

# El Proyecto de Telecentros de São Paulo: cuando la innovación social coincidió con la voluntad política

**Graciela Selaimen, NUPEF/RITS<sup>1</sup>**

Este estudio de caso trata sobre la participación de RITS (*Rede de Informação para o Terceiro Setor*) – una organización de la sociedad civil de Brasil que trabaja con el activismo y el monitoreo de políticas de TIC – en el establecimiento de centros comunitarios de acceso (telecentros) en São Paulo que originaron varias políticas de creación de nuevos telecentros en el país.

El Proyecto de Telecentros de São Paulo fue seleccionado para integrar este kit de herramientas como un ejemplo exitoso de cómo una demostración práctica del uso de las TIC a nivel local puede servir de apoyo al activismo nacional en pos de un cambio político. Este proyecto conjunto movilizó políticas, inversiones y apoyo técnico que condujo al establecimiento de 128 telecentros comunitarios. El modelo de São Paulo se basaba en el acceso público a las instalaciones y las capacitaciones, la participación comunitaria en la gestión, el software libre y el desarrollo del telecentro comunitario como local para la organización social.

RITS brindó apoyo a los telecentros de São Paulo desde la etapa conceptual. RITS fue el medio pionero para introducir enfoques nuevos e innovadores y para garantizar su amplia distribución. El proyecto influyó las políticas nacionales sobre inclusión digital y software libre e inspiró propuestas para desplegar telecentros comunitarios en todo Brasil.

## Contexto

En 2000 se inició un proyecto de inclusión digital denominado Sampa.org en la región de Capão Redondo, una de las zonas más empobrecidas de la periferia de São Paulo. El principal objetivo de Sampa.org era construir una red de comunicación e información pública con una red de telecentros públicos que brindaran infraestructura técnica. Según sus fundadores, Sampa.org era una suerte de laboratorio para una propuesta futura de política pública de TIC para la ciudad de São Paulo. Se incorporó a la plataforma de la campaña del Partido de los Trabajadores (PT) durante las elecciones municipales de São Paulo.

RITS brindó apoyo y consultoría a los telecentros de Sampa.org desde el principio. Esto formó parte de la participación activa de RITS en el debate sobre políticas públicas durante 2000 y 2001, además de su rol como organizadora de varias conferencias y talleres. RITS también asesoró sobre alternativas tecnológicas y modelos de conectividad durante la implementación del primer telecentro de Sampa.org. Además, RITS y Sampa.org desarrollaron un proyecto con *infoDev* que aseguraba los recursos para el proyecto piloto. La membresía de RITS en las redes globales y regionales – como APC y *somos@telecentros* – sirvió para catalizar el conocimiento y la colaboración de varios otros expertos y organizaciones relevantes para el éxito del proyecto.

## El Proyecto de Telecentros de São Paulo

---

<sup>1</sup> Graciela Selaimen es coordinadora de comunicación de RITS ([www.rits.org.br](http://www.rits.org.br)) y coordinadora de NUPEF, el Centro de Investigación y Capacitación de RITS ([www.nupez.org.br](http://www.nupez.org.br)).

Después de ganar las elecciones el Partido de los Trabajadores creó un Comité Coordinador del Gobierno Electrónico en 2001, dentro de la estructura administrativa de la Municipalidad de São Paulo. Este comité fue responsable del desarrollo y la implementación de un proyecto de inclusión digital en la ciudad de São Paulo – llamado Proyecto Telecentros – que entre sus referencias contaba con la experiencia de Sampa.org.

En enero de 2001, al inicio del Proyecto de Telecentros de São Paulo, la estrategia fue crear 50 centros de acceso público y gratuito a internet. En junio de 2001 se lanzó el primer telecentro comunitario de este proyecto en Cidade Tiradentes, al este de São Paulo. En tres años el número de telecentros llegó a 128, con una concurrencia estimada de medio millón de personas por mes. El Proyecto de Telecentros de São Paulo tuvo un gran reconocimiento dentro y fuera de Brasil por su alcance masivo<sup>2</sup>.

