



UNIVERSIDAD DE CHILE

Universidad de Chile  
Instituto de la Comunicación e Imagen  
Magíster en Comunicación Política

# **“Sociedad de la Información a la chilena”**

## **Agendas Digitales y desarrollo informacional en Chile**

Tesis para optar al Grado de Magíster en Comunicación Política

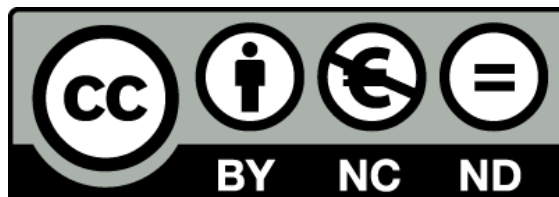
AUTORA: Daniela Arelis Uribe Caro  
PROFESORA GUÍA: Patricia Peña Miranda

Santiago, 2014

*A mi mamá, por ser mi fan.  
A mi papá, por ser mi sponsor.  
A Víctor, por ser las dos cosas.*

*“Mi pueblo fue destruido porque le faltó conocimiento”.*

Oseas 4:6, Nuevo Testamento.



“Sociedad de la Información a la chilena: Agendas Digitales y desarrollo informacional en Chile”

Daniela Arelis Uribe Caro, 2014

arolasuribe@gmail.com

Esta obra está licenciada bajo la Licencia Creative Commons

Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Para ver una copia de esta licencia, visita <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

# Índice

|  |    |
|--|----|
| Índice.....  | 5  |
| Informe de académicos evaluadores.....   | 7  |
| Introducción.....  | 11 |
| Presentación del problema.....   | 13 |
| Capítulo I: Qué es la Sociedad de la Información.....                                    | 15 |
| 1.- La nueva economía.....   | 15 |
| 2.- Dicotomías irreconciliables.....   | 19 |
| 3.- Dimensión política y fortalecimiento de la democracia.....                           | 22 |
| Capítulo II: En plural: Sociedades de la Información.....                                | 28 |
| 1.- Por qué más de una Sociedad de la Información.....                                   | 28 |
| 1.2.- Optimistas, pero críticos.....   | 29 |
| 2.- Tecnología... ¿para qué?.....  | 31 |
| 2.1.- Brecha digital.....  | 32 |
| 2.2.- Información no es lo mismo que conocimiento.....                                   | 33 |
| 2.3.- La dicotomía en las agendas digitales.....   | 36 |
| Capítulo III: Las Agendas Digitales Chilenas.....  | 41 |
| 1.- Eduardo Frei: Chile hacia la Sociedad de la Información.....                         | 42 |
| 2.- Ricardo Lagos: Chile te acerca el futuro.....  | 43 |
| 3.- Michelle Bachelet: Estrategia Digital.....   | 45 |
| 4.- Sebastián Piñera: Agenda Digital, Imagina Chile.....                                 | 46 |
| 5.- Agenda digital, ¿para qué?.....  | 47 |
| Capítulo IV: Metodología.....  | 48 |
| a) Caracterización de la investigación.....  | 48 |
| b) Selección muestral.....   | 49 |
| c) Técnicas de recolección de la información.....  | 52 |
| Capítulo V: Análisis de resultados.....  | 60 |
| a) Análisis de grillas de agendas digitales.....   | 60 |
| 1.- Grilla “Análisis agenda digital de Eduardo Frei”.....                                | 61 |
| 2.- Grilla “Análisis agenda digital de Ricardo Lagos”.....                               | 64 |
| 3.- Grilla “Análisis agenda digital de Michelle Bachelet”.....                           | 66 |
| 4.- Grilla “Análisis agenda digital de Sebastián Piñera”.....                            | 68 |
| b) Análisis de grillas de entrevistas.....   | 71 |
| 1.- Grilla “Análisis entrevista a José Miguel Piquer”.....                               | 71 |
| 2.- Grilla “Análisis entrevista a Enzo Abbagliati”.....                                  | 73 |
| 3.- Grilla “Análisis entrevista a Daniel Álvarez”.....                                   | 75 |
| 4.- Grilla “Análisis entrevista a Alejandro Barros”.....                                 | 77 |
| 5.- Grilla “Análisis entrevista a Francisco Mardones”.....                               | 78 |
| 6.- Grilla “Análisis entrevista a Patricia Peña”.....                                    | 79 |
| 7.- Grilla “Análisis entrevista a Matías Stäger”.....                                    | 80 |
| Capítulo VI: Conclusiones.....   | 84 |
| a) Tensiones epistemológicas entorno al concepto “Sociedad de la Información”.....       | 84 |
| b) Pregunta de investigación o ¿cuál es la Sociedad de la Información a la chilena?..... | 90 |
| c) Aportes de la investigación: metodología.....   | 93 |
| d) Perfil teórico de las agendas digitales.....  | 94 |

|   |     |
|---|-----|
| e) Entrevistas: análisis de los expertos..... | 98  |
| f) Proyecciones finales.....                  | 108 |
| Bibliografía.....                             | 113 |
| Glosario.....                                 | 117 |
| Índice de esquemas y tablas.....              | 119 |
| Anexos.....                                   | 120 |

## Informe de académicos evaluadores

### a) Lionel Brossi Garavaglia

Doctor en Teoría de la Literatura y Literatura Comparada por la Universidad Autónoma de Barcelona; Periodista y Magíster en Comunicación por la Universidad Austral de Chile y Master en Literatura Comparada: Estudios Culturales y de Género, por la Universidad Autónoma de Barcelona. Actualmente es académico e investigador del Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile.

### OBSERVACIONES:

La Tesis de grado “Sociedad de la Información a la chilena” presenta un enfoque temático original y necesario en torno a cómo las Agendas Digitales, dan cuenta no solo de procesos Institucionales particulares relacionados con determinadas tecnologías, sino de procesos socio-históricos y económicos y también posiciones políticas con miras al desarrollo, categoría cuya significación va variando con cada gobierno, pero a la que se adscriben valores de forma más o menos constante para definirla.

Tanto el marco teórico remite a los aspectos antes mencionados de forma detallada y la metodología experimental, puede servir como punto base para futuros análisis exploratorios en el campo.

Tanto los objetivos de la investigación como su hipótesis fueron claramente planteados y desarrollados adecuadamente a lo largo de la investigación.

Un aporte interesante sería desarrollar con mayor profundidad el debate en torno a la idea de Sociedad de la Información, noción que presenta tensiones epistemológicas y prácticas muy presentes en las formas de interpretar y nominar a los procesos comunicacionales contemporáneos.

Nota: 7,0 (siete coma cero).



Lionel Brossi Garavaglia  
21 de noviembre de 2014

## **b) Patricia Peña Miranda**

Periodista y Magíster en Comunicación de la Universidad Diego Portales y Magíster en Comunicación, Nuevos Medios y Sociedad de The London School of Economics and Political Science, Inglaterra. Se ha especializado en la investigación e implementación de proyectos para potenciar los usos sociales de nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs), género y TICs, redes sociales, medios ciudadanos y web social en temas de comunicación y educación, cultura y ciudadanía. Actualmente es profesora asistente e investigadora del ICEI en el área Periodismo Multimedia (TIC-Comunicación y Ciudadanía).

### **OBSERVACIONES:**

El proyecto de tesis desarrollado por la tesista se ubica en un área temática que no sólo ha sido escasamente investigada por la academia, desde el área de la comunicación y ciencias sociales, sino que es una temática innovadora y que abre una línea de trabajo estratégica para este Magister en Comunicación Política.

Esta tesis tenía varios niveles de desafío por resolver desde su propuesta: desde la pregunta cómo se puede investigar una política pública – de las características que tienen las Agendas Digitales, o Estrategias de Desarrollo Digital desde la perspectiva de la comunicación política, en este caso desde la opción de la Economía Política de las Comunicaciones, pasando por el desarrollo de una metodología de investigación que fuera cuantitativa y cualitativa pero para el que no existen demasiadas referencias en relación a modelos de trabajo o estrategias de análisis de datos, y por cierto en el proceso de acotar el ámbito o alcance de la investigación porque las agendas digitales como objetos de estudio.

En esto y en el desarrollo de la propuesta de tesis que se entrega, la tesista Uribe ha sido capaz de resolver y presentar no sólo de manera coherente y de acuerdo a los objetivos planteados, sino que lo ha hecho con una solidez y capacidad para construir una tesis que es sólida.

Las fortalezas del trabajo entregado tienen que ver con la capacidad para haber centrado la discusión teórica en el marco del debate intelectual sobre Sociedad de la Información/Sociedad del Conocimiento pero también en relación a miradas que desde Latino América se comienzan a construir en relación a la



pregunta sobre la relación entre el desarrollo humano – social de países como Chile, con la asociación a la información como motor capital del desarrollo económico – informacional y sobre el desafío permanente de que estas agendas digitales son instrumentos que cierran las brechas digitales – sociales de los países. Desde la perspectiva metodológica, la tesista fue capaz de tomar decisiones acertadas para resolver el análisis tanto de las agendas como documentos como de realizar una profundización de los procesos que se pusieron en marcha en las discusiones de cada una de las agendas consideradas en la serie de entrevistas en profundidad que realiza.

Finalmente señalar que el trabajo de Arelis Uribe abre una interesante línea de proyección para investigaciones y tesis en el área de los impactos y alcances sociales/culturales/educativos de las políticas públicas asociadas a las Tecnologías de Información y Comunicación en sus distintos niveles: personas, comunidades, organizaciones y colectivos sociales, Estado y sector privado.

Por lo anterior, la calificación de esta tesis es un 7.0, siete coma cero

Saluda cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Patricia Peña', with a horizontal line underneath.

Patricia Peña Miranda  
Profesora Asistente, Instituto de la Comunicación e Imagen, Universidad de Chile  
Profesora Guía  
Magister en Comunicación Política

**c) Chiara Sáez Baeza**

Socióloga y Minor en Literatura de la Universidad Católica de Chile. Diplomada en Estudios de Género de la Universidad de Chile. Diplomada en Administración Cultural y Diplomada en Escritura Audiovisual de la Universidad Católica de Chile. Doctora en Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). Posdoctorada en Políticas Públicas del Instituto de Gobierno y Políticas Públicas de la UAB. Especialista en temas de televisión, comunicación alternativa y políticas de comunicación. Desde 2011 es profesora asistente en el Instituto de la Comunicación e Imagen, de la Universidad de Chile.

**OBSERVACIONES:**

“Sociedad de la Información a la Chilena. Agendas Digitales y Desarrollo Informacional en Chile”

Autora: Arelis Uribe

- La tesis mantiene una coherencia de principio a fin, entre el diseño de la investigación y su marco teórico en relación con la articulación de los hallazgos y conclusiones.
- Es una tesis didáctica, que al ir sintetizando sus hallazgos en infografías y en cuadros, hace más comprensible la información que presenta
- Aporta al campo en la medida en términos de sus hallazgos, al abordar un tema inexplorado desde las ciencias de la comunicación en Chile, con la exhaustividad y consistencia que aquí se presentan; también hace un aporte en términos metodológicos al proponer un modelo de análisis que puede llegar a tener proyección internacional.
- Dada la relevancia del aporte presentado, se sugiere su pronta publicación.

Nota: 7,0

**Chiara Sáez Baeza**  
Profesor Asistente  
ICEI – Universidad de Chile

## Introducción

Distintas noticias en los últimos años sitúan a Chile como un país líder en aspectos tecnológicos: “Chile lidera ranking de velocidad de internet en Sudamérica”<sup>1</sup>, indicó La Tercera en 2013. “Ránking ubica a Chile entre los 10 países que más tiempo pasa en redes sociales”<sup>2</sup>, informó BioBioChile en 2011. A nivel de penetración de aparatos tecnológicos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha declarado con cierto orgullo que el país cuenta con más celulares que personas (Subtel, 2012). Desde algún punto de vista, especialmente cuantitativo, los altos índices de conexiones a internet y de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) podría ser una muestra de vanguardia y desarrollo.

La implementación cotidiana de estas tecnologías ha afectado diversos ámbitos de la sociedad chilena, entre ellos el de la comunicación. En la actualidad, los periodistas han encontrado nuevos nichos de trabajo gracias a Internet, ya sea como reporteros de medios digitales o como *community managers*, cuidadores de la reputación digital de las marcas en el *Social Media*. En ese sentido, los profesionales que nos movemos en el ámbito de las comunicaciones nos hemos visto interpelados a sumarnos a estos cambios, muchas veces sin cuestionarlos ni comprenderlos del todo.

En ese contexto, surgieron algunas preguntas sobre el nuevo escenario medial y comunicacional. Una de ellas tuvo que ver con el uso de Facebook. ¿Por qué los periodistas nos hemos sumado a este mundo laboral del digital marketing, sin analizar las herramientas que utilizamos? El origen de estas aplicaciones, como de la mayor parte de la tecnología que circula en Chile, no ha sido desarrollada en el país, sino que es importada. La pregunta sobre las redes sociales derivó en preguntar por el proceso que germinó el modelo de desarrollo tecnológico local. Así se llegó a los documentos que podrían entregar pistas sobre ese momento prístino: las agendas digitales.

Así, esta investigación intenta enmarcar a las agendas digitales, no sólo a nivel local, sino

---

<sup>1</sup> Christiansen, A. (2013, julio). “Chile lidera ranking de velocidad de internet en Sudamérica”. La Tercera. Obtenido el 30 de septiembre en <http://www.latercera.com/noticia/tendencias/2013/07/659-534600-9-chile-lidera-ranking-de-velocidad-de-internet-en-sudamerica.shtml>

<sup>2</sup> Ulloa, G. (2011, junio). “Ránking ubica a Chile entre los 10 países que más tiempo pasa en redes sociales”. BioBioChile. Obtenido el 30 de septiembre en <http://www.biobiochile.cl/2011/06/30/ranking-ubica-a-chile-entre-los-10-paises-que-mas-tiempo-pasa-en-redes-sociales.shtml>

especialmente global. Mostrar qué voces y qué teorías de desarrollo hablan a través de dichos documentos. De este modo, se hallan corrientes teóricas que dan cuenta de una nueva sociedad, una que basa todos sus ámbitos en la información y en lo digital: la Sociedad de la Información. Un modelo de sociedad que, a partir de la tecnología y el conocimiento, promete progreso económico y fortalecimiento de la democracia. Una oportunidad de mejora para la humanidad.

Este paradigma, asimismo, aparece en las agendas digitales chilenas. Algunas veces mencionado como objetivo, otras al pasar. Sería posible, entonces, que comprendiendo a la Sociedad de la Información, algo del contenido de estas agendas igualmente hiciera sentido. Sin embargo, al contraponer el paradigma con el contenido de los documentos, se presentan distancias. Pareciera que el secreto del desarrollo informacional chileno no responde necesariamente a lo que teóricos como Manuel Castells han sentido como camino a seguir.

Este problema se vio tensionado por otro: pese a que en Chile abunda la tecnología digital y se han redactado “políticas públicas” sobre el uso de las tecnologías, aparecen una serie de vacíos entre cada nueva agenda digital. Saltos e incongruencias que hacen difícil la comprensión del relato informacional chileno. Para llenar esos huecos, se entrevistó a una serie de actores que estuvieron directamente involucrados en la redacción de las políticas públicas o que estando ausentes igualmente representan a actores relevantes, pues forman parte de la historia de la informatización en el país.

Con lo anterior, más que establecer respuestas a las preguntas y dudas sobre la forma en que Chile se ha desplegado en o hacia la Sociedad de la Información, se presenta un modelo que permite comprender la hibridación teórica de sus agendas digitales, una especie de diagramación del estadio de desarrollo informacional del país. Un esquema que, ante todo, espera dar cuenta de las piezas, algo sueltas, que conforman la vía chilena hacia la sociedad digital e informacional.

Finalmente, esta tesis es un mapa que guía en un enorme afluente de paradigmas, teorías y prácticas. Una “meta carta de navegación” que orienta respecto de las políticas públicas/agendas digitales chilenas. Se trata de una puerta de entrada para situar el escenario comunicacional, político y económico de Chile en medio de la revolución digital, una revolución que nació y se pensó muy lejos de estas latitudes.

## Presentación del problema

Al abordar la teoría que ha discurrido sobre la Sociedad de la Información, diversas voces aparecen. Hablar sobre información en la era digital implica siempre rutas dicotómicas: ser optimista o pesimista respecto de las nuevas tecnologías y su aporte a la democracia; entender la información como bien privado o como bien común; aplicar dinámicas de desarrollo desde la competencia o desde la cooperación, entre otros.

De hecho, la propia Sociedad de la Información posee su “lado opuesto”: la Sociedad del Conocimiento o la Sociedad de los Saberes Compartidos. Estos binomios aglutinan voluntades, cosmovisiones y estrategias. En su caso, la Sociedad de la Información posee una carga liberal en lo económico y lo político, responde a contextos e intereses de países post-industrializados y se sostiene sobre modelos de desarrollo capitalistas. Por otro lado, la Sociedad de los Saberes Compartidos surge de voces multiculturales, provenientes de países en vías de desarrollo, que esperan que las nuevas tecnologías, antes que una nueva oportunidad de negocios, sean una oportunidad para subsanar brechas sociales en pos de grupos humanos desfavorecidos.

Algo de estas dos corrientes hay en las agendas digitales chilenas, en especial de la primera. Más bien, las agendas declaran querer avanzar hacia el desarrollo digital, como los países más ricos lo han hecho, de la mano del paraguas de la Sociedad de la Información. No obstante, todas las acciones y pasos a seguir conducen a empalmar la economía chilena dentro de las mismas coordenadas de la llamada “división internacional del trabajo”, donde a Chile no le corresponde dirigir las riendas de su destino, sino aceptar planes de crecimiento y progreso impuestos desde otros hemisferios. Es como si la Sociedad de la Información, en una imagen muy simplificada, le sirviera a Chile para pasar de extraer cobre con carbón a extraer cobre con un computador.

Más allá de la caricatura, en lo concreto es difícil enmarcar a Chile en un modelo de desarrollo claro, más bien se desvela un *ethos* híbrido, que propone fórmulas propias, a la vez que recoge y mezcla corrientes teóricas previas. Dicho todo lo anterior, surge la pregunta que conduce la presente investigación. **¿Cuál es el modelo de desarrollo informacional desplegado en Chile en las agendas digitales -en las dimensiones política, económica y comunicacional- y cómo este modelo se relaciona con el paradigma de la Sociedad de la Información?**

La pregunta podría resultar distante, pero se aterriza rápidamente cuando se analiza el entorno que nos rodea. Las tecnologías de la información y la comunicación están presentes en la vida cotidiana de los chilenos y chilenas y efectivamente da la sensación de que muy poca gente vive sin perfil de Facebook. En ese sentido, merece la pena revisar la ruta de desarrollo respecto de estos temas. Parafraseando el adagio, los pueblos que conocen su pasado son capaces de darle sentido al presente y prevenir errores futuros.

En Chile, los documentos que pueden dar cuenta sobre ese recorrido son las agendas digitales, unos de los pocos antecedentes tipo política pública que recogen la ruta digital del país, que recogen la historia y orientación de la Sociedad de la Información a la chilena.

### **Hipótesis**

Las agendas digitales chilenas declaran como objetivo, explícito o implícito, conducir al país hacia la Sociedad de la Información. Sin embargo, en la práctica, sus propuestas y declaraciones avanzan desordenadamente por este paradigma. El proyecto informacional chileno no responde a modelos políticos, económicos y comunicacionales exclusivos de la Sociedad de la Información, sino a una hibridación compleja de iniciativas, que dificultan el reconocimiento del horizonte y perfil de desarrollo informacional del país.

### **Objetivo general**

- Explorar la relación entre la Sociedad de la Información y el proyecto de desarrollo informacional propuesto en las agendas digitales chilenas, en sus dimensiones política, económica y comunicacional.

### **Objetivos específicos**

- Definir el paradigma de la Sociedad de la Información en las dimensiones política, económica y comunicacional.

- Analizar críticamente las agendas digitales chilenas y su propuesta de desarrollo informacional, en relación a la Sociedad de la Información.

- Describir las características del modelo de desarrollo informacional chileno, en sus dimensiones política, económica y comunicacional.

# Capítulo I: Qué es la Sociedad de la Información

## 1.- La nueva economía

La Sociedad de la Información tiene un origen geográfico y temporal: Estados Unidos en la década del 60. Pero no siempre tuvo ese nombre. En un principio, ciertos síntomas de las sociedades industrializadas, especialmente el incremento de las actividades intelectuales dentro de la producción, fueron interpretados como un nuevo período de la era industrial. Una era post-industrial.

A finales de los años 90, estas ideas surgidas en el ambiente empresarial se cruzaron con fenómenos políticos de la época. La caída del Muro de Berlín marcó el fin de la guerra ideológica y el triunfo del capitalismo y la democracia liberal alrededor del mundo. Las ideas del “fin de las ideologías” y de una nueva etapa post-política, post-moderna y post-industrial, se mezclaron con las sospechas académicas que auguraban una inexorable metamorfosis en la economía y en la sociedad en su conjunto.

Los cambios provenían y afectaban principalmente a países desarrollados. Después de todo, un momento “post-industrial” sólo podía darse en naciones que ya habían desplegado el industrialismo.

En la década del 90 y comienzos del año dos mil, aparecieron las primeras publicaciones que hablaron de la Sociedad de la Información como la entendemos hoy, vinculada a la información, la economía, la informática, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la digitalización, los medios de comunicación, Internet, la estructura en red, la globalización y lo político en su expresión democrática liberal. Uno de los autores más célebres al respecto es Manuel Castells.

Para Castells, toda esta “revolución” empieza con un cambio económico, uno que detonó cambios en los demás ámbitos de la vida. El quiebre será tan radical, que el profesor catalán dirá que la “revolución informacional” es igual de importante que la revolución industrial y por eso la segunda.

Esta revolución nace en Estados Unidos, producto de la convergencia de tres factores: uno, el impulso estatal a la innovación, donde un ejemplo es ARPANET -red antecedente de Internet-, proyecto financiado con fondos públicos estadounidenses, que buscaba optimizar la inteligencia de la guerra. Dos, la innovación empresarial. Si bien el impulso estatal es importante, Castells cree que sólo el libre

mercado soporta el voraz ritmo del nacimiento, fusión y desaparición de empresas que requiere la industria de las nuevas tecnologías. Tres, la innovación académica. El avance universitario en materia de informática y electrónica también fue decisivo. El encuentro de éstos en un espacio determinado, Silicon Valley, detonó la revolución que dio origen a las primeras empresas TIC y web de la historia.

La incorporación de esas TIC y de la información misma al proceso productivo fue la revolución. La información se posó en el corazón del capitalismo, convirtiéndose en materia prima y producto al mismo tiempo. Castells escribe: “el modo de desarrollo se define por el elemento fundamental en el proceso de producción (...) por ello denomino informacional a este nuevo modo de desarrollo” (Castells, 2000).

Este nuevo modo de desarrollo también es llamado *New Economy* o nueva economía, que será considerada nueva porque altera los procesos de producción tradicionales, porque originará un nuevo tipo de empresas, basadas en la información o radicadas en Internet, y porque, en teoría, emparejaría la cancha: cualquier persona podría aprovechar la información y las TIC para iniciar negocios exitosos. Internet devuelve la esperanza del sueño americano: cualquiera tiene la posibilidad de enriquecerse (Curran, 2012; Almirón y Jarque, 2008).

Además de basarse en la información, otra característica de esta nueva economía es su estructuración en redes. Los nuevos computadores se diseñaron para trabajar en red, a la vez que Internet propició una estructura en red en la economía y en las empresas, a escala global. Ésta sería la característica clave de la *New Economy*, según autores como Jan Van Dijk: la revolución no se asentó en los modos de producción, sino en los modos de conexión. La revolución post industrialismo es una revolución de las telecomunicaciones.

Van Dijk explica: hace cien años, la industrialización producía más de lo que su infraestructura de comunicación podía soportar. Así, sucedió la primera revolución de telecomunicaciones, que trajo innovaciones como la radio, el teléfono y la televisión; y el modelo burocrático jerarquizado para sincronizar, organizar y ejecutar labores dentro de la industria y la sociedad en general. En los años 50, sucedió otra crisis de control que arrojó nuevas invenciones y nuevos medios de comunicación: las TIC e Internet, iniciando un tipo de organización en redes flexibles y horizontales.



Así, Van Dijk también sitúa el origen de la revolución informacional en la economía. Sin embargo, la caracteriza dentro de las telecomunicaciones, por su reestructuración en redes. En la Sociedad de la Información, las redes son los puentes por los que la información circula. De ahí que igualmente se hable de “Sociedad Red”. En la sociedad red o de la información, la red por excelencia es Internet.

Van Dijk, al igual que Castells, enunciará que las redes se imbricaron con nuestra “vida análoga”. De forma que, en la nueva economía, necesariamente, las empresas tenderán a organizarse en redes, tanto a nivel interno (dentro de la oficina), como a nivel global (empresas multinacionales).

En las economías informacionales, asimismo, suceden fenómenos curiosos para la teoría económica clásica. Por ejemplo, los productos requieren un alto costo de desarrollo, pero bajo o nulo costo de (re)producción, como los libros electrónicos. O la alteración de la cadena de valor. Si clásicamente la cadena inicia con el productor y termina en el consumidor, hoy los consumidores inciden en la producción -financiando el producto en *Kickstarter*-, o en el precio de su producto -aglutinándose para obtener descuentos colectivos en *Groupon*-. A la vez, esta cadena de valor se ha desmaterializado en el *e-commerce*. El caso de *Amazon* es emblemático, pues ha sido capaz de separar el extenso proceso e impresión y distribución de libros, de la más rentable de las etapas de producción: la venta.

Sin embargo, como se trata de la dimensión económica, Van Dijk aterriza las expectativas. “Con certeza, todo ello no causará el fin de las crisis, ni de las recesiones, ni de la inflación, el desempleo o la explotación” (Van Dijk, 2012). Una opinión compartida por autores como Armand Mattelart, quien postula que la nueva economía, por encontrarse dentro de los dominios del capitalismo, no ofrece nada nuevo.

Según Mattelart, en los países post-industriales hay antecedentes informacionales que datan de hace siglos. Lo realmente novedoso es que hoy ese afán pretérito por el cálculo, la medición y la estadística, se encuentra con las TIC, que optimizan el almacenamiento y explotación de enormes cantidades de datos. Aspectos que perfeccionan el capitalismo.

Mattelart explica que tras el “fin de las ideologías” y el inicio del período post-industrial y post-político, surge la ideología del número, el enlazamiento entre el capitalismo y el cálculo. En la Sociedad de la Información, dice el autor, todo se mide, todo se cuenta y todo se evalúa. Y lo que no

puede ser medido, se desecha. El capitalismo y el cálculo hacen buenas migas porque las métricas colaboran en la vigilancia y manejo pulcro de la producción dentro de las fábricas, porque el control del número multiplica el capital.

“La alianza entre industriales y sabios positivos instaura un modo inédito de gestión, orientado no ya hacia el 'gobierno de los hombres', sino hacia la 'administración de las cosas'. El auge de la elite técnica reduce el papel del Estado al de un mero 'encargado de negocios’”, escribe Mattelart. Un estilo de “gestión pública” que Chantal Mouffe identifica con lo post-político, con el discurso liberal falsamente aséptico, que se escuda en la técnica porque, se supone, carece de ideología y color político. El espíritu del tecnócrata de nuestros días (Mouffe, 1999).

Así, las políticas públicas tienden cada vez más a quedar en manos de los que pueden medir, contar y asimilar datos. De ahí provendría la liberalización económica de las telecomunicaciones y la noción de las TIC como garantes de eficiencia y desarrollo. También explica por qué los burócratas actuales, los políticos que planifican las políticas públicas del Estado, sean generalmente ingenieros o economistas. En la actualidad, prima la técnica por sobre lo político.

Este entramado de post-política y post-industrialismo es relacionado con el post-modernismo por los autores españoles Salvat y Serrano. Para ellos, lo nuevo de este período y de este paradigma llamado Sociedad de la Información no es sólo que la información sea motor de la economía o alimente la tecnocracia liberal, lo nuevo es la masividad de la acumulación y del tránsito de datos, que producen homogeneización, deslocalización e instantaneidad, rompiendo las tradiciones del espacio y el tiempo.

Son la tecnología, la innovación, la articulación en red y la progresiva globalización lo que otorga instantaneidad a la nueva economía. Factores que además de hallarse en los cimientos de las empresas “punto com” de Silicon Valley, están presentes en empresas públicas y privadas de los países desarrollados, que izan la innovación y el desarrollo informacional como valor crucial.

En 1999, el informe de la OCDE Science Technology and Industry Scoreboard señalaba que en 1996 -mucho antes de la explosión generalizada de Internet- la nueva economía alcanzaba el 55,3 % del PIB de Estados Unidos y el 48,4% en Europa. Es decir, alrededor de la mitad. En Chile, en el año 2013, esta misma dimensión, en una medición amplia y optimista, representa apenas el 5%.

Otro dato: en el año 2012, Estados Unidos y Canadá tenían cinco veces más conexiones a Internet que América del Sur. De ahí que el Foro Mundial de Política de las Telecomunicaciones destacara que las TIC “desempeñarán una función esencial en el fomento del crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo” (Salvat y Serrano, 2011). La relación tecnología y riqueza empezó a sellarse.

La Sociedad de la Información surge a partir de una alteración económica, pero sus consecuencias son políticas. “La información es riqueza”, auguró Machlup en los 60. “La información es poder”, escribió el activista Aaron Swartz cincuenta años después. Ambos apuntan con certeza. La información, la organización en red, la conexión a Internet y la aplicación de TIC son la riqueza y el poder de las sociedades post-industriales y post-modernas. Si hace cien años la lucha de la propiedad se remitía a lo físico material (la tierra, los medios de producción), hoy ésta se extiende a la información misma. Así, en la medida en que la revolución de las telecomunicaciones trae beneficios, también acarrea tensiones.

## **2.- Dicotomías irreconciliables**

En este punto, para establecer el vínculo y el pase desde la noción económica a la política, es necesario detenerse en las dicotomías de la era digital o de la Sociedad de la Información. Binomios que, como veremos, acompañan gran parte de los estudios sobre el tema. Uno de ellos es la relación optimismo/pesimismo digital. En su libro “El Mito Digital. Discursos hegemónicos sobre Internet y periodismo”, Núria Almiron y Josep Jarque recorren en extenso la bibliografía sobre los discursos y expectativas sobre las tecnologías de la comunicación desde los discursos optimistas y los pesimistas.

El texto revisa el discurso de los principales economistas, académicos y periodistas que se han alineado en la vereda *optimista* (también llamada *ciberprometeica* o *utópica*) o en la *pesimista* (*crítica* o *distópica*). Los primeros han construido discursos míticos y benevolentes sobre el potencial que las tecnologías de la comunicación aportan a lo político, económico y comunicacional. Los segundos, en tanto, se empeñan en señalar que aunque las telecomunicaciones cambien, las tres dimensiones mencionadas no padecen ninguna mejora radical.

El discurso optimista es hegemónico, se plantea como disruptivo, apolítico, pero en realidad es profundamente conservador. Solamente liberal en lo político y lo económico, le achaca promesas utópicas y liberadoras a los medios de comunicación y a las tecnologías de la información. Algo así

como “la tecnología, producida por empresas privadas, puede cambiar el mundo”. Se trata de una escuela conservadora-mítica. La escuela crítica, en cambio, no es complaciente con la aparición de las nuevas tecnologías y recoge la teoría de la economía política de la comunicación para establecer sus principales argumentos, mostrando cómo la aparición de cada TIC resulta una oportunidad de negocio para empresas transnacionales que concentran su riqueza cada vez más. Algo así como “si las tecnologías producen los mismos monopolios económicos, jamás cambiará el mundo”.

Si organizáramos estas ideas en un plano cartesiano, se verían de la siguiente manera:

### Esquema “Optimismo y pesimismo digital”



*Esquema 1, elaboración propia.*

En Chile, el reciente estudio de los investigadores Salvador Millaleo y Pablo Cárcamo, titulado “Medios Sociales y Acción Colectiva en Chile”, revisa desde el campo de la sociología cuál es la incidencia que la ciudadanía puede generar en el espacio público gracias a las nuevas tecnologías, especialmente gracias al *Social Media* (*Facebook, Twitter*) e Internet.

Una de las primeras advertencias del documento es que los estudios políticos que abordan temas digitales inevitablemente tienden a tropezar y a atrincherarse en la bifurcación optimista o pesimista. El problema, explican los sociólogos, es que ambas vertientes parten de marcos argumentativos divergentes, por lo que “tanto las tesis pesimistas como optimistas pueden alegar evidencias empíricas que las sustenten”, sin llegar nunca a una concordancia o acuerdo entre ellas.

Algo similar aduce Robin Mansell, para quien hay dos “imaginarios sociales prevalentes” cuando se habla de las sociedades de la información: uno dominante y otro alternativo, que aunque son

“profundamente contradictorios”, ambos asumen y promueven la idea de que la información es la materia prima del progreso político y económico, “ambos implican un profundo compromiso con la idea de que estas tecnologías brindan la posibilidad de construir sociedades “buenas” o “justas y equitativas”” (Mansell, 2013). Es decir, ambas posturas serían optimistas, acorde a Almirón y Jarque.

En palabras simples, el imaginario dominante está orientado por el mercado y la innovación técnica, y supone una Sociedad de la Información universal en la que las TIC se asocian al progreso económico. Asimismo, se concentra en la difusión de tecnologías y en la proliferación de conexiones a Internet y el acceso a la información. En cambio, los imaginarios alternativos son “abiertos” u orientados por los bienes comunes, una especie de “resistencia digital” ante un modelo universal de la Sociedad de la Información. Este imaginario privilegia la cooperación y la colaboración antes que la competencia y apela al acceso abierto a la información, alentando su intercambio a partir de concepciones escaladas de propiedad, como lo hace *Creative Commons*.

Si vinculamos lo propuesto por Mansell con Almirón y Jarque, el plano cartesiano se expandiría así:

### Esquema “Plano cartesiano de dicotomías digitales”



*Esquema 2, elaboración propia.*

Mansell advierte que “el avance hacia la concreción de uno de esos imaginarios suele considerarse como un impedimento para la realización del otro. Este conflicto genera graves problemas cuando se trata de elegir políticas y estrategias”. Igualmente, asegura que la rivalidad entre ambos modelos persistirá, porque están relacionados con una paradoja clave presente en todas las sociedades de la información: la paradoja de la información.

Esta paradoja dice que: “la producción de información es costosa y los derechos de propiedad intelectual *crean incentivos para la creatividad, la diversidad y el crecimiento* (imaginario dominante); y la información puede reproducirse de manera virtualmente gratuita y, cuando se distribuye libremente, *se crean incentivos para la creatividad, la diversidad y el crecimiento* (imaginario alternativo)”. Así, tanto la competencia como la cooperación contribuirían al progreso, a la proliferación del conocimiento y a la multiplicación de la riqueza.

De esta manera, el debate se arrastra a un punto donde “lo técnico” para resolver la dicotomía queda fuera, pues se trata de un problema ideológico, de visiones de mundo. Un problema tan atrincherado como la discusión chilena entre comprender la educación como bien de consumo o como bien común. Para el caso de la información, el debate resulta parecido. Se trata de un problema político.

### **3.- Dimensión política y fortalecimiento de la democracia**

Como hemos revisado, la dicotomía digital y el problema de la información como capital y como fuente de poder tiene un origen económico que atraviesa lo político, en una relación compleja de separar. Asimismo, lo político y la comunicación también establecen una relación imbricada. El lenguaje, la comunicación y la arena política están profundamente asociados, ya que son dimensiones constitutivas y constituyentes entre sí. En su libro “Comunicación Política”, Juan Pablo Arancibia profundiza en este nexo, desde su origen en el mundo griego hasta nuestros días.

El ejercicio político es un ejercicio discursivo, puesto que el lenguaje es un espacio sujeto a disputa. Lo político y el lenguaje son espacios bélicos, de tensiones no resueltas, de relaciones de fuerzas en confrontación. A diario, conviven y se enfrentan la palabra oficial y la palabra prescrita. De esta manera, el acceso al discurso público es el acceso a lo político. El derecho a la palabra equivale a realizar el derecho a la igualdad y la libertad, a hacer política (Arancibia, 2006).

En resumen, hay política allí donde las posibilidades del discurso oficial se enfrentan a los discursos subversivos. El discurso puede dar forma y hacer aparecer realidades, pero también excluirlas. Lo político, finalmente, es la disputa entre ambos espacios, el lugar donde la inscripción y la prescripción se juegan su determinación. En los medios de comunicación, esta tensión está en marcha: los discursos totalizantes versus los discursos omitidos (Castells, 2009).

Lo político, así como la Sociedad de la Información, se presenta en coordenadas dicotómicas. Otro autor que ha diagramado lo político como dialéctica y paradoja dual es el profesor francés Jacques Rancière. Para él, lo político es una relación contradictoria que se despliega en el juego y el vaivén de las nociones de sujeción y subjetivación política.

Rancière define la política a partir de la dialéctica entre sometimiento y emancipación. “Lo político es el encuentro de dos procesos heterogéneos. El primero es el del gobierno. Éste consiste en organizar la reunión de los hombres (sic) en comunidad y su consentimiento, y descansa en la distribución jerárquica de lugares y funciones. A este proceso daré el nombre de policía. El segundo es el de la igualdad. Este consiste en el juego de prácticas guiadas por la presuposición de la igualdad de cualquiera con cualquiera y de la preocupación por verificarla” (Rancière, 2006).

Para Rancière, la policía niega la igualdad. Dicho en términos del discurso, el habla oficial (inscrito) omite el discurso divergente (prescrito). Lo político, dice Rancière, es el ejercicio de denunciar esa exclusión, mediante el lenguaje; es la pugna dialéctica en la que los omitidos, invisibilizados, eliminados y sujetados buscan ocupar un espacio similar al de los libres e iguales. Esa búsqueda es la emancipación o la subjetivación política, la liberación del yugo policial y sujetador. De esta manera, se entenderá que el poder es una relación en disputa continua, no un absoluto, no algo fijo o inamovible. El poder es un tira y afloja permanente (Foucault, 1975).

Esta idea es reconocida por quienes estudian el problema de la comunicación en la Sociedad de la Información, que entienden la pertinencia de pensar políticamente el nuevo contexto medial. Tal como surgen esperanzas sobre el potencial democratizador de las tecnologías de comunicación a distancia, si se entiende lo político como una dialéctica, se debe considerar que la misma tecnología podrá ser usada con fines represores. Este carácter supera las posibilidades de una TIC, pues tiene que ver con la naturaleza de lo político, con la influencia del contexto social en la tecnología (Curran, 2012).

Asimismo, Manuel Castells presenta en “Comunicación y Poder” las nociones dialécticas de sujeción y subjetivación, como “poder y contrapoder”, que se enfrentan en los medios de comunicación y en la Sociedad Red. “El proceso de institucionalización de las normas y reglas, y el desafío a dichas normas y reglas por parte de actores que no se sienten bien representados en el funcionamiento del sistema, se producen simultáneamente, en un movimiento incesante de reproducción de la sociedad y producción de cambio social” (Castells, 2009).

Cincuenta páginas después, retomará la idea. “En la sociedad red el poder está redefinido, pero no ha desaparecido. Como tampoco han desaparecido los conflictos sociales. La dominación y la resistencia a la dominación cambian de carácter según la estructura social específica en la que se originan y que modifican con su acción. El poder gobierna, el contrapoder combate”. Y en las conclusiones del mismo libro, reiterará: “existe un proceso dialéctico (...) cuanto más inviertan la empresas en la expansión de las redes de comunicación (obteniendo considerables beneficios), tanto más construirán las personas sus propias redes de autocomunicación de masas, ganando poder para sí mismas”.

En “The Network Society”, Van Dijk explica que la estructura en red permite que, potencialmente, todos los nodos de la red se conecten con facilidad. Así, las distancias jerárquicas y burocráticas se diluyen en este diagrama. En aspectos políticos, esto tiene un doble efecto, un resultado con dos caras que, como han planteado otros autores, no es más que la dialéctica de lo político: la sujeción o control social, versus la subjetivación o resistencia. “La estructura en red permite a los actores centrales (el gobierno) estar vinculados con cada una de las unidades del sistema (ciudadanía). En estados autoritarios, esto permite la vigilancia y la censura (poder). En estados democráticos, estos vínculos fortalecen el poder de la ciudadanía (contrapoder)”.

Al hablar de un sistema de gobierno que garantice el empoderamiento ciudadano usando la tecnología, los autores y autoras siempre mencionan a la democracia. En el detalle, al vincular Sociedad de la Información y democracia, los tópicos son recurrentes: relación ciudadanía-Estado, “empoderamiento” ciudadano o del usuario, transparencia de información y campañas políticas en el *Social Media*. El uso de la tecnología dependerá de la visión de democracia que se acuñe, señala Van Dijk, concordando con la premisa de Curran sobre la influencia del contexto social.

Así, si se trata de una democracia participativa, un aporte de la era digital sería la comodidad del voto



electrónico o a distancia. Sin embargo, si el contexto político es el de una democracia representativa o de “equilibrio y competencia entre élites sin mucha participación popular” (Macpherson, 1977), por más tecnologías que nazcan, será el sistema político, y no la tecnología, lo que excluya la posibilidad de elecciones y participación. El contexto tendrá más peso que el potencial uso de la herramienta.

En ese tipo de democracias, las tecnologías tienden a utilizarse como medios para difundir información y como refuerzo de una institucionalidad rígida y lejana a la ciudadanía. Las TIC se convierten en un puente entre el Estado y las personas -que son tratadas como consumidoras más que como ciudadanas-, en un flujo de información que tiende a ser demasiado unidireccional (Van Dijk, 2012).

“Las TIC parecen haber facilitado las formas de relación entre las administraciones y los poderes y los administrados y los ciudadanos, habiendo quien anuncia ya la posibilidad de la democracia digital, aquella en la que la ciudadanía participa gracias a los nuevos medios directamente en las decisiones, así como la existencia de un nuevo espacio público donde debatir”, complementan Salvat y Serrano, sobre la tecnología vinculada a una democracia centrada en la relación Estado-ciudadanía/usuario.

En otros modelos de democracia, la ciudadanía es tratada como consumidora de contenidos. En ese caso, los nuevos medios son usados durante campañas políticas en procesos electorales. El *marketing* político también desfila en espacios como el *Social Media*. Barack Obama hizo parte de su campaña presidencial en *Youtube* y en Chile, como en otras partes del mundo, figuras emblemáticas del partidismo local poseen cuentas de *Twitter*, donde emiten sus opiniones e informan de sus quehaceres (Castells, 2009; Salvat y Serrano, 2011; Van Dijk, 2012).

Sobre esta última característica -la posibilidad de transmitir o emitir mensajes en el *Social Media*- surgen modos de comprender el empoderamiento ciudadano. La diferencia entre el *broadcasting* -la emisión masiva de mensajes a través de televisión y radio sin recibir *feedback* instantáneo- y la comunicación por Internet radica en el espectador, que de mirar pasivamente la pantalla del televisor pasó a tener el chance de crear sus propios contenidos y difundirlos en Internet a escala masiva.

Esto es lo que Castells denominó “autocomunicación de masas”, que difiere de la comunicación interpersonal (interacción emisor/receptor, como el teléfono) y la comunicación social o de masas (unidireccional y a veces interactiva, como los diarios). “Es de masas porque potencialmente puede ser

masiva y es autocomunicación porque los usuarios generan los mensajes”. En Internet, eventualmente, cualquier contenido podría recibir una exposición masiva equivalente a la de la televisión.

De este modo, se pondría en jaque la hegemonía discursiva de los medios tradicionales. En teoría, ahora todos podrían emitir discursos que disputen la poderosa tribuna de los *mass-media*. Este “poder en el usuario” se fortalecería por un segundo factor: la diagramación en red de Internet que se traslada cada vez más a lo real (Van Dijk, 2012). La estructura en red también modificaría las relaciones de poder y la forma en que éste se despliega en lo social.

Por ejemplo, el poder en una red se da a distintos niveles: el poder de crear redes, el poder que se impone dentro de las reglas de una red y el poder que otorga participar en una red (Castells, 2009). Este último está relacionado con la llamada “brecha digital”, el problema de la inclusión-exclusión de la tecnología: en la era de la información, hay diferencia de poder entre quienes pueden acceder a las TIC y a Internet y quienes no. Los beneficios de la Sociedad de la Información sólo son disfrutados por quienes se conectan o se apropian de una herramienta. El resto, excluidos y excluidas, no dispondrían siquiera “de las conquistas elementales de la vieja revolución industrial” (Saramago, 2000).

A la vez, como las redes no discriminan entre puntos de conexión, sino que relacionan todos los nodos conectados de manera horizontal, pensadores como Castells ven en las redes esa tensión que Foucault llamó microfísica del poder: el poder es, en primer término, una *relación* y como tal, nadie tiene absolutamente la sartén por el mango, sino que el poder está en suspenso y puede disputarse (Castells, 2009). En las redes, por sus características, todos están conectados y comparten información, información que, como observamos antes, en la era digital es sinónimo de poder.

Recapitulando, en la dicotomía política de la Sociedad de la Información, una herramienta, dependiendo de sus características y usos, podrá ser aliada de la democracia o del totalitarismo; podrá ser una herramienta de opresión, dirán los pesimistas, o de liberación, según los optimistas. Cuando se habla desde el optimismo, varios autores mencionan a la democracia como sistema político ideal de la Sociedad de la Información, en una alianza difícil de disociar.

Así, la Sociedad de la Información, como paradigma complejo, remite a un modelo económico, el capitalismo, y a uno político, la democracia. Ambos en su acepción liberal y afectados por la

informatización y la digitalización. En este punto, vale la pena recordar la tesis de C. B. Macpherson sobre la imbricación entre la democracia, el liberalismo y el capitalismo. En su libro, “La democracia liberal y su época”, el autor explica que, desde el siglo diecinueve en adelante, la noción de democracia absorbió el principio de propiedad privada y de sociedad dividida en clases, de manera que democracia, en la actualidad, implica necesariamente la aceptación de la estratificación capitalista del trabajo. Implica que algunos posean propiedad y otros no.

La bibliografía sobre la Sociedad de la Información muestra el mismo enlace. En general, cuando los autores y autoras piensan el origen, desarrollo y efectos de la Sociedad de la Información en términos económicos, se remiten a la empresa, a la propiedad privada y particularmente al carácter privado de la información. Igualmente, cuando se refieren a lo político, aparece la democracia como paradigma por excelencia. De esta manera, dentro del modelo hegemónico y optimista de Sociedad de la Información acontece el mismo fenómeno que describió C. B. Macpherson: la democracia liberal y la propiedad privada del capitalismo informacional no son incompatibles, sino que conviven armónicamente.

A estas alturas, vale la pena el siguiente ayuda-memoria: todos los autores y autoras revisadas hasta ahora, salvo Millaleo y Cárcamo, escriben revisando la historia de los países del primer mundo. Se trata de la revolución informacional de Europa y Estados Unidos, que afectó al resto del mundo. La Sociedad de la Información es un modelo que América Latina importó y que, en las coordenadas de Robin Mansell, se halla dentro del imaginario hegemónico.

