnica.

21. V. «Grupos ciudadanos triunfan en las municipales de Bolivia en detrimento de los partidos» en <www.uimunicipalistas.org/actualidad/numero42.htm>.

22. Llama la atención la siguiente afirmación del respetable periodista Luis Hernández Navarro: «Civil society in Mexico and Latin America has shown a notable lack of interest in the migrants' situation». V. «To Die a Little: Migration and Coffee in Mexico and Central America», Americas Program del Interhemispheric Resource Center, Silver City, NM, Special Report, 14/12/04, <www.americaspolicy.org/reports/2004/0412coffee.html>.