En la mayoría de las comunidades en donde se instalaron, los telecentros constituyeron la única opción de acceso a la información y la cultura que tenían las personas del lugar. La ausencia de bibliotecas públicas, cines, teatros y espacios públicos para eventos y exposiciones convirtió a los telecentros en un centro de arte y entretenimientos. Los telecentros pasaron a ser espacios no solo de uso de las TIC, sino también de reunión de los grupos de música, presentaciones de danza popular y demás. También pasaron a ser considerados espacios seguros para los niños y niñas, y los y las jóvenes: los padres y madres solían decir que se sentían aliviados de que sus hijos e hijas tuvieran un lugar donde pasar el día, en lugar de andar por la calle en comunidades donde la presencia del tráfico de drogas es una realidad permanente.

En cada telecentro comunitario se instalaron 20 computadores conectados a internet mediante una conexión de alta velocidad. Cada telecentro fue equipado además con dos impresoras y un paquete de software libre y otras aplicaciones. El uso de software libre – uno de los lineamientos principales del proyecto – generó una reducción importante de los costos de implementación de los telecentros, que funcionaban con computadores finos de clientes (máquinas sin disco duro, conectadas a un servidor de Linux), lo que redujo los costos de instalación y operación. Dado que las máquinas operan sin disco duro, fueron mucho más baratas: para cada grupo de 20 computadores conectados en una red, un solo servidor hace de disco duro.

El objetivo del Proyecto de Telecentros de São Paulo era convertirse en un portal para permitir el acceso de las comunidades a internet y los servicios de información en línea brindados por los gobiernos municipal, estatal y federal. Estaban abiertos al público un mínimo de 12 horas diarias y cada centro contaba con dos personas para ayudar a los usuarios y usuarias a usar los computadores e internet, así como para brindar orientación sobre los servicios públicos en línea.

Cada telecentro estaba a cargo de un comité de dirección integrado por representantes de la Municipalidad, las ONG y los movimientos sociales de la región. Entre estos había organizaciones de la sociedad civil como grupos defensores de los derechos de las mujeres, organizaciones afrobrasileñas, ambientalistas y grupos culturales tales como el movimiento de hip hop. Estos grupos fueron los que definieron el perfil de cada telecentro. El comité de dirección era responsable de definir las prioridades, las estrategias de desarrollo sustentable y las actividades de programación del telecentro. La participación efectiva de representantes de la comunidad en el comité de dirección promovió la sensación de pertenencia de los telecentros en la comunidad. Esto significó, en muchos casos, la consolidación de la legitimidad del telecentro como espacio público, lo que llevó a las comunidades a ocuparse del mantenimiento y la protección de los equipos.

---

<sup>2</sup> Este proyecto, tal como fue concebido, concluyó en 2004 cuando otro partido político fue electo para el gobierno de la ciudad de São Paulo. Los telecentros siguieron existiendo, pero sin mantener algunas de sus características claves – como el uso de software libre, la estructura de gobernanza y, en algunos casos, incluso el apoyo de la Municipalidad para la conectividad y el mantenimiento de los equipos.

La Municipalidad de São Paulo fue la responsable de proveer los equipos (computadores e impresoras), los muebles y artículos de oficina; de contratar los servicios de mantenimiento de los equipos; de las instalaciones eléctricas y los sistemas de red; y de suministrar una conexión a internet (ADSL estándar o superior).

RITS se ocupó del manejo y la capacitación del personal de los telecentros. También brindó capacitación y apoyo técnico para diferentes actividades, incluso una plataforma en línea que utilizaba cada telecentro para registrar los perfiles de los usuarios y gestionar la frecuencia de uso. RITS organizó además varios eventos para el personal de los telecentros a fin de informar sobre temas sociales y políticos, y promover el debate. Un buen ejemplo de este tipo de actividades fue la capacitación en GEM (Metodología de evaluación de género) que se ofreció en 2004 en colaboración con el PARM (Programa de apoyo a las redes de mujeres) de APC.

## **Revisión del proyecto**

Después de trabajar tres años en el Proyecto de Telecentros de São Paulo, RITS realizó un estudio de campo para entender mejor los perfiles, las preferencias, las actividades y las expectativas de los usuarios y usuarias de los telecentros. En 2004 el estudio de RITS incluyó a las personas de las comunidades que no participaron completamente en el proyecto, para conocer sus expectativas, sus exigencias y sus principales intereses.