No obstante, aunque se trate de ideas foráneas, esto no significa que Latinoamérica no haya experimentado su propia versión de la Sociedad de la Información. Como la tecnología misma, el subcontinente padeció un proceso de adaptación y adopción del paradigma, resignificándolo al son de los imaginarios alternativos, generando propuestas como la la “Sociedad de los Saberes Compartidos”.

Como se indicó anteriormente, la revolución informacional y digital es una era de dicotomías y éstas deben ser revisadas para analizar en cuáles enmarcar el proyecto chileno o por cuáles se vio influido. En el siguiente capítulo, se profundizará en las corrientes multiculturales sobre la relación tecnología y desarrollo. La idea es que, en un tercer momento, cuando se presente el objeto de estudio, sean las agendas digitales las que hablen y muestren, a partir de sus decisiones y medidas, qué modelo de desarrollo proponían para Chile.

## **Capítulo II: En plural: Sociedades de la Información**

### **1.- Por qué más de una Sociedad de la Información**

Ginebra es como el corazón de Europa: está en el centro del mapa, pero situada un poco más hacia la izquierda. Es un punto casi limítrofe entre Suiza y Francia y se achaca laureles que pocas localidades pueden: es la ciudad que alberga más organismos internacionales en el mundo, entre ellos sedes de las Naciones Unidas y la Cruz Roja, por eso la apodan “la capital de la diplomacia mundial”. En lo económico, posee índices de calidad de vida envidiables y números financieros de un intenso color verde. Los ojos del mundo apuntan con orgullo hacia Ginebra.

A fines de 2003, esos ojos observaron un evento particular: Ginebra fue la sede de la primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI). Entre el 10 y 12 de diciembre de ese año, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo dependiente de la ONU, invitó a sus países miembros a debatir, por primera vez, sobre el presente y el futuro de las nuevas tecnologías. El encuentro tuvo su secuela entre el 16 y 18 de noviembre de 2005, en Túnez, un país africano cuyas ciudades se adjudican galardones muy opuestos a los de Ginebra.

La mayoría de las ideas expuestas en el Capítulo I fueron el eje central de estas dos cumbres. Algunos críticos dirán que, en realidad, se tomaron las premisas optimistas y utópicas sobre las nuevas tecnologías al pie de la letra. Los documentos generados luego de los encuentros no lo desmienten. La idea de que las TIC contribuyen a la democracia liberal, al crecimiento económico dentro de los marcos del capitalismo y el supuesto casi lineal de que el acceso a las TIC conlleva al desarrollo, fueron las tres grandes premisas planteadas.

Dentro de esos marcos, la Cumbre invitó a todos los países asistentes a seguir esa fórmula para promover el desarrollo humano, esperando resultados positivos al año 2015 (UIT, 2005). Para Latinoamérica, esas metas quedaron estipuladas en documentos promovidos por la CEPAL, que alentó a las naciones latinoamericanas a avanzar en proyectos conjuntos hacia la Sociedad de la Información (Betancourt, 2013).

En la CMSI se catapultó la idea de que la Sociedad de la Información es una sola y existen vías

exclusivas para llegar a ella, al mismo tiempo que se manifestaron voces disidentes a esta visión monolítica, las que presionaron para tener cabida dentro del encuentro y para exponer sus visiones sobre la relación entre tecnología y desarrollo.

El encuentro declaraba acoger a naciones, sin embargo quienes participaron fueron actores específicos: gobiernos, empresas y sociedad civil. Se trató de la primera reunión de Naciones Unidas que incorporó al sector privado como un actor y uno de los primeros momentos en que la sociedad civil organizada levantó la voz contra las directrices oficiales sobre Sociedad de la Información (Betancourt, 2007). Fue la excusa perfecta para cuestionar el curso y futuro de la humanidad a propósito de las TIC.

## **1.2.- Optimistas, pero críticos**

Dentro de las coordenadas de la dicotomía digital, tanto las voces oficiales como las críticas que debatieron durante la CMSI apostaban por la tecnología como motor de desarrollo humano. Es decir, las dos eran optimistas. La diferencia radicaba en los imaginarios de Mansell: el hegemónico, que entiende el desarrollo a través de la competencia, la privatización y la medición cuantitativa; en contraste al alternativo, que supone el desarrollo de la mano de la colaboración, el acceso libre y gratuito y la medición cualitativa (Mansell, 2013). Esa tensión atravesó toda la cumbre.

De ahí que durante el evento, se pusiera al mercado como eje articulador de la nueva sociedad, “con la idea de que las innovaciones tecnológicas resolverían los problemas sociales (...) La visión que prima en la CMSI, y que está profundamente vinculada con los procesos de globalización, tiene que ver con un modelo único de sociedad conducido por el sector privado, en el que los gobiernos y las instituciones globales asumen el papel de asegurar un ambiente político, regulatorio y legal propicio para la privatización y la liberalización” (Betancourt, 2007).

Visión presente en los documentos finales de la CMSI. Por ejemplo, respecto de quién debería liderar la tarea de masificar las TIC, se indica claramente que los países deben “desarrollar y aplicar políticas que creen un clima favorable para la estabilidad y la competencia, de manera tal que se atraiga más inversión privada para el desarrollo de infraestructura TIC”. Luego, se especifica que “los gobiernos deben intervenir, según proceda, para corregir los fallos del mercado, mantener una competencia leal” e “intensificar el desarrollo de infraestructura y aplicaciones de las TIC” (UIT, 2005).

En general, los documentos incentivan el uso de las TIC para la estabilidad y el *status quo* político y comunicacional y promueven la liberalización de los mercados, señalan al sector privado como líder en todas las tareas de desarrollo TIC, secundados por el Estado allí donde los privados no hallan incentivos, y no abre espacios específicos de participación para la sociedad civil (APC, 2005; CMSI, 2005). Asimismo, el acceso y proliferación de tecnología se establece como una meta esencial a perseguir, como un fin en sí mismo.

Igual que otros temas que atraviesan a la Sociedad de la Información, el desarrollo de las TIC se presenta en una bifurcación: no es igual el desarrollo *con* las TIC que *de* las TIC. El primero apunta a la aplicación de las TIC en áreas específicas de desarrollo, respondiendo a demandas y necesidades detectadas. El segundo, se vincula al fortalecimiento del sector TIC, con base en la producción de bienes y servicios. Es un dilema no resuelto y varios países, en la actualidad, apuestan por un equilibrio entre ambos. Para el caso de la CMSI, la voz oficial apostó por el desarrollo *de* TIC conducido por el mercado; en tanto que las voces alternativas apuntaban a pensar las TIC como una herramienta para resolver problemas sociales del tercer mundo. Ésta última, una postura optimista, pero crítica.

Durante los días de la cumbre, la sociedad civil no encontró, ni en el papel ni en la práctica, espacios para canalizar sus opiniones y demandas. “El no funcionamiento práctico del esquema multisectorial y la ausencia de mecanismos claros de participación e inclusión llevó a la sociedad civil a reflejar sus visiones y propuestas en su propia declaración” (Betancourt, 2007), que se tituló “Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información: Construir sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas”, en la que organizaciones sociales, como los activistas de Communication Rights in the Information Society (CRIS), expresaron sus perspectivas sobre la forma en que las tecnologías deberían acompañar el desarrollo humano.

Algunas ideas expuestas en el manifiesto iban en dirección totalmente opuesta a las directrices que los organismos internacionales indicaron en la CMSI, pues proponían “construir sociedades de la información (...) que conduzcan a eliminar la pobreza en el sentido de un ambiente sostenible de no-explotación”, alentaban a las comunidades a “controlar sus propios modos de producción” y criticaban fuertemente la privatización de la información y el conocimiento “como si se tratara de simples mercancías y no de elementos fundamentales de la organización y el desarrollo social”. Es decir, se situaban en las antípodas del capitalismo liberal y de las democracias poco participativas.

Sobre cómo aplicar las tecnologías, recomendaban “utilizarse como medios fundamentales y no como fines en sí mismas (...) reducir la brecha digital es un paso más, entre otros, en el camino para conseguir el desarrollo”, también invitaban a las comunidades a participar directamente en el “mantenimiento de soluciones basadas en las TIC para sus propios problemas” y sentenciaban que “la neutralidad tecnológica en los procesos fundamentales de toma de decisiones resulta una falacia”, por eso advertían de la importancia de “elegir cuidadosamente opciones técnicas favorables a la sociedad en su conjunto”, puesto que “es muy difícil rectificar efectos sociales y técnicos negativos de los sistemas de información y comunicación que se descubren ulteriormente a su proceso de diseño, por lo cual estos sistemas errados pueden ocasionar daños duraderos” (CMSI, 2005).

El objetivo declarado fue responder a ese único modo de desarrollo, a una Sociedad de la Información monolítica. De hecho, otros actores criticaron que la cumbre acuñara el término en singular. De allí surgió un modelo de sociedad plural y diverso, la “Sociedad de los saberes compartidos”, un manifiesto que abre el libro “Palabras en Juego” (Ambrosi y otros, 2005), en el que más de setenta intelectuales, desde una mirada multicultural, defienden la información como un bien común y replican razones para defenderla de aquellos que la demandan como mercancía.

En dicho libro, los autores y autoras homologan la importancia de la información a la del agua: un bien que desde el capitalismo es explotable, pero que desde la lógica comunitaria es entendido como un bien humano fundamental. Asimismo, critican el rol que ha tenido Estados Unidos al empujar en el tercer mundo la visión mercantilista de la Sociedad de la Información e invitan a las comunidades del mundo a pensar sus propios modos de desarrollo.

“No hay 'una' sociedad de la información, sino sociedades plurales, en movimiento, emergentes, cambiantes. Estas sociedades, como las palabras que las sostienen, no nos han sido dadas para digerirlas o asimilarlas, sino para construir colectivamente y de manera ascendente. La información y sus tecnologías no pueden hacer las veces de un proyecto común. El proyecto reside en lo que haremos de la información (...) al servicio de las sociedades de los saberes compartidos”, declara el manifiesto.

## **2.- Tecnología... ¿para qué?**

Desde las voces optimistas-críticas la invitación quedó hecha: cada comunidad debería asimilar las tecnologías de la información acorde a sus propias necesidades locales y no copiando fórmulas

foráneas. La idea fue que los países en desarrollo se preguntaran por los usos de la tecnología: tenemos una nueva herramienta, ¿para qué podemos usarla? Desde América Latina, este continente con metrópolis tan distintas a Ginebra, los académicos críticos respondieron a una misma consigna: tecnología al servicio del desarrollo humano. Tecnología para ayudar a cerrar las distintas brechas que separan a las y los latinoamericanos entre ellos y entre el resto del mundo (APC, 2005).

Una de las académicas que ha postulado el uso de las TIC para el desarrollo social en Latinoamérica es Kemly Camacho. Desde 1999, a la autora la provocan dos problemas: ¿Cómo puede valorarse el potencial de desarrollo de las TIC en la realidad latinoamericana? Y ¿Cómo aprovechar esas potencialidades para mejorar efectivamente la vida de los más desfavorecidos? En uno de sus *papers*, se enfoca en general a las TIC y en específico a la utilización de Internet para pensar esas dos preguntas.

Camacho comprende una visión social de las TIC, donde las tecnologías son un apoyo para construir sociedades equitativas, solidarias y participativas. En ese entendido, critica que el acceso sea visto como un fin que producirá desarrollo por sí mismo, para ella “el simple hecho de estar conectado a la red no implicará cambios sustanciales en las condiciones de desigualdad”, ya que el desarrollo humano no recae en la tenencia de tecnología: que cuantitativamente haya gran cantidad de celulares o conexiones a Internet en un país no es cualitativamente garante de desarrollo. Hace falta algo mucho más complejo.

Ese proceso más complejo es reflexionar sobre el uso de las TIC, para que respondan “a los requerimientos y visiones particulares de las comunidades, organizaciones y países”. Ese uso con sentido irá más allá del acceso, también dependerá, elementalmente, del uso y la apropiación (Camacho, 2001). En general, las agendas digitales de América Latina e instancias como la CMSI se quedan sólo en el primer paso, suponiendo que la brecha digital se acaba con el acceso y que el número de conexiones es un indicador en sí mismo (Pimienta, 2007). Una mirada numérica y técnica, como advertía Mattelart.

## **2.1.- Brecha digital**

Al hablar de tecnología y desarrollo, es inevitable volver a la brecha digital, que en términos sencillos es entendida como la diferencia entre quienes pueden acceder a los beneficios del desarrollo, porque



pueden conectarse a la red, y quienes no tienen el capital cultural o económico para lograrlo, entrando en una lógica de exclusión/inclusión en la Sociedad de la Información (Castells, 2000) o una Sociedad de la Información de distintas velocidades, otra forma de abismo entre los países desarrollados y en desarrollo (Salvat y Serrano, 2009). Asimismo, si el acceso a Internet permite el acceso a la información y la información es sinónimo de poder, entonces la brecha digital sería una segregación política entre privilegiados y relegados.

Tanto en el imaginario hegemónico como en el alternativo (Mansell, 2013), la brecha digital se presenta como un problema que debe superarse, pues el acceso otorga oportunidades de desarrollo. La diferencia entre ambos radica en que los imaginarios hegemónicos centran sus esfuerzos en la conexión y el acceso a las TIC, que en consecuencia acarrearán desarrollo por sí mismas y cerrarán la brecha; mientras que los imaginarios alternativos ponen énfasis en lo que sucede una vez que el acceso está cubierto, es decir, apuntan al uso y la apropiación de la tecnología.

En estos términos, la visión hegemónica es heredera de una tradición que data de los años 60 y 70, la “comunicación para el desarrollo”, que de la mano de teóricos estadounidenses, apostó que si los países en desarrollo llegaban a índices cuantitativos de tecnologías de comunicación -como televisores, videograbadoras o aparatos de radio- entonces el desarrollo acontecería como consecuencia natural (Pimienta, 2007). Fue una apuesta por la “transferencia tecnológica” o “determinismo tecnológico”, como lo llaman sus críticos, que establece una “relación directa entre el acceso a la tecnología y las oportunidades de desarrollo” (Camacho, 2001).

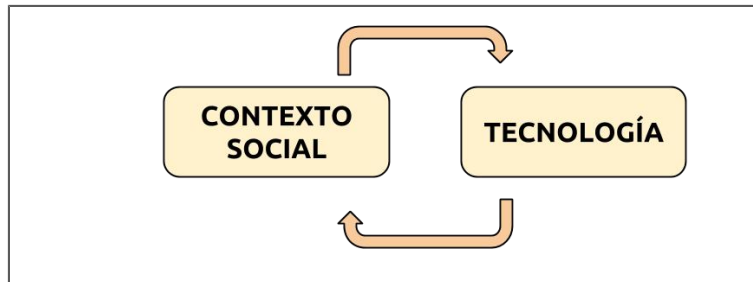
Obnubilados con la lógica determinista, los Estados y los organismos internacionales se han enfocado sólo en el desarrollo de infraestructura o en capacitaciones técnicas básicas, lo que resulta “sumamente conveniente para las grandes empresas de telecomunicaciones”, pero no para las comunidades que en teoría querían apoyar (Camacho, 2005). De ahí que Camacho insista en el contexto: la brecha depende de las dificultades que impida a un grupo específico aprovechar las tecnologías para cambiar y mejorar su realidad. Desde esa perspectiva, se debe partir “de la sociedad que soñamos y no de la tecnología”.

## **2.2.- Información no es lo mismo que conocimiento**

Como se explicó en el Capítulo I, el contexto social influye en el uso y potencial de una tecnología (Curran, 2012), no obstante la tecnología también puede influir en el contexto social (Camacho, 2001;

Pimienta, 2007). Pero, para que ello ocurra, deben acontecer procesos complejos.

### Esquema “Relación entre tecnología y contexto social”



Esquema 3, elaboración propia.

La brecha digital dependerá de los contextos sociales e históricos de cada grupo humano, por lo que no hay un único modo de resolver la brecha (Camacho, 2005) ni hay un único modo de aplicar la tecnología para influir y cambiar el contexto social. Aun así, voces como Kemly Camacho y Daniel Pimienta, optimistas pero críticos del desarrollo con la tecnología, han creado indicadores para evaluar si las propuestas de desarrollo han ido más allá del mero acceso.

Camacho aduce que, para que el uso de tecnologías incida en la realidad social, será indispensable la transformación de la información original en nuevo conocimiento, con lo que la autora separará ambas definiciones y nos dará pie para otra necesaria aclaración y discusión dicotómica: la diferencia entre la Sociedad de la Información y la Sociedad del Conocimiento.

La Sociedad de la Información (*Information Society*), como explicamos en el Capítulo I, se relaciona con el capitalismo informacional y las democracias liberales. En la otra vereda, la Sociedad del Conocimiento (*Knowledge Society*) es un estado ulterior, vinculado a la transformación social y el empoderamiento político a partir de las nuevas tecnologías. Así, la Sociedad de la Información es el horizonte común profesado desde la CMSI, que pone a la tecnología como centro y meta. La Sociedad del Conocimiento, en cambio, representa a las voces críticas y multiculturales que suponen la tecnología al servicio del cambio social (Sally Burchm, 2005).

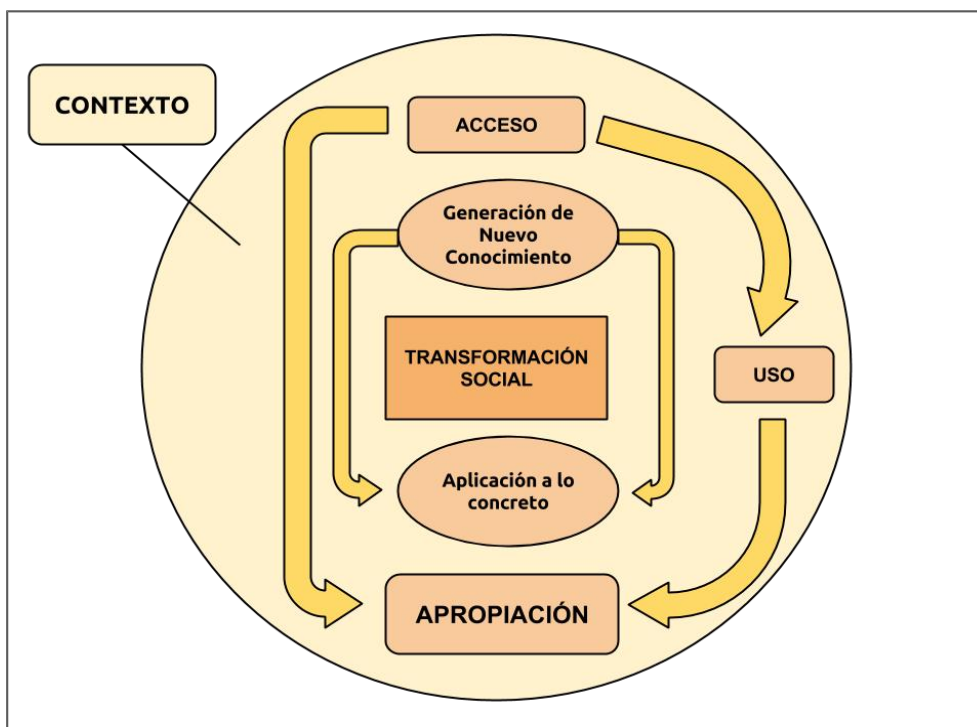
Otra acepción entiende la información como *input* y el conocimiento como *output*, es decir, la información sería la materia original y el conocimiento su versión asimilada y aplicada con un sentido. “Se hablará de 'Sociedad de la Información', en relación a la materia prima principal que se mueve y

circula a través de las redes mundiales; 'Sociedad del Conocimiento', en cuanto al sentido o apropiación final que debería implicar esa mayor circulación de información a través de redes” (Peña, 2002).

Camacho elaboró un diagrama que explica el proceso en el que la información se convierte en conocimiento, el que no es lineal -la información por sí misma no produce conocimiento-, sino que requiere personas o comunidades humanas que lo propicien. Allí radicaría la diferencia entre sólo acceder a la información o a una conexión (lógica de Sociedad de la Información) versus generar algo nuevo a partir de esa información, es decir, conocimiento (lógica de Sociedad del Conocimiento).

Para que ese salto ocurra, el contexto social es la primera dimensión a considerar, que se transformaría tras una serie de pasos, como el uso, apropiación y aplicación de tecnología y conocimiento. Abajo, un árbol conceptual que reproduce este esquema de Camacho (Camacho, 2005).

#### Esquema “Generación de nuevo conocimiento y cambio social”



Esquema 4, réplica de mapa conceptual de Camacho, elaboración propia.

Lo importante de retener de este diagrama es su complejidad. Es circular y no lineal, su lectura es desde afuera hacia adentro, avanzando como espiral, posee cruces y diversos caminos para generar la apropiación, existen al menos seis dimensiones rodeando y condicionando el cambio social, el acceso es sólo un componente dentro de muchos otros, etc. O sea, esta propuesta es lo opuesto a una mecánica de causa y efecto o determinista.

Según Camacho, el paso imprescindible para el cambio social con tecnología es la reflexión: poner el acento en la transformación de la realidad que se busca y no en la TIC misma. La tecnología sólo se escoge después de comprender que una TIC es un instrumento para actuar sobre una determinada realidad. Posteriormente, el énfasis debería estar en la apropiación de la herramienta para la transformación, dado que el acceso y el uso son sólo medios para un fin. Luego, otros procesos particulares deberán ocurrir, como la sistematización, la asimilación y la generación de nuevo conocimiento, entre otros, todos ellos relacionados con la internalización de una herramienta en una subjetividad específica y su aplicación según necesidades puntuales, en pos de resolver un problema y así lograr transformaciones.

En resumen, la búsqueda por solucionar un problema no debe descansar sólo en una nueva tecnología, sino que ésta debe ser una alternativa más dentro de una estrategia amplia que no descarte vías tradicionales (Camacho, 2001). Los autores insisten: el cambio social es complejo y la tecnología, por sí sola, no conlleva transformaciones sociales. Ésa es la esencia de la crítica al determinismo tecnológico: sólo cubriendo el acceso a una tecnología no se resuelven los problemas sociales.

### **2.3.- La dicotomía en las agendas digitales**

Décadas antes de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, algunos países redactaron documentos que establecían los pasos a seguir para que cada nación avanzara hacia el desarrollo, de la mano de las tecnologías digitales (Peña, 2002). Luego de la CMSI, esas políticas formalizaron un tipo de desarrollo centrado en el libre mercado y en el desarrollismo técnico. En América Latina, al menos, ésta fue la visión prevaleciente: la idea de que conectar a una persona a Internet la conduciría mecánicamente a escapar de condiciones vulnerables, como la pobreza (Pimienta, 2007).

Hay que considerar la coyuntura histórica que atravesaba América Latina en los años en que se redactaron estas primeras políticas públicas sobre nuevas tecnologías. Mientras el mundo en general se

reacomodaba tras la caída del Muro de Berlín, Latinoamérica se recuperaba de su propia caída y comenzaba a salir de cruentas y extensas dictaduras militares. El retorno a la democracia era un contexto propicio para discutir sobre el futuro de cada nación. Acorde al paradigma alternativo, afín a la Sociedad del Conocimiento y de los Saberes Compartidos, las TIC están justamente para eso: para contribuir a sortear problemas políticos y sociales. La recuperación y consolidación de la democracia es un objetivo al que las TIC pudieron contribuir.

Diversas voces se han pronunciado sobre la complejidad de que las herramientas digitales contribuyan a una transformación política y social. Entre esos actores está la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC), que en el año 2009, con las cumbres y los debates dicotómicos a cuestas, desarrolló un manual de recomendaciones para políticas públicas en el ámbito de las telecomunicaciones. Está dedicado a los países más pobres, para que evitaran y consideraran las incipientes experiencias desplegadas en el mundo hasta ese momento.

APC aconseja, en primer lugar, establecer políticas públicas con un sentido, que no será otro que los objetivos nacionales de desarrollo. Las TIC deben empalmarse con dichos objetivos y no ser un objetivo en sí mismo. Para ello, actores claves deben ser incluidos, los mismos indicados en la CMSI: el gobierno, los privados y la sociedad civil. Entre ellos deben discutir y llevar a consenso las propuestas. No obstante, APC alerta que la mayoría de los países opta por la alianza público-privada, dejando afuera a la sociedad civil, que recibirá y se verá afectada inexorablemente por las decisiones que tomen empresarios y políticos.

Otro problema es que algunas veces se realizan simulacros de inclusión multisectorial, por ejemplo, cuando los representantes del gobierno deciden y seleccionan a los interlocutores de la sociedad civil o del sector privado o cuando se realizan encuentros que mantienen una lógica vertical y se le otorga sólo voz, pero no voto, a los otros sectores (Pimienta, 2007). Esto no contribuye a abrir los espacios de debate sobre las políticas digitales, sino que estrecha la participación.

Tal como James Curran pone el acento en cómo el contexto social influye en el uso de las TIC, el manual de APC invita a los actores multisectoriales a pensar las políticas de telecomunicaciones con atención a las tensiones sociales globales -como las brechas de género, pueblos originarios o económicas- y éstas, a la vez, desde una perspectiva local. Es decir, teniendo en cuenta las particularidades. No es igual la tensión de pueblos originarios en África que en América Latina, aunque

esté presente en ambos continentes. Lamentablemente, dirá APC, la mayoría de las veces, las agendas siguen modelos extranjeros y en vez de contribuir a superar estas brechas, empujan hacia su profundización.

¿Qué lleva a los gobiernos a errar el camino? ¿Qué hace falta para avanzar, no hacia una Sociedad de la Información monolítica, sino hacia una Sociedad de los Saberes Compartidos plural? ¿Qué se requiere para avanzar de la brecha digital -que refleja las brechas sociales-, al uso de TIC para reducir dichas brechas de contexto? Daniel Pimienta plantea que todo es una cuestión de enfoque. “Tras la brecha digital hay otra brecha que no está tan claramente visible, que no está debidamente atendida y cuyo efecto en la brecha digital es mayor aún: la brecha paradigmática” (Pimienta, 2007).

La brecha paradigmática se produce porque las políticas públicas poseen tres tipos de enfoques: el enfoque *hacia la tecnología*, que ya lo hemos visto en este capítulo, entendiéndolo como determinismo, y que “tiene todas las posibilidades de llevar al fracaso tanto políticas como proyectos”; el enfoque *hacia los contenidos y aplicaciones*, que garantiza productos pero adolece de lo necesario para lograr cambios societales; y el enfoque *hacia el cambio de paradigma*, que sería “la clave del éxito en lograr un impacto social positivo” (Pimienta, 2007).

Destinar demasiadas energías y fondos públicos en infraestructura -enfoque hacia la tecnología-, dejando de lado los programas de alfabetización digital, conllevaría serios problemas. Según la “Ley de Pimienta”, si una política pública digital destina más de un 60% de sus recursos a infraestructura, “con toda probabilidad tendrá serios problemas por las carencias en otros rumbos” y si destina más de un 80%, decididamente “será un desastre” (Pimienta, 2007).

¿Por qué se produce este “desastre” y cómo evitarlo? El origen de esta falla de las políticas digitales radicaría en la naturaleza del uso de las TIC establecido en esos documentos y su concepción de la Sociedad de la Información. Nuevamente, es una cuestión de enfoque y para reconocer dicho enfoque, Pimienta los caracteriza.

**a) TIC como fin:** “se presentan los resultados de esos proyectos con orgullo en términos de computadoras instaladas y ancho de banda, sin demasiada preocupación para el uso real y efectivo de esa tecnología y mucho menos sus impactos societales”.

**b) TIC para el desarrollo:** “los usos sí importan y van a ser los elementos portadores de desarrollo (...) pero no se le da a las TIC otra importancia que la de ser una herramienta, a veces con la creencia de que pueda ser neutra (...) queda corta, sin embargo, en cuanto a la esencia de los cambios de paradigmas (...) Peca a menudo de ingenuidad cuando pretende ignorar los enormes sesgos culturales y lingüísticos que vienen con la tecnología y sus usos normalizados”.

**c) TIC como catalizador del cambio de paradigma:** “las TIC son algo más que una sencilla herramienta al servicio del desarrollo; el catalizador y el facilitador de cambios profundos que la sociedad requiere y debería realizar independientemente de la existencia o la presencia de las TIC (...) esos cambios están requeridos por la evolución de la sociedad y pensar que la causa del cambio se encuentra en las TIC es introducir un error de enfoque fatal”.

Dicho de otro modo, ni las TIC por sí mismas decantan el cambio social, ni su sólo uso lo garantiza. El cambio de paradigma está, en palabras sencillas, en tener la intención decidida y clara de transformar el mundo y luego de ello pensar cómo las TIC pueden aportar en ese objetivo. “Si bien las TIC son la herramienta ideal para acelerar esos cambios, no son la causa ni el motivo para realizarlos (...) no hay ninguna razón válida de cambiar nuestros modelos organizativos porque las TIC existen, hacerlo sin otra razón es tomar el camino directo al fracaso”, sentenciará Pimienta.

Pimienta, al igual que Camacho, idea su propio “marco constructivista” para mostrar que el acceso “es sólo uno de los más de diez mandamientos del derecho a la comunicación y el conocimiento”. Los pasos son similares a los de Camacho, pero más complejos: el primero igualmente es el acceso, pero el segundo es el acceso al financiamiento: ¿de qué me sirve que exista una empresa de telecomunicaciones que me dé un servicio si no puedo pagarle? Y continúa, si compro la TIC, ¿para qué me va a servir si no tengo las habilidades para usarla? Y si asimilo esa alfabetización funcional, ¿cómo voy a usar la tecnología si no viene en mi lengua materna? Y si accedo a un *software* en mi idioma, ¿cómo asegurarse de que la tecnología impacte hacia un sentido social en mi contexto personal, profesional y comunitario?

En resumen, dar demasiado énfasis a la conectividad es enfocarse solamente en una parte de la brecha digital. Hay más de un punto a considerar si se tiene la intención de “conectar a todo el mundo”, ya que el acceso es un incipiente primer paso de muchos otros a tener en cuenta. Una TIC es inerte sin la

intención del uso y aplicación en el contexto.

A diez años de la cumbre, ¿qué enfoque ha primado en las agendas digitales de América Latina? ¿El incremento cuantitativo de conexiones y TIC ha impactado en el desarrollo humano del continente? ¿Los compromisos adheridos en la CMSI y promovidos por organismos como la CEPAL fueron concretados? APC se ha hecho estas preguntas y puede adelantar que “la erradicación de la pobreza, por ejemplo, no es una de las prioridades más altas en las discusiones y agendas políticas relacionadas con las sociedades de la información y el conocimiento”. Además, “tanto la declaración de principios de la CMSI como la declaración de la sociedad civil sobre la CMSI han tenido muy poco impacto en el desarrollo de las agendas y políticas de TIC para el desarrollo” (Betancourt, 2013).

En general, el continente ha avanzado desarticuladamente en el desarrollo humano con las TIC, y según la CEPAL, el desarrollo ha sido exógeno, predominando la importación de la industria TIC, produciendo un desarrollo irregular, “extendiendo hacia la esfera digital las brechas estructurales existentes” (Betancourt, 2013). Las lógicas de decisión de las políticas digitales no han sido constantes y mayormente dependen de los vaivenes de los gobiernos y sus distintos enfoques, sin tener un objetivo claro y constante.

En resumen, se comprende el importante rol que una política pública juega como carta de navegación y puente entre la tecnología y la concepción de desarrollo. En Chile, existen pocos documentos que analicen en profundidad las agendas digitales locales, sus modos de desarrollo, sus impactos y sus grados de coordinación. Sin embargo, la bibliografía que se ha acercado al tema, da cuenta de cierto desorden y de una vaga visión estratégica a largo plazo (Barros, 2012).

Por ello, el siguiente capítulo describirá las agendas digitales chilenas, objeto de estudio de esta investigación, y las contextualizará brevemente en los marcos de la discusión bibliográfica anterior. La idea es hacer dialogar los objetivos declarados en esos documentos con el contexto nacional y su estadio digital en aspectos políticos, económicos y comunicacionales. Hacia el final, se espera establecer relaciones entre las políticas públicas sobre desarrollo digital en Chile y aquello que hemos entendido hasta ahora como Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento.



### Capítulo III: Las Agendas Digitales Chilenas

Los cambios tecnológicos son más veloces que las leyes. Ésa es una constante en las políticas públicas, especialmente de las que organizan la vida a propósito de las TIC. Sólo un ejemplo: la revolución informacional y comunicacional comenzó, para Castells, en los años 60 y para Van Dijk, en los 50. Medio siglo después se realizó la primera cumbre de la ONU para dialogar sobre este cambio y establecer directrices comunes.

El mismo desfase sucedió en Chile. El primer documento que se propuso organizar el inminente cambio tecnológico se vio con la ola encima. Las TIC e Internet ya estaban instaladas alrededor del mundo e incipientemente también en el país cuando el gobierno pensó en crear políticas públicas digitales. Ese primer texto fue “Chile: Hacia la Sociedad de la Información”, que se emitió en 1999, cuando Chile, según este mismo informe, ya contaba con cinco computadores cada cien habitantes.

A través de una solicitud de información vía transparencia, se consultó a Subtel y al Ministerio de Economía, dos organismos que históricamente han trabajado en digitalización, por estas agendas digitales, su rol, proyección y gestión. Las respuestas recibidas fueron acotadas y dispares. Subtel indicó que: “estas agendas tienen por objeto esencial, en un caso disminuir brechas en el tema digital a través de distintas acciones (...) [y] su desarrollo marcan la acción del Gobierno de Chile en pro de un desarrollo de ámbitos que se consideran importantes a ser considerados en el avance del Estado”.

Por su parte, Economía comentó que “si bien el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo está trabajando en la Agenda Digital, la estrategia de Desarrollo Digital y las agendas digitales han ido cambiando levemente de enfoque y organismos a lo largo de los años”. Además, envió los ejes temáticos de la agenda del segundo gobierno de Bachelet, que será comentado en las conclusiones.

En [guiadigital.gob.cl](http://guiadigital.gob.cl), se compendian documentos oficiales referidos a políticas públicas digitales. Hay instructivos presidenciales, proyectos de ley y avances de agenda. Entre ellos, hay cuatro textos que comparten características, a pesar de sus nombres diferentes: han sido desarrollados por comités de ministros, presentan acciones a futuro y tareas en áreas como modernización del Estado, acceso y marco jurídico. Asimismo, representan compromisos de gobierno sobre las nuevas tecnologías. Nos referimos a las agendas digitales de Frei, Lagos, Bachelet y Piñera.

## 1.- Eduardo Frei: Chile hacia la Sociedad de la Información

Primera agenda digital chilena. Su elaboración estuvo a cargo de la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, presidida por el Ministro de Economía de la época, misma cartera en la que se alojó el proyecto. El perfil de los integrantes de la comisión fue principalmente técnico y empresarial, y en menor medida político -entendiendo lo político como cargos de gobierno y administración-, y académico, principalmente ligados al área informática. No participaron en esa instancia académicos vinculados a las nuevas tecnologías desde la comunicación ni actores de la sociedad civil, como ONG o comunidades de *software* libre. Aunque también es probable que su presencia en Chile fuera incipiente.

El informe establece una meta clara: “que todo Chile esté conectado hacia el Bicentenario”, que tiene directa relación con la brecha digital entendida en términos de inclusión/exclusión. ¿Cuál es el objetivo de estar conectado? Al comienzo del informe, se explica y se advierte que el país ya se quedó atrás en la Revolución Industrial, ahora, en medio de una nueva revolución tecnológica, que pone a las redes y a la información como eje, no puede suceder lo mismo. Por ello es necesario un “consenso nacional” que conduzca al país al desarrollo. Con esto, no sólo se enfatiza por qué Chile debía avanzar hacia la Sociedad de la Información, sino que también se muestra la influencia del paradigma informacional de Castells. También es un guiño al contexto chileno, que se recuperaba de un quiebre político profundo.

¿Qué ganaría Chile con sus conexiones? Según el informe, “la oportuna inserción de Chile en el veloz tránsito mundial hacia la sociedad de la información encierra promesas de prosperidad material, equidad social, revitalización cultural y desarrollo democrático, difícilmente imaginables unos pocos años atrás”. De ahí que el documento hable de la revolución tecnológica y sus beneficios para fortalecer la economía y la democracia (mediante la modernización del Estado). Es decir, dentro de las coordenadas de la Sociedad de la Información revisadas en el Capítulo I.

El texto está redactado en formato problema/solución: Chile tiene ciertas carencias y determinadas acciones ayudarán a superarlas. Sin embargo, éstas no se enmarcan dentro de grandes necesidades a nivel país, que podían verse subsanadas con la tecnología. Más bien, la agenda parte de la carencia tecnológica, indica metas numéricas y luego muestra cómo ese capital tecnológico puede contribuir a áreas como acceso, modernización del Estado, marco jurídico, contenidos y capacitación en TIC. Es

decir, se estableció que el problema era no tener tecnología, en vez de pensar la tecnología al servicio de un problema.

El documento no establece metas conjuntas con otros países de América Latina, como recomendaba la CEPAL, y tampoco sigue las recomendaciones de la CMSI de crear espacios multisectoriales de diálogo y construcción de la agenda. Aunque se menciona a la empresa, el Estado y la ciudadanía como los tres actores involucrados en el desarrollo digital chileno, a la hora de establecer roles y tareas, éstas son conducidas por alianzas público-privadas, dejando el rol de los ciudadanos y ciudadanas como meros usuarios de un Estado que modernizará sus servicios. El mercado es el encargado de conducir y administrar, el Estado intervendrá cuando el capital no pueda resolver las necesidades por sí solo. En esto último, la agenda sí se alinea con lo que la CMSI puntualizó años más tarde.

El documento desliza que los expertos encargados de redactar la agenda sí entendían la importancia y complejidad de la tarea que emprendían. “Para quienes suscribimos este documento, la meta de avanzar hacia la sociedad de la información desarrollada e integrada *no se reduce a su mera dimensión tecnológica*”, escribieron. Sin embargo, al revisar el informe en profundidad, se dilucida que faltaron a esa convicción.

## **2.- Ricardo Lagos: Chile te acerca el futuro**

Ricardo Lagos comenzó su gobierno, el tercero de la Concertación y el tercero tras el retorno a la democracia, en el año 2000. Su “Agenda Digital: Chile te acerca el futuro” apareció cuatro años más tarde. Es decir, casi al final de su mandato. Respecto del proyecto anterior, tiene diferencias, quiebres y algunas similitudes. Cada punto analizado, en mayor o menor medida, implica una continuidad y una ruptura con el documento previo.

El texto comienza con un breve apartado que evalúa a su predecesor, señalando que “diez de las once acciones prioritarias fueron satisfactoriamente cumplidas”, lo que conllevó a la multiplicación del acceso a internet. Aun así, presenta tareas pendientes, las que riman con las establecidas por el informe de Frei. Asimismo, los actores indicados como relevantes son los mismos: el Estado, los privados y la ciudadanía. Y, nuevamente, es a los dos primeros a quienes se les delega liderar el proceso.

Dentro de esta pequeña continuidad también hay quiebres: el comité a cargo de la agenda no fue el

mismo anterior, sino que se fundó un Grupo de Acción Digital, presidido por el Subsecretario de Economía de la época. El perfil de los integrantes del GAD es esencialmente empresarial, técnico y político (personeros de gobierno y de la burocracia estatal), y en menor medida académicos ligados a lo técnico-informático. No hay actores de la sociedad civil ni académicos de la comunicación.

“Chile te acerca el futuro” también desliza afinidades con la cosmovisión de Castells y deja claro que comprende lo profundo y complejo que es implementar la tarea que se encomienda. “Las TIC no son un fin en sí mismas”, subraya, sino que son “instrumentos para modernizar el Estado”, para “mejorar la eficiencia de las políticas sociales” y “aumentar la equidad”. No obstante, las metas adolecen de las mismas características que las de Frei: sitúa la falta de tecnología como el problema esencial que será resuelto con más conexiones y más acceso. Es decir, despliega una paradoja que tiene como problema y solución a las TIC.

Las mayores diferencias con el documento anterior son dos. Una, que el documento de Lagos cuenta con las directrices sobre Sociedad de la Información declaradas en la CMSI, lo que se especifica en la primera página del documento: “la Agenda Digital incorpora plenamente los principios establecidos por la Primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información”. Es decir, entiende que el desarrollo *con y de* tecnologías es conducido principalmente por el mercado, mediante un “amplio acuerdo público-privado”. Esto último, sin embargo, es un punto común con Frei y con el resto de las agendas digitales, como veremos más adelante.

Dos, la agenda de Lagos indica “planes de acción” de dos años. O sea, es un libro de medidas a corto plazo. De todos modos, se establece un objetivo ambicioso: que Chile sea un país desarrollado *en lo digital* para el Bicentenario. Así, tiene el mismo horizonte temporal que el grupo de ministros de Frei, pero en vez de enfocarse en el acceso, el grupo de Lagos apunta al desarrollo digital.

¿Qué significa “desarrollo digital” para Lagos? “Es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y la transparencia del sector público”. Es decir, distribuir las TIC en diversos sectores y esperar que la magia ocurra. Para avanzar en lo anterior, se establecen 34 medidas muy concretas, que retoman casi los mismos ejes temáticos de Frei: acceso, capacitación, modernización del Estado, comercio

electrónico y marco jurídico. Todo lo anterior, mejorará gracias a las TIC o impulsará las mismas.

### **3.- Michelle Bachelet: Estrategia Digital**

“Estrategia Digital: 2007-2012” adolece de las mismas contradicciones: posee algunas acciones que parecen estar encadenadas con las agendas anteriores, pero no recoge trabajo previo y propone nuevas cuestiones que más tarde se pierden.

Esta agenda aparece a tres años del Bicentenario y el objetivo general del documento vuelve a cambiar. Para el equipo de Bachelet, la meta será “contribuir al desarrollo económico y social del país a través del potencial que ofrece el uso de las TIC” para mejorar “la calidad de la educación, incrementar la transparencia, aumentar la productividad y hacer mejor gobierno”. El Bicentenario desaparece del horizonte.

Pese a este quiebre, la agenda de Bachelet mantiene los mismos ejes de trabajo: acceso, norma jurídica, educación y capacitación y modernización del Estado. En cada una de esas líneas de acción se establecen metas cuantitativas y en todas debe incrementar el número de conexiones y los servicios disponibles entregados por las empresas privadas y públicas. Nuevamente, se comprende la falta de TIC como un problema que se soluciona a partir del aumento de conexiones y TIC.

Siguiendo con las discontinuidades, esta “estrategia digital”, publicada en 2007, queda a cargo de un tercer grupo: el Comité de Ministros para el Desarrollo Digital, presidido por el Ministro de Economía de la época, mismo ministerio donde se alojó el proyecto. Este equipo es compuesto, en su mayoría, por agentes del ámbito económico-empresarial y académico-técnico. En menor medida hay políticos (administración) y fundaciones tipo ONG, lo más cercano a la sociedad civil.

Lo novedoso de este documento es que es el primero y único en mencionar temas de género y de *software* libre como ejes a considerar en una política pública digital. También es la primera y única, hasta ahora, que se propone involucrar a la ciudadanía en la construcción de la política pública, mediante mesas de trabajo, experiencia que profundizaremos en las conclusiones. Sin embargo, y como ha sido la tónica de estos documentos, la agenda siguiente no retomará estas iniciativas.

#### 4.- Sebastián Piñera: Agenda Digital, Imagina Chile

La agenda de Piñera, como todas las demás, empieza con cambios y quiebres. En esta versión, se crea un nuevo grupo a cargo, la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital, presidida por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, con lo que también cambia la residencia de la agenda digital. A diferencia de los textos previos, no especifica el perfil de los miembros de esta secretaría, sólo indica vagamente que éstos pertenecen “al ámbito público, privado y académico”.

Una continuidad, eso sí, es la división sectorial de la agenda. Otra vez, los ejes a cubrir son acceso, marco jurídico, educación y capacitación, modernización del Estado y fomento de la economía TIC. Y nuevamente se establecen metas cuantitativas como problema a subsanar. El eterno *déjà vu* de estas políticas públicas chilenas es entender tecnología como problema y solución.

Como todas las agendas anteriores, posee omisiones y saltos. No evalúa los objetivos de las agendas precedentes y realiza un balance menor a propósito del Bicentenario. Su elipsis más radical es el cambio de objetivo, que se declara meramente económico: que Chile sea un país desarrollado al 2018, para ello se convertirá la economía nacional en una economía del conocimiento, logrando que las TIC representen al 2020 el 10% del PIB nacional. Aquí recordamos que en los países desarrollados ese porcentaje supera el 50%.

Esa propuesta económica es otro cambio sustancial: la agenda de Piñera habla de la Sociedad del Conocimiento, sin embargo, nada de su contenido apunta hacia allá. Más bien, se refiere a la Sociedad de la Información explicada en el Capítulo I, pero rebautizada bajo el rótulo del conocimiento.

Por último, y al igual que la agenda de Lagos, se cuadra con las declaraciones de encuentros internacionales previos, como la Declaración de Florianópolis (2000) y la Agenda de Túnez (2005), y anuncia seguir recomendaciones de la OCDE, UIT, y el Foro Económico Mundial. Es decir, al igual que los tres proyectos que le preceden, entiende que es el mercado el conductor del desarrollo digital y centra este avance en la multiplicación de conexiones y TIC.

## 5.- Agenda digital, ¿para qué?

Estos cuatro documentos son las políticas públicas más ambiciosas en materia digital en Chile. Entre ellos, presentan similitudes, discordancias y quiebres. Son un objeto elemental para comprender no sólo el estadio de desarrollo digital o informacional del país, sino la calidad de éste. Hasta ahora, en la teoría, todos los documentos apuestan por situarse y modelarse en la Sociedad de la Información que revisamos en el Capítulo I, independientemente de cómo la denominen. No obstante, en la práctica, los proyectos y sus instrucciones parecen dirigirse hacia otro destino.

Ese otro destino podría ser una Sociedad del Conocimiento o de los Saberes Compartidos, vista en el Capítulo II, pero tampoco se encuentran guiños a este modelo de desarrollo basado en las tecnologías como acompañamiento de estrategias mayores. En ese sentido, las agendas digitales chilenas no responden a modelos de desarrollo político, económico y comunicacional reconocibles explícitamente. Es necesario un análisis mayor para enmarcar con precisión a las agendas, dentro de la discusión bibliográfica precedente.

En este punto, surgen preguntas sobre algunos aspectos prácticos y técnicos: ¿por qué las agendas cambian de objetivo versión tras versión? ¿Por qué ninguna agenda realiza un análisis exhaustivo del documento anterior? ¿De qué manera las agendas digitales se enmarcan en una estrategia mayor, a nivel país? ¿Cómo se explica que los expertos declararan no perseguir la tecnología como un fin en sí mismo y sin embargo los documentos finales pecan de determinismo tecnológico?

En aspectos más profundos, se suma con fuerza la pregunta de investigación **¿cuál es, finalmente, el modelo de desarrollo informacional que estableció Chile -en aspectos políticos, económicos y comunicacionales- en sus agendas digitales?**

Es complejo dar solución a estas preguntas. Es probable que cada una cuente con más de una respuesta. Por lo mismo, estos y otros cuestionamientos serán expuestos a actores relevantes que participaron en la construcción de las agendas digitales o bien estuvieron excluidos de ellas, pero representan a los *stakeholders* involucrados. La idea no es dar contestaciones absolutas, sino diagramar el contexto y comprender las relaciones y vacíos que originaron estos documentos. Y, tal vez, entender el problema más importante de todos: cuál fue el fin de las agendas digitales, más allá de lo dicho en el papel.

## Capítulo IV: Metodología

### a) Caracterización de la investigación

El principal objetivo de esta investigación es explorar la relación entre el concepto de Sociedad de la Información, como un modelo de desarrollo tecnológico, y las propuestas que las agendas digitales chilenas declararon para alcanzar ese horizonte. Para analizar críticamente esta relación, se delimitó la noción de Sociedad de la Información, considerando las dimensiones política, económica y comunicacional, y se observaron directamente los textos escritos a modo de política pública que declaraban la ruta del desarrollo informacional chileno, con el fin de comprender y describir dicho estadio.

De esta manera, se buscó dar lógica a la construcción de la idea de Sociedad de la Información como un fenómeno de comunicación política, con la particularidad de tomar elementos de estudios de la comunicación, como también del campo de la sociología, la economía política de la comunicación y la filosofía política. Al tener como objeto de estudio a las agendas digitales chilenas, se optó por una aproximación de tipo cualitativa.

El carácter cualitativo de esta investigación permitió enfocarse en el avance chileno hacia la Sociedad de la Información y el sentido de ese concepto en el contexto del país. Así, se abordó el objeto de estudio “agendas digitales chilenas” desde un análisis crítico, es decir, evaluando cómo el fenómeno se enmarcó en una perspectiva de cambio social, acorde a la escuela de comunicación crítica y optimista (ver Capítulo II). Considerando que “la lógica cualitativa se basa en la inducción (...) se trata de entender un fenómeno social a través del campo social y, mediante observación y entrevistas, obtener información que una vez analizada dé origen a la explicación de ese hecho” (Vilches, 2011). Es decir, centrarse en el sentido de ciertas acciones sociales.

La investigación es de tipo aplicada, ya que recoge la tradición de investigaciones teóricas previas para aplicar dichas teorías a un objeto concreto, con el fin de diagramar un problema específico. Asimismo, es de carácter exploratoria, pues pretende indagar un aspecto sin declarar respuestas absolutas, sino con la expectativa de plantear un problema no enfocado hasta ahora, para luego auscultarlo.



## b) Selección muestral

El objeto de estudio de esta investigación son las “agendas digitales chilenas”. Se trata de documentos a modo de política pública producidos por los gobiernos de Eduardo Frei, “Chile hacia la Sociedad de la Información”, en 1999; Ricardo Lagos, “Chile te acerca al futuro”, en 2006; Michelle Bachelet, “Estrategia Digital” en 2007 y Sebastián Piñera “Imagina Chile”, en 2013. El universo de agendas digitales se remite solamente a estos escritos. Así, al ser unidades de observación limitada, la muestra es acotada: cuatro textos. Por ello, se estudiaron todas las unidades de análisis, sin necesidad de tomar una muestra.

En Chile, la bibliografía y el estado de la cuestión respecto de estudios de la comunicación con un enfoque digital es muy incipiente (Castellón, 2006). La madurez académica se condice con la madurez informacional de la sociedad, es decir, es bastante rudimentaria. De manera que los primeros capítulos de esta investigación responden, principalmente, a lo establecido en Europa, Estados Unidos y, en menor medida, Latinoamérica. Para contrarrestar esta carencia y aterrizar el análisis del objeto de estudio a la realidad local, se realizaron entrevistas a expertos y entendidos chilenos que han acompañado la evolución del país hacia la Sociedad de la Información.

El método para escoger a dichos expertos se basó en lo que la bibliografía del marco teórico indicó como *stakeholders*, o dicho de otro modo, personas o grupos de personas que se involucran en una organización o proceso social con un grado de responsabilidad, interés o influencia en el éxito de las metas de esa organización o proceso. A la vez, y tal como recomienda la metodología en comunicación, a la hora de entrevistar a entendidos en un tema, se debe considerar “a todos los actores que intervienen” (Vilches, 2011).

¿Quiénes son esos actores? Según la bibliografía del Capítulo I, los *stakeholders* involucrados en el desarrollo informacional son el Estado y los políticos; la empresa privada que presta servicios informacionales, telecomunicacionales y mediales; el mundo académico informático y comunicacional y, por último, la ciudadanía o sociedad civil. (Almirón y Jarque, 2008; Castells, 1997; Castells 2009; Curran 2010; Mansell, 2013; Millaleo y Cárcamo 2013; Salvat y Serrano, 2011; Van Dijk, 2012).

Acorde al Capítulo II, la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, CMSI, igualmente

estableció actores específicos como participantes clave del proceso. Estos son: gobiernos, sector privado y sociedad civil. El manual de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones para la redacción de políticas públicas en comunicación, también señala a estos tres actores, especificando que la multisectorialidad de las políticas públicas digitales debe atender las tensiones políticas relacionadas con género, pueblos originarios o clase social, de la realidad local.

Las agendas digitales chilenas, por su parte, identifican protagonistas activos e involucrados pasivos en su proceso de despliegue y creación. Los “activos” fueron los encargados de redactar los documentos, los “pasivos” fueron mencionados en su interior. De este modo, las cuatro agendas coinciden en sus contenidos al invocar al Estado o sector público, a las empresas o sector privado y a la ciudadanía o sociedad civil. Respecto de los convocados a participar de la creación y redacción de los documentos, aparecen burócratas vinculados al sector público o políticos pertenecientes a partidos políticos; miembros de empresas privadas de telecomunicaciones, académicos ligados al mundo ingenieril e informático, y civiles representantes de ONG.

Sintetizando, el sector público, el privado y la sociedad civil serían las tres entidades protagonistas indicadas por toda la bibliografía revisada y por las propias agendas digitales chilenas. De modo anexo, también aparece la academia. Con esta base elemental de *stakeholders*, se tomó una muestra intencionada para representar estas cuatro dimensiones, escogiendo nombres que tuvieran un alto grado de experticia en el desarrollo digital chileno y fueran representantes idóneos del mundo público, privado, ciudadano y académico. Así, los personajes seleccionados fueron:

**José Miguel Piquer, (1961) @jpiquer**

Académico del Departamento Ciencias de la Computación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, se ha dedicado a la investigación de Redes y Sistemas Distribuidos. Considerado uno de los “padres de Internet” en Chile. En 1986, participó en el envío del primer correo electrónico en el país y más tarde fue parte del equipo fundador de NIC Chile. En esta tesis, representa a la Academia.

**Daniel Álvarez (1977), @simenon**

Activista político y digital desde su juventud, es fundador de ONG Derechos Digitales. Es académico, abogado, diplomado en derecho informático y candidato a magíster en derecho público, todo en la

Universidad de Chile. La primera vez que se conectó a Internet fue en el 93, cuando tenía 15 años. En esta investigación, representa a la Academia y a la Sociedad Civil.

**Patricia Peña (1975), @patana**

Periodista y Magíster en Comunicación de la UDP y Máster en Comunicación, Nuevos Medios y Sociedad de la LSE, Inglaterra. Se ha dedicado a la investigación sobre los usos sociales de las TIC, género y TIC, redes sociales, medios ciudadanos y web social en temas de comunicación y educación, cultura y ciudadanía. En esta investigación, representa a la Academia y a la Sociedad Civil.

**Alejandro Barros (1961), @abarros**

Magíster en Ciencias mención Computación, Universidad de Chile. Fue Secretario Ejecutivo de la agenda digital del primer gobierno de Michelle Bachelet. Es consultor sobre temas de innovación pública y TIC a nivel internacional. En esta investigación, representa a la Academia y al sector público.

**Enzo Abbagliatti (1970), @cadaunante**

Licenciado en Historia de la PUC y Máster en Estudios Internacionales de la Universidad de Chile. Integró y lideró el proyecto BiblioRedes. Desde 2009 al 2014, fue el director de la comunidad virtual El Quinto Poder, de la Fundación Democracia y Desarrollo, fundada por Ricardo Lagos. Actualmente, es Coordinador del Plan Ciudad Inteligente, del Gobierno Metropolitano de Santiago. En esta investigación, representa a la Sociedad Civil.

**Francisco Mardones (1977)**

Ingeniero Civil en Electrónica, de la Universidad de Concepción. Es fundador de la empresa chilena Nimbic y presidente de la Asociación Chile de Software – GECHS, que busca fomentar la exportación de soluciones tecnológicas desarrolladas en Chile. En esta investigación, representa a la industria.

**Matías Stäger (1989), @MaStager**

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Santiago de Chile, actual encargado del Centro de Estudios Digitales de Fundación País Digital. Esta fundación trabaja por el desarrollo y la masificación de la tecnología en Chile. Su comité ejecutivo está compuesto por representantes de empresas privadas del sector TIC, como Entel, Telefónica, Nextel, Claro, VTR y Microsoft. En esta investigación, representa a la industria.

### c) Técnicas de recolección de la información

Para recolectar la información presente en las agendas, se elaboró una grilla original. Al no existir métodos específicos para estudiar políticas públicas digitales, a la vez que hay escasa bibliografía sobre la Sociedad de la Información en Chile, se optó tomar los documentos del marco teórico y ponerlos al servicio de una planilla, que extraiga y concentre los ejes más importantes y representativos. La idea es que esta grilla facilite la comprensión y orientación de los contenidos de las agendas digitales.

No existe, hasta ahora, una estructura similar para analizar agendas digitales. La grilla presentada es una propuesta original de la autora, basada en toda la bibliografía recabada para construir el marco teórico, así como a partir de las conversaciones entabladas con los expertos en el tema y la académica que dirige esta investigación. La matriz ofrecida es uno de los aspectos más innovadores de la tesis.

Respecto de su elaboración, la grilla se separó en tres secciones. La sección 1 se dedicó a la identificación del documento revisado, con datos como: título, gobierno de turno, año de emisión, características del equipo gestor, objetivo principal declarado y áreas de acción de las medidas propuestas en la agenda. Este espacio recogerá la información que tipifica e individualiza los textos, con el objetivo de presentarse como ficha orientadora.

En la sección 2, se revisaron contenidos más profundos. La parte 2.1 recoge la triestamentalidad multisectorial de los *stakeholders* explicada en el punto anterior de este capítulo, sobre la que se basaron las entrevistas a expertos: sector público, sector privado y sociedad civil. La idea es sintetizar qué roles definió cada agenda digital para estos tres actores. Luego, el punto 2.2 de esta sección analiza las agendas desde las dimensiones política, económica y comunicacional, ejes declarados como objetivos de este estudio. Qué se entiende por cada una de estas dimensiones se estableció a partir de la bibliografía del marco teórico, Capítulo I y II.

En la sección 3, el corazón analítico de la grilla, se concentraron las propuestas de los autores más importantes sobre el uso de las tecnologías como herramientas para el cambio social, así como autores que directamente proponen indicadores para evaluar la idoneidad de las políticas públicas digitales con su entorno social. Otros componentes de esta sección consideran autores que ayudan a reconocer los discursos sobre Sociedad de la Información y tecnología, como el optimismo y el pesimismo digital, de

Almirón y Jarque, o los imaginarios hegemónicos y alternativos, de Robin Mansell.

El objetivo es que, al desmenuzar las cuatro agendas digitales y organizarlas en la grilla, resulte un resumen analítico del contenido de las agendas, desde la perspectiva de los teóricos que estudian temáticas vinculadas a la Sociedad de la Información. Será una especie de brújula, que oriente en la comprensión de los horizontes de sentido, ideologías y teorías que cruzan las agendas digitales chilenas, rutas que en último término sirven para entender el sentido y foco de estos textos y sus alcances como política pública. Así, la grilla quedó establecida de la siguiente forma:

### Matriz “Análisis de agendas digitales”

| 1.- Indicadores técnicos  | Nombre   | Gobierno | Año y período | Equipo gestor | Objetivo principal y paradigma | Áreas de acción |
|---|--|----------|---------------|---------------|--------------------------------|-----------------|
| 2.1.- Indicadores de participación intersectorial, basados en los contenidos de la agenda | Rol sector público   |          |               |               |                                |                 |
|   | Rol sector privado   |          |               |               |                                |                 |
|   | Rol ciudadanía   |          |               |               |                                |                 |
| 2.2.- Indicadores de desarrollo, basados en el marco teórico de la investigación          | Enfoque económico  |          |               |               |                                |                 |
|   | Enfoque político   |          |               |               |                                |                 |
|   | Enfoque comunicacional   |          |               |               |                                |                 |
| 3.- Indicadores de enfoque paradigmático externos   | Fase de la política pública                                      |          |               |               |                                |                 |
|   | Optimismo / Pesimismo  |          |               |               |                                |                 |
|   | Imaginario hegemónico / alternativo                              |          |               |               |                                |                 |
|   | Desarrollo de las TIC, desarrollo con las TIC                    |          |               |               |                                |                 |
|   | Internet y TIC como catalizador de cambio social                 |          |               |               |                                |                 |
|   | Enfoque del uso de la tecnología                                 |          |               |               |                                |                 |
|   | Sociedad de la Información / Sociedad de los saberes compartidos |          |               |               |                                |                 |

*Grilla de análisis agendas digitales, elaboración propia.*

A continuación, se presenta la misma grilla, en dos etapas, completada con la información que especifica la bibliografía utilizada para construir cada ítem.

### Matriz “Análisis de agendas digitales, con bibliografía aplicada”

| Nombre                        | Gobierno  | Año y período                        | Equipo gestor                          | Objetivo principal y paradigma                                   | Áreas de acción   |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|--|--|---|
| Título de la agenda digital   | Nombre del presidente de turno  | Año de emisión y períodos que abarca | Nombre del equipo a cargo y su perfil. | Meta principal del documento y horizonte paradigmático declarado | Medidas y su campo de acción. Por ejemplo: salud, educación o telecomunicaciones. |
| <b>Rol sector público</b>     | Acciones definidas para el sector público según la agenda. Por sector público se entiende: servicios del Estado y los organismos, instituciones y empresas dependientes de éste, así como la burocracia y el gobierno.  |                                      |  |  |   |
| <b>Rol sector privado</b>     | Acciones definidas para el sector privado, según la agenda. Por sector privado se entiende: servicios de las empresas privadas, las empresas privadas de cualquier tamaño, capitales privados extranjeros y nacionales en general.  |                                      |  |  |   |
| <b>Rol ciudadanía</b>         | Acciones definidas para la ciudadanía, según lo declarado en la agenda. Por ciudadanía se entiende a los sujetos involucrados con el Estado o la empresa como usuarios/consumidores de servicios públicos/privados, así como a los sufragantes.   |                                      |  |  |   |
| <b>Enfoque económico</b>      | Se desprenderá el modelo económico y su cercanía capitalismo informacional (ver Capítulo I), a partir de su modo desarrollo (Castells, 1997), su estructura en redes de telecomunicaciones y el énfasis en la producción de servicios informacionales, digitales y tecnológicos (Van Dijk, 2012), la liberalización de las compañías de telecomunicaciones (Mattelart, 2001; CMSI, 2005) y el protagonismo en el PIB (Salvat y Serrano, 2011). Se evaluará la cercanía de la propuesta de las agendas con el proyecto de la Sociedad de los Saberes Compartidos: coordinadas de no explotación, entrega de espacios y autonomía de la propiedad de las comunicaciones al tercer sector de la comunicación (Pimienta, 2007; Sáez, 2008). |                                      |  |  |   |
| <b>Enfoque político</b>       | Se perfilará la dimensión política, a partir de las menciones y nociones de democracia (Castells, 2009; Van Dijk, 2012; Curran, 2012; Almirón y Jarque, 2008; McPherson, 1977), la distribución de las funciones para el Estado, el sector privado y la ciudadanía (Betancourt, 2007), el uso de tecnología para el bien común (APC, 2005) o para el cambio social (Camacho, 2001) o en la dialéctica entre poder y contra poder (Castells, 2009), sujeción y subjetivación política (Rancière, 2006) e inscripción o prescripción de discursos (Arancibia, 2006)   |                                      |  |  |   |
| <b>Enfoque comunicacional</b> | Se evaluará la propiedad de las empresas de comunicaciones y telecomunicaciones (Mattelart, 2001), el rol de los medios de comunicación en su equilibrio con la democracia (Arriagada y Navia, 2013), los discursos redentores entorno a su potencial de cambio (Almirón y Jarque, 2008) y el uso de internet como herramienta para que los ciudadanos emitan discursos masivos (Castells, 2009).   |                                      |  |  |   |

*Grilla de análisis agendas digitales, bibliografía aplicada, parte 1, elaboración propia.*

|   |  |
|---|--|
| <b>Fase de la política pública</b>                                      | Se distinguirá entre Estrategia Digital (visión de desarrollo país, que apela a un proyecto de 10 a 20 años), Agenda Digital (compendio de áreas temáticas sensibles, como cultura, educación, salud, modernización del Estado e industria, entre otras, cuya proyección se estima entre 5 y 10 años) y Acción Digital (necesidades y acciones a corto plazo que recogen la sensibilidad de un gobierno de turno, se remite a 2 o 4 años) (Barros, 2012)   |
| <b>Optimismo / Pesimismo</b>  | El discurso optimista es aquel que confía en el potencial de cambio social de las TIC y le achaca a éstas un halo positivo. El pesimismo, en cambio, desconfía de ese potencial y señala que las tecnologías, incluso, mellan la calidad de vida y la comunicación humana (Almirón y Jarque, 2008)   |
| <b>Imaginario hegemónico / alternativo</b>                              | El imaginario hegemónico reconoce una Sociedad de la Información monolítica y supone que el progreso en la era digital se obtendrá a partir de la privatización de la información, el libre mercado y la competencia. En cambio, el imaginario alternativo supone sociedades de la información plurales y plantea que el progreso se generará a partir de la liberalización y flexibilización de la información y a través de la colaboración y el bien común. (Mansell, 2013)   |
| <b>Desarrollo de las TIC, desarrollo con las TIC</b>                    | No es igual el desarrollo <i>con</i> las TIC que <i>de</i> las TIC. El primero tiene relación con la aplicación de las TIC en áreas específicas de desarrollo, respondiendo a demandas y necesidades detectadas. El segundo, se vincula al fortalecimiento del sector TIC, con base en la producción de bienes y servicios (Betancourt, 2013)  |
| <b>Internet y TIC como catalizador de cambio social</b>                 | No basta con asegurar el acceso a las TIC, se necesitan procesos complejos para que éstas propicien la transformación social. La primera acción es acceder (conexión a Internet o poseer una TIC), la segunda es dominar y usar la herramienta (discriminar la pertinencia del uso y conocer su potencial), la tercera es la apropiación (la herramienta contribuye a resolver un problema planteado y propicia un cambio social o personal). Así, se evaluará si las agendas incorporaron TIC dentro de una estrategia o apuntaron sólo a la primera etapa.   |
| <b>Enfoque del uso de la tecnología</b>                                 | Hay tres enfoques de uso de TIC en una política pública. Uno, las TIC como fin: se centra en la cantidad de TIC disponibles y dispuestas, en la cantidad de tecnología y la cantidad de conexiones a internet, sin medir ni reparar en sus usos e impactos societales. Dos, TIC para el desarrollo: aquí los usos importan, pero asume que las TIC son herramientas neutras, obviando sesgos culturales y lingüísticos. Tres, TIC para el desarrollo humano: entiende una TIC como algo más que una herramienta al servicio del desarrollo, la visualiza como facilitadora de cambios profundos que una sociedad requiere, los que realizará independientemente de la existencia de las TIC (Pimienta, 2007) |
| <b>Sociedad de la Información / Sociedad de los saberes compartidos</b> | La Sociedad de la Información plantea un modelo de libre mercado informacional, democracia de equilibrio de élites, medios de comunicación, autocomunicación de masas y telecomunicación en redes. La Sociedad de los Saberes Compartidos, por su parte, usa la tecnología para el cambio social, el empoderamiento de las comunidades y el fortalecimiento de la propiedad del tercer sector de la comunicación. Se evaluará cuál prevalece en las agendas digitales.   |

*Grilla de análisis agendas digitales, bibliografía aplicada, parte 2, elaboración propia.*

Respecto de los instrumentos utilizados para abordar a los *stakeholders* o expertos locales que puedan hablar con propiedad del proceso chileno hacia la Sociedad de la Información, la técnica utilizada fue la entrevista en profundidad. Por dos razones: una, se conversó con entendidos en el tema para contrarrestar la escasa bibliografía local sobre el tópico estudiado y dos, ya que los entrevistados son personas a las que resulta difícil acceder -como políticos, académicos y empresarios de agenda copada- se optó por encuentros individuales en vez de colectivos (tipo *focus group*).

El objetivo de la entrevista en profundidad es extraer, en uno o más encuentros personales, las perspectivas y comprensiones que hace un erudito sobre un fenómeno o problema. En el caso de esta investigación, las conversaciones se enfocaron en recoger la visión de los entrevistados sobre las fortalezas y debilidades de las agendas digitales chilenas, además de plantearles las preguntas de investigación de la tesis. Esos fueron los ejes sobre los que se condujo el diálogo. Hacia el final, basándose en el método Delphi, se pidió a cada participante una proyección de la situación chilena hacia la Sociedad de la Información a 10, 20 y 30 años, un hito que diera cuenta del traspaso de ese umbral y un porcentaje estimado de posibilidad de concreción de esa proyección.

Se realizó el mismo cuestionario a todos los entrevistados, que contaba con cuatro preguntas transversales para todos los *stakeholders* y otras específicas, dependiendo del ámbito de pericia de cada uno. De esta manera, las preguntas quedaron estructuradas de la siguiente forma:

**Pregunta 1, ¿cómo llega a su actual cargo?:** el objetivo es especificar la experiencia e idoneidad del entrevistado, en cuanto a la historia de la Sociedad de la Información en Chile.

**Pregunta 2, ¿cómo definiría el paradigma Sociedad de la Información?:** el objetivo es especificar qué énfasis de todas las dimensiones de la Sociedad de la Información es el que prevalece para el entrevistado.

**Pregunta 3, teniendo en cuenta esa definición, ¿qué fortalezas y debilidades reconoce en las agendas digitales chilenas para alcanzar ese paradigma?:** el objetivo es realizar un semi análisis FODA que dé cuenta de los altos y bajos de las agendas digitales detectados por el entrevistado, de forma general y de acuerdo a su área de experticia.



**Pregunta 4, ¿cómo caracteriza la Sociedad de la Información desplegada en Chile, de acuerdo a las siguientes dimensiones: economía, política, comunicación?:** el objetivo es contribuir con la falta de información que existe en Chile sobre el estadio de desarrollo informacional del país, en coordenadas de análisis crítico.

**Pregunta 5, ¿cómo proyecta la Sociedad de la Información en Chile en los siguientes períodos, qué hitos marcarían ese momento y qué porcentaje de probabilidad, en una escala de uno a cien, le asigna a esa proyección?:** el objetivo, de acuerdo a la técnica Delphi, es evaluar el grado de consenso o disparidad entre los expertos ante acontecimientos futuros, esperados o inesperados.

Igual que con las agendas, se utilizará una grilla para extraer, ordenar y sistematizar las respuestas de los expertos manifestadas en las entrevistas en profundidad. Esta rejilla facilitará la recolección y el análisis de declaraciones. Su construcción se basará en lo que Soler llama *bricoleur*. “El investigador cualitativo como *bricoleur* utiliza conscientemente las herramientas de su trabajo metodológico desplegando cualquier estrategia, método o material empírico que tenga a su alcance” (Vilches, 2012).

Por ello, se concretarán distintas fases, basadas en diversas técnicas de la tradición de la investigación social en comunicación y otras disciplinas, que ayuden a sistematizar los contenidos de las entrevistas, para finalmente esquematizar todo el contenido en la grilla y un mapa conceptual. Las etapas son:

**1. Transcripción del *verbatim*:** la entrevista debe ser transcrita de forma íntegra (*verbatim*), para luego descomponerla visualmente. El objetivo es desestructurar el cuerpo de la entrevista para rescatar los datos o dimensiones más significativas.

**2. Análisis del *verbatim*:** el *verbatim* será “etiquetado” en secciones que permitan establecer las partes y temas abordados en la conversación. Ese etiquetado o identificación de las partes de la transcripción debe ser segmentado en categorías, lo que permitirá comparar diferentes fragmentos, refinar los datos de su contenido y ajustar las ideas presentes.

**3. Análisis de temas:** se seleccionarán los temas más recurrentes del *verbatim*. Para que parcelar la transcripción sea más sencillo, los temas se vincularán con las preguntas del cuestionario de la entrevista para que estos tópicos recurrentes sean traducidos en palabras clave o *keywords*.

**4. Codificación y clasificación:** la investigación cualitativa agrupa la información en categorías. Para ello, trozos de *verbatim* se relacionarán con una categoría definida. Este proceso se denomina codificación y se basa en unidades de registro o palabras clave, que resumen, remiten y representan en sí mismas párrafos completos del *verbatim*, pueden ser verbos, adjetivos o nombres.

Tras la codificación, comienza el proceso de clasificación: los elementos se organizan por categorías. El objetivo es reducir al mínimo la cantidad de *keywords* del *verbatim*. Toda buena categorización implica una exclusión mutua. Ningún elemento puede tener más de una clasificación, con lo que se asegura la minimización de etiquetas o palabras clave. Las categorías pueden ser de muchos tipos, para el caso de esta investigación, se utilizaron las que representan materias o asuntos que refieren a temas, como **fortalezas, debilidades, sociedad de la información, comunicación, política y economía.**

**5. Esquemmatización y grilla:** dentro de lo posible, la información de la investigación cualitativa debe ir acompañada de un esquema de relación o mapa visual. Éste se creará y dependerá de las categorías diseñadas y de cómo la entrevista jerarquizó unas con otras. Junto al esquema, se desarrollará una grilla que organice y concentre el análisis del *verbatim* en las clasificaciones determinadas en el punto 4. Así, esta rejilla de análisis quedará de la siguiente forma.

**Matriz “Análisis de entrevistas a expertos”**

| <b>Nombre y perfil del entrevistado</b>   |   |
|---|---|
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>  | Acorde a la primera pregunta, el entrevistado o entrevistada dará su definición.  |
| <b>Sociedad de la Información en Chile en variables: economía política y comunicación</b> | El entrevistado o entrevistada dirá si reconoce su definición en le contexto chileno, acorde a tres dimensiones.  |
| <b>Fortalezas agendas</b>   | Se mencionarán, según opinión del experto o experta.  |
| <b>Debilidades agendas</b>  | Se mencionarán, según opinión del experto o experta.  |
| <b>Proyección 10 años</b>   | El entrevistado o entrevistada, en base a un período de años, dará una proyección del futuro informacional de Chile en economía política y comunicación. Luego, indicará un porcentaje de concreción de esa proyección. |
| <b>Proyección 20 años</b>   |   |
| <b>Proyección 30 años</b>   |   |

*Grilla de análisis entrevistas, elaboración propia.*

En el siguiente capítulo, el penúltimo de esta investigación, se realizará el análisis de resultados, momento en el que las grillas presentadas en la metodología serán vertidas y nutridas con la información de las agendas digitales y las entrevistas en profundidad. La idea es organizar este contenido para luego, hacia el final, presentar las principales conclusiones y diagramar el problema de la investigación: ¿cuál es la relación entre las agendas digitales y la Sociedad de la Información? Hacia allá avanzamos.

## **Capítulo V: Análisis de resultados**

### **a) Análisis de grillas de agendas digitales**

A partir de la metodología presentada en el Capítulo IV, se analizó el objeto de estudio: las agendas digitales chilenas. La información contenida en éstas se extrajo en función de lo requerido en cada celda. La idea fue dar cuenta, a través de esa selección de información, del enfoque de cada documento en relación al objetivo general de la tesis: explorar la relación entre las agendas y la Sociedad de la Información, en las dimensiones política, económica y comunicacional.

Las agendas se presentan en el orden en que fueron emitidas, lo que coincide con el orden de mandato de cada gobierno: Eduardo Frei, primero; Ricardo Lagos, segundo; Michelle Bachelet, tercera y Sebastián Piñera al final. Por cuestiones de espacio, cada grilla es presentada en más de una tanda, y se muestran a continuación.

## 1.- Grilla “Análisis agenda digital de Eduardo Frei”

| Nombre                                     | Gobierno  | Año y período | Equipo gestor   | Objetivo principal y paradigma                                    | Áreas de acción  |
|--|---|---------------|---|---|--|
| Chile: hacia la sociedad de la información | Eduardo Frei  | 1999.         | Comisión presidencial “Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación”, dependiente del Ministerio de Economía | “Oportuna inserción de Chile hacia la sociedad de la información” | 61 medidas divididas en los ejes: acceso, marco jurídico, modernización del Estado, educación y generación de contenidos |
| <b>Rol sector público</b>                  | Se entiende lo público como servicios ofrecidos por el Estado. La modernización del Estado y la disposición de servicios de manera digital o vía web se presentan como mejoras del sector público. También habla de acceso público a Internet, otorgado como subsidio allí donde el mercado no sea capaz de resolver esta necesidad, mediante infocentros, escuelas y bibliotecas.  |               |   |   |  |
| <b>Rol sector privado</b>                  | Al sector privado se le delega la responsabilidad de impulsar la industria local. Mediante alianzas público privadas se pretende iniciar negocios del sector TIC e incorporar las nuevas tecnologías a la gestión empresarial. Es el sector responsable de garantizar la conectividad e infraestructura de telecomunicaciones para el país. La agenda sugiere al sector capacitar a sus trabajadores y trabajadoras en estas nuevas herramientas, así como entregarles acceso dentro de sus empresas.   |               |   |   |  |
| <b>Rol ciudadanía</b>                      | El rol de la ciudadanía se remite a su relación con el Estado o con la empresa, cuando se le entiende como consumidora de servicios privados o públicos.  |               |   |   |  |
| <b>Enfoque económico</b>                   | Las directrices económicas se sientan en las coordenadas de lo postulado en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información: liberalización de las políticas de importación de TIC, delegación del acceso a internet al mercado, apuesta por el libre mercado para asegurar la adquisición de TIC y presencia del Estado allí donde el privado no puede hacerse cargo. A la vez, se pone a las TIC al servicio del fortalecimiento del “actual modelo de desarrollo”, es decir, exportación de productos primarios. Se desprende que el corazón de la economía no será la información o las TIC, sino que éstas se importarán y se usarán para fortalecer un modelo industrial. Respecto de las redes telecomunicacionales, se presenta el programa ENLACES, para conectar a todas las escuelas de Chile, y la Red de Salud Pública. No hay guiños a la Sociedad de los Saberes Compartidos. |               |   |   |  |

Tabla de análisis 1, parte 1, elaboración propia.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p><b>Enfoque político</b></p>       | <p>El mayor gesto político de la agenda es la modernización del Estado, que pondrá información digital al servicio de la ciudadanía (como Memoria Chilena o la Biblioteca del Congreso) y abrirá accesos a servicios públicos virtuales. Lo anterior, en una noción liberal de la democracia: la información empodera a ciudadanos y ciudadanas. Asimismo, instala “la democracia” -sin enmarcar el concepto- como el modelo político a seguir. Respecto de los roles, los marca tajantemente para cada actor: el Estado dispone, el privado actúa y la ciudadanía disfruta de los resultados convenidos por estos dos. Se menciona la Sociedad de la Información como meta que traerá “prosperidad material, equidad social, renacimiento cultural y desarrollo democrático”. No hace alusiones a las brechas sociales que podrían resolverse con ayuda de las TIC (género, pueblos originarios, clase social), sino que apunta a aspectos pragmáticos y cuantitativos (aumento de de PC per cápita, crear un marco jurídico para aumentar el comercio electrónico, etc.).</p> |
| <p><b>Enfoque comunicacional</b></p> | <p>La propiedad de las comunicaciones y telecomunicaciones descansa en un modelo privatizador, no se menciona al tercer sector de la comunicación o la propiedad ciudadana de los medios. Se entiende la importancia de crear contenidos locales para poblar internet, se establece una relación entre el acceso a una TIC y la mejora en la calidad de vida de las personas, no obstante no se vincula a la noción de democracia o comunidad.</p>  |

*Tabla de análisis 1, parte 2, elaboración propia.*

|   |   |
|---|---|
| <b>Fase de la política pública</b>                              | Ya que aborda áreas temáticas sensibles, como educación, salud, modernización del Estado e industria, y algunas de estas acciones se enmarcan en períodos variables que no superan la década; estaríamos hablando de una agenda digital. Sin embargo, como no es una bajada de una estrategia mayor, sino que responde a los deseos de un gobierno, se acercaría a una acción digital acotada. En conclusión, sería un estado intermedio entre acción y agenda (Barros, 2012)         |
| <b>Optimismo / Pesimismo</b>                                    | Esta agenda se enmarca en las coordenadas del optimismo digital, pues supone mejoras en la industria, los servicios del Estado y la calidad de vida de las personas a partir de la tenencia y distribución de tecnología. A la vez, apuesta que las TIC y la inserción en la Sociedad de la Información traerán más democracia, equidad y riqueza (Almirón y Jarque, 2008)  |
| <b>Imaginario hegemónico / alternativo</b>                      | Ya que apunta a la privatización, liberalización y competencia de la información y las TIC, estaríamos frente al imaginario hegemónico (Mansell, 2013)  |
| <b>Desarrollo de las TIC, desarrollo con las TIC</b>            | Plantea la importación de TIC y su implementación en una industria basada en la extracción y exportación de materias primas. No apunta a Chile como economía informacional. Por lo tanto, es un tipo de desarrollo <i>con</i> las TIC, que aplica la tecnología en áreas específicas (Betancourt, 2013)   |
| <b>Internet y TIC como catalizador de cambio social</b>         | El texto pone énfasis en el acceso a Internet y a las TIC, en una idea de problema-solución donde el problema es no tener tecnología y la solución es aumentar la misma. Tímidamente, se apuesta por los usos de la herramienta, al presentar las TIC como colaboradoras en la industria. No obstante, no se plantean proyectos profundos de alfabetización digital u otras acciones orientadas para ir más allá del acceso o en las que las TIC se empalmen en una estrategia mayor. |
| <b>Enfoque del uso de la tecnología</b>                         | Ya que en gran medida la agenda digital centra su problema y solución en la falta/acceso a la tecnología, sin mayor análisis respecto de grandes problemas de desarrollo a resolver con ayuda de las TIC, ni tampoco se alinea la tenencia de TIC con estrategias estructurales de objetivo país; estaríamos frente a un modelo de “TIC como fin”, sin medir ni evaluar impactos societales.  |
| <b>Soc. de la Información / Soc. De los saberes compartidos</b> | De la Sociedad de la Información, en la agenda se reconoce el capitalismo y el libre mercado como modo de desarrollo económico y se menciona la democracia como horizonte político (se desprende una democracia de equilibrio de élites, según McPherson). Sobre la Sociedad de los Saberes Compartidos no hay guiños.  |

Tabla de análisis 1, parte 3, elaboración propia.

## 2.- Grilla “Análisis agenda digital de Ricardo Lagos”

| Nombre                                | Gobierno   | Año y período | Equipo gestor  | Objetivo principal y paradigma                                    | Áreas de acción  |
|---------------------------------------|--|---------------|--|---|--|
| Agenda Digital<br>Te acerca el Futuro | Ricardo Lagos  | 2004-2006     | Grupo de Acción Digital, presidido por el Coordinador Gubernamental de TIC, Álvaro Díaz, quien a la vez es Subsecretario de Economía | “Contribuir al desarrollo del país mediante el empleo de las TIC” | 34 iniciativas para conducir al país al “desarrollo digital”, en las áreas: acceso, educación, modernización del Estado, industria TIC y marco jurídico. |
| <b>Rol sector público</b>             | El sector público se remite a la modernización del Estado y la optimización de sus servicios. A la vez, en servicios de acceso (ENLACES) y como interventor del marco jurídico (crear leyes para que el privado pueda actuar en una economía TIC). Se espera que el Estado disminuya su rol subsidiario para darle mayor paso al sector privado.   |               |  |   |  |
| <b>Rol sector privado</b>             | Su rol es aprovechar las facilidades y disposiciones otorgadas por el Estado para crear nuevas empresas en el ámbito TIC, que desarrollen o importen este tipo de tecnología. El acceso y las redes de telecomunicaciones es responsabilidad de este sector. Se postula que el acceso para los más pobres se resolverá con el abaratamiento de costos del libre mercado.   |               |  |   |  |
| <b>Rol ciudadanía</b>                 | Entiende que habrá mejor ciudadanía en tanto el Estado optimice su “servicio”. El rol de la ciudadanía es pasivo, se le relega como espectadora de los cambios y beneficiaria de alianzas de desarrollo público-privadas.  |               |  |   |  |
| <b>Enfoque económico</b>              | Se menciona como objetivo el desarrollo digital y en pocos casos a la Sociedad de la Información. Este desarrollo se conseguirá mediante la apertura de los mercados, su libre regulación interna y la promoción de una producción interna de servicios TIC, que hasta el momento es débil o inexistente en el país. Es decir, se mantiene en las coordenadas de la agenda anterior, respondiendo a la idea de economía liberal. A la vez, dedica una sección al “Despegue de la Industria TIC”, que propone acotadas acciones para atraer inversiones extranjeras y promover la innovación local. No hay menciones a la Sociedad de los Saberes Compartidos ni se considera al tercer sector de la comunicación .   |               |  |   |  |
| <b>Enfoque político</b>               | Menciona a la democracia como horizonte político, pero sin acciones asociadas (voto electrónico, por ejemplo). Las alusiones explícitas a la democracia se encuentran en la sección de modernización del Estado, señalando que el uso de TIC por los organismos públicos “permite al ciudadano desempeñar un rol activo (...) facilitando espacios de participación”. Nada más. El marco jurídico que protege la propiedad intelectual queda sujeto a acuerdos internacionales (TLC con EEUU) y son muy restrictivos. En la bajada del objetivo general, declara que las TIC servirán para incrementar “la igualdad de oportunidades, las libertades individuales (...) la identidad de la nación y sus pueblos originarios”. No obstante, no indica acciones específicas sobre pueblos originarios. Sus metas son pragmáticas y cuantitativas: más conexiones, más capacitaciones, etc. |               |  |   |  |
| <b>Enfoque comunicacional</b>         | Al igual que en la agenda de Frei, el desarrollo de las comunicaciones y telecomunicaciones descansa en un modelo privatizador, excluyendo al tercer sector de la comunicación. Se alude a la importancia de crear contenidos locales de “calidad mundial”. Asume la relación acceso-progreso, pero no se vincula a la noción de democracia o comunidad.   |               |  |   |  |

*Tabla de análisis 2, parte 1, elaboración propia.*



|   |   |
|---|---|
| <b>Fase de la política pública</b>                              | El texto se autodenomina “agenda digital”. Sin embargo, como su contenido se remite mayormente a necesidades y acciones a corto plazo y los años delimitados abarcan sólo dos (2004-2006), estaríamos frente a una acción digital y no una agenda (Barros, 2012)  |
| <b>Optimismo / Pesimismo</b>                                    | Presenta discursos optimistas al establecer una relación directa entre la tecnología y el progreso. Específicamente, declara que las TIC aportarán a “la igualdad de oportunidades” y “la calidad de vida”, entre otros aspectos (Almirón y Jarque, 2008)   |
| <b>Imaginario hegemónico / alternativo</b>                      | Apuesta por la privatización, liberalización y competencia para promover la información y las TIC. Por lo tanto, se enmarcaría en el imaginario hegemónico (Mansell, 2013)  |
| <b>Desarrollo de las TIC, desarrollo con las TIC</b>            | Plantea ambos modelos. Supone las TIC al servicio del desarrollo del país y a la vez presenta acciones para impulsar la industria TIC local (Betancourt, 2013)  |
| <b>Internet y TIC como catalizador de cambio social</b>         | La agenda pone mucho énfasis en el acceso, pero avanza hacia aspectos de educación y alfabetización digital. Sin embargo, replica el modelo problema-solución en el que las TIC son el origen y fin de las problemáticas. Así, las tecnologías no se enmarcan en una estrategia macro, sino que se remiten a sí mismas. |
| <b>Enfoque del uso de la tecnología</b>                         | El enfoque que prevalece es el de “TIC como fin”, ya que en la agenda no se lee un engranaje complejo de proyecto país en el que las TIC estén inmersas, sino que éstas son un apéndice aislado que se resuelve como tal: todas las metas apuntan a indicadores cuantitativos de conexión, acceso, etc.                 |
| <b>Soc. de la Información / Soc. de los saberes compartidos</b> | Afinidades a la Sociedad de la Información: se presenta la economía informacional como horizonte deseable y se indica a la democracia como utopía política. No se encuentran afinidades a la Sociedad de los Saberes Compartidos.   |

*Tabla de análisis 2, parte 2, elaboración propia.*

### 3.- Grilla “Análisis agenda digital de Michelle Bachelet”

| Nombre                        | Gobierno  | Año y período | Equipo gestor  | Objetivo principal y paradigma   | Áreas de acción  |
|-------------------------------|---|---------------|--|--|--|
| Estrategia Digital Chile      | Michelle Bachelet   | 2007-2012     | Comité de Ministros Desarrollo Digital, presidido por Alejandro Ferreiro Y, Ministro de Economía | “Contribuir al desarrollo económico y social del país a través del potencial que ofrece el uso de las TIC” | Desarrollo digital (educación, capacitación, conectividad y acceso), Gobierno electrónico, Industria y marco jurídico. |
| <b>Rol sector público</b>     | Alude a los servicios del Estado y al marco jurídico en un contexto informacional. Se propone digitalizar servicios del ámbito de salud, garantizar el acceso a través de escuelas y bibliotecas y “mejorar el gobierno electrónico”.   |               |  |  |  |
| <b>Rol sector privado</b>     | Se espera que la industria informatic e incorpore TIC a sus servicios. Busca fomentar la industria TIC chilena como prestadora de servicios informacionales. El desarrollo tecnológico se piensa en alianzas público privadas.  |               |  |  |  |
| <b>Rol ciudadanía</b>         | La “participación ciudadana” refiere a la relación de las personas con los servicios del Estado. Asimismo, plantea que la conectividad asegura la participación en la “revolución digital”.   |               |  |  |  |
| <b>Enfoque económico</b>      | En alianzas público-privadas, apunta dos objetivos: implementar TIC “en nuestras industrias estrellas, tales como minería y forestal” y convertir a Chile en un destino atractivo para “servicios tecnológicos remotos”. Lo anterior, en la lógica de la “competitividad y productividad”, sin colocar a la información en el corazón del modo de producción. Sostiene lineamientos de libre mercado y privatización de los servicios de redes y telecomunicaciones. No menciona la propiedad colectiva de los medios ni otras afinidades a la Sociedad de los Saberes Compartidos. |               |  |  |  |
| <b>Enfoque político</b>       | Asegura que una mayor oferta de servicios digitales del Estado y una mayor disposición de información son garantes de la participación ciudadana. No alude a la democracia, sino al “buen gobierno”: transparencia y conectividad entre los servicios del Estado. Hay un intento de inclusión de la sociedad civil al proponer mesas de trabajo para levantar propuestas. Se mencionan acciones para cerrar brechas sociales, como la “inclusión de la mujer al mundo laboral utilizando las TIC”. Es la única agenda en mencionar temáticas de género.                             |               |  |  |  |
| <b>Enfoque comunicacional</b> | La propiedad de las empresas de comunicaciones y telecomunicaciones recae en el sector privado. No hay menciones al rol de los medios de comunicación en su equilibrio con la democracia en el contexto digital. Se desprende el supuesto de que las tecnologías contribuyen al progreso.   |               |  |  |  |

Tabla de análisis 3, parte 1, elaboración propia.

|  |  |
|--|--|
| <b>Fase de la política pública</b>                             | El texto se autodenomina “estrategia digital”, sin embargo, como su contenido se remite a necesidades y acciones a corto plazo y los años delimitados abarcan sólo cinco, estaríamos ante una acción digital “ampliada” o un híbrido entre acción y agenda digital, pero no una estrategia (Barros, 2012)                            |
| <b>Optimismo / Pesimismo</b>                                   | Presenta discursos optimistas al establecer una relación directa entre tecnología y progreso. Entre otros puntos, declara que las TIC aportarán a mejorar “la calidad de la educación”, “ incrementar la productividad” y “hacer mejor gobierno” (Almirón y Jarque, 2008)  |
| <b>Imaginario hegemónico / alternativo</b>                     | Esta agenda busca “aumentar la competitividad y productividad del sector TIC nacional”, por lo tanto, se enmarca en el imaginario hegemónico (Mansell, 2013)   |
| <b>Desarrollo de las TIC, desarrollo con las TIC</b>           | Plantea ambos caminos: busca que las TIC aporten en el desarrollo económico del país, a la vez que presenta guiños para invitar a nuevas empresas que desarrollen TIC (Betancourt, 2013)   |
| <b>Internet y TIC como catalizador de cambio social</b>        | Esta agenda pone énfasis en el acceso y la conectividad. Aún así, presenta acciones acotadas de educación y capacitación en TIC. No obstante, replica el modelo problema-solución en el que las TIC son el origen y el fin de las problemáticas. En ese sentido, las tecnologías no se relacionan con una estrategia macro.          |
| <b>Enfoque del uso de la tecnología</b>                        | El enfoque que prevalece es el de “TIC como fin”, ya que en el texto no se encuentra un engranaje complejo de proyecto país en el que las TIC estén inmersas, sino que éstas son un apéndice aislado que se resuelve como tal: todas las metas apuntan a un sólo gran fin, que es aumentar la conectividad. Son un fin en sí mismo.  |
| <b>So. de la Información / Soc. de los saberes compartidos</b> | La mayor afinidad a la Sociedad de la Información es que proyecta la economía informacional como horizonte deseable e indica la importancia de las redes y los servicios digitales (en el mundo privado y público). Sin embargo, no alude a la democracia. Asimismo, no postula afinidades a la Sociedad de los Saberes Compartidos. |

*Tabla de análisis 3, parte 2, elaboración propia.*

#### 4.- Grilla “Análisis agenda digital de Sebastián Piñera”

| Nombre                        | Gobierno  | Año y período | Equipo gestor   | Objetivo principal y paradigma  | Áreas de acción  |
|-------------------------------|---|---------------|---|---|--|
| Agenda Digital Imagina Chile  | Sebastián Piñera  | 2013-2020     | Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital, presidida por Pedro Pablo Kuczynski, M. de Transportes y Telecomunicaciones | “Transformar la economía chilena en una economía del conocimiento, sustentable e inclusiva, logrando que las TIC representen al 2020 un 10% del PIB del país” | 39 acciones: acceso y conectividad, entorno para el desarrollo digital (institucionalidad), educación y capacitación, emprendimiento empresarial en TIC y modernización del Estado |
| <b>Rol sector público</b>     | Lo público se vincula al Estado, cuyo rol es modernizarse para optimizar los servicios que le ofrece a la ciudadanía. A la vez, tiene el rol secundario de intervenir cuando la empresa privada, no es capaz de satisfacer las demandas de las personas. Por último, garantiza el marco jurídico para que la empresa privada conduzca del desarrollo del país.  |               |   |   |  |
| <b>Rol sector privado</b>     | Protagonista de la agenda. La innovación y el emprendimiento privado conducirán a Chile al desarrollo, basándose ya no en la industria, sino en una nueva economía del conocimiento. A la vez, se le convoca a desarrollar y garantizar el acceso y la infraestructura de telecomunicaciones.   |               |   |   |  |
| <b>Rol ciudadanía</b>         | Pretende ser una agenda “orientada al ciudadano”. Sin embargo, se relega su campo de acción a su relación como consumidor de servicios del Estado, servicios privados, trabajador o estudiante. Su rol es protagónico sólo como potencial empresario.   |               |   |   |  |
| <b>Enfoque económico</b>      | Es el objetivo central de la agenda, en base a lo que Castells definió como Nueva Economía: un modo de producción basado en la información. Asimismo, declara la importancia de la conectividad, las redes y las telecomunicaciones para el desarrollo. Está a favor de la liberalización de la economía, busca atraer inversores extranjeros y permitir al sector privado conducirlo todo. El objetivo esencial de esta agenda es aumentar el PIB chileno de I+D. El texto no menciona formas comunitarias o colectivas de desarrollo y propiedad. |               |   |   |  |
| <b>Enfoque político</b>       | Presenta a la democracia como modelo de organización política, entendiéndola como la relación de la ciudadanía con el Estado. Su premisa es que, entre más información, más transparencia y más servicios otorgue el sistema público a las personas, éstas más se empoderarán y ejercerán mejor sus derechos.   |               |   |   |  |
| <b>Enfoque comunicacional</b> | El texto se refiere al rol de las telecomunicaciones y el valor de la conectividad, cuya responsabilidad es de la empresa privada. No menciona el rol de Internet o los nuevos medios con la democracia, pero sí alude a las TIC y su potencial para fortalecer la democracia y la calidad de vida de las personas  |               |   |   |  |

*Tabla de análisis 4, parte 1, elaboración propia.*

|  |  |
|--|--|
| <b>Fase de la política pública</b>                             | El documento se bautiza “agenda digital” y proyecta sus acciones a siete años: entre 2013 y 2020. No obstante, como sus propuestas se refieren a acciones específicas en áreas determinadas, el texto estaría en un punto medio, siendo algo más que una acción digital, pero muy débil aún para ser propiamente una agenda.   |
| <b>Optimismo / Pesimismo</b>                                   | Es optimista, ya que plantea que la tecnología puede cambiar el rumbo de una sociedad para bien. La agenda “busca poner a las TIC al servicio del progreso del país, ayudando a hacer de Chile un lugar mejor para crecer, trabajar y vivir”.  |
| <b>Imaginario hegemónico / alternativo</b>                     | El texto realiza reiterados guiños a la competitividad, las economías abiertas y la propiedad individual, lo que sitúa el texto dentro del imaginario hegemónico de Mansell.   |
| <b>Desarrollo de las TIC, desarrollo con las TIC</b>           | Si bien la agenda presenta como objetivo esencial que la economía chilena se base en la información, en sus propuestas sitúa a las TIC como una herramienta para el desarrollo económico y no al revés, no presenta un proyecto de economía que desarrolle TIC.<br>“Imagina Chile, un país con empresas dinámicas, innovadoras y competitivas, reconociendo el rol de las TIC como herramientas de desarrollo”. Por lo tanto, prima el desarrollo con las TIC. |
| <b>Internet y TIC como catalizador de cambio social</b>        | Esta agenda enfatiza en conexión y acceso. Hace algunas menciones a la alfabetización y la educación en TIC, pero no avanza de ahí. Asimismo, replica el esquema problema-solución en el que las TIC son el origen y el fin de las problemáticas, no empalmándolas en una estrategia de visión país.   |
| <b>Enfoque del uso de la tecnología</b>                        | El enfoque que prevalece es el de “TIC como fin”, ya que no propone un engranaje complejo en el que las TIC estén inmersas, sino que éstas son un apéndice aislado o un aspecto puntual que se resuelve como tal: todas las metas apuntan a indicadores cuantitativos de conexión, acceso, etc.  |
| <b>So. de la Información / Soc. de los saberes compartidos</b> | Afinidades a la Sociedad de la Información: se presenta la economía informacional como meta de modelo económico y se hacen breves guiños a la democracia como modelo político. No se encuentran afinidades a la Sociedad de los Saberes Compartidos.   |

*Tabla de análisis 4, parte 2, elaboración propia.*

Tras descomponer el contenido de las agendas digitales en sus respectivas matrices de análisis, es posible recoger algunos puntos de coincidencia entre ellas. Por ejemplo, todas tienen en común la delimitación de los espacios de acción para el sector público, el sector privado y la ciudadanía. En ese mapa, el sector privado es convocado a conducir el desarrollo digital, en tanto que el Estado intervendrá o regulará, según corresponda, allí donde la empresa no sea capaz de satisfacer las necesidades humanas o bien donde sea necesario regular. En el caso de la ciudadanía, se le deja como actor pasivo, receptivo, de las mejoras y propuestas de los otros dos actores.