Este estudio arrojó resultados interesantes, aunque no totalmente sorprendentes. Sirvió para ver que la diferencia de porcentaje entre hombres y mujeres es muy pequeña en el uso de los telecentros – la mayoría son hombres, pero la diferencia fue de apenas 2,64 puntos porcentuales. Sin embargo, existe una brecha significativa en la edad de los usuarios y usuarias: 70,22% es menor de 19 años y el número de adultos mayores usuarios es estadísticamente insignificante. La proporción promedio de usuarios y usuarias de más de 60 años es menor al 1%. El perfil típico de usuario es un estudiante de escuela secundaria, hombre y adolescente. El grupo minoritario de usuarios/as sería el de las mujeres jubiladas mayores de 60 años. No había ninguna mujer de más de 64 años registrada como usuaria de un telecentro.

La importancia de los telecentros para la gente de las comunidades fue innegable: 98,26% de los encuestados y encuestadas destacó la relevancia del proyecto y 63,04% declaró que el telecentro es muy importante para la comunidad. Menos de 1% de los encuestados y encuestadas se mostró negativo en cuanto a la importancia de los telecentros, que fue confirmada por la frecuencia de visitas a los telecentros: 25,7% de los/as encuestados/as iba todos los días.

El estudio de RITS muestra que los telecentros se consideran espacios públicos donde ampliar las posibilidades de aprendizaje que ofrece la educación formal. A la pregunta de cuál es su principal actividad en un telecentro, 25,03% de los encuestados y encuestadas dijo que busca información y realiza investigación en línea. En cuanto a qué actividades desearían que se les ofreciera en los telecentros, las respuestas reafirmaron la visión del telecentro como espacio de aprendizaje: la mayoría (52,88% de todos los encuestados y encuestadas) quería tener acceso a los cursos, enfocados sobre todo en informática e internet. La orientación y la preparación para el mercado laboral fue otro tema que surgió en el estudio. La última pregunta consistía en completar la oración: “Para mí, el telecentro es el lugar donde puedo...” La respuesta más frecuente fue “aprender” (26,39%), seguida de “tener acceso a información” y “participar en actividades de ocio”.

Está claro que estos espacios abren un nuevo horizonte de aprendizaje, donde el acceso a la información ofrece nuevos sentidos a la vida cotidiana de la gente y las comunidades. Pero no alcanza. Se necesita algo más para que los telecentros se perciban como espacios públicos para la participación

social y política, en lugar de constituir solamente una alternativa para obtener información y conocimiento. Alcanzar este grado de conocimiento sobre el potencial de las TIC implica un enfoque y una sensibilización sobre las nuevas posibilidades para el ejercicio de la ciudadanía. El Proyecto de telecentros de São Paulo mostró la importancia de ofrecer, además de herramientas y capacitación en TIC, esfuerzos para concientizar sobre el uso de las TIC para el empoderamiento de las comunidades, donde la comunicación se presenta no solo como una herramienta, sino como un derecho fundamental. Esta experiencia mostró que una estrategia eficiente ayuda a fomentar la autoestima y el empoderamiento de las personas y las comunidades mediante el uso de las TIC. Valoriza el conocimiento, la historia y la lengua de las comunidades locales, ayudando así a concientizar sobre los derechos y las oportunidades que tienen los usuarios y usuarias de ejercer la ciudadanía.

## Impacto y expansión

El Proyecto de Telecentros de São Paulo inspiró en Brasil a varias otras iniciativas de inclusión digital que están implementando algunos gobiernos (federal, estatal y municipal), ONG y el sector privado. El resultado es que actualmente existen 5.100 telecentros, según los informes de los Observatorios Nacionales de Inclusión Digital del Ministerio de Planificación, y esto no cubre todas las iniciativas del estilo que hay en el país. Si bien Brasil sigue sin tener una política nacional de inclusión digital, se puede decir que la experiencia de los telecentros de São Paulo ha inspirado y sigue siendo referencia de muchas iniciativas del gobierno y de políticas públicas locales.

El Proyecto de Telecentros de São Paulo no tenía una estrategia formal, pero fue muy influyente en las reuniones nacionales<sup>3</sup>, en los medios y entre las ONG, los gobiernos locales y las compañías privadas. Como consecuencia, aumentó la conciencia sobre los usos posibles de las TIC para el desarrollo local y aumentó la percepción de la aidez de las poblaciones pobres por internet – especialmente, la gente joven que vive en las periferias y en las *favelas*. Éste ha sido el caso, sobre todo, de los gobiernos y las empresas privadas, y ha llevado a un aumento de los así llamados proyectos de inclusión digital.