Otro punto común es el perfil de quienes fueron convocados a pensar y desarrollar la agenda, que muestra cierta triestamentalidad, según lo recomendado por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) y la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), que incentivan a cada país a invitar a representantes del sector público, privado y ciudadano para construir las políticas públicas digitales. Las agendas chilenas, en ese sentido, cumplen, pero dando mayor cabida a perfiles técnicos y empresariales. El actor menos representado es la sociedad civil, gran ausente de estos documentos.

En cuanto al perfil teórico de los textos, nuevamente aparecen aspectos comunes. Por ejemplo, las cuatro publicaciones se denominan “agendas” o “estrategias”, sin embargo, acorde a la propuesta de Barros y debido a su carácter limitado sólo a acciones específicas (legislación o conectividad), durante períodos de gobiernos cortos, estos documentos responden mejor al rótulo de acciones digitales, que de efectivas agendas. Por lo tanto, existe una deuda: las políticas públicas han sido demasiado acotadas y sin visión país a largo plazo. Sólo responden a un gobierno y no a una estrategia de política de Estado.

Otras ideas que rápidamente se pueden extraer del análisis teórico de las agendas es que todas hablan desde el optimismo digital, es decir, suponen que la tecnología puede contribuir al progreso económico. Igualmente, coinciden con los imaginarios hegemónicos liberales y privatizantes de la información establecidos por Mansell y, finalmente, a la hora de establecer acciones o etapas concretas para que las TIC contribuyan a la resolución de problemas o hacia el cambio social, resulta preocupante constatar que éstas son tímidas o poco agresivas, puesto que se quedan estancadas en el primer paso establecido por Camacho: la conectividad, sin motivar el uso, apropiación y aplicación de tecnología con sentido.

Para complementar este primer acercamiento al objeto de estudio, en el capítulo siguiente, se revisarán las opiniones de los siete expertos chilenos y cuáles son sus apreciaciones sobre las agendas digitales chilenas. La idea es que, en el capítulo final, dedicado a presentar las conclusiones, se entregue un análisis mayor y extendido sobre el perfil de las políticas públicas digitales. Asimismo, en ese momento último, se indicarán las relaciones establecidas con el paradigma Sociedad de la Información, para comprender cómo es ésta cuando se despliega “a la chilena”.

## b) Análisis de grillas de entrevistas

Luego de transcribir la grabación de cada conversación (ver Anexos), se seleccionaron los párrafos que aludían a los ejes temáticos enunciados anteriormente, que son: economía, política, comunicación, Sociedad de la Información, fortalezas, debilidades y proyección. Luego, se encasillaron en su respectivo espacio en la grilla de entrevistas. A continuación, al igual como se hizo con las rejillas de las agendas digitales, se presentan las matrices de análisis de los entrevistados.

### 1.- Grilla “Análisis entrevista a José Miguel Piquer”

| <b>Nombre del entrevistado: José Miguel Piquer, Academia (Informática)</b> |  |
|--|--|
| <b>Economía</b>  | <p>“Chile es el clásico ejemplo de una sociedad que vive entre medio, porque no eres ni desarrollado ni subdesarrollado. La economía depende cien por ciento de materias primas -ni siquiera las elaboramos, no les aplicamos información o conocimiento para hacerlas mejores- y sentimos que es un país que no da ese paso para ser Sociedad de la Información, (donde) los bits y el conocimiento tengan más valor. No vamos lograr salir del lugar donde estamos, porque las materias primas o se acaban o cualquiera las puede producir o tenís las no renovables que se te van a acabar”.</p>  |
| <b>Política</b>  | <p>“Los usuarios con Facebook y la tasa de penetración es de las mayores del mundo. Creo que como Sociedad de la Información esa cosa ciudadana es extraordinaria. Chile es lejos un líder en ese tipo de cuestiones”.</p> <p>“Las TIC nunca han sido un tema político. Lo que es un gran error. La gente usa mucho las redes sociales y los políticos también, pero no ven lo crucial que es esa relación entre política y TIC”.</p> <p>“Es una contradicción: usas estos temas, pero no los pones en tu agenda. El ciudadano usa las redes sociales para estar en contra de Hidroaysén pero no para exigir más tecnología. Temas de neutralidad de la red no aparecen. Es raro”.</p> <p>“El Estado partió, la ciudadanía pasó detrás y ahora la ciudadanía está adelante y el Estado quedó atrás”.</p> |

*Tabla de análisis 5, parte 1, elaboración propia.*

|  |   |
|--|---|
| <b>Comunicación</b>                          | <p>“El chileno estaba ávido de esto, es difícil de explicar. La tasa de tuiteros es muy alta. Es curiosa la atracción, una necesidad de expresarnos y encontrarnos. Los amigos del Facebook de chilenos son puros chilenos. Por alguna razón teníamos una necesidad no satisfecha (de comunicarnos)”.</p>   |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b> | <p>“Pasar de una sociedad industrial donde los bienes físicos, el trabajo manual y el valor está en las cosas físicas, a un mundo donde los bits, la información y el contenido digital, el conocimiento incluso, son lo que vale”.</p>   |
| <b>Fortalezas agendas</b>                    | <p>“Creo que es una gran fortaleza es que hayan existido”.</p> <p>“En su momento, fueron bastante líderes. Cuando empezó el SII fue súper innovador, el esfuerzo para que la gente declarara por internet fue arriesgado y épico. El registro civil también fue un gran líder en la informatización. El esfuerzo del Estado en su momento en Chile fue muy alto, pero eso perdió fuerza en algún minuto. Hoy, ni en el gobierno anterior, no veo proyectos emblemáticos estratégicos en tecnología”.</p>  |
| <b>Debilidades agendas</b>                   | <p>“SII y Chilecompra ocurrieron porque hubo un director que decidió empujar eso por su propia cuenta, nunca estuvo en una estrategia país. Siempre hay un nombre detrás de esos proyectos y no una estrategia. Esas agendas fueron minimales, no muy ambiciosas, no muy estratégicas y además sin mucho seguimiento, muy poco poder para empujarlas políticamente”.</p> <p>“Siempre faltó liderazgo. Nunca tuvieron poder, recursos o apoyo político para hacer algo en serio”.</p> <p>“Nunca ha estado bien ubicado, no ha sido un cargo de ministro. La pelea siempre ha sido entre una subsecretaria de economía o el subsecretario de telecomunicaciones, pero que es político pero no tecnológico”.</p> <p>“Cuando el Estado más hizo fue cuando no había agenda. Agenda es un esfuerzo por darle coherencia a algo que ya estaba pasando”.</p> |
| <b>Proyección 10 años</b>                    | <p>“Veo un umbral, en que ya no hay vuelta atrás. Hoy tú hablai con un inversionista y le dices, oye, vas a invertir en una empresa innovadora de software o vai a sacar cobre. No hay duda, obvio que saco cobre. Para eso vengo a Chile, eso es negocio en Chile. En algún minuto eso debería darse vuelta”.</p>  |
| <b>Proyección 20 años</b>                    |   |
| <b>Proyección 30 años</b>                    |   |

*Tabla de análisis 5, parte 2, elaboración propia.*



## 2.- Grilla “Análisis entrevista a Enzo Abbagliati”

| <b>Nombre del entrevistado: Enzo Abbagliati, Sociedad Civil</b> |  |
|---|--|
| <b>Economía</b>   | <p>“No tenemos una Sociedad de la Información, tenemos una sociedad industrial que en algunos ámbitos ha desarrollado características de la Sociedad de la Información. Nosotros no somos Silicon Valley, seguimos siendo Chuquicamata. La industria minera usa cada vez más tecnología, pero al servicio de un modelo económico industrial”.</p>  |
| <b>Política</b>   | <p>“La pregunta es: si estamos pasando de una democracia representativa a una más participativa, ¿cómo puede la tecnología ayudar a esa participación que los ciudadanos demandan?”.</p> <p>“Hay una esquizofrenia en cómo el gobierno es muy decimonónico y la ciudadanía -no quiero hablar de todos los ciudadanos, pero la más activa- es del siglo XXI, que está haciendo política con tecnología”.</p> <p>“Los principales referentes de estas ciencias en Chile reconocen que la ciudadanía está utilizando las herramientas, pero aún no lo ven dentro de su campo de investigación. La academia, el Estado y la empresa privada han sido superados largamente por la ciudadanía”.</p>  |
| <b>Comunicación</b>   | <p>“Los tomadores de decisiones sólo reaccionan a lo que aparece en esos canales de comunicación, por lo tanto generar espacios alternativos que pluralicen la esfera de la opinión pública es una labor bien complicada en Chile”.</p> <p>“El senador equis sólo reacciona cuando la conversación que estuvo meses dando vueltas en espacios como EQP, logra saltar y llega a El Mercurio, ahí pesca”.</p> <p>“Creemos estar a un clic de distancia de toda la información, pero nuestra realidad está cada vez más sesgada porque seguimos a gente que piensa como nosotros y perdemos capacidad de entender discursos distintos a los nuestros. Entonces, que la Sociedad de la Información nos va a abrir a mundos diversos, lo pongo en entre dicho”.</p> |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>                    | <p>“Sociedad donde el motor de la riqueza está en la capacidad de las personas, organizaciones y gobiernos de procesar grandes cantidades de información para tomar decisiones y como motor de riqueza”.</p>   |

*Tabla de análisis 6, parte 1, elaboración propia.*

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Fortalezas agendas</b>  | “El hecho en sí de que haya una agenda es bueno. Independiente de la prioridad política que se le dé, porque esa agenda da lineamientos, reconoce a los actores que son relevantes y avanza en coordinaciones intersectoriales”.   |
| <b>Debilidades agendas</b> | “Siempre ha faltado incorporar de manera más permanente a la Sociedad Civil”.<br>“Originalmente, estaba en Subtel, después Bachelet la mantiene en economía, pero baja la prioridad política, después en Piñera volvió a la Subtel. La falta de institucionalidad y el menguante respaldo político a la agenda en los últimos 15 años ha hecho que la cosa no haya funcionado muy bien”. |
| <b>Proyección 10 años</b>  | “No tengo confianza de que haya un cambio sustantivo en cómo desde el Estado se enfrenta el tema, en cómo desde el sector privado se vaya a enfrentar el tema, sí creo que la ciudadanía va a seguir avanzando a ritmo galopante y poniendo en evidencia cómo los otros actores no lo hacen. Le doy un 75%, 80% de probabilidad a eso”.  |
| <b>Proyección 20 años</b>  | “Ahora, si el cambio constitucional ocurre, la participación ciudadana tiene un canal fuerte en lo digital y eso es incorporado, puede haber un punto de inflexión en cómo masivamente todos los actores se dan cuenta de la relevancia de la tecnología para el pacto social”. No da porcentajes.   |
| <b>Proyección 30 años</b>  | “Voy a tener 74 años. Es difícil ponerse en 30 años”. No se atreve a tirar porcentajes ni proyecciones.  |

*Tabla de análisis 6, parte 2, elaboración propia.*

### 3.- Grilla “Análisis entrevista a Daniel Álvarez”

| <b>Nombre del entrevistado: Daniel Álvarez, Sociedad Civil y Academia (derecho)</b> |   |
|---|---|
| <b>Economía</b>   | “Estamos en la mera posición de consumidores. Nos falta ver que la tecnología es un elemento de desarrollo económico en serio. Porque no estamos produciendo nada”.   |
| <b>Política</b>   | <p>“Cuando en USA se dictaron las primeras leyes (de regulación de Internet), empezamos a ver con preocupación cómo se regulaban las tecnologías en función de las economías dominantes y cómo eso después se replicaba en Chile con los tratados de libre comercio”.</p> <p>“Falta visión política de la importancia de contar con una agenda política en materia de tecnología, no sólo agenda digital. Falta que lo entiendan los policy makers”.</p> <p>“El medio es muy pequeño y tiene enormes barreras de entrada. Permanecen y son convocadas las organizaciones que tienen la sobrevivencia asegurada: empresas, fundaciones vinculadas a empresas y muy pocas ONG”.</p> <p>“Hay obnubilación con las altas tasas de penetración de Facebook. ¿Pero la gente entiende eso como un espacio de comunicación que no tenía? No creo en el activismo digital. No porque se monte una gran campaña de protesta en Internet logremos hacer algo significativo”.</p> |
| <b>Comunicación</b>   | <p>“Lo comunicacional tiene un impacto súper grande, porque es político”.</p> <p>“Cuando Obama fue electo, se instaló la idea de que Internet fue la clave en la campaña. Después en la campaña Frei-Piñera se intentó replicar eso. Se dio eso, se implementó porque se entendió que era la nueva forma de comunicar para la campaña”.</p> <p>“Twitter impacta, porque es un medio de comunicación de elite. Terminan trabajando como pauta. Si un tema prende en Internet, lo recoge LUN y sale en el matinal”.</p>   |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>  | “Es un concepto que no da cuenta de lo que sucede en Chile y que no me gusta mucho. Sociedad de la Información tenemos desde que existen soportes, desde que existe algo que permite trasladar información. Hoy, más que en la Sociedad de la Información, estamos en una sociedad de recursos digitales. Y eso impacta en todo lo cotidiano, desde la gestión del Estado, el ejercicio profesional y la incidencia política”.  |

*Tabla de análisis 7, parte 1, elaboración propia.*

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Fortalezas agendas</b>  | “El esfuerzo vale la pena, pero ya no podemos satisfacernos con el esfuerzo”.   |
| <b>Debilidades agendas</b> | <p>“Falta un diseño institucional. Hay que darle estatuto, un ministerio”.</p> <p>“Si hacemos una mesa, llegan los mismos. ACTI, País Digital, nosotros. Físicamente somos los mismos hace 16 años”.</p> <p>“Chile nunca ha tenido una agenda digital de verdad. Hemos trabajado de manera reactiva. Modificamos nuestra ley de propiedad intelectual sólo por compromisos internacionales. Puede haber una suma de iniciativas, pero no una política que proyecte la posición en la que el país quiere estar en 15 o 20 años”.</p> <p>“Falta visión política, ver que la agenda digital es importante para el desarrollo del país, no sólo un problema de computines y técnicos”.</p> <p>“Tres temas clásicos: gobierno electrónico, delito informático, derechos de autor y recursos educacionales electrónicos. No hemos avanzado nada”.</p> <p>“Si te mueves de ONG tecnológicas y te vas a las de género o de temas de DDHH tradicionales, el componente tecnológico está fuera, entonces la discusión de agenda digital relevante para la libertad de expresión, para acceso de la ciudadanía a mayor democracia no se ve”.</p> |
| <b>Proyección 10 años</b>  | “Deberíamos ser capaces de instalar una discusión de agenda digital que piense en el 2030 como horizonte. Perder dos años y discutir cuál debería ser el norte de aquí a 15 años plazo”. Proyección de concreción: 20%.   |
| <b>Proyección 20 años</b>  | “Espero que tengamos una agenda a años plazo”. Proyección de concreción: 70%.   |
| <b>Proyección 30 años</b>  | <p>“Si hay agenda en los primeros diez años, tendremos un escenario más auspicioso en 30 años. Si no, vamos a reproducir el modelo de eternos consumidores. Escenario auspicioso es tener agenda a largo plazo, necesitamos un bloque que haga un diagnóstico y una proyección de dónde queremos estar”.</p> <p>Proyección de concreción: “puede ser un 70% como un 10%”.</p>   |

*Tabla de análisis 7, parte 2, elaboración propia.*

#### 4.- Grilla “Análisis entrevista a Alejandro Barros”

| <b>Nombre del entrevistado: Alejandro Barrios, Sector Público o Gobierno</b> |   |
|--|---|
| <b>Economía</b>  | “¿Tiene Chile una economía de la información? No, ni de lejos, basta ver la distribución del PIB. La economía chilena es una economía de rentista”.   |
| <b>Política</b>  | “Cada vez con más fuerza, hoy muchas de estas herramientas permite sacar a los políticos a la cancha y eso hace que el sistema cruja”.  |
| <b>Comunicación</b>  | “Pensando en los medios, tengo una visión crítica. Hay más comunicación con poca profundidad. Estamos más conectados, pero no tan comunicados. ¿Realmente puedes decir algo en 140 caracteres?”.  |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>                                 | “Es una reformulación de las interacciones y relaciones de la sociedad, mediados por las tecnologías de la información. Yo prefiero desarrollo digital: cómo un país incorpora las TIC para el desarrollo en distintos ámbitos: económico, social, político. Desarrollo es avanzar hacia una sociedad más justa, inclusiva con mejores oportunidades para quienes la conforman”.  |
| <b>Fortalezas agendas</b>  | “Tienen fortalezas en el sentido de que han sido pensadas ingenierilmente. Hay proyectos, metas, hay una lógica de proyecto”.<br>“Si tú miras los evaluadores (NU, Foro económico Mundial, UIT) y miras últimos diez años, a Chile le ha ido bien. Y eso sí tiene que ver con la agenda. Todas estas evaluaciones lo que miran al final es que haya política pública explícita en el tema o no”.  |
| <b>Debilidades agendas</b>   | “Si tuviera que hacerlo otra vez, lo haría distinto. Probablemente faltó vincular el desarrollo. ¿Cuál es la matriz productiva que queremos tener?”<br>“Ocurre que tienes una visión a veinte o diez años y por otro lado hay que darle a la autoridad política algo concreto. El gran desafío es tener tres bajadas: una estrategia digital, con una mirada a 20 años, una agenda digital con una mirada a 5 ó 10 años y un plan de acción digital y lo que cada gobierno debiera hacer es su plan de acción digital”.<br>“Se ponen las cosas al revés, lo digital es una herramienta para potenciar la participación ciudadana, pero antes debo definir el tipo de participación ciudadana que quiero tener y sobre eso le pongo tecnología. Eso no está”.<br>“Falta institucionalidad. Pasa de un lado a otro y al final nadie hace la pega o se hace cargo cuando haya que pedir explicaciones”.<br>“Aquí tiene que haber alguien empoderado, que diga qué hay que hacer. A mí me echaban la talla, me decían que tenía más de secretario que de ejecutivo. Y tiene lógica. Esa es una debilidad importante”. |
| <b>Proyección 10 años</b>  | “Me encantaría que tuviéramos un país con 100% de conectividad. Como ocurrió con el agua. Hoy es raro el lugar donde no hay agua potable en Chile”.<br>Proyección de concreción: 60%.   |
| <b>Proyección 20 años</b>  | “Que hemos logrado incorporar las TIC al desarrollo del país. Que esto sea una herramienta que reduzca brechas en todos los ámbitos”. Proyección de concreción 30 ó 40%.  |
| <b>Proyección 30 años</b>  | "Demasiado tiempo, vamos a estar bajo tierra". No da porcentajes.   |

Tabla de análisis 8, elaboración propia.

## 5.- Grilla “Análisis entrevista a Francisco Mardones”

| <b>Nombre del entrevistado: Francisco Mardones, Sector Privado o Industria</b> |  |
|--|--|
| <b>Economía</b>  | <p>“En Chile es mucho mejor negocio hacer edificios, represas, distribuir energía, sacar tierra y moler uva, que hacer <i>software</i>”.</p> <p>“La industria TIC es integradora de tecnología, importa productos tecnológicos, le ponen el servicio y se lo venden a la industria primaria en Chile. Ésa es la industria que tenemos: no crea, integra”.</p> <p>“El cobre opaca todo. En Conicyt son cuatro mil quinientas treinta y algo becas que se han entregado, de ellas como 140 son posgrados en ingeniería eléctrica, electrónica o computación, que son las carreras TIC, y de esas sólo 19 lo están haciendo en el extranjero”.</p>              |
| <b>Política</b>  | <p>“(El gobierno) se disparó en el zapato, porque que haya conectividad ha hecho que la sociedad también se organice de una forma paralela. Políticamente ha empoderado a la sociedad civil y eso es bueno”.</p>   |
| <b>Comunicación</b>  | <p>“Afuera de Chile la gente ya considera Santiago como un lugar donde hay emprendimientos digitales y pasan cosas, no somos famosos sólo por el vino y Pinochet. Amazon viene a reclutar gente acá”.</p>  |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>                                   | <p>“Una sociedad cuya actividad relevante de la economía y la política sea la creación, la difusión y el procesamiento de la información. A mí me interesa más la Sociedad del Conocimiento, no sólo cómo consumimos información, sino cómo creamos riqueza aprovechando el potencial humano”.</p> <p>“En la Sociedad de la Información tú creas valor, no lo agregas”.</p>  |
| <b>Fortalezas agendas</b>  | <p>“Tardía y apresuradamente, integra distintos actores. Eso tiene que ver con los tiempos del gobierno”.</p> <p>“Todas empujaban a la conectividad. En ese sentido, se ha avanzado. SII se modernizó porque alguien lo decidió. Hoy está instalada la idea de dejar de depender de las materias primas como motor de crecimiento”.</p>  |
| <b>Debilidades agendas</b>   | <p>“Nunca hemos participado en la elaboración de la agenda, bajan del Olimpo”.</p> <p>“Cómo hacemos que la agenda sea una hoja de ruta de largo plazo y no dure cuatro años. El hecho de que lo lleve un gobierno hace que no sea una materia de Estado a largo plazo”.</p> <p>“Al final del día, son bien parecidas, todas buscan aumentar la penetración de banda ancha, aumentar la conectividad”.</p> <p>“La industria no ha sido capaz de desarrollar las herramientas para ser un actor relevante en tecnología. Hoy somos buenos consumidores de tecnología, todo el mundo tiene <i>smartphone</i>, pero tenemos que avanzar al siguiente ciclo”.</p> |
| <b>Proyección 10 años</b>  | <p>“Los próximos años van a ser de mucho cambio, no solamente en lo educacional. También en cómo nos relacionamos con otros países. Es una transición forzada no por el Estado, sino por la ciudadanía”. Porcentaje de concreción: 100%.</p>   |
| <b>Proyección 20 años</b>  | <p>“Espero que Chile sea un país reconocido por desarrollar tecnología. Si Chile llega a ser un país desarrollado, la tecnología va a ser un tema importante”. Porcentaje de concreción: 70-80%.</p>   |
| <b>Proyección 30 años</b>  | <p>“No tengo idea”. No da porcentajes.</p>   |

Tabla de análisis 9, elaboración propia.

## 6.- Grilla “Análisis entrevista a Patricia Peña”

| <b>Nombre de la entrevistada: Patricia Peña, Sociedad Civil y Academia (Comunicación)</b> |  |
|---|--|
| <b>Economía</b>   | <p>“El modelo chileno de conectividad digital está basado más en un modelo de oferta y demanda que en uno de acceso público, a diferencia de otros países, que privatizaron el sector telecomunicaciones, pero mantuvieron nacionales sus empresas de telecomunicaciones”.</p> <p>“Chile sigue teniendo la estructura de su economía en un modelo económico extractivo en los últimos ¿cien años? Ése es el gran error de creer que por tener las agendas digitales relacionadas con el sector industria y el sector económico íbamos a hacer ese cambio”.</p>   |
| <b>Política</b>   | <p>“Chile es líder en la región en gobierno digital”.</p> <p>“La idea de Sociedad de la Información y política que se le intentó enlazar, de la e-democracia, que íbamos a llegar a un sistema con votos electrónicos, participación ciudadana online. Perdón, recién estamos decidiendo si vamos a darle voto a los chilenos en el extranjero”.</p> <p>“Todos los movimientos sociales de los últimos años tienen una experiencia política de apropiar tecnologías”.</p>  |
| <b>Comunicación</b>   | <p>“Qué raro que los dos temas vinculados con los espacios para contar, visibilizar y abrir otras voces son los más débiles, los que no tienen una visión política”.</p> <p>“En Chile no tenemos un ministerio de comunicación. Ha pasado por la entidad que concesiona y regula las telecomunicaciones, que es la Subtel, a economía cuya visión es tener a las TIC como motor económico”.</p> <p>“¿Quién es el dueño de los servicios de (tele)comunicaciones en un país? Cuando vuelve la democracia el modelo que se instala en Chile es privatizante”.</p>  |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>  | <p>“La sociedad de la información no significa por sí misma una sociedad más comunicada. Es información que puede ser resignificada y comunicada de diferente manera. Cómo trabajamos para que esa información signifique algo, para que empodere a la gente, para que sea útil en el cotidiano. Que sea comunicación”.</p>  |
| <b>Fortalezas agendas</b>   | <p>“Si hay fortalezas, es que ha impactado directa o indirectamente, creando una masa más crítica que hace diez años cuando empezamos la discusión”.</p>   |
| <b>Debilidades agendas</b>  | <p>“Chile privatizó las TIC, las telecomunicaciones, con un gobierno que discute este tema a puertas cerradas y no invita a la Sociedad Civil”.</p> <p>“Las agendas nunca reconocen que hay brechas de género”.</p> <p>“Son documentos que hablan de desarrollo, desarrollo pero (sólo) económico”.</p> <p>“Todo lo que hay para atrás es poner a tecnócratas. No a expertos en el tema”.</p> <p>“La pregunta sigue siendo para qué y para quiénes. Falta visión política”.</p> <p>“Aquí todo depende de quién llega. El desafío es proponer una institucionalidad”</p> <p>“Las agendas digitales nunca hablaron de los medios de comunicación”.</p> |
| <b>Proyección 10 años</b>   | <p>“En términos de voluntad política, que logremos armar una institucionalidad. Que nos permita pensar en políticas públicas al servicio del desarrollo. Basta con que esté al servicio de las brechas y los problemas con los que tenemos que lidiar todos los días. Pongámosle que un 50%. A 20 años, un 60%”.</p>   |
| <b>Proyección 20 años</b>   |  |
| <b>Proyección 30 años</b>   |  |

Tabla de análisis 10, elaboración propia.

## 7.- Grilla “Análisis entrevista a Matías Stäger”

| <b>Nombre del entrevistado: Matías Stäger, Sector Privado o Industria</b> |  |
|---|--|
| <b>Economía</b>   | “Hay economía del conocimiento, pero porcentualmente es baja. Tenemos mucha elaboración de productos sin valor agregado, tenemos más que todo extracción fuerte de materia prima. Es un riesgo imaginar que en 20 años más vamos a seguir dependiendo del cobre. La apuesta es desarrollar una economía del conocimiento, digital”.  |
| <b>Política</b>   | “Alejandro Barros es muy conocido por haber escrito que los temas TIC no son tema. Por temas políticos, no es discurso esto. Hay otros temas que son de más prioridad en la agenda pública”.<br>“En Chile está la iniciativa de los usuarios para organizarse. De parte del gobierno existe muy bajo uso de herramientas para vincularse activamente con la gente”.  |
| <b>Comunicación</b>   | “No está bien difundido en las autoridades. Piñera decía que no podíamos perdernos esta revolución, como perdimos la industrial. Fue de las pocas veces que escuchamos esas palabras. La academia no tiene mucho interés”.   |
| <b>Definición Sociedad de la Información</b>                              | “Sociedad de la Información puede quedarse restringido. Sociedad del Conocimiento, en mi opinión, es una evolución del dato para desarrollar una economía más fuerte en la capacidad humana. Además, Sociedad del Conocimiento considera más variables, no sólo económica: educación, desarrollo humano. Es un nuevo paradigma para desarrollar la sociedad”.  |
| <b>Fortalezas agendas</b>   | “Destaco el documento pasado, fue bien elaborado y participó una mesa amplia. Metodológicamente está bien, parte de una visión de lo que queremos como país, va desarrollando una misión y tiene una bajada dentro de ciertos organismos”.<br>“Están las iniciativas gubernamentales que han aportado a la conexión rural y de poblados aislados, no cubiertas por el mercado”.  |
| <b>Debilidades agendas</b>  | “Falta institucionalidad activa, que tome el liderazgo y tenga una labor vinculante con otros ministerios, subsecretarías o departamentos”.<br>“Necesitamos políticas que sean de largo plazo y abarquen varios períodos de gobierno”.<br>“No estoy seguro de que se haya hecho un llamado a la gente o de que hayan estado enterados, salvo la industria, de poder participar de la agenda”.<br>“Un comentario de (Claudio) Orrego: acá desde las tres últimas agendas que hemos realizado estamos viendo a los mismos actores y a las mismas personas”.<br>“No ha existido una medición continua de las metas que proponen. Es probable que en la nueva agenda salgan nuevas métricas y vamos a perder lo que se hizo en 2012. Vamos atrasados respecto de las metas que se propusieron para el 2020”. |
| <b>Proyección 10 años</b>   | “Si siguen programas como Start-Up Chile, existe una probabilidad de que podamos tener una inversión de aplicaciones reconocida a nivel mundial y que genere empleos. Probabilidad, a diez años un 30%. A veinte años, esperamos que el largo plazo dé frutos a 40%. A treinta años, ojalá un 50%”   |
| <b>Proyección 20 años</b>   |  |
| <b>Proyección 30 años</b>   |  |

Tabla de análisis 11, elaboración propia.



El objetivo de este apartado y de los encuentros con expertos chilenos sobre temas digitales, fue complementar la carencia de bibliografía y estudios sobre la relación entre Sociedad de la Información y las agendas digitales chilenas. Luego de concretar las siete entrevistas y desplegarlas en sus correspondientes matrices de análisis, es interesante observar las tendencias de acuerdo y desacuerdo que surgieron y que efectivamente permiten complementar este estudio, en una bisagra que va de lo general teórico a lo particular chileno.

Por ejemplo, en la primera pregunta “¿Cómo definiría el concepto de Sociedad de la Información, lo reconoce en Chile?”, la respuesta general fue enunciar el término en coordenadas economicistas, como una sociedad post industrial, en la que la información es motor de riqueza económica y humana, lo que coincide con la definición construida en el marco teórico de la tesis. Sin embargo, los propios entrevistados se desentendieron del término, de dos maneras, aduciendo que prefieren conceptos como “desarrollo digital” o “Sociedad del Conocimiento”, al mismo tiempo que negaron cualquier presencia de estas ideas en la escena nacional. Para los expertos, en Chile la economía que prevalece está basada en el cobre y no en el conocimiento o la información.

Luego, consultados por la variable política, los entrevistados relacionaron sus respuestas con tres ideas esenciales: empoderamiento ciudadano gracias a las nuevas tecnologías, ignorancia de los *policy makers* en estos temas y el Estado como otorgador de servicios digitales. Por último, consultados por la relación entre Chile y Sociedad de la Información en la variable comunicacional, las respuestas fueron dispares: se la entendió como libertad de expresión, opinión pública y agenda mediática.

Así, donde hubo mayor coincidencia fue en la dimensión económica, en la política surgieron varias ramas de respuestas, pero manteniendo cierto acuerdo, en tanto que en la variable comunicacional las respuestas se disgregaron al punto de no hallar márgenes comunes entre ellas. No hay conformidad respecto de qué implica esta dimensión y cómo se vincula con la Sociedad de la Información, más allá de que las nuevas tecnologías “nos hacen estar más conectados”.

Respecto de las fortalezas y debilidades, surgieron muchas más lecturas negativas que optimistas. Al menos, emergieron siete debilidades fuertes. La primera es la falta de estrategia: las agendas digitales no responden a una visión país, sino que a períodos de gobiernos con sus respectivas necesidades y misiones. Son política de gobierno, no de Estado. Otra debilidad vinculada a los gobiernos es que,

según los entrevistados, la casta política o los tomadores de decisiones no tienen idea de tecnología, no valoran su importancia política o simplemente no se involucran con ésta. Muchos entrevistados citaron una columna de Alejandro Barros para ilustrar esta situación, titulada “Los temas TIC no son tema”. Es decir, muy pocos y casi nadie se interesa realmente en la relación tecnología y sociedad.

Continuando con los *policy makers*, una tercera debilidad mencionada es la falta de institucionalidad. En Chile, no hay una autoridad fuerte -como un ministerio- que lidere la agenda digital a la altura de una política pública estable y con proyección. Una cuarta urgencia indicada es que este mismo sector político comprende una forma de gobernar que no considera a la ciudadanía. Para los entrevistados, la sociedad civil nunca ha sido invitada a participar con voz y voto real. Es la gran ausente a la hora de pensar e imaginar conjuntamente las políticas públicas.

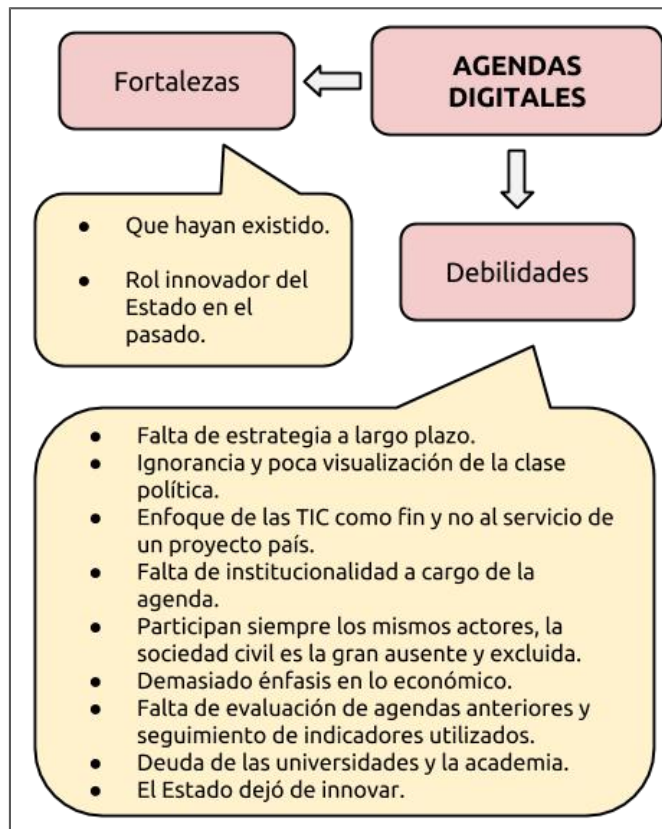
Otra debilidad fuerte es que las agendas leen las tecnologías como fines en sí mismos y no como medios para fines. Es decir, en vez de colocar las TIC al servicio de brechas y problemas sociales –como podría ser la desigualdad económica, las inequidades de género o la invisibilización de los pueblos originarios–, la narrativa de las agendas digitales entiende la falta de conectividad o de TIC como un problema que debe resolverse con la adquisición e importación de más TIC. Las tecnologías no como herramientas, sino como *gadgets* descontextualizados.

Finalmente, otras debilidades destacadas fueron el excesivo carácter economicista presente en las agendas digitales y que cada vez que aparece una nueva agenda, ésta no evalúa las tareas establecidas en el documento que la precedió, toda vez que establece indicadores nuevos no relacionados con metas anteriores. Es decir, las agendas funcionan como unidades en sí mismas, sin analizar ni vincularse con documentos previos.

Sobre las fortalezas, son bastante menores. Mayormente, sólo se destaca que las agendas hayan existido y que en el pasado, años 90, el Estado haya tenido un rol preponderante al empujar proyectos como la modernización del Servicio de Impuestos Internos, un liderazgo que se, según los entrevistados, en la actualidad no existe.

A modo de resumen, en la siguiente página se muestra un esquema que sintetiza las principales ideas indicadas por los entrevistados, para facilitar su entendimiento.

## Esquema “Fortalezas y debilidades de las agendas digitales”



*Esquema 5, elaboración propia.*

Luego de revisar el perfil teórico de las agendas digitales, acorde a la bibliografía sobre el tema, y leer las opiniones de los expertos chilenos, es posible plantear lineamientos y conclusiones. ¿Existe una relación entre las visiones teóricas y las evaluaciones de los entrevistados, respecto de las agendas? ¿Cómo se relaciona este bosquejo con la noción de Sociedad de la Información? ¿Cuál es la Sociedad de la Información a la chilena? Estos puntos, junto a una revisión explayada de lo dicho por los entrevistados, se muestra en el siguiente capítulo y final, a modo de sumario y cierre de esta investigación.

## Capítulo VI: Conclusiones

Tras la revisión de las agendas digitales y luego de conversar con los expertos en el tema –contenidos expuestos en el capítulo previo– es posible esbozar conclusiones sobre el recorrido chileno hacia la Sociedad de la Información. Para presentar dichas reflexiones, este apartado de cierre se dividirá en seis momentos.

El primero se enfocará a tensionar el concepto de Sociedad de la Información, a partir de lo recogido en el marco teórico, las agendas digitales y las entrevistas. Luego, se responderá la pregunta de investigación y se enfrentará la hipótesis a los resultados encontrados. En un tercer momento, se ahondará en la metodología de esta tesis, que innova al crear una forma de análisis inexistente para observar políticas públicas digitales a nivel local y, potencialmente, internacional. Posteriormente, se revisarán las agendas digitales y cuál es su perfil predominante, en relación a las grillas de análisis. En quinto lugar, se contrastarán las entrevistas, exponiendo los principales consensos y diferencias que aparecieron, respecto de la relación agenda digital y Sociedad de la Información. Por último, el sexto momento proyectará el tema, indicando los puntos que ameritan ser revisados con más urgencia, así como los hallazgos y las nuevas interrogantes que se abren a partir de la pregunta inicial.

### **a) Tensiones epistemológicas entorno al concepto “Sociedad de la Información”**

El primer objetivo específico de este documento se planteó definir a la Sociedad de la Información, lo que se expuso en el marco teórico, Capítulo 1 y 2. Lo allí delimitado permite concluir que, a grandes rasgos, este término se relaciona, a nivel económico, con un modelo de desarrollo que se basa en la información y el conocimiento, respetando los márgenes de la economía libre capitalista. Luego, a nivel político comunicacional, se refiere a una democracia liberal que supone que, gracias a la información, los ciudadanos y ciudadanas se empoderarán en su relación con el Estado, como usuarios y vigilantes de éste. Igualmente, si lo político es campo de lucha discursiva desplegada en los medios de comunicación, las nuevas tecnologías entrarían a romper cierta hegemonía medial, otorgando a los ciudadanos las herramientas para difundir sus propios relatos, quebrando la institucionalidad unidireccional de los medios de comunicación masiva, y trastocando la relación desigual entre la clase política y la ciudadanía, emparejando la cancha en favor de ésta última.

Eso desde la mirada monolítica. Desde la vereda multicultural, surgen otras ideas, orientadas hacia el sentido y los usos de la tecnología, en vez de remitirse a describir los cambios en las formas de comunicar. Estas corrientes apostarán por la existencia de más de una Sociedad de la Información, ya que éstas dependerán de la pertinencia cultural de las necesidades locales y de las propuestas de cada comunidad o nación. En aspectos económicos, esperan que las tecnologías y la información apunten a cerrar brechas económicas a nivel global y nacional, apelando una apropiación social de las TIC y comprendiendo Internet como un bien social y público, tan vital como el agua. En aspectos políticos, proponen que las tecnologías estén al servicio de las inequidades y diferencias de poder, como las que padecen los pueblos originarios o las que se articulan entre géneros, independientemente del macro contexto político –regímenes democráticos o autoritarios–. A nivel comunicacional, de algún modo coinciden con la visión monolítica, al postular que la tecnología sí empodera a los ciudadanos y son herramientas que pueden apuntar a la mancomunidad y a la construcción de identidades propias que no necesariamente se reflejan en los medios masivos de comunicación.

La lectura monolítica y la lectura multicultural de la Sociedad de la Información parten de marcos paradigmáticos opuestos e irreconciliables y proponen visiones de mundo que resultan antípodas: progresar a partir de la competencia o hacerlo a partir de la colaboración. Sin embargo, esta tensión no es la única que surge al analizar el concepto.

Al revisar las agendas digitales chilenas, emergen otras lecturas sobre la Sociedad de la Información o, en su lugar, sobre paradigmas o utopías que acogen voluntades y programas de la sociedad a partir de la implementación de las TIC. Por ejemplo, en el caso de la agenda del mandato de Eduardo Frei, se presenta como horizonte deseado directamente a la Sociedad de la Información, representándola en los márgenes planteados por Manuel Castells: con un corazón economicista, enfocándose en que la multiplicación casi infinita de la información es positiva porque implica que la materia prima se vuelve inagotable. A la vez, sostiene que el progreso se conduce a partir de la competencia en el libre mercado.

Por un lado, el documento declara perseguir a la Sociedad de la Información como meta, porque ésta trae promesas de “prosperidad material, equidad social, renacimiento cultural y desarrollo democrático”, lo que implica una sustancialidad social y política; no obstante, en lo concreto, las pautas de la agenda enfilan hacia acciones meramente economicistas y cuantitativas. La relación entre la cantidad de tecnología y sus efectos de prosperidad se asumen como una obviedad.

Por ejemplo, se plantea que las TIC aportarán al renacimiento cultural del país y, por otro lado, se sitúa como objetivo que todo Chile esté conectado para el Bicentenario. No obstante, la declaración de acciones que enlazan lo cuantitativo con los resultados políticos no está explicitado. ¿Cómo se logra que el cien por ciento de conectividad contribuya a la cultura? Ésa es la bajada que falta. Así, dentro del texto, la tensión aparece por omisión.

Algo similar ocurre en la agenda digital publicada durante el período presidencial de Ricardo Lagos. Si bien en sus páginas se habla de “desarrollo digital”, se comparte la bajada central de que el uso de la tecnología se pone al servicio de un proyecto país, en este caso, para “incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y sus pueblos originarios”. Lo curioso es que la agenda asegura que “las TIC no son fines en sí mismas, son instrumentos”, no obstante, sus metas economicistas y cuantitativas contradicen esa afirmación.

La agenda de Lagos promueve el proyecto ENLACES –escuelas públicas conectadas– y por otro lado persigue que las TIC aporten a las libertades individuales, por señalar un caso. ¿Cómo se abrazan ambos aspectos? Quien lee estas líneas puede proponer una respuesta, pero lo ideal sería que la agenda lo especificara, sin embargo no lo hace. El escrito da por sentada la transferencia tecnológica. La lectura es: a mayor cantidad de tecnología, mayor desarrollo humano. Se entiende como una relación directa, obviando los procesos sociales que impulsan el progreso. Son enunciados sin sustancia. Una frase de María Isabel Neuman, citada en una publicación de Kemly Camacho, dilucida bastante bien esta lógica.

“Entonces, se hablaba de que había que alcanzar tantos receptores de TV y radio por tantos miles de habitantes... ¿les suena conocido? Bueno, ya tenemos y sobrepasamos los tantos receptores de TV y radio por miles de habitantes. ¿Y el desarrollo?”.

María Isabel Neuman, en Comunidad Virtual Mística, febrero 2001 (Camacho, 2005).

Así, el equívoco no es el exceso de confianza en el determinismo tecnológico, sino el escaso detalle al explicar por qué o cómo decanta el cambio social a partir del aumento numérico de TIC. ¿De qué forma se hermanan estas dos etapas? Ésa es la deuda y la mayor tensión en las agendas digitales. En estas publicaciones, las ideas de Sociedad de la Información, desarrollo digital, Sociedad del Conocimiento o

como se le llame, adolecen de especificidad. A partir de ello, se recoge una nueva arista a considerar a la hora de barajar definiciones sobre la Sociedad de la Información: la que la acota o la plantea desde la simplificación del determinismo y la transferencia tecnológica.

Esta arista se introdujo previamente en el marco teórico, sobre la base de bibliografía extranjera, por eso es válido destacar como hallazgo concreto al interior de las agendas chilenas: el problema del determinismo tecnológico es levantado desde la academia latinoamericana y, gracias a esta investigación, se puede reconocer en documentos tangibles e implementados en Chile. Es una alerta. En Chile, la trampa del determinismo está presente y goza de reconocimiento y validación.

Hay una delicada línea que distancia el optimismo digital del determinismo. En los debates sobre Sociedad de la Información se reconocen ambos arquetipos. Sin embargo, el optimismo en su variable crítica sortea este dilema, pues comprende que sólo cuando la tecnología está al servicio de necesidades propias y construye estrategias complejas para su uso, se logran cambios reales en la sociedad. Dicho de otro modo, la crítica no es contra la esperanza que puede despertar una tecnología, sino en la tentación de apostar sólo en la herramienta todas las fichas.

En cuanto a las otras dos agendas digitales, el reduccionismo es similar. El documento que corresponde al primer gobierno de Michelle Bachelet igualmente proclama objetivos complejos a nivel político, como usar las tecnologías para mejorar “la calidad de la educación, incrementar la transparencia, aumentar la productividad y competitividad y hacer mejor gobierno”, pero no elabora ni ofrece la correlación entre incrementar la infraestructura de computadores e Internet en las escuelas y la calidad de la educación. Hoy, en pleno 2014, es el mismo concepto de calidad el que está en cuestionamiento y no posee consenso. De tal modo, nuevamente nos enfrentamos a planteamientos imprecisos, que dan por sentadas relaciones lineales entre TIC y prosperidad social.

Por último, la agenda editada durante la presidencia de Sebastián Piñera proyecta como destino del país a la Sociedad del Conocimiento, sin embargo, la bajada de ese paradigma descansa –una vez más– sólo en propuestas economicisitas. Si originalmente los marcos de la Sociedad del Conocimiento versan sobre el uso de la información para el cierre de brechas sensibles de la sociedad –es decir, detectar un problema, usar la tecnología para resolverlo y obtener una solución o nuevo conocimiento a partir de ese uso estratégico– la agenda de Piñera reduce esta imagen a lo mero económico, anunciando la

Sociedad del Conocimiento como sinónimo de economía que se basa en las TIC. Y ni siquiera toda la economía, sólo un 10% del PIB. Y más crítico aún, no desmenuza ese porcentaje: ¿la importación y reventa de *smartphones* también se considerará economía del conocimiento o sólo lo que se produce autónomamente en el país?

Por su parte, la visión habla de “un país plenamente conectado con el mundo, con más oportunidades, construido alrededor del talento, emprendedor, innovador y competitivo”. Aquí, a diferencia de las publicaciones precedentes, no se oculta el determinismo tras enunciados amables y políticamente correctos, más bien se presenta sin tapujos un modelo de sociedad al servicio del sector privado. La trampa, eso sí, continúa siendo la misma: se insiste en que el incremento porcentual del PIB asociado a las TIC –dato absolutamente numérico– asegura bienestar y mejora.

En resumen, como diría Pimienta, el dilema de confiar demasiado en la cantidad de TIC y su potencial casi sobrenatural origina políticas públicas que prescinden de diseños complejos y articulados. Se habla de mejorar a la educación, pero el ministerio responsable no es convocado a involucrarse ni tampoco se habla de procesos de aprendizaje dentro del aula. Las agendas digitales terminan siendo enunciados altisonantes, que carecen de contenido y aplicación efectiva, y la Sociedad de la Información se caracteriza como un espacio futuro tecnologizado y próspero al que nunca llegamos, porque es incorpóreo, porque entre el punto de partida y el de llegada no existe ninguna ruta. Sin un mapa claro, nos extraviamos en el camino.

La Sociedad de la Información, finalmente, como un paraguas bajo el que se alberga cualquier idea, sin necesidad de explicarla en detalle. Como un lugar vacío. Es lamentable, pero el desafío de que cada nación o pueblo llene de sentidos y construya su propio concepto –acorde a sus necesidades y pertinencia cultural y de la mano de las TIC– es un ausente en las agendas digitales chilenas.

Recapitulando, hemos revisado las nociones de Sociedad de la Información esbozadas en el marco teórico –la corriente monolítica y la multicultural– y las que afloran a partir del análisis teórico de las cuatro agendas digitales chilenas –determinismo que decanta en conceptualizaciones vacías–. Ahora, se explorarán las visiones de Sociedad de la Información –o el concepto equivalente– que asoma en las entrevistas a los expertos chilenos.



Ante la pregunta, “¿qué entiende por Sociedad de la Información?”, varios entrevistados dijeron que era un término que no les gustaba. Alejandro Barros: “No me gusta porque dice mucho y no dice nada”. Francisco Mardones: “Es académico y ochentero”. Patricia Peña: “Me cuesta trabajarlo, porque es antiguo”. Matías Stäger: “Es un concepto que se queda restringido”. Así, los expertos presentaron poca afinidad con el término, entregando definiciones desde una lectura más bien negativa o poco optimista.

Eso sí, todos coincidieron en su definición: un momento post-industrial, en el que ya no es lo físico el eje de la economía, sino el dato, que origina tecnologías que pueden democratizar las sociedades o reproducir en ellas las inequidades. Es un tipo de sociedad donde el valor está puesto en el procesamiento de información para multiplicar la riqueza y el capital. Luego de enunciar, cada entrevistado dijo preferir otros conceptos, porque la compleja relación entre TIC y sociedad no era reflejada por la idea de Sociedad de la Información.

Para Daniel Álvarez, de ONG Derechos Digitales, estamos “en una sociedad de recursos digitales”. Alejandro Barros, ex Secretario Ejecutivo de la agenda de Bachelet, dijo preferir la idea de “desarrollo digital”. Patricia Peña, académica y activista, hizo lo propio con la “Sociedad de los saberes compartidos” y Matías Stäger, representante de Fundación País Digital, se inclinó por la Sociedad del Conocimiento, al igual que Francisco Mardones, presidente de GECHS.

Para los entrevistados, sus propios términos sí dan cuenta de una lectura más amplia y compleja de lo que sucede en la sociedad a partir del uso y apropiación de la tecnología. Dijeron que la Sociedad de la Información deja fuera el desarrollo humano, el aprendizaje y el conocimiento como motor de progreso, además del sentido que la información o la tecnología puede otorgarle a las comunidades y la forma en que cada nación, organización o persona puede utilizar una TIC para el avanzar hacia la justicia.

Esto refleja que todos los entrevistados se hallaron en la vereda optimista de la era digital: asumen que la tecnología contribuye al cambio y la mejora social. Eso, siempre que no sea desde una vereda economicista y numérica –como hace la Sociedad de la Información– sino a partir de procesos complejos, que implican varias dimensiones sociales. Los expertos no concuerdan en la etiqueta del fenómeno, pero sí en su planteamiento. Lo mismo sucede al interior de las agendas, éstas cambian de rótulo y horizonte, pero siempre ponen a las TIC como motor de progreso. La salvedad es que las

agendas son deterministas, los expertos no, pues se acercan mucho más al optimismo crítico.

Los entrevistados desechan a la Sociedad de la Información –la idea los deprime y coloca en la vereda pesimista–, la ven como utopía en decadencia que no merece alusiones ni admiración. No cumple las expectativas que los expertos esperan del potencial de una TIC. En su lugar, construyen sus propias conceptualizaciones optimistas, porque comprenden que las nuevas tecnologías sí aportan a la mejora, siempre que éstas se usen estratégicamente y con sentido. En resumen, no creen en la Sociedad de la Información, pero sí en el potencial de las TIC, cuando van aparejadas de acciones y planes. Las agendas digitales, al contrario, bautizan el fenómeno determinista, enfatizando más el nombre y los destinos, que los procesos que conducirán ese progreso.

En síntesis, es posible tensionar epistemológicamente a la Sociedad de la Información a partir del contenido de esta investigación. Por un lado, aparece como un planteamiento monolítico, vinculado al capitalismo y la democracia liberal, que es digno de ser disputado y resignificado por las comunidades y pueblos, para ponerlo al servicio de sus identidades multiculturales. A la vez, también se viste de determinismo, cuando su sólo enunciado llena los vacíos y procesos que deberían estar aparejados en la relación TIC y desarrollo. Al menos en las agendas digitales se descubre así, como un lugar de llegada que no da cuenta de sus vías de ingreso. Finalmente, emerge como un concepto retrógrado, acotado y desechable, que no vale la pena disputar, ya que no refleja la riqueza y multiplicidad de beneficios que la tecnología acarrea para las sociedades humanas.

Sociedad de la Información es y será un término en disputa, porque en él convergen debates epistemológicos sobre sociedad y tecnología, un debate que está lejos de agotarse, aunque los términos con que se bautice sean volátiles y perecederos. Eso es lo que lo mantiene latiendo.

## **b) Pregunta de investigación o ¿cuál es la Sociedad de la Información a la chilena?**

Luego de hacer un paneo por las tensiones epistemológicas que atraviesan a la Sociedad de la Información, se avanzará en la profundización del objetivo de la tesis: explorar la relación entre la Sociedad de la Información y las agendas digitales chilenas. La pregunta que guió ese objetivo es: “¿Cuál es el modelo de desarrollo informacional desplegado en Chile en las agendas digitales -en las dimensiones política, económica y comunicacional- y cómo este modelo se relaciona con el paradigma

de la Sociedad de la Información?”.

Por su parte, la hipótesis anuncia: “Las agendas digitales chilenas declaran como objetivo, explícito o implícito, conducir al país hacia la Sociedad de la Información. Sin embargo, en la práctica, sus propuestas y declaraciones avanzan desordenadamente por este paradigma. El proyecto informacional chileno no responde a modelos políticos, económicos y comunicacionales exclusivos de la Sociedad de la Información, sino a una hibridación compleja de iniciativas, que dificultan el reconocimiento del horizonte y perfil de desarrollo informacional del país”.

Como vimos en el punto a) de estas conclusiones, la idea de Sociedad de la Información presenta varias tensiones y ramificaciones. Para efectos de responder al objetivo de la tesis, se tomará la definición de Sociedad de la Información que se construyó en el marco teórico y en base a ello se preguntará qué de la corriente monolítica y qué de la multicultural está presente en las agendas digitales chilenas.

La primera agenda digital publicada, durante el gobierno de Eduardo Frei, declaró como meta a la Sociedad de la Información, entendiéndola desde la vereda monolítica, especialmente en el ámbito económico. Sin embargo, la noción de Sociedad de la Información se perdió en los documentos venideros, reemplazando el horizonte por ideas como desarrollo digital o Sociedad del Conocimiento, desarticulando un objetivo claro y específico entre gobierno y gobierno. De todos modos, lo que permaneció fue el énfasis economicista, relacionado con las nuevas tecnologías. Aunque se hable de tipos de sociedad o de desarrollo, el acento siempre estuvo puesto en el progreso industrial del país.

Con esto entramos al primer eje, que es el más preponderante de los tres: el económico. La pregunta es: ¿Cuál es el modelo de desarrollo informacional chileno presente en las agendas digitales, en la dimensión económica? La respuesta es un modelo económico de libre mercado, que no modifica el énfasis de extracción de materias primas y que coloca a las tecnologías principalmente al servicio de esa economía industrial. De manera muy tímida se presentan iniciativas que apuntan al desarrollo de valor agregado a partir de la información o el conocimiento.

Así, la economía chilena se relaciona con la Sociedad de la Información sólo en la medida en que coloca a las TIC como impulsoras de una economía basada en la minería o lo forestal. A pesar de que

las agendas tienen un énfasis totalmente economicista, éstas no dan un salto cualitativo para pasar de una economía de recursos minerales a una economía de la información o del conocimiento. Ninguna agenda hace una apuesta arriesgada para cambiar ese corazón de desarrollo. En el sentido más estricto, desde la vereda económica, no habría Sociedad de la Información en Chile.

Segundo eje de análisis. Si la pregunta es ¿cuál es el modelo de desarrollo informacional chileno presente en las agendas digitales, en la dimensión política? La investigación muestra que lo político es un aspecto menor y poco abordado en las agendas. Hay mínimas menciones a la democracia en los documentos y en términos formales se entiende lo político y lo público como la disposición del Estado para entregar servicios a los ciudadanos y ciudadanas.

De manera que, si la Sociedad de la Información monolítica versa sobre el fortalecimiento de la democracia y la relación Estado-ciudadanía basada en el flujo transparente de información, las agendas digitales chilenas dedicarían sus esfuerzos al último punto. En ese sentido, sí habría Sociedad de la Información, ya que gobierno electrónico es un punto fuerte en las agendas; no así si se trata de democracia, aunque sea entendiéndola como voto electrónico, puesto que no aparece como objetivo dentro de los programas.

El último eje de análisis, el comunicacional, es el más débil de los tres. Ante la interrogante, ¿cuál es el modelo de desarrollo informacional chileno presente en las agendas digitales, en la dimensión comunicacional? La respuesta es nula porque el tema es inexistente en los documentos. No hay referencias a Internet como potencial medio de comunicación o respecto de emergentes relaciones de interacción entre la ciudadanía y la clase política a partir de las nuevas tecnologías. Así, si Sociedad de la Información desde la lupa comunicacional trata sobre el ocaso de la hegemonía de los *mass media* o sobre la tensión de las formas tradicionales de diálogo entre ciudadanos y entre éstos y los políticos, las agendas digitales presentarían una deuda, porque no se pronuncian al respecto.

Dicho brevemente, las agendas digitales presentarían algunos rasgos en lo político, no así en lo económico y comunicacional, de una visión monolítica de la Sociedad de la Información. La hipótesis de esta investigación sugirió que, en realidad, las agendas proponían modelos híbridos. Desde lo económico, sucedería precisamente eso, existe una hibridación entre el uso de TIC y la conservación de

un desarrollo industrial basado en la extracción de materias primas. En lo político, en cambio, más que una hibridación, hay una limitación, remitiéndose sólo a la relación Estado-ciudadanía. En lo comunicacional simplemente no habría proyecto.

Por lo tanto, el avance hacia el paradigma de Sociedad de la Información sí sería desordenado y muy *sui generis*, recogiendo de éste sólo aquello que es útil para los objetivos nacionales, sin calcarlo de manera literal. Esto acercaría el proyecto de agendas chilenas a las recomendaciones de las corrientes multiculturales, que sugieren poner las tecnologías al servicio de metas propias. En el caso chileno, la única meta que se desprende claramente es mantener el cobre como protagonista de la economía, remitir lo político al campo de acción del Estado y no abordar temáticas comunicacionales.

La última afirmación de la hipótesis indica “es difícil reconocer el perfil de desarrollo informacional del país”. Efectivamente lo es. Las agendas no contextualizan su quehacer a partir de los documentos previos, cambian de metodologías, de indicadores, de objetivos, de paradigmas y de metas en cada versión. Son desordenadas y discontinuas en cuanto a su forma, lo que perjudica la comprensión de su fondo, que es donde más coincidencias presentan, como vimos anteriormente. De tal manera que sólo al ahondar en detalle es posible vislumbrar cuál es su perfil de desarrollo informacional. Allí descansa el valor de esta investigación, cuya intención es esclarecer el contenido de estos documentos, a partir de una metodología exclusiva y original.

### **c) Aportes de la investigación: metodología**

Los estudios de comunicación en Chile son incipientes. La comunicación no es un área fuerte en lo académico y teórico. En especial cuando se apunta al nexo comunicación y nuevas tecnologías. Por ello, la tarea de analizar las políticas públicas sobre tecnología se complejiza al no poseer bibliografía local que acompañe el proceso. Ante esa carencia y ante la necesidad de cumplir con el objetivo de la tesis, que es analizar críticamente las agendas digitales, se apostó por innovar y crear una metodología propia.

Se tomaron las tesis de varios artículos y de libros de la bibliografía y se pusieron al servicio de una grilla de análisis, que coloca un rótulo específico a los contenidos de la agenda. La idea es que estas

etiquetas ayuden a la comprensión del discurso de la agenda, no desde un “análisis del discurso”, sino desde las intenciones y afirmaciones presentes. Esto arroja una especie de *check list*, que permite establecer las orientaciones y apuestas contenidas en un documento tipo política pública digital. Por ejemplo, permite señalar si una agenda es optimista o pesimista digitalmente, si su postura económica es hegemónica o alternativa, si apela al desarrollo con o de las TIC, entre otros puntos. Con estas variables, más que asimilar los objetivos puntuales de la agenda, se obtiene un perfil teórico del documento, situándolo a partir de los relatos que circulan entorno a sus enfoques sobre la sociedad, las nuevas tecnologías y el desarrollo.

El cuadro de análisis se basa en bibliografía chilena, latinoamericana, norteamericana y europea, recogiendo textos de la comunicación, la filosofía política y la sociología. De esta manera, la propuesta de grilla no sólo es un aporte al campo de la comunicación chilena al ayudar a la comprensión de las agendas digitales, sino a nivel global, ya que su vocación es extrapolar lo local, para servir al estudio de políticas públicas digitales de distintas latitudes.

Finalmente, es un insumo para todos los investigadores que se adentren en los temas comunicación, política, nuevas tecnologías y políticas públicas. No obstante, éste sigue siendo un espacio en deuda, en el que falta aportar y avanzar, y, por lo mismo, fértil en potenciales investigaciones.

#### **d) Perfil teórico de las agendas digitales**

Al revisar cada agenda digital en la grilla de análisis, se dedujo lo siguiente. Primero, se observa que todas las agendas digitales coinciden en los roles delimitados para el sector público, privado y ciudadano. Así, el campo de acción para cada actor sería:

- Lo público se vincula al Estado, cuyo rol es modernizarse para optimizar los servicios que le ofrece a la ciudadanía. A la vez, el Estado tiene el rol secundario de intervenir allí donde la empresa privada, en su rol protagónico, no es capaz de satisfacer las demandas o necesidades de las personas. Por último, el Estado debe garantizar el marco jurídico para que la empresa privada conduzca el desarrollo del país.

- El sector privado está convocado a empujar el desarrollo y satisfacer las necesidades de la ciudadanía (conectividad, adquisición de TIC), a partir de una economía libre y gracias al flujo de la oferta y la

demanda. Conducir a Chile hacia la Sociedad de la Información es tarea de la empresa privada.

- El rol ciudadano es pasivo, la ciudadanía se ejerce sólo cuando accede a los servicios del Estado. Ciudadanos y ciudadanas se beneficiarán pasivamente de los réditos construidos activamente por la empresa o el Estado.

Eso en cuanto a los actores invocados al interior de la agenda, respecto de los actores convocados a trabajar en la creación de la agenda, aparece cierta triestamentalidad. Documentos de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) e incluso de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), recomiendan que sean representantes del sector público, privado y ciudadano quienes participen en la creación de las políticas públicas digitales.

En el caso de las agendas chilenas, el perfil de los integrantes que aparecen como realizadores es principalmente técnico y empresarial y en menor medida político -entendiendo el término como cargos públicos y administrativos- y académico, vinculado a la informática y el mundo ingenieril. En las agendas de Frei y Lagos no aparecen actores de la sociedad civil dentro de la nómina de participantes. En la de Bachelet, se mencionan algunas ONG. En la de Piñera no se especifican los perfiles, pero se menciona que son actores que pertenecen “al ámbito público, privado y académico”, dejando fuera a la ciudadanía.

La inclusión de la sociedad civil en la elaboración de políticas públicas es una deuda en todas las agendas digitales. En las entrevistas a expertos apareció el caso de las mesas de participación que abrió la Secretaría Ejecutiva del mandato de Bachelet, que no marcharon como sus integrantes esperaban, ya que en vez de recoger las demandas ciudadanas, funcionaron como simulacros de participación. Esto se profundizará en el punto d) de este apartado, dedicado a las entrevistas.

Respecto del perfil y los enfoques teóricos, también hay sincronía en los contenidos de las agendas digitales. A grandes rasgos, tienen puntos de acuerdo que se mantienen en el tiempo. Así, se puede anunciar que:

- Una estrategia digital es compleja, apunta a un desarrollo tecnológico que acompaña una visión país que trasciende a un gobierno y puede proyectarse a veinte años. Una agenda digital, por su parte,

compendia áreas temáticas sensibles, como cultura, educación, salud, modernización del Estado e industria, entre otras, cuya proyección se estima entre cinco y diez años. La acción digital, por último, aborda necesidades y acciones a corto plazo que recogen la sensibilidad de un gobierno de turno, así como las ejecuciones específicas de un período de gobierno, respecto de la estrategia digital mayor. Ésta se remite a dos o cuatro años (Barros, 2012).

Las cuatro agendas digitales chilenas tienden a denominarse “agenda” o “estrategia”. No obstante, por su carácter limitado a acciones concretas en ámbitos específicos (legislación, educación, salud), porque responden a los objetivos limitados de un gobierno específico y porque su campo de acción no supera los cinco años en promedio, los documentos están más cerca de ser una acción digital -la propuesta más acotada y débil- que de ser efectivas agendas. Es decir, hasta la fecha y según estas definiciones, Chile no contaría con verdaderas agendas digitales.

- El optimismo digital confía en el potencial de cambio social de las TIC y le achaca a éstas un halo positivo. El pesimismo digital, en cambio, desconfía de ese potencial y señala que las tecnologías mellan la calidad de vida y la calidad comunicacional humana (Almirón y Jarque, 2008). Según estos ejes, las agendas digitales son atravesadas por el optimismo digital, ya que apuestan a que las nuevas tecnologías son herramientas que siempre impulsarán el progreso.

- Según Robin Mansell, el imaginario hegemónico supone que el progreso en la era digital se obtendrá a partir de la privatización de la información, el libre mercado y la competencia. En cambio, el imaginario alternativo supone que el progreso se generará a partir de la liberalización y flexibilización de la información, a través de la colaboración y el bien común (Mansell, 2013). Ya que las agendas digitales chilenas hacen reiterados guiños a la competitividad, las economías abiertas y la propiedad individual, éstas se sitúan dentro del imaginario hegemónico.

- No es igual el desarrollo *con* las TIC que el desarrollo *de* las TIC. El primero tiene relación con la aplicación de las TIC en áreas específicas de desarrollo, respondiendo a demandas y necesidades detectadas. El segundo, se vincula a la actividad económica y al fortalecimiento del sector TIC, con base en la producción de bienes y servicios (Betancourt, 2013). En las agendas chilenas, ambos enfoques están presentes. Desarrollo *con* las TIC, para impulsar la economía extractiva de materias primas; desarrollo *de* las TIC, al impulsar el uso y la importación de tecnología, pero no la creación de



estas herramientas y de información.

- No basta con asegurar el acceso a las TIC, se necesitan varias etapas para que éstas propicien una transformación social. Según Camacho y Pimienta, son cerca de diez hitos los que deben cumplirse para que una tecnología impacte generando un cambio societal. El primero es el acceso a la tecnología y le siguen el uso, la apropiación, la aplicación, entre otros. Para estos autores el mero acceso no garantiza movilización. Las agendas chilenas ponen el acento en el primer paso, el acceso, y tímidamente en el segundo, los usos, al anunciar procesos de alfabetización digital. Por lo tanto, los esfuerzos de las agendas no apuntan con certeza hacia la generación de conocimiento y cambio político, sino que se remiten sólo al acceso, distanciándose de los modos de hacer que garantizan que las tecnologías desplieguen todo su potencial para el cambio societal.

- Hay tres enfoques para utilizar las TIC en una estrategia de política pública. Uno, las TIC como fin, que se centra sólo en la cantidad de TIC y conexiones disponibles, sin considerar los usos y apropiaciones. Dos, las TIC para el desarrollo, que presta atención a los usos, pero obvia los sesgos culturales y lingüísticos de la tecnología. Tres, las TIC para el desarrollo humano, que entiende una TIC como facilitadora de cambios societales profundos, que se realizarían independientemente de la existencia de las TIC (Pimienta, 2007). En el caso chileno, las agendas presentan a las TIC en una lógica de problema-solución, donde el problema es tener poca tecnología y la solución es tener más tecnología. De este modo, las TIC nunca se incrustan en un proyecto de desarrollo mayor, ni tampoco prestan atención a los usos y apropiaciones. Por lo tanto, se quedarían en el enfoque uno: las TIC como fin, lo que, según la Ley Pimienta, conduciría al fracaso de cualquier política pública digital.

- Respecto de la idea de Sociedad de la Información monolítica, versus la Sociedad de los Saberes Compartidos, las agendas señalan querer acercarse hacia la Sociedad de la Información, mediante una economía capitalista informacional y una democracia liberal, pero sin concretarlo del todo, como se mencionó al comienzo de estas conclusiones. Ninguna agenda alude a las afinidades de la Sociedad de los Saberes Compartidos y la masificación de las tecnologías como bien común.

A modo de resumen, podemos decir que el proyecto chileno hacia la Sociedad de la Información o el desarrollo digital se ha remitido a cuatro acciones digitales optimistas, que apuestan por un enfoque hegemónico y de desarrollo *con* y *de* las TIC en función de fortalecer una economía de extracción de

materias primas. Asimismo, realzan la conectividad por sobre otras etapas de uso y apropiación y ven a las TIC como un fin en sí mismo y no como una herramienta para otros fines.

### **e) Entrevistas: análisis de los expertos**

Las entrevistas a expertos ayudaron a contextualizar las agendas y a vislumbrar lo que estos documentos no reflejan a simple vista en sus contenidos. Los entrevistados coincidieron en las debilidades de las agendas chilenas y de su proceso de creación, así como con una idea general de Sociedad de la Información o desarrollo digital. Además, aportaron ideas que no habían sido previstas por el cuestionario original.

Ante la primera pregunta, ¿cómo definiría el concepto de Sociedad de la Información? La respuesta general –como mostramos en el primer apartado de estas conclusiones– fue vincular el término a un momento post industrial, en el que la información es catalizador de riqueza industrial y humana, definición que coincide en algunos puntos con el marco teórico de esta investigación. Algunos tacharon el término como “antiguo”, otros prefirieron acuñar su propio concepto.

Daniel Álvarez, de ONG Derechos Digitales, indicó que “más que en una sociedad de la información, estamos en una sociedad de recursos digitales”. Alejandro Barros, ex Secretario Ejecutivo de la agenda de Bachelet, dijo preferir la idea de “desarrollo digital: cómo un país incorpora las TIC para su desarrollo”. Patricia Peña, académica y activista, hizo lo propio con la idea de sociedad de los saberes compartidos, donde “la información se transforma en comunicación y puede ser conocimiento para alguien, para alguno, para el todo”. Por último, Matías Stäger, representante de Fundación País Digital, se inclinó por la Sociedad del Conocimiento.

Aunque varían en nombre, todas las ideas apuntan a que la información se transforme en conocimiento para aportar al progreso y el desarrollo económico, político y social. Ideas que son profundizadas en la segunda parte del marco teórico. Se destaca que más de la mitad de los entrevistados entregaron una respuesta economicista a esta pregunta. Así, comparten la tesis de Castells, que afirma que el cambio tecnológico nace en -y afecta a- lo económico, y posteriormente se extiende a otras esferas, como la política, económica y cultural.

Luego, se les consultó si reconocían en Chile la idea de Sociedad de la Información o su propia reflexión, en las variables económica, política y comunicacional. El diagnóstico fue compartido para el primero: Chile es un país de economía principalmente extractiva, en la que la economía informacional, digital o del conocimiento ocupa un lugar inexistente o mínimo, vinculado meramente a potenciar y complementar la industria del cobre.

Tangentes que surgieron a partir de esta pregunta fue mencionar que el modelo telecomunicacional chileno es liderado por el mundo privado, no entendiéndolo como bien público. Por otro lado, existe un halo esperanzador, en el que se apuesta que si Chile cambia su modelo extractivo de materias primas y pasa a una economía basada en la creación de información, conocimiento y TIC, decantaría el desarrollo. Igualmente, hay fe en que ese cambio se generará en el futuro.

En la variable política surgieron tres temas: el empoderamiento ciudadano otorgado por las nuevas tecnologías, la falta de comprensión de los políticos del potencial de la tecnología y la calidad del gobierno digital. El primero es el que generó más consenso. Frases como “todos los movimientos sociales de los últimos cuatro años tienen una experiencia apropiándose de las tecnologías”, de Patricia Peña; “la tecnología ha empoderado a la sociedad civil”, de Francisco Mardones o “estas herramientas permiten sacar a los políticos a la cancha y eso hace que el sistema cruja”, de Alejandro Barros, dan cuenta de una lectura optimista, que ve a la ciudadanía usando las TIC en una lógica de subjetivación política, como diría Rancière, o de contrapoder, en términos de Castells.

Por otro lado, la mayoría de los entrevistados piensa que el gobierno o el poder, siguiendo la premisa de Castells, no logra asimilar la importancia de la tecnología para hacer política. Los pocos que usan las TIC lo hacen porque la ciudadanía los ha empujado a ello. “Hay una esquizofrenia, el gobierno es muy decimonónico y la ciudadanía está haciendo política con tecnología”, señala Enzo Abbagliati; “la clase política ha tomado las redes sociales detrás de los ciudadanos”, afirma José Miguel Piquer, “hay autoridades que no saben usar tecnología”, sostiene Daniel Álvarez.

A la vez, se relativiza el “gran poder ciudadano”, afirmando que no todos los ciudadanos y ciudadanas están conectados y que el uso de las redes sociales es recreativo o de élite, así como se relativiza la incompetencia de las autoridades, ya que los entrevistados reconocen que en algún momento fue el Estado el que condujo grandes reformas para modernizar sus servicios, lo que inevitablemente empujó

al país hacia un desarrollo digital. Por ejemplo, es transversal el apoyo a la digitalización de los trámites del Servicio de Impuestos Internos (SII), durante 1998 y 2001.

Aun así, los entrevistados plantean que las modernizaciones del pasado se produjeron por un liderazgo personal que promovió los cambios. El caso más mencionado es Álvaro Díaz, primer CEO de Chile, nombrado por Ricardo Lagos para llevar adelante su agenda digital. Piquer dice: “el mejor líder de agenda digital fue Álvaro Díaz y nunca más”. Barros: “la [agenda] de Lagos me gusta porque empodera a una autoridad. Que era un CEO y no era Barros nomás”. Álvarez: “valoro la pega de Álvaro Díaz, fue esencial, fue capaz de transmitirle a Lagos que esto era importante”. Esto refuerza la idea de que el gobierno, como “casta política”, no está familiarizada con el tema y por lo tanto, sólo ha habido y habrá transformaciones de manera excepcional, cuando aparezca una autoridad empoderada y entendida.

Por último, Patricia Peña menciona la idea de e-democracia, coincidiendo con Van Dijk, sobre la relación tecnología-democracia, sujeta al contexto. Si la democracia es participativa, las TIC pueden facilitar los plebiscitos con el voto electrónico, por ejemplo. Sin embargo, si el contexto democrático es restrictivo, las tecnologías no garantizan por sí mismas la apertura democrática. Peña señala: “sobre la idea la e-democracia, de que íbamos a llegar a un sistema con votos electrónicos y participación ciudadana *online*. Perdón, [pero en Chile] recién estamos decidiendo si vamos a dar voto a los chilenos en el extranjero”. Así, si las TIC aportan dentro de marcos políticos preexistentes, es el modelo democrático chileno, su esencia no participativa, la que excluye el potencial de las nuevas tecnologías.

La última variable de esta sección es la comunicación. Frente a la pregunta, ¿hay sociedad de la información en Chile en términos comunicacionales? Los entrevistados entregaron respuestas dispersas. Para todos, la idea de economía estuvo vinculada al modelo de desarrollo y el modo de producción; lo político se vinculó a las relaciones de poder o a las instituciones tradicionales de participación y orden. Sin embargo, lo comunicacional careció de consenso. Se le entendió como libertad de expresión, opinión pública y agenda de medios, el uso de internet en campañas electorales, imagen e identidad, circulación de discursos y ley de medios. A partir de estas visiones, nuevamente, se deduce que los entrevistados no valoran el rol de las autoridades, las que no se hacen cargo o no entienden la importancia de mejorar o utilizar las nuevas tecnologías en Chile.

Hay coincidencia en exigir reformas en el escenario medial chileno, dominado por pocas empresas comunicacionales y telecomunicacionales, donde además no existe un ministerio que ordene y lidere el escenario. Asimismo, saltan de un discurso optimista, en el que los usuarios pueden estar más conectados y acceder a más información, a uno pesimista, en el que la información por sí misma no es garante de mejor comunicación o más conocimiento.

Cabe destacar que dentro de las agendas este tema no existe. “Qué raro que los dos temas [medios de comunicación e internet] que tienen que ver con los espacios para contar, visibilizar y abrir otras voces son los más débiles, los que no tienen una visión política”, destaca Patricia Peña. Efectivamente, la agenda digital no aborda internet o las TIC como herramientas comunicacionales en ninguna de sus variables y potencialidades. De esta manera, ni las agendas dilucidan estas herramientas con fines comunicacionales ni los entrevistados presentan acuerdos en este punto.

Ingresando al análisis más duro de las agendas, se preguntó por las fortalezas y debilidades de los documentos. Todos los entrevistados, sin excepción, encontraron más adversidades que éxitos. De hecho, anunciaron las fallas de las agendas digitales espontáneamente, sin que se les consultara. Asimismo, se entrecruzaron las críticas de los textos con el proceso de gestión de los mismos.

Las debilidades más mencionadas son siete. La primera es la falta de estrategia. Algunas frases. Piquer: “Las agendas digitales chilenas han sido bien penca. Fomes, minimales, no muy ambiciosas, no muy estratégicas”. Stäger: “necesitamos políticas que sean de largo plazo y abarquen varios períodos de gobierno”. Barros: “El gran desafío es tener tres bajadas: una estrategia digital, con una mirada a 20 años, una agenda digital con una mirada a 5 o 10 años y un plan de acción digital y lo que cada gobierno debiera hacer es su plan de acción digital”. Álvarez: “Chile nunca ha tenido una agenda digital de verdad. Hemos trabajado de manera reactiva. Nos obligamos a modificar nuestra ley de propiedad intelectual sólo porque asumimos compromisos internacionales. Puede haber una suma de iniciativas, pero no una política que proyecte la posición en la que el país quiere estar en 15 o 20 años y tome las medidas para llegar a eso”.

Todas estas observaciones apuntan a un diagnóstico común: las agendas digitales responden a períodos de gobiernos cortos y no a una visión estratégica alineada con objetivos nacionales. Esto se vincula directamente con otra pregunta: tecnología para qué. ¿Para qué quiere un país tener o crear tecnología?

La respuesta general es para el desarrollo. Según Camacho y Pimienta, las tecnologías deben estar al servicio de un proyecto, de lo contrario, la tecnología por sí misma no asegura ningún avance. Los entrevistados coinciden en que eso es lo que ha faltado. Los gobiernos chilenos han permitido el ingreso y distribución de tecnología sin haber diseñado un proyecto asociado ambicioso que cambie el *status quo* económico y político.

Algunas frases relacionadas con eso. “En una agenda deberían conversar con otras metas o visiones que hay en otras políticas públicas de gobierno”, dice Peña. “Necesitamos un diagnóstico y una proyección de dónde queremos estar. Saber que tengo un norte y que todos los actores, con más o menos intereses y con más o menos voluntad, van apuntando hacia allá”, propone Álvarez. “Decir: cuál es la visión país que queremos tener y cómo las tecnologías aportan a esa visión país”, plantea Barros. “Tenemos una tecnología que hemos visto en el mundo que tiene grandes efectos, pensemos como Estado qué podemos hacer con ella”, añade Piquer.

Otra debilidad mencionada es la ignorancia de los tomadores de decisiones. “Los temas TIC no son tema”, escribió Alejandro Barros en una columna en el año 2007. Esta opinión fue citada por otros entrevistados para ejemplificar cómo en Chile, quienes debieran visualizar la importancia de las tecnologías, desconocen su potencial. Otra forma de plantearlo fue que “falta visión política”, lo que incluso achacan a la edad de los políticos, que no están familiarizados con la tecnología y por lo tanto no comprenden su trascendencia.

En este punto citamos nuevamente las recomendaciones de la Asociación por el Progreso de las Comunicaciones (APC), que piensan a las tecnologías como medios para fines. Las TIC pueden contribuir a cerrar brechas abiertas en América Latina, que tienen que ver con género, distribución e la riqueza y pueblos originarios. En ese sentido, las agendas digitales chilenas se centran en un diagnóstico en el que la falta de tecnología es un problema que se resuelve con el aumento de tecnología. “La tecnología como fin”, como diría Pimienta.

Hay un apartado en la agenda digital de Lagos que caracteriza toda la lógica que hay detrás de las agendas digitales.

No cabe duda de que ahora en adelante el país confronta la fase difícil de expansión de la

conectividad. De continuar las actuales tendencias económicas, la penetración de Internet mantendrá su ritmo de expansión hacia 2006. Sin embargo, *considerando que la distribución de ingreso difícilmente se modificará en el corto plazo*, el 70% de ese crecimiento se dará en el quintil de hogares de mayores ingresos, que así alcanzará estándares de países desarrollados. Empero, en los cinco deciles de menores ingresos, la conectividad en los hogares todavía no superará el 10%.

El contexto es favorable. En los próximos años, tres fuerzas facilitarán la expansión de Internet. Primero, *el crecimiento económico* que será mayor al del trienio 2000-2003 y que facilitará el aumento de la demanda. Segundo, la *sostenida baja de precios* en equipos y costos de acceso. Tercero, la expansión del acceso comunitario a banda ancha vía escuelas, Infocentros y cibercafés. Esto será particularmente importante para *el 50% más pobre de las familias chilenas, que todavía no disponen de ingresos para tener un computador en la casa*, ni menos una conexión a Internet.

¿Qué nos dicen estos párrafos? Primero, que Chile es un país desigual económicamente, tanto que los deciles más ricos pueden acceder a un estilo de vida similar al de países desarrollados. Brecha que “difícilmente se modificará en el corto plazo”. Sin embargo, no es eso lo que se presenta como problema, sino la diferencia que esa inequidad adquisitiva produce en el acceso a la tecnología.

Así, en vez de poner a las TIC al servicio de un problema tangible y esencial, como es la irregular distribución de la riqueza en Chile, lo que se hace es poner como meta la expansión de las TIC, tarea delegada al mercado y su abaratamiento de costos. Hay que destacar que dentro de los objetivos de la agenda de Lagos, se propone usar la tecnología “para aumentar la equidad”. Sin embargo, en las medidas, se realiza todo lo contrario. En resumen, la tecnología por la tecnología, con un fuerte énfasis economicista, no la tecnología supeditada a la superación de brechas.

La tercera urgencia detectada por los entrevistados es la falta de institucionalidad. No existe una autoridad, tipo ministerio o subsecretaría, que se haga cargo de la agenda digital de manera estable. En los últimos años, las agendas han cambiado de orgánica junto con los cambios de gobierno. Ha pasado de la Subtel al Ministerio de Economía de manera intermitente y el perfil del equipo a cargo tampoco ha sido fijo. De manera que la agenda refleja y está al servicio del *ethos* de un mandato particular y no a un proyecto país. Este punto vuelve a vincularse con una personalidad fuerte. Los entrevistados señalan que falta empoderar a alguna autoridad o institución para que concrete con éxito una agenda digital *de verdad*.

Al mismo tiempo, muchos resienten dos problemas que están vinculados: el medio interesado en los temas digitales es muy pequeño, por lo que siempre son los mismos actores los invitados a participar en la generación de la agenda, lo que, entre otras causas, excluye a la ciudadanía de la elaboración de la política pública. Stäger, de País Digital, dice: “No estoy seguro de que se haya hecho un llamado a la gente o de que hayan estado enterados en su momento, salvo la industria, de poder participar de la agenda”. Mardones, presidente de GECHS: “Nunca hemos participado en la elaboración de la agenda, las agendas bajan del Olimpo”. Abbagliati, ex director de El Quinto Poder: “en las agendas del Estado siempre ha faltado incorporar de manera más permanente a la sociedad civil”.

En las entrevistas emergió un caso particular. Patricia Peña y Alejandro Barros comentaron un desencuentro vivido entre la sociedad civil y las autoridades, durante el primer gobierno de Michelle Bachelet. En ese momento, a través de un *blog*, se invitó abiertamente a enviar aportes y sugerencias para la agenda digital del período. A partir de esas propuestas se abrieron mesas de trabajo sobre distintos temas, en los que parte de sociedad civil debatió sobre género y *software* libre, entre otros contenidos. Luego de tres meses, estas mesas fueron suprimidas.

Patricia Peña moderaba la mesa de género. “La explicación que nos llegó es que la presidenta quería lanzar la agenda en marzo y no había tiempo para que las mesas siguieran con el mismo ritmo. Dedicamos tres meses, nos fuimos muy frustrados. [En la agenda publicada] había un párrafo sobre género. El párrafo once”, recuerda la académica. El párrafo al que se refiere Peña es la meta número once de la agenda de Bachelet, que se propone “mejorar la inclusión de la mujer al mundo laboral utilizando TIC como oportunidad para mejorar su desarrollo y plena integración”. No obstante, más allá del enunciado, no hay al interior del documento acciones, articulaciones con organismos como el Sernam o lineamientos específicos para poner en marcha ese objetivo.

Alejandro Barros, Secretario Ejecutivo de esta agenda, explica cómo vivió el quiebre de las mesas desde la vereda de la autoridad. “Hubo como una actitud beligerante de ambos lados. Algunos organismos de la sociedad civil eran súper inmaduros. Si no veían [en el documento oficial] todo lo que ellos habían dicho era [por]que no los habíamos pescado. Había poca madurez para decir en qué nos ponemos de acuerdo y en qué no. Las autoridades tampoco sabían dialogar adecuadamente”.

Este caso puntual muestra una opinión general entre los entrevistados: hay una forma de hacer política



en Chile en la que la participación ciudadana no está considerada. Parte de las recomendaciones de APC y de autores como Betancourt, Pimienta y Camacho, e incluso de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, apuntan a que la creación de políticas públicas digitales sea en triestamentalidad: sector público, sector privado y ciudadanía. Y advierten que estos espacios deben ser *reales* y no meros simulacros de participación.

Para el caso chileno, las propias agendas declaran trabajar en lineamientos y acciones en alianzas público-privadas. Patricia Peña añade: “todos han tenido la idea de transversalidad, preguntándole al sector público, a la industria y de vez en cuando a la academia y a la sociedad civil. En [las] alianzas público-privadas, con el nombre público hacen pasar que salvaguardan el interés público”. Alejandro Barros, por su parte, hace hincapié que siendo Secretario Ejecutivo tenía una idea de qué se necesitaba para realizar una estrategia digital, sin embargo, era presionado por autoridades más altas para tener un producto en poco tiempo. “La autoridad quiere cortar la cinta ahora ya”, por ese motivo, en algunas cosas, se llevaron “la pelota para la casa”, cerrando espacio a la participación ciudadana, porque en pocos meses “había que salir con algo”.

El caso señalado muestra que hay más de un factor que conspira para que la política pública llegue a puerto de forma desordenada y apresurada. No existe una cultura de gestión de política pública participativa, en conjunto con la ciudadanía, y en los casos en que esta ventana se abre, la urgencia de cada gobierno por aprobar proyectos durante su mandato impide la elaboración reposada y profunda de estas iniciativas.

Por último, otras debilidades deslizadas tienen que ver con el excesivo carácter economicista de las agendas digitales y la falta de evaluación de los indicadores y tareas propuestas en cada una. Stägel afirma: “No ha existido una medición continua respecto de las metas que se proponen. La agenda pasada estableció muchas métricas que no se sabe por qué se plantearon y qué se quería medir. Es probable que en la nueva agenda salgan nuevas métricas y vamos a perder lo que se hizo en 2012”.

De esta manera, ninguna agenda hace un diagnóstico o evaluación del documento que la precedió. Cada equipo trabaja de manera aislada, pensando en las metas particulares de cada gobierno y remitiéndose a los tiempos de ese mandato. Esto, según la visión general de los entrevistados, se hace a puerta cerrada y sin consultarle a la ciudadanía ni a los “verdaderos expertos” en el tema tecnología y

desarrollo.

Otras críticas menores tienen que ver con lo poco vanguardistas que son las universidades y lo poco osada que ha sido la academia para llevar una agenda propia en los temas tecnológicos. La misma crítica se hace al Estado, hay una sensación de que, en su momento, el Estado hizo apuestas importantes, como la digitalización del Servicio de Impuestos Internos, pero que ese carácter audaz quedó rezagado por una industria que lidera el tema digital, pero también desde una vereda conservadora, ya que pone la tecnología al servicio de negocios que no cambian la matriz productiva del país. Por último, aparece el centralismo y lo ignoradas que son las regiones en esta materia.

En cuanto a las fortalezas, son menores. Se destaca en sí que las agendas hayan existido, ya que también permitieron que Chile apareciera en *rankings* internacionales -de la ONU o del Foro Económico Mundial, según Barros-, que evalúan que un país posea políticas públicas relacionadas con tecnología. Igualmente, se reconocen los esfuerzos de conectividad propuestos en las agendas. Por último, se valora que, gracias a estos documentos, de alguna forma, la “masa crítica” o los interesados en el tema tecnológicos fuera incrementando en los últimos años.

La última pregunta fue de proyección, basada en la metodología Delphi, y decía: ¿cómo prevén este tema a diez, veinte y treinta años y qué hito marcaría ese cambio? Adicionalmente, se les pidió un porcentaje de probabilidad de concreción, en una escala de uno a cien. Este ítem tuvo opiniones desarticuladas. Algunos hicieron proyecciones generales sin sujetarse a un período específico, otros afirmaron que era difícil dar un augurio certero por lo vertiginoso de los cambios asociados a la tecnología. Si en diez años pasan demasiadas cosas, en treinta es inimaginable.

A diez años, los expertos figuraron que las TIC estarían al servicio del desarrollo del país, en aspectos económicos y humanos. Esta proyección osciló entre el 30 y el 80%. También se anunció que Chile debería contar con conexión en todo el territorio, con un 70% de probabilidad, y una institucionalidad encargada del tema, con un 50%.