La diversidad de iniciativas en esta área puede considerarse algo positivo en algunos aspectos. Pero la proliferación de proyectos sin que exista un esfuerzo coordinado de analizar el impacto, de distinguir las lecciones aprendidas y formular los criterios básicos de “inclusión digital” llevó a un movimiento desarticulado en todo el país. Por ejemplo, en varias iniciativas, el único objetivo es el acceso a internet, sin importar el desarrollo de las capacidades de los usuarios y usuarias para hacer un uso crítico y significativo de la red. En algunos proyectos y programas, el uso exclusivo de software propietario genera una dependencia de los monopolios comerciales. Otro tema es que la gran mayoría de las iniciativas de inclusión digital todavía está pensada para las zonas urbanas, sobre todo las que ya tienen servicios comerciales, especialmente en cuanto a la banda ancha. Una política nacional de inclusión digital podría informar los criterios, objetivos y la estrategia de Brasil para una efectiva democratización de internet en el país.

Hoy existen 20 proyectos de inclusión digital que está implementando el gobierno federal dentro de su Programa de Inclusión Digital. Los objetivos del programa son:

1. Desarrollar una política pública de inclusión digital
2. Incrementar de manera significativa la proporción de ciudadanos y ciudadanas con acceso a las TIC, sobre todo entre las poblaciones pobres
3. Integrar y coordinar las diferentes iniciativas de inclusión digital a cargo de la administración federal

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, el Taller Nacional de Inclusión Digital que se hace anualmente, organizado ahora por el Ministerio de Planificación. Por más información, ver: [oficina.inclusaodigital.gov.br](http://oficina.inclusaodigital.gov.br)

4. Promover la creación de espacios públicos para el acceso de la comunidad a internet – por parte de los gobiernos municipales, los gobiernos estatales, el sector privado y la sociedad civil
5. Priorizar el uso de software libre.

Actualmente se está debatiendo sobre una propuesta de que el gobierno federal apoye la expansión de los telecentros comunitarios como vehículos de inclusión digital. Esto podría significar la creación de alrededor de 10.000 nuevos telecentros en todo el país – aprovechando el modelo del Proyecto de Telecentros de São Paulo. Esta propuesta es uno de los resultados de un proceso de discusión, comenzado en 2000, entre los gobiernos y la sociedad civil, acerca de los proyectos de inclusión digital. Se trata de un proceso lejano al ideal, pero que va madurando lentamente. Uno de los resultados concretos de ese diálogo es el uso de software libre en todos los ministerios federales y los organismos y departamentos del gobierno federal, desde 2003, como lineamiento oficial del Comité Técnico para la Implementación del Software Libre en la Administración Pública. La inspiración fueron los telecentros de São Paulo.

Dentro de este proceso de diálogo, RITS ha defendido constantemente la necesidad de coordinar entre los diferentes proyectos y políticas de gobierno, al igual que entre la academia, el sector privado y la sociedad civil. La experiencia de RITS en el Proyecto de Telecentros de São Paulo mostró lo exitoso que puede ser un proyecto participativo.

Brasil tiene todavía un largo camino para recorrer hasta que el acceso a internet por banda ancha sea universal y hasta que su uso se convierta en desarrollo humano y social. Hay una considerable cantidad de recursos en el Fondo de Universalización de los Servicios de Telecomunicaciones (FUST)<sup>4</sup> que se podrían usar para implementar una estrategia nacional a fin de aprovechar las TIC para el desarrollo humano del país. Existen varios casos exitosos – como el que se describe en este estudio de caso – que pueden servir de referencia. También hay varias instituciones (ONG, gobiernos locales, empresas públicas y privadas, instituciones educativas, etc.) preparadas para colaborar y participar.

---

<sup>4</sup> Creado en 2000, después de la privatización del sistema de telecomunicaciones en de Brasil, este fondo se compone de 1% del ingreso operativo bruto de las empresas que brindan servicios de telefonía fija. Hoy, el fondo cuenta con más de USD 3.000 millones que nunca se usaron para la universalización de los servicios de telecomunicaciones. En cambio, se ha usado para alcanzar los objetivos de superávit financiero del país. Por más información sobre el FUST se puede visitar: [www.mc.gov.br/telecomunicacoes/fust](http://www.mc.gov.br/telecomunicacoes/fust)