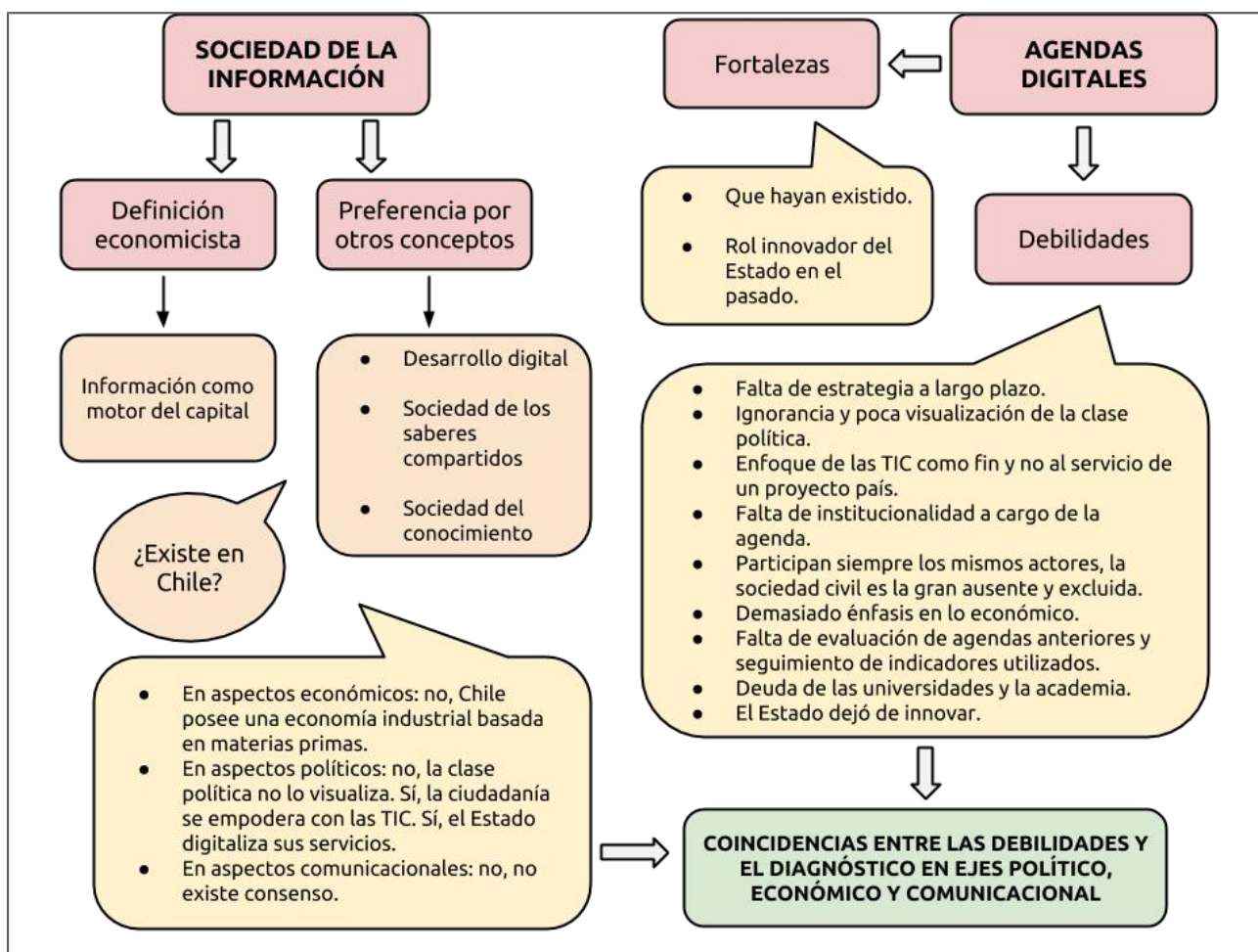
A veinte años, las proyecciones variaron. Para algunos, disminuye y para otros aumenta la probabilidad de que Chile convierta su economía a una informacional, con lo que se mantiene entre un 30 y 70% de concreción. Otras afirmaciones apostaron por la gestión de una “agenda seria”, con un 70%. A treinta

años, la mayoría lo consideró un período difícil de visualizar y por lo tanto incierto.

Según metodología, las proyecciones que “se encuentran fuera de un intervalo determinado (%50), se rechazan” (Vilches, 2011). En este caso, las que están dentro del rango son las que prevén, a diez o veinte años, un Chile con economía basada en el conocimiento, con dotación completa de conectividad y con la gestión de la agenda digital de manera seria, gracias a una institucionalidad que lidera la tarea.

A partir de todo lo anterior, es posible elaborar un nuevo mapa conceptual o árbol temático, que resume las *keywords* o palabras clave que caracterizan los tópicos destacados por los entrevistados, así como sus conclusiones más destacadas.

### Esquema “Relaciones entre Sociedad de la Información y agendas digitales”



Esquema 6, elaboración propia.

Como muestra el esquema, es interesante constatar que en las entrevistas aparecen coincidencias entre el análisis de las agendas digitales desde las variables económica, política y comunicacional –poniendo como eje la Sociedad de la Información– y las opiniones enfocadas directamente a desmenuzar las agendas digitales como un producto en sí. Es decir, es posible dilucidar sus debilidades, a partir de diferentes rutas y preguntas, que según las variables de estudio propuestas en esta investigación, nos dirán: las agendas digitales apuntan al mantenimiento del orden político y económico, en una orientación económica liberal-capitalista, y la variable comunicacional es inexistente.

#### **f) Proyecciones finales**

Tal como comentaban los entrevistados, es difícil hacer proyecciones cuando se trata de tecnología y sociedad. Los cambios suceden vertiginosamente. Aun así, queda la sensación de que si no hay mejoras en materia de gestión de políticas públicas, no habrá saltos cualitativos en esta área. Cuatro demandas son urgentes: una institucionalidad de peso que se haga cargo del tema; la creación de una estrategia digital que se proyecte, al menos, a dos décadas hacia el futuro, respondiendo a la pregunta *tecnología para qué*; el establecimiento de objetivos que se alineen con las metas del país y la participación triestamental real en la gestión de estas políticas públicas.

En base a lo investigado, sin esos pasos, no será posible una Sociedad de la Información, del Conocimiento o de los Saberes Compartidos en Chile. Asimismo, ese cariz o título debe ser decidido conjuntamente por todos los actores interesados e involucrados.

Respecto de otros hallazgos de la investigación, es interesante comprobar que varias de las percepciones de los entrevistados coinciden con los resultados de la grilla de análisis de las agendas digitales. Por ejemplo, la constatación de que nunca ha habido una efectiva agenda digital, sino meras sumas de iniciativas, o que Chile no tiene una economía basada en el desarrollo de las TIC y la información, sino que utiliza estas herramientas para profundizar su negocio con el cobre.

Otro aspecto interesante es que los entrevistados concuerdan en su diagnóstico hacia atrás, pero no tanto hacia el futuro. Hay claridad respecto de los errores cometidos en los últimos veinte años, pero una absoluta nebulosa a la hora de imaginar los veinte años venideros. Por último, las críticas son

cruzadas. La sociedad civil reprocha la gestión del gobierno y quienes han sido autoridad reprobaban la falta de visión de la industria, a la vez que el sector privado critica al mundo académico, mientras estos juzgan el rol del sector público. Esto refleja que cada sector mantiene una agenda diferente y precisa las TIC para objetivos dispares, lo que enuncia la necesidad de trabajos conjuntos entre los *stakeholders* para construir metas compartidas.

De acuerdo a los autores consultados, las TIC influyen en el contexto social siempre y cuando exista un proceso de incorporación de las tecnologías y disposición de éstas hacia un problema social específico. En el recorrido chileno hacia el desarrollo digital, hay antecedentes exitosos en los que esta fórmula funcionó, como es el caso del Servicio de Impuestos Internos o el explosivo uso ciudadano del *social media* y otros dispositivos electrónicos en marcos de activismo político. Estos dos casos ejemplifican la dialéctica política en relación a la tecnología. El Estado usa tecnología para engrosar su dominio y orden (sujeción), en tanto la ciudadanía se sirve de las TIC para instalar sus demandas (sujetivación).

Aquí se abre una nueva temática a investigar. Los contenidos de las agendas digitales son bastante conservadores, puesto que están al servicio del orden económico y político. En ninguna de sus páginas se habla de sujetivación o activismo político, y sin embargo ocurrió. Los entrevistados coinciden en que la gran triunfadora y beneficiada con la llegada de las TIC e Internet a Chile ha sido la ciudadanía. En ese sentido, una arista de investigación interesante tiene que ver con esa agenda no escrita, con los usos y apropiaciones no previstos de la tecnología por parte de la sociedad civil y con los impactos concretos que ese ciberactivismo tiene en el orden.

Es relevante subrayar que, cuando los entrevistados hablan de empoderamiento ciudadano, éste se vincula directamente a la capacidad de la ciudadanía para instalar discursos propios. El uso de las TIC se hermana a la expresión, la comunicación y el posicionamiento de ideas y mensajes. Por ahí un entrevistado comentó que el *social media* se engranaba en la pauta medial tradicional. Esto muestra que se entiende que el poder o las relaciones de poder son, en el fondo, campo de lucha y tensión entre la palabra inscrita versus la palabra prescrita. Es la disputa por la inscripción de discursos, como señala Arancibia. O dialéctica del poder y contrapoder, en términos de Castells. Sujeción y sujetivación, para Rancière.

Otra lectura interesante es que la emisión de las agendas digitales coincide con el período de transición

a la democracia chilena. La Sociedad de la Información y la Sociedad de los Saberes Compartidos, como paradigmas políticos, plantean modos de organización que se vinculan a diferentes modelos de democracia y participación. Es más, muchos países que hoy lideran en tecnología tomaron decisiones sobre este tema luego de períodos de guerra y crisis. Es decir, las agendas digitales más allá de ser meras “suma de medidas sobre TIC”, bien pudieron representar una carta de navegación compleja, que reuniera distintas áreas sensibles entorno a la tecnología y su potencial de desarrollo humano.

Aunque parezca tibia la propuesta política de las agendas, al ser apéndices híbridos que no lideran procesos de cambios mayores, en su interior es posible reconocer arquetipos políticos implícitos. De hecho, en su contenido se entrecruzan y añaden corrientes teóricas en desorden, asumiéndolas sin cuestionamientos. Un ejemplo es lo vislumbrado gracias a Macpherson. La idea de Sociedad de la información, al enlazar el capitalismo económico con el liberalismo político en la idea de democracia, plantea de manera sutil e imperceptible la aceptación de la estratificación del trabajo y la sociedad dividida en clases, lo que conlleva un acceso desigual a la propiedad. Y, ya lo dice la filosofía política, igualdad y libertad son campos contradictorios. Sólo habrá libertad económica allí donde haya desigualdad política. Es decir, cuando Chile persigue la idea de Sociedad de la Información, arrastra otras representaciones políticas que manan subrepticamente y que, de algún modo, reflejan un modo de administrar “la cosa pública”.

Otro punto a subrayar se vincula con el énfasis economicista. Es curioso que las agendas se refieran principalmente al desarrollo económico y sin embargo no haya existido un salto radical en el modo de producción chileno. ¿Por qué todos los *stakeholders* consultados anhelan un país con una economía basada en el conocimiento, pero las agendas transversalmente colocan la tecnología al servicio del *status quo* cuprífero?

Esto nos conduce directamente a los tomadores de decisiones. Pareciera que son los políticos o burócratas del Estado, junto a los grandes empresarios, quienes ostentan la capacidad de virar el rumbo político y económico del país. Sin embargo, en las agendas y en las entrevistas flota la idea de que ninguno de estos dos actores tiene intención de cambiar su quehacer. Si los *policy makers* no apuestan por la tecnología, difícilmente ésta ocupara un lugar relevante en el país. Aunque aquí, nuevamente, late la agenda no escrita de la ciudadanía, que es el sector que en la actualidad lideraría el uso y apropiación de tecnología. ¿Qué voluntad es la que finalmente prevalece?

A modo de proyección final respecto de las agendas mismas, y como se comentó en un apartado previo, a través de transparencia se solicitó información oficial al Ministerio de Economía, sobre el nuevo proyecto de agenda digital. Como respuesta, se recibió un documento que resume los principales ejes de gestión del nuevo proyecto de política pública. Al revisarlo, se pudo constatar que éste no plantea grandes cambios en el recorrido que las agendas digitales han llevado hasta ahora.

Primero, su horizonte de sentido es el “desarrollo digital”, y establece como primera meta reducir la brecha digital. Si hasta ahora todos los comités han comprendido este término como conectividad, entonces hay que señalar que la meta de la primera agenda digital, de Frei, fracasó. Ésta proponía conectar a todo Chile para el Bicentenario. A cuatro años de la fecha puesta como meta, una nueva agenda digital sigue prometiendo reducir la brecha de conectividad. Luego, las áreas enfatizadas siguen los mismos pasos de los documentos previos, señalando como ejes de acción el desarrollo económico, el gobierno digital, la conectividad y la capacitación. Hacia el final, afirma que se abrirán mesas de trabajo para discutir y elaborar el documento con la participación de la sociedad civil. En resumen, la agenda digital del segundo gobierno de Michelle Bachelet no ofrecería nada que no se haya intentado antes.

Por último, remitiéndonos al espacio teórico, es evidente la deuda mutua del campo de la comunicación, la tecnología y las políticas públicas. La academia, desde el campo de las ciencias sociales y las ciencias de la comunicación, simplemente no existe, no tiene lugar en esta discusión. Son los profesionales del área ingenieril e informática quienes lideran la tarea. Tímidamente aparecen algunos académicos del mundo jurídico. Así, hace sentido la premisa que señala que en Chile los estudios de la comunicación son incipientes y rudimentarios, en especial cuando se refieren a tecnología (Castellón, 2006). Hay una deuda como campo teórico. Difícilmente el mundo de las comunicaciones podrá hacer aportes como un actor importante si no ha revisado el tema y ha hecho propuestas de mejora desde su área de experticia.

Los académicos de las comunicaciones tienen un universo fértil de análisis, que va más allá de la clásica idea de la comunicación para el desarrollo o de los efectos de los dispositivos mediales en la opinión pública. Las aristas que se abren refieren a la transgresión hegemónica que las nuevas tecnologías suponen. ¿Qué papel juegan en la agenda las conversaciones en el *social media*? ¿De qué

manera cambia la relación entre la ciudadanía y la clase política cuando ambos se encuentran como cuentas de *Twitter*? Es decir, ¿qué tan cerca estamos en Chile de la premisa de Castells de que Internet es la panacea foucaultiana, en la que las relaciones de poder efectivamente responden a otras lógicas? Muchas otras preguntas son posibles.

A modo de síntesis, repasar las agendas digitales es un ejercicio que permite examinar variadas dimensiones. El acercamiento al mundo de las políticas públicas es una revista a los modos de hacer política, en los que democracia, economía, poder, orden, discursos y ciudadanía se entrelazan. Revisar estos cuatro textos nos ha llevado por un recorrido que va más allá de la Sociedad de la Información a la chilena, sino que habla, finalmente, de un *ethos* político complejo, de una forma de administrar el poder.



## Bibliografía

- Agamben, G. “¿Qué es un campo?”. *Artefacto. Pensamientos sobre la técnica*. Buenos Aires, n°2, marzo 1998.
- Almirón, N. y Jarque, J. (2008). *El mito digital: Discursos hegemónicos sobre Internet y periodismo*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Ambrosi, A.; Peugeot, V. y Pimienta, D., ed. (2005-2006). *Palabras en juego. Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. C & F Éditions.
- APC, Asociación para el Progreso de las Comunicaciones. (2005). *Políticas TIC: Manual para principiantes*. Uruguay: Monocromo.
- Arancibia, J. (2006). *Comunicación Política. Fragmentos para una genealogía de la mediatización en Chile*. Chile: Editorial ARCIS.
- Arendt, H. (2010). *Los orígenes del totalitarismo (1a ed.)*. Buenos Aires: Aguilar.
- Arriagada, A. y Navia, P., ed. (2013). *Intermedios: Medios de comunicación y democracia en Chile*. Santiago: Ediciones UDP.
- Balibar, E. (2000). “Sujeción y subjetivación”. En Ardití, B. (ed.), *El reverso de la diferencia. Identidad y política*. Caracas, Nueva Sociedad.
- Barros, A. (2012). *Polis Digital*. Chile: Centro de Sistemas Públicos, Universidad de Chile.
- Betancourt, V. (2007). “Sociedad civil y sociedad de la información”. En *Democratizar las comunicaciones*. Santiago: Universidad de Chile, Instituto de la Comunicación e Imagen.
- Betancourt, V. (2013). “Principales hitos y enfoques que han marcado el desarrollo de las TIC para el desarrollo en América Latina y el Caribe”. *Habilitando la apertura: el futuro de la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Uruguay: Fundación Comunica. pp. 179-188.
- Brossat, A. (2008). *La democracia inmunitaria*. Chile: Editorial Palinodia.
- Burchm, S. (2005). “Sociedad de la Información / Sociedad del Conocimiento”. *Palabras en juego. Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. pp 23-31.
- Bustos, P. y Pezoa P. (1995). *Espacios audiovisuales y transición democrática*. Tesis de Licenciatura en Comunicación Social. Dir: C. Avendaño. Universidad Diego Portales.
- Camacho, K. (2001). *The Internet: A Tool for Social Change? Elements of a Necessary Discussion*. Costa Rica: Fundación Acceso.
- Camacho, K. (2005). “Brecha digital”. *Palabras en juego. Enfoques Multiculturales sobre las*

*Sociedades de la Información*. pp 61-69.

Castellón, L. (2006). “Estado de la investigación en Chile y la formación de los comunicadores en el ámbito de la investigación en comunicación”. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia: Exposición en la I Jornada Internacional de estudiantes investigadores en comunicación.

Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Volumen I. *La Sociedad Red*. España: Alianza Editorial.

Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.

CEPAL. (2005, diciembre). “Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe”. *Revista de Estudios Sociales*. pp 137-140.

CMSI, Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2005a, diciembre). “Construir sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas”. *Revista de Estudios Sociales*. pp 141-143.

Creative Commons. (2011). *The Power of Open*. Creative Commons Corporation.

Crovi, D. (2002). “Sociedad de la información y el conocimiento. Entre el optimismo y la desesperanza”. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. N° 185. pp 13-33.

Curran, J. (2012). *Misunderstanding the Internet*. USA: Routledge.

Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder*. España: Las Ediciones de La Piqueta.

Fundación Cibervoluntarios. (2013). *Ciberoptimismo: conectados a una actitud*. España: Editorial Publixed.

Girard, B. y Perini, F., ed. (2013). *Habilitando la apertura: el futuro de la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. International Development Research Centre.

Gumucio-Dagrón, A. (2001). *Haciendo Olas. Historias de participación comunicativa para el cambio social*. New York: The Rockefeller Foundation.

Gumucio-Dagrón, A. (2004). “El Cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social”. *Revista Investigación y Desarrollo*. N° 001. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.

Lefort, C. (1990). *La invención democrática*. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.

Macpherson, C. B. (1977). *La democracia liberal y su época*. Madrid: Alianza Editorial.

Mansell, R. (2013). “Imaginar internet: abierta, cerrada o algo intermedio”. *Habilitando la apertura: el futuro de la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Uruguay: Fundación Comunica. pp. 9-20.

Mattelart, A. (2001). *Historia de la sociedad de la información*. París: Éditions La Découverte.

- Millaleo, S. y Cárcamo, Pablo. (2013) Medios Sociales y Acción Colectiva en Chile. Santiago: Tipográfica Edición.
- Mouffe, C. (1999). El retorno de lo político. España: Paidós.
- Peña, Patricia. (2002). *Usos y apropiaciones por parte de la comunidad de organizaciones emisoras miembros del sitio web Diario de la Sociedad Civil: www.sociedadcivil.cl*. Tesis de Magíster en Comunicación Social. Dir: Victoria Uranga. Universidad Diego Portales.
- Peña, Paz. (2013). ¿Cómo funciona Internet? Nodos críticos desde una perspectiva de los derechos. Chile: Estudio Navaja.
- Pimienta, D. (2007). Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática. Funredes.
- Platón. (2012). La República. España: Ediciones Brontes.
- Rancière, J. (2006) Política, policía, democracia. Chile: LOM Ediciones.
- Sáez, C. (2008). *Tercer sector de la comunicación, teoría y praxis de la televisión alternativa. Una mirada a los casos de España, Estados Unidos y Venezuela*. Tesis de Doctorado en Periodismo y Ciencias de la Comunicación. Dir: Costa, P. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Salvat, G. y Serrano, V. (2011). La revolución digital y la Sociedad de la Información. España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Saramago, J.; Oé, K.; Mattelart, A. y otros. (2002). El Mito Internet. Chile: Editorial Aún Creemos en los sueños.
- Subtel, (2012). “Informe Sectorial: Telecomunicaciones en Chile”. Chile.
- Swartz, A. (2008, julio). “Guerrilla Open Access Manifesto”. Internet Archive. Obtenido el 30 de septiembre de 2014 en [https://archive.org/stream/GuerrillaOpenAccessManifesto/Goamjuly2008\\_djvu.txt](https://archive.org/stream/GuerrillaOpenAccessManifesto/Goamjuly2008_djvu.txt)
- Touraine, A. (2001). ¿Qué es la democracia? México: Fondo de Cultura Económica.
- UIT. (2005). “Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Documentos Finales”. Ginebra.
- Van Dijk, J. (2012). The Network Society. Londres: Sage Publications.
- Vilches, L. (2011). La investigación en comunicación. España: Gedisa.

## **Agendas Digitales**

Comisión Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. (1999). “Chile: Hacia la Sociedad de la Información”. Documento disponible en:

[http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/chile\\_hacia\\_sociedad\\_informacion.pdf](http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/chile_hacia_sociedad_informacion.pdf)

Grupo de Acción Digital. (2004). “Agenda Digital. Te acerca al futuro”. Documento disponible en:

[http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/agendadigital\\_2004.pdf](http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/agendadigital_2004.pdf)

Comité de Ministros, Desarrollo Digital. (2007). “Estrategia Digital: 2007 – 2012”. Documento disponible en: [http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia\\_digital\\_2007\\_2012.pdf](http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_digital_2007_2012.pdf)

Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital. (2013). “Agenda Digital Imagina Chile”. Documento disponible en:

[http://www.emprendoraereo.cl/respa\\_web/images/Material%20para%20NOTICIAS/Agenda%20Digital.%20Imagina%20Chile%202013%20-%202020..pdf](http://www.emprendoraereo.cl/respa_web/images/Material%20para%20NOTICIAS/Agenda%20Digital.%20Imagina%20Chile%202013%20-%202020..pdf)

## Glosario

En este apartado, se entrega una breve definición de algunos conceptos utilizados en esta investigación, con el objeto de orientar respecto de estos términos.

**APC:** Asociación para el Progreso de las Comunicaciones. Es una red internacional de organizaciones cívicas que empoderan y asisten a grupos y particulares que trabajan por la paz, los derechos humanos, el desarrollo y la protección del medio ambiente, a través del uso estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), incluida Internet.

**Broadcasting:** término inglés compuesto de las palabras *broad* (amplio) y *casting* (esparcir o difundir), que refiere a una forma de transmisión de señales de telecomunicación, en el espectro radioeléctrico o vía “terrestre”, que ocurre de manera amplia y unidireccional. Es la manera en que original y tradicionalmente emiten los medios de comunicación de masas (televisión y radio).

**CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Es una de las cinco comisiones regionales de las Naciones Unidas, con sede en Santiago de Chile, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo económico de América Latina, coordinar las acciones encaminadas a su promoción y reforzar las relaciones económicas de los países entre sí y con las demás naciones del mundo.

**CMSI:** Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Es una conferencia de las Naciones Unidas liderada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que condujo a la creación desde el 2005 del Foro para la Gobernanza de Internet. Parte del interés de esta cumbre es que múltiples actores (gobiernos, sociedad civil, organismos internacionales, empresas) hacen declaraciones sobre puntos polémicos de internet, como “piratería” online o libertad de expresión (Peña, 2013).

**E-commerce:** contracción en inglés de “electronic commerce”, que en español significa “comercio electrónico”. Es la venta y compra de productos y servicios en plataformas electrónicas o digitales, a través del uso de TIC e internet.

**OCDE:** Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. Es una agrupación de 34 países, cuya misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del orbe. Chile es uno de los países miembros.

**Social media:** término inglés que significa “medios sociales” y que refiere a plataformas de comunicación en línea, cuyo contenido es creado y consumido por los propios usuarios. Las plataformas más populares, por cantidad de usuarios adheridos, son las de las empresas Facebook, Twitter o Wordpress. El apogeo de estos medios coincide con la explosión de la web 2.0: momento en que los contenidos y plataformas de internet permiten la comunicación bidireccional, rompiendo con la lógica tradicional del *broadcasting*. En Chile, son comúnmente llamados “redes sociales”.

**SUBTEL:** Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. Es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile. Tiene como principales funciones proponer las políticas nacionales en materias de telecomunicaciones, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas públicas y privadas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes (Peña, 2013).

**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación. Conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Por ejemplo, dispositivos móviles como celulares o *laptops*.

**UIT:** Unión Internacional de Telecomunicaciones. Es el principal Organismo de las Naciones Unidas (ONU) para la sociedad de la información y temas relativos a la tecnología de las comunicaciones. Así, desarrolla reglas entre los operadores nacionales, la asignación de espectro radioeléctrico y la administración de las posiciones satelitales. También, establece estándares técnicos y detallados y ofrece asistencia a los países en desarrollo (Peña, 2013).

## Índice de esquemas y tablas

|  |  |
|--|--|
| <u>Esquema “Optimismo y pesimismo digital”</u> .....                                   | 20   |
| <u>Esquema “Plano cartesiano de dicotomías digitales”</u> .....                        | 21   |
| <u>Esquema “Relación entre tecnología y contexto social”</u> .....                     | 34   |
| <u>Esquema “Generación de nuevo conocimiento y cambio social”</u> .....                | 35   |
| <u>Matriz “Análisis de agendas digitales”</u> .....                                    | <a href="#">Error: No se encuentra la fuente de referencia</a> |
| <u>Matriz “Análisis de agendas digitales, con bibliografía aplicada”</u>               | <a href="#">Error: No se encuentra la fuente de referencia</a> |
| <u>Matriz “Análisis de entrevistas a expertos”</u> .....                               | <a href="#">Error: No se encuentra la fuente de referencia</a> |
| <u>Grilla “Análisis agenda digital de Eduardo Frei”</u> .....                          | 61   |
| <u>Grilla “Análisis agenda digital de Ricardo Lagos”</u> .....                         | 64   |
| <u>Grilla “Análisis agenda digital de Michelle Bachelet”</u> .....                     | 66   |
| <u>Grilla “Análisis agenda digital de Sebastián Piñera”</u> .....                      | 68   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a José Miguel Piquer”</u> .....                         | 71   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a Enzo Abbagliati”</u> .....                            | 73   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a Daniel Álvarez”</u> .....                             | 75   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a Alejandro Barros”</u> .....                           | 77   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a Francisco Mardones”</u> .....                         | 78   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a Patricia Peña”</u> .....                              | 79   |
| <u>Grilla “Análisis entrevista a Matías Stäger”</u> .....                              | 80   |
| <u>Esquema “Fortalezas y debilidades de las agendas digitales”</u> .....               | <a href="#">Error: No se encuentra la fuente de referencia</a> |
| <u>Esquema “Relaciones entre Sociedad de la Información y agendas digitales”</u> ..... | 107  |

## Anexos

### Entrevista #1, Academia (Informática)

Nombre: José Miguel Piquer.

Perfil: Académico del Departamento Ciencias de la Computación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, se ha dedicado a la investigación de Redes y Sistemas

Distribuidos. Considerado uno de los padres de Internet en Chile, en 1986 participó en el envío del primer correo electrónico en el país y fue parte del equipo fundador de NIC Chile. En esta tesis, representa a la Academia.

Fecha: 11 de junio de 2014

#### ¿Cómo empiezas a involucrarte en estos temas?

A ver, yo era estudiante de la facultad de ingeniería, y me dediqué a estudiar computación en una época en que ni existía la carrera. Soy magíster en computación pero estudié ingeniería civil, en una época donde la computación era una cosa muy rara. A mí siempre me atrajo la programación y de repente como en el año 84, 85 cachamos que el computador que teníamos que era el más choro de la época, compartido entre todos, ya tenía estas capacidades de mandar *mail* pero no lo hacíamos porque nadie cachaba cómo era y en esa época volvieron del doctorado un par de profes viejos -jóvenes, viejos para mí- y que venían alucinados con internet, se usaba *mail*, la gente se comunicaba vía *mail*. Uno de ellos era Patricio Poblete y él me convenció de trabajar en esto y si podíamos mandar *mail* y en la Usach tenían un computador parecido y a mí me fascinó siempre, curiosamente, no tanto esa cosa social de que las personas pudieran interactuar sino que los computadores pudieran interactuar entre ellos, ese concepto a mí me encantó siempre. Que un programa conversara con otro programa que estaba en otro computador lo encontraba fabuloso y que después se formara una red interconectada, me fascinó esa idea. Yo fui el que configuró esa cuestión del *mail*. Compramos los equipos necesarios. Yo no envié el *mail*, fue Mauricio Poblete, él lo escribió y lo envió, yo estuve ahí al lado, moviendo los cables para que funcionara. Mi tesis de doctorado después fue sobre sistemas distribuidos, siempre me gustó esa línea.

Y también una línea político social que siempre me motivó como el impacto que esto podría tener en la sociedad, sin pensar que esto nos iba a cambiar la vida, el hecho que yo como investigador pudiéramos intercambiar cosas entre nosotros, esa dimensión como país, por qué era importante que en Chile estas cosas sucedieran, pensando en la academia. Encuentro fantástico que un gáster tenga dirección de *mail*, a mí no se me hubiera ocurrido jamás. Para nosotros era como usar un microscopio atómico, era una cuestión que iba a ser para unos pocos profes. Una cuestión cara, difícil. Nunca pensé que esto iba a penetrar la sociedad completa. Ahora, me fascinó cuando eso ocurrió. Igual es rápido, estas historias son como de 30 años, pero una tecnología que en 30 años pase de un laboratorio a ser algo que todo el mundo esté usando, no son muchas en el mundo, el teléfono se demoró como cien años en ser realmente masivo, en general las tecnologías se demoran mucho. Esto fue increíble y notable y sigue siendo.

Nunca me gustó la investigación pura, que encuentra el problema difícil interesante, como desafío intelectual, yo no fui así, no me gusta jugar ajedrez no tengo el perfil clásico del científico que le gusta resolver problema. A mí, en cambio, me encantaba resolver problemas reales, encontrar problemas choros de la sociedad o industriales, de la vida cotidiana, donde inventaba una solución, un programa,



una herramienta, que resuelva eso. Eso lo encontraba fascinante. Estos temas de red nacional, de computadores, *OK*, cómo tengo que hacerlo, a qué velocidades, todo eso hubo que inventarlo, definir modelos de interconexión. Encontrar un problema, nadie lo ha resuelto, tú encontras la solución. Eso me encanta. Siempre necesitaba entender para qué serviría.

Hay muchas cosas en la ciencia que encuentran la solución y después el problema, el rayo láser fue así. Descubrieron el rayo láser y después empezaron a pensar en qué podía servir como solución. Esa curiosidad pura, no soy bueno para ella. Me gusta visualizar para qué sirve. Estudié en Chile, siempre me gustó el ambiente, me fui quedando y siempre he hecho clases. Y el desarrollo tecnológico, eso de hacer cosas de avanzada, mostrarle al país y mostrarle al mundo que es importante. En esa época no había nada, no había plata, financiamiento, no había nada.

Cuando yo decidí quedarme pensé que yo iba a ver morir. Yo no pensé que iba a ver lo que es hoy día y es impresionante.

Lo de NIC Chile tiene que ver con hacer proyectos país que tienen que ver con tu área tecnológica, usar tu libertad académica para hacer proyecto que no son nada, que no tienen fondo, que no van a publicar papers, pero que son importantes. NIC y el primer *mail* fue un poco eso. No era investigación, era totalmente experimental. Eso fue siempre mi motivación, cuando inscribimos el punto *ce* *ele*, cuando empezamos a darle dominios a la gente, pensábamos que era muy importante para Chile lo que estábamos haciendo. Y mucho tiempo lo hicimos gratis, no cobrábamos por los dominios, de verdad nunca pensamos en negocio, era como una colonización, porque cachábamos que el país estaba muy atrasado... y pensábamos en las universidades.

### **¿Qué es para ti la Sociedad de la Información?**

Mira, una definición bien genérica, de muchos años, la idea es tratar de pasar de una sociedad industrial donde los bienes físicos, el trabajo manual, donde todo el valor y toda la plata está en las cosas físicas que tú tocas y sirven para algo concreto, a un mundo donde los bits, la información y el contenido digital, bien etéreas, el conocimiento incluso, son lo que vale. Ahora, obvio que no podés dejar de lado lo otro, porque necesitas las cosas físicas para vivir, hay que seguir comiendo, ese mundo tiene que seguir andando, y la verdad es que la Sociedad de la Información, la información, el conocimiento, valen tanto como el mundo físico. Es una idea como entre los bits y los átomos. Y en la información donde está el gran valor. El conocimiento y el contenido, los bits, son tan o más valioso que el mundo físico y eso requiere un nivel de desarrollo. Porque obvio que en una sociedad primitiva obvio que la comida y cosas físicas son tu necesidad básica entonces si estás en una etapa previa de desarrollo las cosas básicas son más importantes.

Chile es el clásico ejemplo de una sociedad que vive entre medio, porque no eres ni muy desarrollado ni muy subdesarrollado y por una parte la economía depende cien por ciento de los átomos, porque producimos básicamente materias primas -ni siquiera las elaboramos, no les aplicamos información o conocimiento para hacerlas mejores- y estamos tratando de sentirnos que es un país que no da ese paso para ser Sociedad de la Información los bits y el conocimiento tengan más valor, no vamos lograr salir del lugar donde estamos, porque las materias primas bien se acaban o cualquiera las puede producir o las no renovables que se te van a acabar.

### **¿Crees que hay un umbral que atravesar para estar en la Sociedad de la Información?**

Yo siento que sí, pero quizá no es así. En mi cabeza veo una especie de umbral, el momento en el que ya no tenés vuelta atrás, no hay ninguna duda, estar discutiendo estas cosas, hoy tú hablá con un

inversionista y le dices, oye, vas a invertir en una empresa nueva, innovadora que están sacando cabros chicos *software* o vai a una minera a sacar más cobre. No hay ninguna duda, obvio que saco cobre. Para eso vengo a Chile, eso es negocio en Chile. En algún minuto eso debería darse vuelta, obvio que voy a invertir en cabros innovadores en vez de sacar cobre como todos los viejos.

Encuentro increíble lo del 2011. Como profe siempre he estado metido con los cabros y debe haber sido como el 2010 y hablamos con los estudiantes sobre las reformas y les hice una presentación por qué creía que la educación no debía ser gratuita. Los cabros me decían que para qué hablaba de eso si no estaba en discusión. No queremos educación gratuita. Luego de un año la educación gratuita se transformó en algo que todo la sociedad chilena defiende. Entonces hay cambios, por una razón u otra, y yo espero que en esto también ocurriera. Con la innovación pasó un poquito. Ahora la palabra todo el mundo cree que es buena. Yo creo que la Sociedad de la Información va a pasar algo y la gente...

### **Hablemos de las agendas digitales.**

Encuentro que la de Frei fue la más interesante de todas porque fue lejos el primer esfuerzo y es interesante, además es muy antiguo del 99, yo no he hecho la pega, pero probablemente todo lo que ahí se decía ya lo cumplimos. Si hoy miras los objetivos de lograr probablemente todo ya se hizo, no porque haya estado en esa propuesta, sino porque las cosas ocurren solas, los países se desarrollan, también hay un montón de cosas que estaban allí que ocurrieron, las redes sociales, es como entretenido ese ejercicio como de mirar un poco lo que ha pasado. Mi sensación en general es que las agendas digitales chilenas han sido bien penca. Fome, ponen puras cosas o sea las cosas que se han logrado es porque se han hecho solas nunca han definido una estrategia que haya cambiado al país. Se puede decir que SII, Chilecompra fueron cosas más importantes en el gobierno, pero la verdad es que ocurrieron porque hubo un director de esa cuestión que decidió empujar eso por su propia cuenta, nunca estuvo en una agenda o en una estrategia país y lograron empujar su tema y hacerlo bien. Siempre hay un nombre detrás de esos proyectos y no una estrategia. Mi sensación es que esas agendas fueron mínimas, no muy ambiciosas, no muy estratégicas y además sin mucho seguimiento, muy poco poder para empujarlas políticamente.

### **Qué rol le reconoces a esas agendas en el “atravesar el umbral”.**

Es lento, siempre como atrasado, como yendo detrás del movimiento, nunca los he visto como líderes de un desarrollo. Y eso es súper importante porque el Estado, en mi opinión, es la locomotora de todas estas cosas. Por lo menos en Chile, lejos el Estado siempre a tirado el carro del desarrollo digital y la innovación. No conozco el caso en que una empresa privada que se pueda decir ésta creó tal servicio o sistema y cambió radicalmente Chile. *Facebook* y *Google* cambiaron el mundo y son privados, pero una empresa chilena que haya desarrollado algo por su propia cuenta, ninguna. Todos los ejemplos que tú puedes listar importantes, SII, gobierno electrónico, registro civil son todas cosas del Estado.

### **¿Cómo hubiera sido arrastrar la carreta por delante?**

Primero no sé si era posible, porque estas cosas tienen un tema de realidad política. Las TIC nunca han sido un tema político, nunca han sido tema. Si miras la campaña de Bachelet ahora no creo que lo mencione en ninguna parte. Lagos y Piñera probablemente son los únicos presidentes que creían en estas cosas de verdad, pero ninguno de los dos fue capaz de arrastrar esto a sus equipos de trabajo. Lagos en el año 2000 asume y da un gran discurso. Habló de Internet en el año 2000, nosotros lo recordamos como el primer presidente de la república que dice Internet. Lo dijo como cinco veces, la gente lo contaba, estábamos alucinados. Hizo instructivos presidenciales. Yo sé que él quiso empujar este tema, él creía mucho en esto, nadie lo pescó. En su propio equipo. No se ve ningún interés político, social, en estos temas. Lo que es un gran error. Curiosamente no se percibe. La gente usa mucho las

redes sociales, somos grandes usuarios y los políticos también pero no ven lo crucial que es esa relación entre política y TIC.

De la misma forma que tú lo usas diariamente, la tecnología te cambia radicalmente tu forma de hacer negocios, tu forma de relacionarte. Mi teoría siempre ha sido que estos movimientos de 2011 tienen gran correlación con las TIC. No sólo las usan, fue provocado por. Si tú no estás ahí, no lo tienes en tu estrategia, no viene incluido en tu forma de hacer democracia, no entiendes nada de lo que está pasando. Y no sólo le pasa a los políticos, le pasa a las empresas y a las universidades. Las TIC están revolucionando nuestro sistema completo y nosotros miramos así como oh qué interesante lo que está pasando pero no ponemos a las TIC en nuestras líneas estratégicas. Es muy extraño, es como que no entendemos. La gente siente que hay un cambio social y que éste usa las nuevas tecnologías, pero no ve que también hay un efecto al revés, que las TIC están permitiendo los cambios. No es sólo una herramienta.

### **¿Alguna fortaleza de las agendas?**

Creo que es una gran fortaleza que hayan existido. El sólo hecho de haber hecho una agenda digital en el 99 fue un gran avance, ha tenido altos y bajos, pero que exista esto es extraordinario para nosotros.

Ahora, si uno mira el contenido mismo de lo que propusieron, no creo que haya algo especialmente valioso, rescatable, esto cambió el futuro del país y fue un gran acierto. No me da la impresión de que hubiera algo de ese estilo. Más bien fue la sistematización de cosas que ya estaban pasando, que se veían venir, siempre es bueno sistematizar y poner objetivos y evaluar después, pero la verdad es que hubo muy poca continuidad entre los cambios de gobiernos, hubo interrupciones no tanto porque llegara gente con otras ideas, sino que el tema pasaba de moda y había poco interés y no estaba nadie a cargo.

Siempre ha habido disputa de quién está realmente a cargo y nunca ha habido alguien de alto vuelo a cargo. Nunca han puesto a un gallo del nivel adecuado, con la capacidad y el empoderamiento adecuado.

### **¿Qué te parece los actores que han participado en y de la agenda?**

Yo creo que los actores estaban: Estado, sector privado... faltó siempre el liderazgo, quién estaba a cargo, quién era el jefe, uno de verdad. Nunca tuvieron poder, recursos o apoyo político para hacer algo en serio. Eran coordinadores que mezclaban un montón de actores, escuchaba a cada uno y hasta ahí llegaba. No se empujó ni hubo recursos en serio.

Nunca ha estado bien ubicado, no ha sido un cargo de ministro. La pelea siempre ha sido entre una subsecretaria de economía o el subsecretario de telecomunicaciones y siempre ha habido una pequeña polémica con MiSecPres, pero que es político pero no tecnológico.

Yo siento parecido a eso, que en el fondo como no había una demanda clara -como un ministerio que pide resolver problemas con tecnología- acá es al revés, tenemos una tecnología que hemos visto en el mundo que tiene grandes efectos, y entonces OK pensemos como Estado qué podemos hacer con ella. Y tienes ahí a los actores que en general promueven estas cosas, pero no tienes la demanda. No tienes a la gente de un nivel adecuado que piense mi servicio podría mejorar radicalmente si en vez de hacer cola la gente pudiera hacer todo en una sucursal virtual. Están tan acostumbrados a que la gente esté toda una mañana para hacer cualquier trámite. Las TIC del gobierno han sido empujadas por un grupo hacia los servicios, en vez de al revés, tirados por la demanda. No veo ni al SII como pidiendo grandes proyectos usando TIC. Siempre están ahí esperando a que pase algo y no demandando. Salvo

excepciones, como el SII, que desarrolló su propia solución sin preguntarle a nadie.

### **¿Tecnología en Chile para qué?**

Hay varias respuestas a tu pregunta, hay más de una. No sólo quieres tecnologías, quieres desarrollar tecnologías, no sólo traer lo que hoy Chile hace masivamente, esperamos que madure afuera y la instalamos acá. Desarrollar tecnología en Chile tiene un montón de externalidades positivas y entonces en el fondo primero, en este camino hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento, una de las grandes industrias que más fáciles de desarrollar y sólo necesitan capital humano y conocimiento es la computación en general, obvio que hay redes, pero al final es *software* y desarrollo de contenidos, servicios, hoy no se piensa la industria del computación como un CD en tu PC, sino como servicios, como la factura electrónica de una página *web*, es un pequeño *software* que hace ese servicio para ti.

Esa industria de servicios de TIC es el ejemplo perfecto del tipo de industria que quieres desarrollar en Chile. Puro valor agregado, información, conocimiento. Sin barreras de entrada, casi lo puedes hacer de tu casa en tus horas libres, no necesitas gastar millones de dólares para ver si resulta. Si lo comparas con la exploración minera, que cuesta un millón de dólares un puro hoyo para que después no haya nada. Como modelo de industria, es genial.

En Chile tenemos capital humano profesional y capacitado de súper buen nivel Latinoamericano y mundial, es bueno. Tenés por otro lado una gran ventaja que es este liderazgo mundial en participación en redes sociales, tenés a un usuario local que está ávido de participar de información, podís probar con los locales si esto tiene sentido o no y una vez que te validaste acá puedes probar si te vai a poder internacionalizar sin demasiado problema en el mundo hispanoparlante. Como país tenemos varias ventajas en ese sentido y finalmente tenés esta ventaja que es un poco de infraestructura, penetración de internet en el país, que es bueno tenerlo hecho, cómo desarrollar un buen servicio de internet si nadie tiene internet, también necesitai la plataforma, que como país en general funciona bien. Entonces, ¿por qué desarrollar tecnologías en Chile? Tiene toda esa respuesta, tienes una ventaja comparativa como país pero además es como la industria que tú quisierai desarrollar, no sólo tenís las posibilidades sino incentivarlo porque sería ideal que el país fuera líder en el mundo en vez de estar puro vendiendo pura materia prima. Es un tipo de desarrollo importante y están otras plataformas que nadie las explota.

### **Sácale una foto al proyecto chileno.**

Yo pienso que en el mundo privado hay una pequeña conciencia más fuerte que en el político de que estos son temas importantes. La industria ha jodido para que esto se desarrolle, no ha hecho igual su pega como uno esperaría uno no espera que el sector privado le pida permiso al gobierno para hacer algo, ellos deberían liderar, y hacer esto igual. No hacen eso, pero hacen *lobby*, empújennos, piden que el Estado tenga demanda. El sector privado ha compartido al menos la visión de que esto es estratégico, el sector político no lo ve para nada.

Eso se ve en la agenda, que es como una lista de temas interesantes donde yo trato de venderle al resto del sector público que aquí hay algo, pero no tiene el interés y el nivel que tú esperaríai, porque el sector político no ve esto, dominados por los temas más tradicionales, la agenda política es muy conservadora. Nuestros temas hoy son: educación pública, salud pública y son temas de hace cien años. Y ese discurso no innovador, que quiere más Estado y es como antiguo, hace que la agenda también sea antigua. La agenda política en Chile siempre ha sido tradicional.

Modernización del Estado. Esa agenda a todos se le olvidó. Son colas de hace dos siglos. Y cachai la pérdida de tiempo que podríai hacerlo vía firma electrónica, lo que pierde la sociedad entera en hacer

esas estupideces.

### **¿Ves un divorcio entre las necesidades sociales reales y los usos que se le da a la tecnología?**

Sí. Políticamente en Chile... hace poco atrás alguien propuso el Transantiago con *Wi-Fi* en las micros y alguien saco un artículo después haciéndolo mierda, que cómo se le ocurría, que nunca había viajado en Transantiago, que era ridículo, que va toda la gente apiñada, que cuando seamos un país desarrollado y ahora hay que preocuparse de que el Transantiago funcione. Ese discurso negativo de decir “cómo se te ocurre fijarte en eso si la gente tiene otros problemas” es muy típico. Si tu dijeras quiero que la gente haga sus trámites por internet, nadie está conectado, son todos pobres, tienes que ponerles calefacción donde hacen la cola. Y los dos tienen un poco de razón. Es verdad que el sistema tradicional está mal, pero no podís parar el otro proyecto. Los más pobres de Chile tienen *smartphone* y tener *Wi-Fi* gratis para aprovechar la micro por último pa divertirse es la raja. Pero lo paras porque suena a un discurso de barrio alto. La tecnología tiene esa connotación mala política que cuando hablas de eso te tildan de derecha que no cachai los verdaderos problemas sociales. Si eres una persona con sensibilidad de izquierda, no podís hablar de tecnología y eso mata profundamente estos temas, es un error. La democratización del futuro se basa en masificar estas tecnologías y es la herramienta que hay que darle al pueblo. Quizá hace 100 años cuando hablabas de enseñar a leer a la gente quizá te decían que primero deberían darle comida. Cambias radicalmente la sociedad cuando todos aprenden a leer. Es una concepción política equivocada, de ver las tecnologías como una especie de lujo de clase alta. Somos un país que no podemos darle el lujo de tener tecnología y tenemos que darle comida al pueblo.

### **Es como ese caso de Techo, que hizo una aplicación para una población...**

Uno resuena con el discurso, todos tenemos esa alma... pienso que los del Techo tenían toda la razón. Todos en la población callampa tienen un *smartphone*. Es un pésimo discurso ése. Nos hace mucho daño.

### **Caracterizar sociedad de la información globalmente.**

Nuestros ciudadanos son súper avanzados y es lo mejor que tenemos. Si estratificamos la sociedad, el uso ciudadano de la SI es híper avanzado, híper avanzado. Y es curioso porque siempre ha sido así. Me acuerdo cuando llegaban estudiantes de Francia y los franceses me decían que mis estudiantes eran raros porque todos andaban siempre conectados en las redes sociales, sus *palms*, súper sofisticado para los franceses, cachai. Y que los estudiantes ellos de la misma edad no eran así. Nosotros tenemos una ciudadanía extraordinariamente ávida de consumir información. Y usan esto de verdad. Nuestro ciudadano es activo que consume, produce, discute. Yo pienso que el 2011 todo el movimiento estudiantil y sus *slogans* que se tomaron la agenda (educación pública y gratis) creo que fue producto de esta ciudadanía híper conectada, como el modelo de la sociedad de la información. Los gallos se interconectan, se ponen de acuerdo, definen discursos, sin ningún líder. Nadie escribió esa agenda, no hubo un líder. De repente fue el gran tema. Crearon *slogans* como ciudadanía. Hidroaysén también. Creo que como Sociedad de la Información esa cosa como ciudadanía es extraordinaria en Chile y no es normal pero en Chile es lejos un líder en ese tipo de cuestiones. Eso se llevaría la mejor nota.

A nivel de contenidos, de servicios de industria Estado de la SI somos mediocres, no estamos atrás, pero no estamos adelantados. Según indicadores extranjeros estamos exactos donde deberíamos estar. Para el nivel de país que estamos, estamos donde debemos estar, ni más ni menos. 20 años atrás estábamos arriba. Adelantados. El PGB ha mejorado, pero hemos bajado lo otro. Antes éramos pobres y avanzados, hoy somos ricos, pero comunes y corrientes.

Mi sensación es que lo que hemos perdido o lo que no hemos avanzado. Si hemos bajado es porque

otros han subido, ¿qué hicieron esos países para estar arriba? En todos los casos ha habido un liderazgo estatal, alguien dijo tecnologías es importante y le dieron una estrategia.

En Chile telecomunicaciones e información siempre ha sido una pelota de la agenda. Los gallos definiendo los cluster, nunca supieron qué hacer con biotecnología y TIC. Han entrado y salido de la agenda de distintas formas pero nunca han... biotecnología es mucho más sexy, tiene gran futuro a 50 años. Las TIC están aquí y están ahora. Podís sacar productos de inmediato con baja inversión. Está todo para que sea una industria y nunca ha sido. El estado no ha querido tomar ese tema roque tiene poca resonancia política, y los datos que tienen son super claros, pero no se atreven de hablar de eso. El gobierno anterior hizo una postulación a un subsidio vía página web. Cuando miraron las estadísticas, más de la mitad de los accesos se había generado desde *smartphones*. Al final, el *smartphone* es el dispositivo por el que navega en internet el más pobre. Lo que él no tiene es un *notebook*.

El Chile tecnológico es una cuestión social. No es para hijos de ricos, es para la gente normal también.

Hay gente que piensa que las TIC no son tema, que la abordaremos en 50 años más cuando seamos desarrollados. Como si primero te desarrollai y después hacís tecnología. Cuando la mayor parte de los países ha sido al revés, crean la tecnología y se desarrollan en base a eso. No sé qué es peor, no verlo o verlo como algo de clase alta.

### **¿Cómo puede ser el usuario hiper avanzado cuando las agendas no están pensadas para el usuario?**

Es un fenómeno reciente. Creo que en el 99 nadie habría hablado de usuarios o de ciudadanos. Esto estaba pensado para empresas y profes, el que usaba un PC era un gallo raro no un tipo de a pie. Navegar en el 99 no era masivo. Esto es muy nuevo y probablemente es un fenómeno que también es muy nuevo que está empezando a organizarse. Ahora podís contactar a una ciudadanía que antes no existía. De alguna forma las redes sociales y su aparición en internet en el 2005, todo ese movimiento, es eso te cambió Chile. Las redes sociales, nuestros usuarios nunca fueron muy interesados por estos temas hasta las redes sociales y no sé por qué. Que es muy anormal. La cantidad de usuarios con *Facebook* la tasa de penetración es de las mayores del mundo, el 98% del que accede a internet tiene *Facebook*. Es increíble.

Es asombroso cómo el chileno estaba como ávido de eso, es súper difícil de explicar, no sé cuál es la razón cultural que nos llevó a eso pero claramente nos tocó una fibra súper fuerte. Hay un tema de expresión. La tasa de *tuiteros* también es muy alta. Es curiosa la atracción que hemos sentido, una necesidad de expresarnos, encontrarnos. Me da la idea que es entre chilenos. Somos un país tan isleño que quizá internet nos permitió integrarnos al mundo, pero la gente no lo usa mucho así. Los amigos del *Facebook* de chilenos son puros chilenos. Podríaí usarlo para integrar Latinoamérica, pero me da la idea de que no es lo más importante. Por alguna razón no nos estaba funcionando, teníamos una necesidad no satisfecha que no sé de dónde salió.

Pienso que se da el mismo fenómeno, creo que no hay políticos y no hay movimiento que no esté usando las redes sociales en forma seria. Tener un CM para un político debe ser algo más o menos normal. Obvio que RD lo usan más que Walker, pero te aseguro que todos ellos miran y participan de esto. Muchos tuitean ellos mismos. La clase política ha tomado las redes sociales, detrás de los ciudadanos, pero están ahí. De hecho en estos *rankings* que yo te mencionaba, una de las cosas que pone bien a Chile en gobierno electrónico es la cantidad de políticos tienen *Twitter* oficial. Y en Chile

es enorme y en muchos países eso no existe mucho. Yo creo que nuestro sector político usa hartos sus redes para sus contactos, pero a la hora de que sea un tema estratégico de agenda, no están, no lo ven y curiosamente los ciudadanos tampoco lo ven. Es como una contradicción: tú usas estos temas, pero no los pones en tu agenda. No lo ven estratégico. El ciudadano usa las redes sociales para estar en contra de Hidroaysén pero no para exigir más tecnología en Chile. No he visto movimientos por conectividad en todas partes, porque los rurales tengan acceso. Incluso en temas de neutralidad de la red no aparecen. Es como raro. En muchos países del mundo donde hay protestas los gobiernos censuran y matan *Twitter*, para evitar que la gente se coordine, y nosotros no lo vemos como un espacio a defender. Usémoslo y es importante, pero no hay petición en la agenda de puntos relevantes.

### **El chileno se ha apropiado de las TI pero fuera de la conducción de las agendas digitales.**

Absolutamente. Sería interesante ver cuando aparecen las redes sociales en serio y cuando aparecen en los estándares y qué dicen las agendas de esa época. Es totalmente una reacción que una propuesta. No es que el estado las promueva, es reactiva a una ciudadanía que la empieza a usar.

Hay que reconocer lo que se ha hecho bien. En su momento, fueron bastante líderes, SII cuando empezó fue super innovador, antes que todo el mundo, el esfuerzo para que la gente declarara por internet fue muy arriesgado y épico. El registro civil también fue un gran líder en la informatización, que sacaras tu certificado en cualquier lugar. El esfuerzo del estado en su época en Chile fue muy alto, pero eso perdió fuerza en algún minuto. Mirándolo para atrás quizá durante Aylwin y Frei (retorno de la democracia) fue cuando el tema fue más relevante. Tal vez como una especie de hijo de la necesidad de validarse que tenían los gobiernos democráticos, Aylwin necesitaba mostrar que en demo se podía gobernar igual de ordenado que en un gobierno autoritario. Y con Pinochet detrás y todo. En esa época hubo grandes esfuerzos, hubo recuento electrónico de votos, el recuento de esa primera elección se hizo electrónicamente y fue un gran gran desafío. Y era importante para validarse. Ese gran empuje del principio de ser muy innovador, de cosas que no se hacían en ninguna parte del mundo, esas cosas estrella que se hicieron en su minuto que nos posicionaron en el *ranking*, los temas se fueron a otros lados, los gobiernos se validaron e innovar mucho se vio como algo riesgoso.

El incentivo del estado en innovar en tecnología se ha abandonado esa línea. Hoy ni en el gobierno anterior no veo ningún proyecto emblemático estratégico en tecnología. Ninguno.

Mi sensación es que debe haber una correlación entre (ese ciudadano empoderado, hiper usuario) el esfuerzo que hicimos las universidades para conectarnos a internet por tener dominio CL y enviar el primer *mail*, empujar que la gente usara las TIC cuando nadie pescaba y formar profesionales en un momento que nadie pescaba, hace que cuando se vuelve una necesidad el país está mejor preparado para tomarla más rápido que el profesional que llega tarde y dice chuta necesitamos formar 10 mil profesionales que no tenemos y eso te puede tomar diez años. Creo que sí, que lo que se sembró en su minuto con mucha innovación y liderazgo, ayudó a que esto se desarrollara mejor.

El Estado partió, la ciudadanía pasó detrás y ahora la ciudadanía está adelante y el Estado quedó atrás.

### **¿Quiénes han empujado si no se ve el empuje en las agendas digitales?**

Chile tiene buenos y malos índices y queda promedio mediocre. Todo lo bueno del esfuerzo de la academia en su minuto y de la ciudadanía empoderada. Por sí sola no hace mucho, pero genera demanda. Los políticos usan redes sociales porque la ciudadanía los obligó, porque los votos están ahí. Todo lo bueno de Chile hoy se basa en eso.

Academia: informáticos y comunicaciones. Imagina el portal de *uchile.cl*, un portal reputado y muy

visitado, en algunos de *ranking* entran esas cosas. Nosotros jugamos un rol como facultad de ingeniería, pero siendo justos hoy se juega mucho más que eso. Bibliotecas, contenidos. Las universidades formaron a los profesionales, ¿cuántos periodistas que tienen acceso a internet en la universidad? Nuestros mechones tuvieron *mail* y eso en el año 93 ó 94. Si es absurdo. Está bien era algo raro, pero ese gallo fue criado en ese contexto de ese contexto.

Enlaces en su minuto en el 93 ó 94, no deja de ser, es significativo. Enlaces estaba en manos de la academia. Aunque no sepa para qué y sin metodología, enseñas al usuario. Fue del Estado, con préstamo del BID y eso fue para mejorar la educación. En esa época pensábamos en las TIC para ayudar a la educación, pero no fue tan directo como nosotros pensábamos.

**Y ese empuje ves que ha sido de la academia y los usuarios**

Y en los 90 por el Estado, el Estado hizo su pega en su minuto.

### **¿Agenda es el manifiesto del Estado?**

Cuando el Estado más hizo fue cuando no había agenda. Agenda es un esfuerzo por darle coherencia a algo que ya estaba pasando mucho. No es el inicio de algo, es ordenar algo que ya estaba pasando de antes y puede que ese haya el inicio de la decadencia. En vez de empujar, la agenda constató lo que estaba pasando y de ahí pa' adelante... el mejor líder de agenda digital fue Alvaro Díaz y nunca más. Alejandro Barros también. La empresa ha jugado muy mal su rol, lenta, tradicional, nunca hemos tenido un liderazgo serio, salvo en el discurso. Ellos han pedido reiteradas veces que el Estado liderado esto. Ellos quieren que el estado les genere demanda.

Esto se desarrolló mucho sin agenda en base a voluntades repartidas por distintas partes que querían desarrollar el país.



## **Entrevista #2, Sociedad Civil**

Nombre: Enzo Abbagliati.

Perfil: Licenciado en Historia de la PUC y Máster en Estudios Internacionales de la U. de Chile. Integró y lideró el proyecto BiblioRedes. Desde 2009 al 2014, fue el director de la comunidad virtual El Quinto Poder, de la Fundación Democracia y Desarrollo de Ricardo Lagos. Actualmente, es Coordinador del Plan Ciudad Inteligente, del Gobierno Metropolitano de Santiago. En esta investigación, representa a la Sociedad Civil.

Fecha: 19 de junio de 2014.

### **Preséntate.**

Desde el lunes 16 soy asesor para plan de ciudad inteligente del gobierno regional metropolitano. Llego a ser director de El Quinto Poder (EQP) en diciembre de 2009 con la plataforma casi lista. Llego allí porque era hasta entonces coordinador nacional de Biblioredes, que fue uno de los principales caballitos de batalla públicos contra la exclusión digital, orientado a gente de bajos ingresos, en la línea de la pobreza o bajo. Las bibliotecas públicas fueron línea de batalla contra la exclusión digital. Mi llegada a EQP fue básicamente porque venía de una trayectoria de un proyecto de haber trabajado en una década en ciudadanía y tecnología. Y estábamos explorando comunidades virtuales.

### **Cómo un licenciado en historia se involucra en estos temas.**

Yo nunca me he dedicado a la historia. En el 95 y 98 me involucré con un proyecto de CD *rooms*, generando contenidos culturales, de historia, y entro a al Dibam en el año 98 y ahí me oriento a la gestión cultural, internamente se da la oportunidad del equipo que da origen a Biblioredes, ahí me vínculo con tecnología y participación ciudadana.

### **¿Cómo definirías la idea de Sociedad de la Información?**

Mi reflexión se basa mucho en la práctica. He ido evolucionando desde posturas optimistas cercanas a Castells, hacia otras más críticas respecto de cuán democratizante es el potencial de la tecnología. El autor que me marcó mucho fue Jan Van Dijk, dice que la SI trae aparejadas sus propias inequidades. Quienes aprovechan de mejor manera el acceso a las TIC son los grupos que ya tienen poder, en las sociedades predigitales, por lo tanto se aumenta la brecha porque en Santiago acceso antes que una persona de Puerto Montt a un *smartphone* y puedo aprovecharlo para mi riqueza personal respecto de esa persona. Esas brechas influyen poderosamente en el lugar que ocupamos en la SI. Los accesos entre un blanco en NY es diametralmente opuesto a un negro en Ghana, y al ser diametralmente opuestos los usos también lo son, esos terminan definiendo las categorías posicionales: mi tipo de educación, ocio, trabajo, y todo eso influye en la riqueza personal.

### **Qué es para ti la Sociedad de la Información (SI)**

Se supone que cuando se da un acceso efectivo a los beneficios de la SI, hay una mejora sustancial en la calidad de vida global: tengo acceso a mejor educación, a muchos mas recursos culturales, a una mejor formación, a gobierno electrónico en mi interacción de ciudadano con el Estado. Pero no sólo necesito el acceso sino también saber utilizarlo. No hay que dar por sentado ciertas condiciones que no son propias de la cotidianidad de mucha gente de este país. Para que los beneficios de la SI sean efectivamente democratizantes y estar al acceso de todos, requiere que hayan políticas públicas, que no sólo implican poner computadores, sino desarrollar habilidades para la SI.

Soy muy crítico del concepto de “nativos digitales”, no porque estemos en la SI vamos a ser todos nativos digitales.

### **Qué características esenciales tiene este paradigma.**

Sociedad donde el motor de la riqueza está en la capacidad de las personas y organizaciones y gobiernos de procesar grandes cantidades de información para tomar decisiones. No es generar información, en la sociedad industrial se generaba también, aquí el procesamiento estratégico de la información es el motor de la riqueza. Por eso *Google*, *IBM*, *Microsoft*, *Facebook* son hoy las grandes empresas, las más ricas, porque lo que hacen es desarrollar soluciones que permiten procesar información de manera masiva en poco tiempo. Por eso la SI tiene en su centro la industria tecnológica, así como la industrial tiene los bienes de consumo físico.

### **¿Cómo ha sido tu participación en las agendas digitales?**

Participé activamente en la agenda de Lagos porque el programa Biblioredes participó de esa agenda digital. A mí me tocó estar en la mesa de coordinación nacional de infocentros porque las bibliotecas públicas se homologaron como infocentros. También en las distintas mesas de la agenda del primer gobierno de Bachelet. Las de Piñera las vi desde afuera, como ciudadano crítico, pero no participando dentro. Ahora me tocará vincularme con la agenda de este actual gobierno.

Ha ido perdiendo prioridad política el tema de la agenda digital en los últimos cuatro gobiernos. Y en el anterior, se desperfiló de una manera brutal, porque había expectativas que el propio Piñera estableció en su candidatura cuando dijo que él iba a realizar la revolución digital de Chile. Al final lo dijo en la cena de ACTI en agosto de 2009, no habiendo votado por él, creó expectativas. Demostró ser una gran promesa pero no pasó mucho. En el gobierno actual está el tema de la agenda digital, no al nivel de las prioridades máximas, desde economía se está empezando un proceso para hacer carne esa promesa y por ahí para poner la agenda al servicio de los grandes temas que este gobierno comprometió.

### **Fortalezas de las agendas.**

El hecho en sí mismo que haya una agenda, es bueno. Independiente de la prioridad política que se le dé, porque esa agenda te da lineamientos, reconocer a los actores que son relevantes y avanzar en coordinaciones intersectoriales. Una agenda facilita, dirige una ruta. En la medida en que ha ido perdiendo prioridades políticas, se ha ido escondiendo más en las prioridades de los distintos gobiernos. El ejemplo típico fue cuando Lagos citó 21 veces a internet en su discurso. En aquel momento la agenda de Lagos no existía, se hace en 2004, pero cuando lo escuchas en un 21 de mayo para todo el país, dices se va a mover, hay voluntad política, después de eso haces un análisis y ves que del discurso del 21 de mayo pasó a bajar muchas prioridad, años completos donde no se mencionaba el tema.

Me atrevería a decir que los cuatro últimos gobiernos, Lagos es lejos el que más prioridad le entrega, yo creo que este nuevo gobierno de la Bachelet le va a subir nuevamente el pelo al tema, y el gobierno de Piñera es claramente... avanzó mucho en gobierno digital, pero gobierno electrónico es como el piso, hoy no debiera existir gobierno sin dimensión de gobierno electrónico, porque otros ámbitos que tienen que ver con inclusión digital, con desarrollar un ecosistema o por el lado de la competitividad, no pasó mucho.

### **¿Qué hizo buena a la de Lagos?**

La prioridad política, de estar presente. Si lo ves desde iniciativas, posiblemente las de esa agenda se hayan mantenido en el tiempo, como el caso concreto de Biblioredes, pero tampoco ha explorado de manera visible otros ámbitos. Muchas iniciativas funcionan con piloto automático, se mantienen como son, pero sin abrirse, perdiendo su carácter innovador.

### **¿Actores convocados e invocados en la agenda fueron los adecuados?**

Creo que sí, por lo menos desde el sector público, el sector privado estaban todos actores, la academia desde algunas universidades, también jugaron un rol importante, la Católica, la Chile, la UFRO, quizá más faltó más y siempre ha faltado en las agendas del Estado, falta incorporar de manera más permanente a la sociedad civil, vale decir a las ONG que están con este tema, a actores que tienen mucho que decir de manera global o de manera puntual, por ejemplo no tengo claro cuál es el peso específico que tuvo la mesa de ciudadanía tuvo en la ley. Sin embargo, no sé si a todos los convocados se les dio el mismo peso.

### **¿Deuda a qué se debe?**

No creo que sea desidia, los ciudadanos no tienen desidia, le faltan medios para abordar temas. Por eso es valorable la mesa de TV digital que desde la precariedad lograron hacer un trabajo muy importante. Por eso rescato lo que hacen ONG como Derechos Digitales, o Cívico que a punta de proyecto y contando las chauchas logran incidir en el ámbito público. Creo que la capacidad del sector privado para incidir en la agenda pública, respecto de la sociedad civil, es mucho mayor, porque tiene la plata, puede contratar asesores, hacer *lobby*, mucha capacidad para muñequear. El Estado de Chile históricamente ha tenido dificultades para relacionarse con la sociedad civil, ya sea por desconfianza, sino no hay genuino interés por mecanismos o procedimientos por mantener esa relación. Hay un déficit del Estado en cómo se relaciona con la Sociedad Civil.

### **Debilidades: todas las agendas están desarticuladas.**

Sí. No sé si las agendas manejan objetivos distintos o que las debilidades de las agendas y es la falta de institucionalidad, entonces al final las agendas la ubicación y quién las lidera desde el Estado ha dependido de la visión particular que en ese momento hayan tenido las autoridades. Originalmente estaba en la Subtel, Lagos nombra al subsecretario de economía como el primer CEO del Estado de Chile, después en Bachelet se mantiene en economía, pero baja la prioridad política, después en Piñera volvió a la Subtel y se cerró el programa de Economía -financiado con platas externas y pregunté vía transparencia y me dijeron que se acabó el proyecto porque se había acabado la plata-, cuando la agenda digital de un Estado depende de un crédito externo, del BID, no puede ser que algo tan estratégico como la inserción de Chile en la SI y cómo el Estado promueve esa inserción dependa de un crédito del BID. Nosotros no somos Haití, podemos políticas públicas con recursos propios. Ahí te das cuentas que no hay prioridad política.

El último año de Piñera sale la agenda, que fue armada entre gallos y medianoche por una consultora que fue contratada vía licitación con muy bajo proceso de consulta ciudadana. Más bien los objetivos que estaban en la agenda de Lagos siguen estando, rephraseados, en la agenda de Piñera y Bachelet. Pero la falta de institucionalidad y el menguante respaldo político a la agenda en los últimos 15 años ha hecho que la cosa no haya funcionado muy bien.

### **La agenda es más anécdota que parte de un engranaje...**

Sí, a lo mejor eso es la visión estratégica. Hay una agenda de salud, cuál es la dirección digital de eso. Hay una agenda de cambio de constitución, cuál es la dimensión digital de eso. Agenda de reforma educativa y no veo cuál es la educación que un niño chileno del 2014 debe recibir para insertarse en la SI.

**Las agendas digitales tienen un formato problema solución donde el problema es no tener tecnología y la solución es importar tecnología, no se inserta en problemas locales sociales y política. Sino que el problema es tecnológico y se resuelve tecnológicamente.**

Sí, en parte es cierto, por eso se le hizo crítica al programa enlaces en su momento, que sólo colocaba computadores, pero coincido contigo. En el fondo cuáles son los grandes desafíos sociales de Chile en el 2014 y una vez descubierto eso veamos cómo la tecnología puede ayudar a la solución. Ya es lugar común que Chile comenzó un nuevo ciclo político y una de sus características es que el ciudadano es aparentemente más activo, demandando más espacios de participación. La pregunta es: si estamos pasando de una democracia representativa a una más participativa, ¿cómo puede la tecnología ayudar a esa participación que los ciudadanos demandan? El enfoque cambia dramáticamente.

### **Caracteriza la SI en Chile, desde la dimensión económica.**

La SI tiene en su corazón lo que los expertos definen como el ID: investigación y desarrollo. El cambio dramático de la Sociedad Industrial a la de la Información tiene que ver con que el centro de la riqueza sea el procesamiento de información y ahí hablamos de tecnología, al servicio de toda la industria. La economía chilena sigue siendo una economía extractiva de la época industrial. Seguimos siendo una sociedad minera y no una economía de servicios y por lo tanto más allá de que existan algunas iniciativas, desde el punto de vista económico no tenemos una SI, tenemos una sociedad industrial que en algunos ámbitos ha desarrollado características de la Sociedad de la Información, pero nosotros no somos Silicon Valley, seguimos siendo Chuquicamata. La industria minera usa cada vez más tecnología, pero al servicio de un modelo económico industrial.

### **En aspectos políticos.**

Se gobierna con una democracia representativa del siglo XIX, estamos en el siglo XXI gobernando con formas diseñadas en el siglo XIX. El chileno del siglo XXI bajo formas que fueron pensadas para el inglés del siglo XVII. Desde el punto de vista de las instituciones, desde la ciudadanía, se podría decir que está un paso por delante y está aprovechando las oportunidades que la SI desde el punto de vista de acceso a espacios virtuales de discusión y coordinación, que son novedosos. Hay una cierta esquizofrenia en cómo la capa de gobierno son muy decimonónicas y una ciudadanía -no quiero hablar de todos los ciudadanos, pero la más activa- es del siglo XXI que está haciendo política con tecnología.

### **¿No te parece curioso que las agendas no hayan considerado tanto a la sociedad civil y sin embargo van adelantados?**

En la dimensión más política, creo que es parte del malestar ciudadano que no sólo surge porque el chorro nunca llegó y no les tocó riqueza, sino que también el modelo está centrado en limitar la participación, que las agendas digitales históricamente no hayan incorporado como utilizar las tecnologías para una participación más permanente de la tecnología, es lógico en el contexto del modelo y por lo tanto sumamente lógico que así como se tomó la calle, la ciudadanía se haya tomado las redes o los espacios digitales para hacer política. Y por lo tanto que fuerce a los gobiernos a adentrarse a esta nueva forma de hacer política.

### **Piquer decía lo mismo. Para él, las tecnologías se tiraron en Chile desde la academia y el Estado y llegó un momento en que es la ciudadanía la que lo tira.**

Yo creo que la Academia tiene una deuda, se ha dormido. En EQP tuvimos un proyecto que generaba modelos replicables de acción ciudadana con la tecnología y también generar conocimiento (estudio de Millaleo y Cárcamo). La idea era que académicos escribieran y nos costó encontrarlos, porque las escuelas de las ciencias sociales ven este tema de manera marginal. Los principales referentes de estas ciencias en Chile reconocen que la ciudadanía está utilizando las herramientas, pero aún no lo ven dentro de su campo de investigación. La academia, ciencias duras en especial, en general no ha tenido los incentivos para abordar de manera intensiva este tema. Pero la academia, el estado y la empresa privada ha sido superada largamente por la ciudadanía.

### **En aspectos comunicacionales**

La supuesta democratización que la SI entrega para el desarrollo de la comunicación y del espacio a través del que nos comunicamos las personas, nos informamos sobre los eventos. En Chile hay un cierto entredicho, te lo digo habiendo sido cuatro años director de EQP, no quiero caer en la excusa típica, pero cierta, de que el monopolio y el control de los medios. Pero al final del día se da un círculo vicioso donde la gente se informa por los tres o cuatro canales de televisión y los diarios principales. Los tomadores de decisiones sólo reaccionan a lo que aparece en esos canales de comunicación, por lo tanto generar espacios alternativos que pluralicen la esfera de la opinión pública es una labor bien complicada en Chile. El senador X sólo reacciona cuando la conversación que estuvo meses dando vueltas en espacios como EQP, logra saltar y llega a El Mercurio, ahí en ese momento pesca.

Cada vez soy más escéptico de la incidencia que tiene *Twitter*, por ejemplo, nos informamos pero cada vez de manera más sesgada. Creemos estar a un clic de distancia de toda la información, pero nuestra realidad está cada vez más sesgada porque seguimos a gente que piensa como nosotros y perdemos capacidad de entender discursos distintos a los nuestros. Y por eso los fenómenos de los *trolls*, la incapacidad de generar debate. Al caso específico de Chile, agrégale generaciones completas que han salido sin educación cívica, sin formación para el debate democrático, sin formación para la diversidad. Esa gente suelta en el mundo se conecta en *Twitter* y se convierte en energúmenos que no respetan la diferencia. Entonces, que supuestamente la SI nos va a abrir a mundos diversos, lo pongo en entre dicho.

### **Cómo ves la Sociedad de la Información en Chile en 10 años más, qué hito sería significativo.**

Esto llegó para quedarse y será inevitable enfrentar preguntas sobre cómo país se insertará en la SI. Lo veo como un horizonte lleno de posibilidades, pero al que vamos a ser reactivos y no propositivos. Como a contrapelo. No tengo confianza de que haya un cambio sustantivo en cómo desde el estado se enfrenta el tema, no tengo confianza de que haya un cambio sustantivo en cómo desde el sector privado se vaya a enfrentar el tema, sí creo que la ciudadanía va a seguir avanzando a ritmo galopante y poniendo en evidencia cómo los otros actores no lo están haciendo. Carreta sigue tirada por la ciudadanía y eso será reconocible. Le doy un 75%, 80% de probabilidad a eso.

### **20 años.**

No me atrevo y consigna esa respuesta. Es difícil hacer pronósticos en este ámbito. Ahora, si el cambio constitucional ocurre, la participación ciudadana tiene un canal fuerte en lo digital y eso es incorporado, puede haber un punto de inflexión en cómo masivamente todos los actores se dan cuenta de la relevancia de la tecnología para el pacto social. Si el documento que nos rige como sociedad la tecnología juega un rol importante en el procedimiento, puede ser el gatillador.

### **30 años.**

Voy a tener 74 años. Posiblemente siga trabajando. Es difícil ponerse en 30 años. Son cosas que hace 5 años atrás no se pensaban. Hay tecnologías que condicionan prácticas sociales y prácticas sociales que determinan lo tecnológico, entonces hay aparatos tecnológicos que aún no existe.

### **Tecnología en Chile para qué.**

Para ser un país menos desigual y más integrado, al servicio de la equidad y el fin de la segregación. Se da en algunas iniciativas y algunos proyectos, pero no lo reconozco como una mirada que esté masificada en el país. Prima mucho más la mirada de los negocios, maximizar el uso de tecnología en Chile porque es rentable. Genera riqueza bajo un cierto modelo. Estoy trabajando para que eso pase (su visión).

**Qué expertos crees que podrían responder esta proyección.**

Alejandro Barros, secretario ejecutivo de agenda de Bachelet. Salvador Millaleo, un referente.

Claudio Ruiz. Erika Silva, jefa de gabinete de Sebastián Dávalos en La Moneda. Rodrigo Garrido, dirige el SISOC de la Universidad de La Frontera. José Ignacio Porras, consultora o centro de estudios vinculado a la universidad de Los Lagos.

## **Entrevista #3, Academia y Sociedad Civil**

Nombre: Daniel Álvarez.

Perfil: Activista digital y político desde su juventud, es fundador de ONG Derechos Digitales. Es académico, abogado, diplomado en derecho informático y candidato a magíster en derecho público, todo en la Universidad de Chile. La primera vez que se conectó a Internet fue en el 93, cuando tenía 15 años. En esta investigación, representa a la Academia y a la Sociedad Civil.

Fecha: 20 de junio de 2014.

### **¿Quién es Daniel Álvarez?**

Soy uno de los fundadores de la ONG Derechos Digitales, fui su director ejecutivo desde la fundación al 2006, después estuve en el gobierno del 2006 al 2010 y ese año volví como director legal hasta este año.

### **¿Cómo te involucras en temas TIC?**

Esta respuesta es común para los tres fundadores de Derechos Digitales. Yo soy coordinador de investigación y profesor de derecho y tecnología en la Facultad de Derecho de la (Universidad de) Chile y fui ayudante desde el 2007. Como estudiante de enseñanza media tenía fuerte inclinación por las ciencias sociales, al mismo tiempo que era súper computín. Tuve computador muy chico, mi papá compro uno cuando recién llegaron a Chile. Yo tuve acceso a internet en el 93. Porque el hijo de un cliente de mi papá que estudiaba matemática en la Usach pero no tenía computador, iba a la casa a hacer sus tareas. Él tenía un acceso, le instalamos un *modem* y empezamos a navegar cuando no había *web*. Fidonet, FTP, cuando todo era navegación no visual. Bajabas cosas de un sitio y lo revisabas desconectado o los foros. Siempre tuve esa inclinación. Cuando entré a estudiar derecho en el 95 pregunté altiro si había algo. Y había un departamento de informática jurídica que se encargaba de cómo la herramienta computacional podía ayudar al profesional del derecho. Procesaba bases de datos de jurisprudencia. Si bien me gustaban los fierros y lo encontraba entretenido, me destaqué en temas legales vinculados a la tecnología. Terminé dando la vuelta y mi aproximación más dura fue desde la regulación de internet. Esto en el 98. Cuando en USA se dictaron las primeras leyes (de regulación de Internet). Empezamos a ver con preocupación cómo se regulaban las tecnologías en función de las economías dominantes y cómo eso después se replicaba en Chile con los tratados de libre comercio. Eso por una parte, personal. Al mismo tiempo en el mundo académico, Alberto, Claudio y yo, los tres fundadores, teníamos formaciones y activistas de DDHH tradicionales. Yo tenía un sitio que se llamaba *derechoshumanos.cl*, nos dimos cuenta de que la discusión clásica de los derechos humanos en Chile podía tener una variable digital y ahí creamos la ONG. Derechos fundamentales atravesados por la variable tecnología. La visión de Derechos Digitales no ha cambiado nunca. Es la protección, promoción y defensa de los DDHH en el entorno digital. Llevamos 10 años y es difícil que cambie. Así llegamos desde las ciencias sociales a la tecnología.

### **¿Qué entiendes por Sociedad de la Información, SI?**

Primero, es como un concepto que no da cuenta de lo que sucede en Chile. Sociedad de la Información tenemos desde que existen soportes, desde que existe algo que permite trasladar información, desde los libros cuando dejamos la transmisión oral. Es un concepto que no me gusta mucho. Estamos más bien en un momento en que la digitalización de la información a partir de la irrupción de los computadores ya masivamente a mediados de los noventa, te permite instalarte en una discusión donde la capacidad almacenamiento que es técnica va creciendo sin límites, año a año, y los costos asociados va disminuyendo proporcionalmente. Hoy más que en la SI estamos en una sociedad donde tenemos recursos digitales. Y eso impacta en todo lo cotidiano que podemos vivir, desde la gestión del Estado,

desde el ejercicio profesional de cada uno, desde la incidencia política, desde la incidencia pública. Si a eso le agregas la capa internet, esto ya es un mundo maravilloso.

### **Tu participación en las agendas digitales, cómo fue.**

Hemos tenido distintos espacios, según los momentos. Los profesionales de Derechos Digitales hemos sido consultados como expertos en algunas de las múltiples mesas que se han formado para efectos de diseño, ejecución o implementación de medidas que son parte de la agenda digital, pero más a título personal. Eso entre el 2000 y 2006. Frei y Lagos. Que es donde existen desarrollos más interesantes. En el período de Bachelet no es muy destacado. Piñera, menos todavía, grandes promesas cumplió muy poco. Con Lagos se le dio un impulso más importante y ahí participamos en calidad de expertos. Derechos Digitales como nace en el 2005 más que tener una incidencia en el diseño de la agenda digital, somos actores críticos del proceso. Tú sabes que la agenda ha pasado de Economía a Segpres, Segpres Subtel, Subtel Segpres, y ahora va a volver a economía, por tanto la falta de un diseño institucional es bastante criticable y a nosotros nos ha permitido posicionarnos como un ente de incidencia pública en el debate de agenda digital sin grandes dificultades porque no tienes contraparte. Hemos contribuido en las etapas del proceso. Por un tema de pega nos tocó hacer la guía de gobierno para web y es la que está vigente hoy. Ésa ha sido la incidencia: profesional y política desde la crítica en Derechos Digitales. El último tiempo desde que Claudio asumió las vocerías tenemos una crítica más frontal especialmente en el gobierno de Piñera.

Un caso, existió un comité de normas. Estaban los 15 ó 20 abogados que sabíamos de derecho y tecnología y nos juntábamos semanalmente hacia dónde tenían que ir las leyes del sector. Y eso pudo no traducirse en resultados específicos, sí fue un esfuerzo interesante del sector público, privado y académico de llevar una conversación a un camino legislativo. Eso desapareció el 2005. Y ese comité técnico, de normas, nos juntábamos una vez al mes. Teníamos actas, teníamos acuerdos. Éramos abogados del sector público y privado. De empresas de telecomunicaciones, de servicios públicos y profesores. Conversábamos sobre delito informático. Tenemos una ley de Delito Informático del 93. Que es muy mala. Derechos autor, institucionalidad. Hay que darle un estatuto a la agenda digital, una estructura orgánica, debería ser un instituto un ministerio, qué. Todo eso pasaba por ese espacio.

La metodología era entregar documentos de discusión. No sé si se llevó al comité de ministros, tengo mis dudas. No lo sé. Se presentaban propuestas a discusión. Era como una fase diagnóstico, qué era necesario para la competitividad en materia de regulación de distintos temas. Nosotros íbamos como académicos.

El medio es súper chico. Si hacemos una mesa llegan los mismos. ACTI, País Digital, nosotros. Físicamente somos los mismos hace 16 años.

No hay ninguna reforma leal que haya salido finalmente de eso. Hay factores que inciden en esta discusión de agenda digital. Chile a pesar de haber hecho trabajo sobre esto nunca ha tenido una agenda digital de verdad. Generalmente hemos trabajado de manera reactiva. Propiedad Intelectual pudo ser objeto de la agenda desde Frei en adelante, pero el acto decisorio que definió que ese tema avanzara en Chile fue exógeno: el TLC Chile-Usa. Nos obligamos a modificar nuestra ley de propiedad intelectual en un determinado sentido, porque asumimos compromisos internacionales. Dio lo mismo la discusión que se pudo dar, si en paralelo el gobierno negoció un acuerdo de libre comercio que establecía discusiones específicas sobre esto. De ahí para adelante en materia de propiedad intelectual, la agenda digital ha estado definida por los compromisos internacionales. Una de las críticas que formulamos es que históricamente, en realidad nunca ha habido una agenda digital. Puede haber una suma de



iniciativas, pero no una política que proyecte la posición en la que el país quiere estar en 15 ó 20 años y tome las medidas para llegar a eso. No. Generalmente es: tenemos estas obligaciones, tenemos estos mandatos, complementémoslo.

Esto obedece mucho a falta de visión política, darse cuenta de que la agenda digital es importante para el desarrollo del país en muchos aspectos. No sólo un problema de computines y técnicos. La agenda digital puede impactar en el servicio de los organismos públicos, como entendió Piñera con el Chile atiende, que fue una medida en una agenda que nunca existió, pero que tuvo más impacto que muchas agendas anteriores.

Todavía tenemos que superar la capa geriátrica. Hoy tienes autoridades que no saben usar tecnología. El *smartphone* ha ayudado mucho, pero durante años tuviste autoridades para quienes la tecnología es algo ajeno. Lagos, siendo un buen presidente en teoría, la tecnología le gustó estando en la sociedad civil -El Quinto Poder, cachai- entendió que la tecnología era súper importante estando fuera, cuatro años después de que fue presidente. Todavía hay una brecha digital de por medio. Hoy hay autoridades que crecieron con tecnología y les es más fácil entender, pero aún así falta visión política de la importancia de contar con una agenda política en materia de tecnología, no sólo agenda digital.

### **Qué opinas de la agenda desde tu expertiz.**

No hemos avanzado nada. Tres temas clásicos: gobierno electrónico, delito informático, derechos de autor y recursos educacionales electrónicos. El 2006 teníamos ley de firma electrónica, de derechos autor recientemente modificada, ley de derecho informático del 93 y en recursos educacionales electrónicos no tenemos nada. Al 2014 nada de eso se movió. Del 2006 al 2010, sólo derecho de autor se movió. Del 2000 al 2006 no se ha movido ninguna. Del 94 al 2000 probablemente fue el mayor impulso: firma electrónica. Tenis avances súper aislados en un lapso de 20 años. Avances en un principio, con Frei, no tenís nada en el gobierno de Lagos, nada de leyes dictadas, tienes algo del gobierno de Bachelet y nada en el de Piñera. Legislativamente hablando, tienes avances en Frei y Bachelet, y nada más. La de Bachelet se movió por TLC nomás.

¿Funciona que la agenda digital pertenezca a economía? Yo creo que va mucho más allá de economía. Me gusta más el modelo Segpres, que coordina internamente es mucho más transversal. A economía le van a interesar los temas que puedan tener impacto en el comercio. Pero qué haces con las medidas que fomentan privacidad, educación, penetración de redes o brecha digital. Economía tiene un sesgo para mirar las cosas y hay que hacerse cargo de eso. Y ahora volvimos a Economía, el modelo 2003, 2006. Previo al 2010.

### **¿Qué opinión tienes de los actores convocados e invocados en la agenda?**

Esto es un club. El medio es muy pequeño y tiene enormes barreras de entrada. Derechos Digitales ha sido actor relevante en la discusión porque lleva 10 años participando institucionalmente en la discusión y los tres miembros fundadores por lo menos siete años antes. Llegamos a la ONG llegamos con un capital. Cuando invitaban a Derechos Digitales invitaban a algunos de los tres. Pero las organizaciones de *software* libre que probablemente participaron en una etapa del proceso pero por la debilidad institucional que tiene la sociedad civil en Chile no pasaron de ser algo esporádico y discontinuo. No fueron capaces de comentar algo en una reunión, de mantener la discusión por largo tiempo porque las organizaciones desaparecieron. Educa Libre. ONG preciosa que se preocupó de textos escolares electrónicos. Del 2000 se ganaban proyecto y murió, fue capturada por el sistema. Esa debilidad institucional se refleja en la composición de los *stakeholders* reconocidos. Finalmente permanecen y son convocadas las organizaciones que tienen la capacidad de sobrevivir asegurada:

empresas, fundaciones vinculadas a empresas y ONG muy pocas. ¿Derechos Digitales y quién más? ¿Cívico? Neutralidad Sí murió. No hay constancia ahí. Los académicos, que tenemos el sueldo de la universidad podemos dedicarle tiempo a estos activismos pseudo intelectuales y hasta ahí llegaste. No hubo vínculo con ciudadanía en otros ámbitos. Si te mueves de ONG digitales o tecnológicas y te vas a las de género o de temas de derechos humanos tradicionales, el componente tecnológico está fuera, entonces no visualizan que la discusión de agenda digital es relevante para la libertad de expresión, para acceso de la ciudadanía a mayor democracia. No se ve. Se excluyen y termina haciendo la discusión de agenda digital de nuevo en una conversa del mismo club de expertos. Capturadas por un Estado que tiene un paradigma súper claro. Yo nunca vi a alguien del Sernam en agenda digital, habiendo un PMG/PNG de género súper potente dentro del Estado. Nadie pensó que ese PMG de género tenía que entrar a la agenda digital. Hasta el día de hoy. La discusión de agenda digital siempre ha sido vista como una discusión de fierros. Queremos más computadores, queremos más fibra óptica, queremos más *tablets*. Ese es un problema grave que tiene nuestro diseño. Siempre son los mismos actores y los beneficiarios nunca entraron en el juego ni en la conversación. Como las políticas indígenas, todos piensan en los indígenas, pero nadie le pregunta a los indígenas. Hasta ahora que vamos a tener consultas públicas esperemos que decentes.

Es súper jodido porque es un problema estructural, no del ámbito tecnología. La precarización de nuestro tercer sector sociedad civil no vinculado a intereses económicos sigue siendo total. Tienes un país que es miembro de la OCDE pero que no tiene líneas de financiamiento de la sociedad civil. Derechos Digitales recibe muy pocos fondos chilenos. Me saco el gorro con el Pepe Huerta de Cívico, se financia él. Como nos pasó con Derechos Digitales los primeros años. Alberto y yo poníamos la plata. Teníamos buena pega y buen nombre y hacíamos foros, consultas y nos financiábamos nosotros, cuando esa precarización que es generalizada en la sociedad civil va a impactar en cualquier modelo que intente involucrarlos en el diseño o ejecución de una eventual futura agenda digital. Además, soy escéptico, no creo que vaya a ver una agenda digital. Quién está a cargo de agenda digital hoy día.

### **¿Qué sería una agenda digital?**

Una proyección de largo plazo. Por qué es importante la tecnología, para qué la queremos. Echo de menos, esto transversal, en ámbitos de la agenda o en su conjunto, puedo decir que quiero prescindir de la discusión agenda digital de la discusión derecho de autor, considero que es tan importante que puedo tenerla fuera de la agenda. Y puedo tener un componente digital muy importante. Para qué quiero ley de derecho de autor, hoy la tengo porque una agenda extranjera me la impone, el TLC y ahora probablemente el TPP, pero ¿me interesa seguir protegiendo obras musicales en formato CD por 70 años más después de la muerte del autor? Hay respuestas a eso. Me interesa protegerlo en el 2025, en el 2040, tengo que hacerme preguntas que me obliguen a ver los escenarios futuros y en función de eso definir qué voy a regular hoy en función de esos próximos 15 o 20 años. La agenda digital lo mismo. A mí la discusión de si mejoramos o no la ley de delito informático me importa huevo, tenemos que mejorarla, sin duda, pero definamos qué esperamos que las tecnologías nos entreguen en 15 ó 20 años más a lo menos. Si me dices que el gobierno está pensando hacer una nueva agenda digital y el gobierno tiene 56 medidas. Te firmo que las 56 medidas van a ser: una nueva ley de delito informático, regular el derecho de autor en el mundo digital, garantizar el acceso de la ciudadanía a los bienes y servicios. Eso no es una agenda digital. Pasaremos de una tasa de conectividad de... pa' qué. Hay que hacerlo, no pongo en duda que hay que hacerlo. Subtel tiene que preocuparse de llegar con conectividad a todo Chile, sin duda. Pero sobre eso tú trabajas. Asumamos que en 5 años vas a tener cubierto todo el territorio, para qué voy a llegar al cien en cinco años más. Pensemos qué le voy a ofrecer a ese sujeto al que voy a llegar, para acceder más rápido a SQP, no sé. Si es lo que la ciudadanía quiere, perfecto.

## **¿Fortalezas?**

El esfuerzo vale la pena, pero ya no podemos satisfacernos con el esfuerzo. En la propuesta de Piñera en el 2010 fue súper interesante o pudo ser. La campaña más incumplida en la historia. Él solito se puso la vara acá y ni siquiera partió. El programa de la presidenta los temas digitales son súper pocos. Yo logré meter una cuña en cultura, después de negociar mucho tiempo. Hay un párrafo de cultura digital que es mío, que lo redactamos pero no hay una agenda digital definida en el programa. En la interna la gente no entiende esto. El hombre que estaba a cargo de la agenda digital era, ¿de qué me habla cuando habla de agenda digital, más computadores, más redes, más fibra óptica? Sí, pero no. Sí porque es necesario, lo otro pero en realidad es el diseño de una política que te permita ejercer la función pública a través de espacios digitales y que al mismo tiempo permita que el ciudadano se incorpore en estas plataformas y pueda no sólo interactuar con el Estado en el modelo clásico, sino que puedan interactuar con ellos. Entonces, la buena intención nomás.

## **¿Y qué falta para que ese encargado entienda lo que es una agenda digital?**

Que se muera. Creo que es generacional. Muchos se tienen que morir, de verdad, en serio. Porque esto es evolución nomás. Lo segundo, estoy convencido que esto se debe a liderazgos individuales. Yo sé que la sociología critica mucho esto, pero cada vez me convengo más de que una persona que asume una función de poder y que tiene la capacidad de leer estos escenarios de mejor manera aunque sea viejo -probablemente Lagos es un muy buen aliado para conversar sobre tecnología, pero ya no es un líder en la línea de definición política, sigue estando pa' las peleas grandes, para la agenda energética- si tienes un personaje que es capaz de visualizar esto como relevante e importante, tú tienes la capacidad de avanzar. Y si no, hay que esperar a que se mueran. Es bonito y triste al mismo tiempo. Recuerda a Obama cuando fue electo. Se instaló la idea de que internet fue la clave en la campaña de Obama. Después vimos en el 2010 en la campaña Frei-Piñera que se intentó replicar eso, mal o bien da lo mismo, y después vino la campaña recién pasada que tuvo franja digital y que los contenidos eran *powerfull*. Había concepto, estrategia en función de un objetivo definido. Teníai una gráfica increíble. Fotos artísticas de Bachelet. Era redondito. Se dio eso, se implementó porque se entendió que era la nueva forma de comunicar para la campaña. Y ahora recién estamos viendo algo de eso, tímidamente, en las agendas comunicacionales de los ministerios políticos, presidencia y Segregob. Pero eso no ha permeado para abajo, se hizo un muy buen esfuerzo digital para la campaña; pero no hemos tenido la misma visión para la política pública. Tomar este tema digital que no sólo es bonita y tiene un sentido más allá de la mera cosa gráfica. Hay un desfase. Si comparas la inversión en este ítem en campaña debió ser interesante en montos. Extrapolémoslo al Estado hoy día, a los primeros tres meses. ¿Se le asigna el mismo valor o estamos volviendo a la comunicación política más tradicional? Es como lo digital me sirvió para llegar, pero no me sirve cuando estoy en el poder. Eso es una pregunta abierta, no tengo solución para eso. Yo trabajo para en cosas pal Estado y estas son conversaciones que están ahí.

Este tema para la campaña fue prioritario y debió aprovechar el vuelo que tenía.

## **Otros entrevistados ven optimista que la ciudadanía tira la carreta de esto.**

Hay obnubilación de que tengamos altas tasas de penetración de usuarios en *Facebook*. Impresionante, es verdad, hay mucha gente. ¿Pero la gente entiende eso como un espacio de comunicación que no tenía antes? *Facebook* lo único que ha hecho es reemplazar un medio de comunicación que pa' cierta generación era presencial. La plaza, salir a jugar al pasaje. Lo veo proyectado en una adultez que quiere tenerlos a todos cerca. Mi mamá tiene *Facebook*. Por ahí se entera de las cosas se sus primas, mantiene una red de contactos sólo para eso, contacto entre personas. No veo activismo digital, no creo en el activismo digital. No creo que porque se monte una gran campaña de protesta en internet logremos hacer algo significativo. Las campañas que impactan son las de *Twitter* que son de la élite, porque el

senador ve que lo están hueviando por un tema, pero no le llega la campaña que se está haciendo en *Facebook*. No pasa. Porque *Facebook* es un reducto de relaciones personales. Tenemos alta tasa de penetración, pero el uso que se hace de esa herramienta es bien personal íntimo. Malentendidos. No veo cómo eso se transforme en una acción política.

### **¿Quién tira la carreta de lo digital hoy en Chile?**

Intuitivamente no creo que alguien lo haga. La suma de esfuerzos mínimos. La fuerza incontrarrestable de los hechos: tenís mucha gente conectada. Las cosas pasan solas. Cuál ha sido una gran medida digital que resalte en los últimos cuatro años. Desde el gobierno, desde los ciudadanos. ¿Patagonia sin represas? ¿Chao Pescao? Una de esas tuvo mayor impacto, pero son chicas para una tasa de penetración de 7 u 8 millones. Y una campaña es exitosa con 100 mil. Yo soy de los creadores de Libros Sin IVA y tenemos 98 mil hace un año y medio. Hay gente que está a la vanguardia, pero no creo que alguien tire la carreta. Es la fuerza incontrarrestable de los hechos y la inercia. Hay mucho internet y algunos lo saben capitalizar mejor, otros no.

### **¿Internet para qué?**

Desarrollo cultural. Mi formación tuvo un impacto importante porque aprendí a apropiarme de la tecnología. Aprendí a entender cómo funcionaba porque tuve un computador desde chico en mi casa. Personal que tiene impacto en lo colectivo si aprendes a usar herramientas y generar habilidades que la educación formal no te va a entregar. La capacidad de interactuar con un aparato te permite formar cosas que no aprendes de otra manera. En eso los computadores han sido esenciales. A mí me gusta lo que te puede entregar un dispositivo si tú eres capaz de apropiarte de lo que ese dispositivo hace. No me gustan los *iPhone* porque como viene todo cerradito no tenís esa posibilidad. Dejé de aprender. Lo que te permite una herramienta que supuestamente te iba aislar del mundo y que es mentira no pasó, con todo el impacto educacional, de generar capacidades, de interacción, con todo lo que te puede generar. Y dos porque tenemos ciertas ventajas comparativas que hay que explotarlas. Tenís condiciones económicas bastante decentes en el contexto. Podrías hacer esfuerzo para traer industria tecnológica a Chile, podrías haberlo hecho. Frei en el 98 de no darle garantías arancelarias a Intel probablemente fue un error político importante. Hay capacidad profesional que se desperdicia. Los ingenieros informáticos en Chile están haciendo cualquier hueá teniendo buena formación. Hacen soporte técnico.

Almorcé con un PhD en políticas públicas e informática y sus perspectivas de pega son... me suicido. O se mete a la academia a enseñar sistemas.

Tenemos ciertos centros de excelencia, muy buena formación universitaria en matemática que es esencial en tecnología, permitiría crear polos de innovación en serio. No del hijito de papá que quiere que el Estado le pague el último capricho empresarial que quiere emprender. Desarrollo de tecnología más avanzado.

Enzo cree que la mera tenencia de un dispositivo conectado es suficiente para generar movimiento o acción.

### **Caracteriza la Sociedad de la Información en Chile, según los ejes:**

**Economía:** estamos en la mera posición de consumidores y fuertes. Nos falta desarrollar una visión que nos permita ver la tecnología como un elemento de desarrollo económico en serio, que genere capacidades que expandan la industria. Porque no estamos produciendo nada. Tenemos capacidad de

desarrollar *software* importante, todo el *software* de minería es importado. Trabajo con Fondecyt y habiendo líneas, no se ve como financiable. Financian cosas abstractas, el modelo matemático no sé qué cosa o la aplicación súper concreta del chancao. Visualizar que el *software* que mueve la máquina es tan relevante como el modelo matemático de la piedra del chancao, no existe. Ni en lo público ni lo privado. No somos productores de tecnología ni de elementos del ambiente tecnológico y no creo que eso cambie en el corto plazo, no hay medidas que apunten hacia allá. Me molesta que el concepto de innovación está pensado para descubrir negocios *web*. Y eso los gringos lo tienen ultra explotados. Deberíamos ver nuestras ventajas comparativas a la industria minera o la explotación de bosques.

**Política:** seguimos en las buenas intenciones, falta formación, falta información y falta que los *policy makers*, los de verdad, no el encargado de la agenda, la presidenta el ministro de economía, del interior. No es casual que nuestro ministro del interior sea súper *offline*. Encuéntrale algo a Peñailillo en internet que no sea de un medio de comunicación. No tienen vida digital, su máxima aproximación a la tecnología es *Whatsapp*. Prefieren los encuentros cara a cara, forma de hacer política distinta, su uso de la herramienta es súper práctica. Eso les impide comprender y no tienen la información necesaria para decir que hay algo. Valoro la pega de Álvaro Díaz, fue esencial, fue capaz de transmitirle a Lagos en su época que esto era importante. Las personalidades importan. Díaz fue súper relevante. Que un subsecretario de economía en el año 2000 entendiera esto y fuera capaz de vendérselo al presidente y que lo hayan nombrado CEO del Estado de Chile. No conozco a nadie de mi generación que esté metido en política, que tiene acceso a hablar con la presidenta de esto, no logra transmitir la importancia. Probablemente porque tampoco lo tengamos claro nosotros. La falta de información, de conocimiento del *policy maker* de verdad, y la falta de convicción de que la tecnología te puede ayudar en los procesos críticos del país. Pensemos en la reforma educacional o tributaria. Si pensamos en la discusión de reforma tributaria que se da en las redes sociales. Son gráficos, son *banners*. Comunicación aplicada a redes sociales, para explicar una discusión importante. Podríamos ir más allá. Hacer el esfuerzo que hizo (Giorgio) Jackson, del simulador de evasión tributaria. Eso lo debió hacer el gobierno. Lo comunicacional tiene un impacto súper grande, porque es político. Ya que nos gusta tanto *Facebook*, hagamos una app que explique la reforma en cinco pasos. Y seguimos gastando no sé cuánta plata en avisaje estatal en medios de papel. 10 palos para publicar un aviso a media página el domingo en El Mercurio.

**Comunicacional:** Están vinculados. La herramienta te permite generar muy buenos canales de comunicación si tienes las estrategias definidas, para qué y a quiénes les quieres hablar en ese medio. Lo comunicacional hoy tiene mejor posición que hace diez años atrás. Valoro el esfuerzo de comunicación digital que hace el nuevo gobierno. Me río del *banner*, pero algo hay ahí, están entendiendo que sintetizar las medidas en un *banner* es importante. Pero podríamos dar mucho más. Es el eje donde más se ha movido, porque los actores relevantes en la comunicación son actores de elite. Si Astorga y Paulsen ocupan intensamente el *Twitter* como canal de comunicación para ciertas demandas, por cierto que el domingo cuando almuerzan en el club de campo obviamente este tema sale. *Twitter* es parte de la conversación. Eso impacta, pero porque es un medio de comunicación de elite. Terminan trabajando como pauta. Si un tema prende en internet, lo recoge LUN y sale en el matinal.

Tenemos una experiencia interesante en Derechos Digitales, Moreira 2013. Lanzamos la campaña contra TPP en febrero. Fue la primera vez que instalamos en la pauta un tema desde estas plataformas. Logramos que 10 mil personas firmaran contra el TPP. Le colapsamos los servidores a Economía, Hacienda. Le llegaba un *mail*, como siempre he trabajado haciendo asesorías, me conseguí los *mails* clave y le colapsamos a algunos ministros el correo. Eso se replicó y tuvimos prensa una semana. La

SOPA en Chile. Tuvimos tele, radio, de todo. Ahí vi cómo podíamos usar la herramienta para el ciudadano, pero 15 mil ó 20 mil, un mecánico me habló de esto. Ahí dije funcionó. Pero no fue internet, fue porque salió en LUN.

### **Proyección a 10 años y qué probabilidad.**

Con una discusión de agenda con horizonte de 15 ó 20 años plazo. Hacernos cargo de lo urgente donde el diagnóstico es compartido. Temas regulatorios de tecnología, tenís que modificar la ley de delito informático, la de datos personales y las leyes de interacción ciudadano-Estado. Deberíamos ser capaces de instalar una discusión de agenda digital que piense en el 2030 como horizonte. Perder dos años, si ya hemos perdido tanto, y discutir cuál debería ser el norte de aquí a 15 años plazo. Me veo de aquí al 2017, tomarme el 2015 y 2016 pa tener una agenda al 2025 o 2030. 20%.

### **Lo mismo a 20 años.**

Espero que tengamos una agenda años plazo. Porque van a morir más viejos. 70%.

### **Lo mismo a 30 años.**

Si lograste instalar la agenda en los primeros diez años, probablemente tengamos un escenario más auspicioso en 30 años. Si no lo lograste, vamos a reproducir el modelo de eternos consumidores. Escenario auspicioso es tener agenda a largo plazo, los contenidos podemos entramparnos, las medidas dan lo mismo, necesitamos un bloque que haga un diagnóstico y una proyección de dónde queremos estar. Saber que tengo un norte y que todos los actores, con más o menos intereses y con más o menos voluntad, van apuntando hacia allá. Eso esperarí. Estados Unidos tuvo esta discusión en los noventa. Se demoraron cinco años en definir para dónde iba la regulación. Léete la regulación de internet en USA. El 94 intuyen que la *web* va a grande. Lo dejan desregulado por cinco años y se dedicaron a observar, medir, observar, medir, observar, medir y el 98 se dieron cuenta que eran los campeones y fijaron sus reglas. Y hoy el tercer mundo se pregunta quién está gobernando internet. Estados Unidos lo resolvió el 97 y gobernó sin problemas hasta hoy día. Lo bueno es que eso permitió el desarrollo de internet libre tal como lo conocemos hoy. Una de las cosas malas es que esa internet libre era en la primera capa, pero abajo estaba el control de los gringos. Eso espero de una agenda. El porcentaje está concatenado. Puede ser un 70% o un 10%.

### **Otras personas que podrían responder este cuestionario.**

Juan Rada, señor mayor, jubilado de los que no tienen que morir, fue Vicepresidente Ejecutivo de Oracle por muchos años y se acaba de jubilar y volvió a Chile. Tiene una discusión preciosa sobre el desarrollo. Puedes medir la calidad de desarrollo de un país en el nivel de su construcción.

Álvaro Díaz, CEO, trabaja en CEPAL.

Cristian Tama, contacto con estudiante de interfaz humano computador para los avisos de seguridad. Usted está siendo infectado, uno automáticamente no lo lee, las advertencias de seguridad dejaron de ser efectivas y él estudia eso.

Nicolás Rebolledo, que hizo la campaña digital de la Bachelet, no está en Chile pero viene, el creador de Sentidos Comunes. Está en Londres haciendo su doctorado en esto.

## **Entrevista #4, Sector Público o Gobierno**

Nombre: Alejandro Barros.

Perfil: Magíster en Ciencias mención Computación, Universidad de Chile, consultor sobre temas de innovación pública y TIC a nivel internacional. Fue Secretario Ejecutivo de la agenda digital del primer gobierno de Michelle Bachelet.

Fecha: 11 de julio de 2014.

### **Cómo empiezas a involucrarte con los temas TIC**

Empecé vinculado a organismos de Naciones Unidas, trabajé como consultor en el uso de tecnologías para ciertos procesos y en particular durante años procesamientos de encuestas para políticas públicas, censos, principalmente en África. Así me involucré en lo público y tecnologías. A eso se suma que si bien he trabajado en el ámbito privado, me gusta más lo público, después me acerqué por casualidad. Tenía amigos muy metidos, cuando volvió la democracia yo había sido dirigente estudiantil, amigos como Germán Quintana, con roles importantes. Cuando vuelve la democracia tuve vínculos con muchos de ellos y en lo profesional fue porque me pidieron asesorías y así llegué hasta Claudio Orrego cuando dirigía el programa de modernización del Estado a fines de los 90, que armó los primeros conversatorios donde participé en un par de mesas. Después escribí un libro sobre el tema el año 96 y en el 2000 el gobierno creó una comisión y a mí me tocó liderarla, a fines de los 90, 98 o 99. También porque distintos procesos electorales me han pedido en las campañas que les ayude a formular sus programas de gobierno, en la campaña de (Ricardo) Lagos, de (Michelle) Bachelet en su primer gobierno, formé un grupo que se llamó Océanos Azules durante la campaña de (Eduardo) Frei y en la última campaña me pidieron ayuda desde el equipo más cercano de Michelle Bachelet.

### **Sociedad de la Información, defina.**

No me gusta porque dice mucho y no dice nada. Uno podría partir con que las nuevas tecnologías han modificado el quehacer de la sociedad y sus estructuras y relaciones, algo de eso. El que tiene una mejor definición de esto es (Manuel) Castells. Me gusta alejarme porque es demasiado genérico y vago. Es una reformulación de las interacciones y relaciones de la sociedad mediados por las tecnologías de la información. Prefiero desarrollo digital: cómo un país incorpora las TIC como uno de los ejes de desarrollo de distintos ámbitos: económico, social, político. Desarrollo se entiende como... es avanzar hacia una sociedad más justa, inclusiva con mejores oportunidades para quienes la conforman, de todo tipo (educación, económicas), cuyo paradigma son los países nórdicos: más inclusivos, donde las oportunidades están dadas no por donde naces sino por lo que haces. Desarrollo como cierre de brechas.

### **¿Cómo llegas a ser Secretario Ejecutivo?**

Por casualidad. En el gobierno de Bachelet no estaba pasando nada, como ha sido en todos los gobiernos en realidad, este es un tema que los gobiernos se dan cuenta como a mitad de mandato que tienen que hacer algo. Yo había sido bastante crítico de lo que no estaba pasando. Estaba Alejandro Ferreiro como ministro de economía, le encargan este tema, yo no lo conocía personalmente, y él le pide a Carlos Osorio -recién llegado del MIT de hacer su PhD- que le ayude a armar una agenda digital. Yo conocía a Carlos, de la época de la comisión de modernización del Estado. Carlos me llama y me pide ayuda. Yo era uno más del equipo, que era un equipo de dos: él y yo. Carlos como venía llegando tenía un compromiso con la Adolfo Ibáñez, media jornada en la universidad y media en el ministerio de economía. Típica promesa que no se cumple. Se lo empezó a tragar el ministerio y en la universidad le dieron un *ultimatum* y su vena era más académica y se va. En ese minuto Ferreiro me dijo tú podrías liderar esto y le digo que sí, pero con una restricción que puedo estar poco tiempo, tengo mi empresa, compromisos afuera. Yo te puedo ayudar a iniciar esto. Así llegué. Mi trabajo era armar la agenda,

espacios de diálogo y mi idea era una vez que está lanzada, vuelvo a mis temas. Fue bien complejo.

Se lanza la agenda a inicios de 2008 y yo me estaba yendo y cambia el ministro y el subsecretario que es amigo y me pide que no lo deje solo. Me quedo para hacer la bajada de la estrategia digital con un plan de trabajo, eso fue en abril-mayo. Ésa es la historia.

### **¿Con qué antecedentes te paraste a construir esta agenda?**

Con muy poco. Chile fue bastante pionero en esta materia, había algo de la agenda de Lagos. La agenda de Lagos es un *cut and paste* de proyectos. Lo que hicieron fue recopilar los proyectos que había y darle un discurso común. Buena parte de las agendas digitales surgen a partir de modernizaciones del Estado y de a poco se le empiezan a adherir otros elementos, el tema de brecha, educación, participación ciudadana, se van agregando después, pero originalmente la agenda digital era una mirada acotada a tengamos un Estado más eficiente. Si te fijas los proyectos emblemáticos de las agendas -SII, Chile Compra- era la lógica inicial. A partir de ahí se genera un marco de referencia. Lo que quise hacer fue partir al revés -que me resultó a medias- fue partir al revés, decir: cuál es la visión país que queremos tener y cómo las tecnologías aportan a esa visión país. Y me resultó más o menos nomás porque había poca información. Revisamos la de Singapur, la de Corea, la de Estados Unidos, Canadá, miramos como ocho documentos que no se llamaban agendas digitales, eran Tecnología por un mejor Estado. A partir de ahí más una conversación con un grupo de *stakeholders* dijimos OK dónde debería partir esto. Ese fue el inicio, prueba y error. Fue divertido porque varios países de la región nos contactaron para que les contáramos cómo habíamos hecho el proceso. Si tuviera que hacerlo otra vez lo haría distinto. Ha pasado tiempo, uno aprende. Probablemente lo que faltó fue vincular el desarrollo. Cuando uno habla de desarrollo económico, ¿cuál es la matriz productiva que queremos tener? A partir de eso, cómo hacemos que esas otras herramientas potencien eso. Educación, cuál es el modelo de educación que queremos...

### **¿Y esas preguntas no se hicieron cuando estuviste a cargo? ¿Por qué?**

Entre desconocimiento, entre que hubo aprendizaje posterior. Muchas de las agendas no tienen este vínculo. Vamos a mejorar el emprendimiento con las tecnologías, ¿para qué? Los *tablets* y los modelos uno a uno muy de moda en educación. Un PC para cada niño. Hasta hoy no se ha demostrado que el modelo uno a uno mejora la educación, lo que sí está demostrado es que reduce la brecha. Es una herramienta de inclusión pero no está demostrado que mejore la educación, pero se vendió como mejora, está como en tres estudios de la OCDE.

### **¿Se tomó en cuenta los lineamientos de la Cepal o de la CMSI?**

Sí, los compromisos del milenio o cualquiera de estos son súper genéricos. “Estemos todos conectados”, pero para qué. Ocurre, sobre todo con gobiernos de periodos cortos, tienes una visión a veinte o diez años y por otro lado hay que darle a la autoridad política algo concreto. El gran desafío y por eso he insistido -y nunca me han pescado mucho- con tener tres bajadas: una estrategia digital, con una mirada a 20 años, una agenda digital con una mirada a 5 ó 10 años y un plan de acción digital y lo que cada gobierno debiera hacer es su plan de acción digital. Que debiera colgarse de eso otro, pero en el fondo lo que ocurre es que como cambian los gobiernos se hace una agenda de nuevo y no se evalúa la anterior. Hay un desafío porque -lo hice de una forma no muy democrática- el instructivo presidencial del 2006 que define armar las agendas digitales dice que tiene que haber una agenda digital hasta el 2010. Si lo miras dice 2010, pero cuando sale la estrategia dice 2012, no es sólo un número, es una señal. Por qué no construir políticas públicas que sean transgobierno y que no llegue el siguiente a reinventar la pólvora el día uno, que se cuelgue de lo que viene, lo podrá redireccionar, pero ya viene. Mi convencimiento es que una política pública de desarrollo digital debiera al menos dar una



señal que sea transgobierno.

### **Por qué tú teniendo esto súper claro por qué el producto final no refleja lo que me dices.**

Creo que por tres cosas. Los tiempos políticos no te dan. La autoridad quiere cortar la cinta ahora ya. Dos porque el resto del caldo no tiene presas. Uso de TIC en educación y yo hablaba con educación. “Mira, en realidad, no sabemos, depende” entonces yo como no experto en educación, digo ¿ponemos PC modelo uno a uno? Me lo hubieran tirado por la cabeza y tú Barros qué hablas de educación si no tienes idea. Hay que conjugar varias cosas. De la mirada más teórica, vengo de la academia también, puedes hacer un *paper* de lo que debiera ser una agenda digital, pero eso tienes que llevarlo a la realidad. Mira qué ocurrió con la reforma, que era la bandera de lucha y el Ministerio de Hacienda se bajó los pantalones hasta los tobillos. Temieron que no flotara. Uno puede tenerlo súper claro pero qué tiene viabilidad o no, qué se podía sacar en seis meses cuando no tienes un diseño de estas áreas temáticas.

Participación ciudadana, en esa época apenas se conversaba, como participación fuera del tema TIC. Cómo vas a usar la tecnología para participación ciudadana si no lo tenías ni conceptualizado. Entonces, por qué no lo hice, porque hubiera quedado en un modelo tan teórico.

Uno, falta de viabilidad política. Dos, falta de un diseño sectorial o temático del concepto: qué era para ese entonces para la administración o la ciudadanía la participación ciudadana, cuál va a ser el rol del Estado, cuál es el rol de los ciudadanos. Aquí se ponen las cosas al revés, yo no puedo definir a una estrategia digital porque finalmente lo digital es una herramienta para potenciar la participación ciudadana pero antes debo definir el tipo de participación ciudadana que quiero tener como sociedad y sobre eso le pongo tecnología. Eso es lo que no está. Ahí había algo descolgado si este grupo de computines definen la manera de incorporar el desarrollo digital en la participación ciudadana sin tener esa otra cosa, hubiera quedado una...

### **¿Cómo empujar la consciencia de que las herramientas son medios para fines?**

La sociedades evolucionan. Hay más madurez hoy cuando hablas de cuál es la participación ciudadana que queremos como país que lo que había hace cinco años atrás. O en el tema educación. Hoy estamos frente a una reforma que quiere cambiar el modelo. Podrías tener una charla con especialistas en educación y más aún... yo creo que ese fue el gran error, el modelo uno a uno, porque fueron computines y la sociedad civil metiéndose en un espacio que no dominaban. Diciendo que eso iba a mejorar la educación y no la mejoró. Hoy está demostrado que no. Mejoró otras cosas, pero no la educación.

### **Si el *ethos* ciudadano y del estado no está claro... las TIC no tienen donde incrustarse.**

Se terminan incrustando en espacios más maduros, como el mundo del emprendimiento, de la conectividad en sí misma, más inclusiva desde el punto de vista de la conectividad. Hay consenso en diversos sectores políticos, ¿debieran estar conectados todos los chilenos? Sí, cómo lo hacemos. No está claro aún. Porque son partidarios de diversos modelos, pero hay consciencia de que es un elemento clave. Algunos países lo consideran un servicio básico, como el agua.

### **Qué *stakeholders* fueron convocados en su minuto a participar de las mesas.**

Inicialmente fue amplia a organizaciones más que personas, creo que está el listado, pero se formalizó en el consejo consultivo. Había dos, consejo internacional, conformado por seis expertos internacionales, la idea era no mirarnos el ombligo y escuchar a personas con visión más amplia y con experiencia. El otro, consejo consultivo en el que del Estado estaban áreas emblemáticas, parte del

comité de ministros, otros poderes del estado el presidente de la comisión de tecnología del senado, el contralor general de la República; las universidades, los que participaron más fue la FUC y la UCH, (José Miguel) Piquer. De la Sociedad Civil, había centros de acceso comunitario, no recuerdo cómo se llamaba, probablemente era la menos representada en aspectos proporcionales. La industria estaba representada a través de la ACTI, eran como 40 instituciones.

Y funcionó como un espacio donde el ministerio de economía convocaba mesas de trabajo, algunos plenarios donde se presentaba el estado de avance, de las propuestas, se discutía se recibían comentarios y tenía cierta periodicidad. Se juntaron unas cuatro o cinco veces, más el trabajo de los grupos temáticos. Había unos de tema legal, se incluyó un grupo de abogados, para discutir ley de delito informático, de protección de datos.

### **¿Qué se hacía con la bajada de estos grupos?**

Pasaban dos cosas, algunas se incorporaron a planes de trabajo concreto, a iniciativas y proyectos. En temas del marco normativo, nos pusimos de acuerdo en cuáles de las leyes coincidíamos, cuáles había que reformular e incluso se recibieron propuestas de cambios legislativos (delito informático y otras). En conectividad, se transformó en abrir otras conversaciones, qué modelos de subsidio vamos a abordar. Esto es como cambiar la rueda del auto andante. Había iniciativas que ya estaban funcionando, que las tienes que sumar, modificar o eliminar. De contenidos, de centros comunitarios. Ahí surgió el programa “Quiero mi Barrio”.

### **¿Cómo se decidió qué *stakeholders* debían ser convocados?**

Uno, que fuera representativo, en el sentido que estuviera presente el sector público, el privado y la sociedad civil.

Dos, que tuvieran algo que decir en esta materia. En el sentido de que ya sea porque lo habían dicho antes, porque tenían ganas. Te doy un caso, la cámara de diputados nunca participó. La comisión de ciencia y tecnología, pero sí lo hizo y el senado y al final fue una cosa más de personas. Quien siempre estuvo involucrado fue el Senador Carlos Cantero, entonces hubo una mezcla de seamos representativos, pero también los que quieran sumarse.

### **Cómo se deciden los roles de lo público, lo privado y la ciudadanía al interior de la agenda.**

En este consejo consultivo no me parecía que tenía que definirlos el secretario ejecutivo, sino el propio consejo consultivo y se convocó a aquellos que querían participar. Entonces en el tema de emprendimiento, la ACTI decidió que era un tema importante para ellos y estuvieron allí. Porque lo otro no funciona...

### **Te pregunto al revés.**

Eso está dicho ahí en la agenda porque es un proceso previo. La agenda la conversaron y se presentó. Cuidado con los sesgos, estás diciendo que eso no se discutió. Hubo un consejo consultivo al que se le presentaban borradores y ése estaba compuesto por *stakeholders* en general.

La capacidad de participación. Hay que poner contexto. Era el año 2007 y cuando uno convocaba no llegaba nadie. Un ejemplo. Cuando sale la agenda digital la Cámara de Diputados llama a una sesión especial para dar cuenta de la estrategia digital. Esa sesión especial la tienen que presenciar 40 diputados mínimo. La citan, se posterga varias veces porque tenían temas más importantes -me imagino yo- y al fin llega la fecha en que hay que exponer. Y el ministro de ese minuto era Hugo Lavados, yo me estaba yendo y me pidió que lo presentara a la cámara, con un permiso especial, porque cuando se

expone tiene que ser una autoridad. Vamos juntos, él dice un par de cosas genéricas al respecto y me deja exponiendo.

Estas sesiones especiales son convocadas por 40 diputados o un tercio de la cámara. Y tienen que partir con ese mínimo. Cuando me dice eso el ministro, yo en mi casa dije, ésta es mi oportunidad para instalar el tema, no me la puedo farrrear. Le dije a mi familia y amigos que me hicieran preguntas puntudas. Que me probaran, que me trataran de cagar. Durante tres semanas. Ésta es mi oportunidad. Fue patético. No hicieron ninguna pregunta, partimos con 40 diputados y terminamos exponiéndole a cinco de los cuales tres estaban leyendo el diario.

Entonces si me preguntas, ¿la discutieron? No, po. No la discutimos. Pero porque no había con quién. Cuando citábamos a la industria, no hablo de la ACTI, sino de la SOFOFA, no llegaban. Escribí una cuestión por la que me pegaron muy fuerte, que se llama “Los temas TIC no son tema”. Porque no eran tema. Cuando un periodista por ejemplo, me acuerdo El Mercurio, está recién salida la agenda digital y me pregunta qué opino de los últimos *gadgets* de Apple. O sea, me estai hueviando.

Esto hay que tenerlo en contexto. Lo tenemos más presente en nuestra vida cotidiana. Pero hace diez años no había interés, en algunas cosas nos llevamos la pelota pa' la casa, sí. Porque había que salir con algo. Malo, pobre, más o menos, pero había que hacerlo.

#### **Los académicos de qué área fueron convocados.**

Participaron informáticos. Por la (Universidad de) Chile, principalmente, el Jo (José Miguel) Piquer y Ricardo Baeza. Por la Católica, Rodrigo Mery, y no recuerdo quién más.

#### **Me llama la atención el tema de las mesas en la agenda de Bachelet, porque tiene un modelo que se despliega hacia las bases. ¿Qué pasó con las mesas, después? Es como un proyecto de hacer algo.**

Algunas cosas se concretan, otras no. El tema de las mesas de trabajo, se convocaron, tuvimos dos o tres reuniones, que de hecho la Pati (Peña) participó en algunas de ellas. Ella puede que tenga la historia más fresca. No sé si convocamos poco o llegó poco. El acuerdo con Microsoft abrió el tema. Ahí aparecieron mucho. Se juntó una mesa importante en el congreso y llegaron para pegarnos patadas en las canillas. Fue potente que se generara. Cuando yo llegué este acuerdo ya estaba cerrado.

#### **Por qué se rompe el diálogo con muchos actores de la sociedad civil.**

Creo que el tema Microsoft rompió confianzas y también hubo como una actitud beligerante de ambos lados. Te puede servir una conversación que tengo con los líderes de liberación digital. En la cual (uno de los líderes era Pedro Huichalaf) porque sentían que habíamos hecho una cosa a espaldas de la ciudadanía con este acuerdo.

Por otro lado, algunos organismos de la sociedad civil eran súper inmaduros. Cuando yo me siento a conversar... que si no veían todo lo que ellos habían dicho era que no los habíamos pescado. Había poca madurez para decir en qué nos podemos poner de acuerdo y en que no. El estado también y las autoridades no sabían dialogar adecuadamente.

La gente de liberación digital escribe un post contra el ministro y yo le digo a él contesta, que haga un post y conteste. Él me dijo cómo. Entonces, no fue fácil, fue convencer a las autoridades que entraran en ese espacio desconocido. Hoy suena raro decir estas cosas pero ha corrido harta agua bajo el puente. Así era en el 2007 o 2008. Hoy tenemos ejemplos con Hidroaysén. Las autoridades entienden que el

modo de relacionarse con la ciudadanía cambió totalmente. La misma sociedad civil de algunos de esos grupos, increpaban al ministro, pero contésteme. Y él decía por qué. Hoy eso es raro.

### **Qué medidas sí tomaron en cuenta.**

Acceso y acceso comunitario, donde se creó “Quiero mi Barrio”. Yo era parte del directorio del fondo de desarrollo de las telecomunicaciones (FDT) de la Subtel, como Economía eso tiene un directorio, dijimos oye tenemos que verlo. ¿Vamos a darle plata a las empresas para que hagan la conexión o le ponemos carne, para que tenga contenido y sea local y comunitario? Había una suerte de -entendiéndolo en sus contexto- algunas de esas organizaciones que la agenda fuera una suerte de cogobierno de la agenda y las autoridades creían que no, que estaban ahí para ejercer la autoridad y ellas elegían a mí me nombraron para... y esa cuestión no era fácil, porque la sociedad civil decía yo quiero esto y en algún momento le dijeron ni cagando.

### **Bachelet menciona género y *software libre* y no hay otra que lo haga.**

Lo de género llega ahí por cuestiones obvias. Cuando enviamos los primeros borradores, si no tiene género, te lo van a tirar por la cara. Creo que género en una agenda digital está puesto a la fuerza, el desarrollo digital no tiene género, tiene programas en los cuales puedes ubicar criterios de género. La agenda no tiene género. ¿La agenda de educación tiene género o no tiene género?

### **Cuando algo no tiene género, tiene género masculino, validando y reproduciendo lógicas patriarcales.**

Eso es mover la cerca un poco más allá. Conceptualmente yo creo que no tiene. Finalmente la conectividad es conectividad, mujeres, hombres, niños...

### **Pero la conectividad tiene un sentido, conectividad para qué. Tú lo vinculaste al desarrollo y lo definimos como acortar brechas. Y las brechas responden específicamente a contextos locales y en el texto local chileno está la deuda de género, de clase, de pueblos originarios.**

Puede ser. Pero yo lo encuentro un poco forzado. Por ejemplo, me junté con gente del Sernam y vimos iniciativas, cómo hacíamos que más mujeres entraran a estudiar informática.

### **Ahí sí hay una perspectiva de género en la agenda. ¿Hubo medidas respecto de eso?**

Becas, promoción. Cada vez han ido bajando las mujeres que estudian computación. Lo sienten árido... mira el directorio de la ACTI.

### **Es un tema que viene del colegio.**

Pero volviendo al *software libre*. También se ganó un espacio de la sociedad civil, que pusieron el tema y lo impulsaron y fue súper relevante. ¿Por qué no estaba antes? Porque era cosa de los *geek*. Y por qué no está después, porque el gobierno pasado era un gobierno del mundo empresarial. El *software libre* no es parte del mundo empresarial.

### **La agenda digital finalmente refleja el *ethos* del gobierno de turno.**

Totalmente.

### **Crítica general de las agendas. Qué fortalezas.**

Tienen fortalezas en el sentido de que han sido pensadas (me va a salir el sesgo profesional) ingenierilmente. Hay proyectos, metas, hay una lógica de proyecto. Y uno lo que en casi todas las que hay. Quizá algunas son más débiles en términos de meta. Pero tienen su lógica. Lo otros es que han recogido ejes que son razonables, instalando grandes ejes de trabajo que son la mayoría que tienen

otros países. Si uno mira como ejemplos de desarrollo en esta materia, se ha hecho un buen trabajo de mirar experiencias afuera y términos generales tomar un conjunto de áreas de trabajo que me parece que están bien abordados. Lo que me gustaba es que era el modelo de gobierno el que diseñaba. Cosa que no la tenían otras agendas (habla de la suya). Que tiene que haber un espacio de interacción y debate.

### **Algunos entrevistados me han dicho que la única fortaleza es que hayan existido.**

Eso me parece un poquito... no por algo Chile estuvo en los primeros lugares de América Latina. Con cualquier herramienta de medición. La gente habla de esto sin saber mucho. Qué dicen los indicadores internacionales, puede discutir la medición, pero es el que se usa. Y eso sí lo he estudiado. Si tú miras los cuatro o cinco evaluaciones (NU, Foro económico mundial, UIT) y miras los componentes y desagregas y miras los tiempos últimos diez años a Chile le ha ido bien en eso. Y eso sí tiene que ver con la agenda y una de las cosas que evalúan es que haya un paraguas que le dé consistencia. Todas estas evaluaciones lo que miran al final es que haya política pública explícita en el tema o no.

### **José Miguel Piquer dice que en un principio fue el Estado el que tiró la carreta, pero ahora decayó.**

Más que el estado fueron instituciones del Estado. Durante un buen tiempo el desarrollo digital de Chile se sustentó en tres servicios públicos emblemáticos: SII, Chile Compra y el Registro Civil. Y por qué nos iba espectacular en los *rankings*, por esos tres.

Hubo algo de articulación porque viene del comité de movilización del Estado. Hubo un grupo que fue el comité de gobierno electrónico (del gobierno de Lagos y funcionó en el de Bachelet) que discutíamos estos temas, cómo avanzar, qué proyectos sumar. Había un nivel de coordinación.

### **Quién lleva la batuta hoy.**

En estos indicadores hay inercia, no te caes de una, te caes de a poco. Tiene que ver con cómo ha evolucionado la sociedad, quién instala las TIC en Chile es el Estado y probablemente los mejores ejemplos son el SII y Chile Compra y quiénes fueron los principales detractores fueron el colegio de contadores, porque decían que era poco seguro, poco confiable y que iba a matar la profesión. Pero fue una apuesta. Javier Echeverri no sabía si esto iba o no a matar a los contadores, pero creía que iba para allá. En el caso de Chile Compra yo era asesor de Tomás Cantero cuando empezó. Teníamos a todos los gremios de la mediana industria diciendo que esto era lo peor que le podía pasar a la mediana empresa, en diarios, en la radio, por todos lados. Me acuerdo conversando con Cantero. ¿Le pagará o no le pagará? Yo creo que no, esa era la respuesta. Si nos hubieran sacado al pizarrón nos hubieran hecho mierda, porque no teníamos cómo demostrarlo, pero creíamos que no. Era una apuesta y se ganó. Tenía que romper paradigmas que estaban instalados. Y no es fácil. El Estado dejó de apostar. Su siguiente apuesta debería ser meterse la mano al bolsillo y dotar de conectividad a todo el país. No sé si lo haga el Estado.

Los ciudadanos tiran la carreta. Algunas empresas porque miras la pequeña y mediana y nada. Si miras los *rankings* del foro económico, siempre estaba el Estado primero, las empresas segundo y las personas en tercer lugar. Ahora están primero o segundo las personas. El que tira la carrera es el usuario, porque reclama. Los servicios van corriendo detrás. SII pone la declaración en la *web* y la gente dijo se volvieron locos estos gallos. Tuvieron que retirar los formularios de los kioscos.

### **Cuál es tu opinión general de las agendas digitales.**

La última agenda (de Sebastián Piñera) no me gusta nada porque fue hecha entre gallos y medianoche sin proceso de debate. Y tiene un poco excesivo en la empresa en cómo se abren espacios de negocios para la empresa. Perdieron la brújula. La de Lagos me gusta porque empodera a una autoridad. Que era un CEO y no era Barros nomás. Me gustó de la mía, que fue un buen modelo para construir ideas y generar una discusión para producir una política pública, pero era un muy mal modelo para aplicar una política pública. Porque los comité de ministros no funcionan.

La gran debilidad de la agenda de Bachelet es que era más bien un modelo consultivo un conjunto de asesores que recomiendan cómo hacer una política pública en materia digital, pero era muy débil... estaban poco empoderadores. No puedes tener a alguien liderando la agenda digital y decirle a un ministro, mire ministro esto es lo que hay que hacer, con un cargo por allá po. A mí me echaban la talla, me decían que tenía más de secretario que de ejecutivo. Y tiene lógica. Esa es una debilidad importante.

De rankearla, me gusta que hicimos serios intentos de que hubiera participación del diseño de la política pública, que no resultaron por un tema de madurez. Me llegaron 300 comentarios y no decían nada. Pero bueno, había que hacerla igual. Lo haría de nuevo de todas maneras. Me cuesta rankearlas porque tengo un sesgo.

El gran problema es que de verdad, de verdad, de verdad, nadie cree en esta cuestión. Es discurso. Pero cuando miras los presupuestos de los servicios públicos, cuando miras lo que las empresas gastan en esto, cuando miras lo que dicen los diarios de esta materia. Si te metes a Fayerwayer, cuántos de esos post están vinculados a desarrollo digital, como lo conversamos hace un rato. En qué espacio vamos a discutir cómo conectamos a los chilenos. Los ciudadanos usan estas herramientas y exigen, pero es la mirada de la herramienta no de la política pública.

Otra debilidad es la falta de institucionalidad. Pasa de un lado a otro y al final nadie hace la pega o se hace cargo cuando haya que pedir explicaciones.

### **Bajo tu definición de Sociedad de la Información, ¿crees que existe en Chile, en aspectos económicos?**

Fundamentalmente en temas de emprendimiento, se han reducido las brechas para el emprendimiento, existe un conjunto de herramientas y soportes que apoyan ese proceso. No en temas de *geek* que instalan un sitio *web*, sino pequeñas empresas de rubros más tradicionales y lo otro que reduce las asimetrías entre proveedores y consumidores hoy como consumidor me puedo empoderar y tengo herramientas. ¿Tiene Chile una economía de la información? No, ni de lejos, basta ver la distribución del PIB. La economía chilena es una economía de rentista. Los empresarios quieren sacarle el máximo provecho posible a sus empresas. Uno lo ve en términos de inversión, es súper bajo en comparación a otras partes.

### **¿Y en aspectos políticos?**

Cada vez con más fuerza, hoy muchas de estas herramientas permite sacar a los políticos a la cancha y eso hace que el sistema cruja. Hasta ayer había un proyecto de un diputado en contra de los memes. En qué mundo vive. Y no es primera vez, hace un par de años la cámara de diputados quería regular los contenidos de internet.

### **¿Eso habla de que la casta política no tiene idea?**

Claro, pero por qué crees tú que Sabaj se retracta. Porque lo hicieron mierda en las redes sociales. El

mundo político cambia porque está empoderado el ciudadano. Pero también hay un proceso de madurez, porque la gente espera que un político le conteste, pero si recibís 300 *mails* no tienes capacidad de contestar. Con qué criterio eligen esos algunos. Hay un tema de inmediatez, de pasividad.

### **¿Es generacional?**

Sí, hay un poco de tema generacional. Pero mi hijo mayor está estudiando un PhD en Alemania y él me manda cartas manuscritas. En las cartas manuscritas hay más de mí que en un *mail*, dice él. También hay un tema de que las nuevas generaciones tienen que entender que la política tiene sus tiempos, que son parte, hay que negociar y decidir qué flota y que no.

### **¿Y en aspectos comunicacionales?**

Pensando en los medios, tengo una visión crítica. Hay más comunicación con poca profundidad. Estamos más conectados, pero no tan comunicados. ¿Realmente puedes decir algo en 140 caracteres? Yo creo que no. En aspectos de comunidad, menos. Se ha banalizado, una comunidad es un espacio donde las personas tienen contención, pero cuando dices hay tengo 5 mil amigos, tú tenés diez a todo reventar. También creo que hay un proceso de maduración. Porque hay gente que se tuitersuicida... me acuerdo de Mario Weissbluth, ¿por qué? Lo tenía loco, no era capaz de producir, de trabajar, capaz de nada.

### **Cómo ves este tema a diez años más, qué hito marcaría un cambio y qué probabilidad de concreción le das.**

Me encantaría que tuviéramos un país con al menos 100% de conectividad. Como ocurrió con el agua. Hoy es raro el lugar donde no hay agua potable en Chile. Para hacer qué, lo que las personas quieran. En la medida en que estén conectados van a pasar cosas. Porcentaje de concreción: 60%.

### **¿Y en veinte años más?**

Que hemos logrado incorporar las TIC al desarrollo del país. Que esto sea una herramienta que reduzca brechas en todos los ámbitos. Mejoramiento de la calidad de la educación, que efectivamente estas herramientas hayan proyectado nuestra educación. 30 ó 40%.

### **¿Y treinta años más?**

Demasiado tiempo, vamos a estar bajo tierra.

## **Entrevista #5, Sector Privado o Industria**

Nombre: Francisco Mardones.

Perfil: Ingeniero Civil en Electrónica, de la Universidad de Concepción. Es fundador de la empresa chilena Nimbic y presidente de la Asociación Chile de Software – GECHS, que busca fomentar la exportación de soluciones tecnológicas desarrolladas en Chile.

Fecha: 4 de septiembre de 2014.

### **Cómo te involucras con los temas de tecnología.**

Desde niño, siempre me ha llamado la atención la ciencia y la tecnología. Cuando salí del colegio sabía que quería estudiar electrónica. Nunca lo pensé de otra forma. Soy Ingeniero Civil Electrónico de la Universidad de Concepción. En regiones no hay industria tecnológica, le hice el quite a Santiago hasta 2010 cuando me fui a Valparaíso a trabajar a Motorola. Luego me fui un tiempo a California porque quería aprender Inglés. Me traje una empresa norteamericana y luego tuve un año de consultor. Mi experiencia hoy es traer y desarrollar empresas de tecnología en Chile para problemas que no son del mercado local. Trabajo hartito con Corfo mi objetivo es que Chile deje de ser un consumidor de tecnología y se convierta en un productor de tecnología.

En Chile sí hay industria de *software*, pero no electrónica. Hoy gestiono una empresa y tiene ventajas comparativas si entiende de tecnología. Más que un ingeniero generalista, más que administrar un negocio es administrar un negocio tecnológico.

### **¿Cómo te vuelves presidente de GECHS?**

Por elección popular. (Risitas) Democráticamente. GECHS significa Grupo de Empresas Chilenas de Software, es una asociación gremial sin fines de lucro que agrupa, principalmente, a las pequeñas y medianas empresas de *software* que en Chile, deben ser 5 mil con giro de informática y en su mayoría son Pymes. Nosotros tenemos cien y creemos que hay alrededor de mi que hacen *software* y en promedio facturas dos o tres millones de dólares anuales. Lo cual es poquito. Versus la minería. En Chile es mucho mejor negocio hacer edificios, represas, distribuir energía, sacar tierra, moler palo, moler uva que hacer *software*. Pero la gracia del *software* es que con poca gente puedes generar mucho más valor.

Me gusta el tema gremial de dirigir GECHS, el trabajo es *ad honorem*, y este año me presenté a director, hay que dedicarle hartito tiempo, es un trabajo que tiene harta recompensa en cuanto a lo que tú puedes hacer. La industria es pequeña, no hace *lobby*, pero todos sabemos que si Chile no es capaz de desarrollar tecnología no va a ser un país desarrollado. El modelo de explotación de recursos naturales no es sustentable en el tiempo. Así que el Estado como la industria entienden que ése es el desafío y siento que es un espacio en el que puedo contribuir mucho.

### **¿Cuál es el rol de GECHS entonces si no hace *lobby*, para qué existe?**

Tenemos necesidades comunes, como capacitar a la gente. El *software* es un oficio sobre la profesión. Tú no estudiaste ingeniería y luego trabajas 40 años en eso, necesitas aprender nuevas cosas, las tecnologías cambian cada tres años. Hicimos, por ejemplo, un programa de capacitación para ingenieros en las empresas y abarataremos los costos de esa capacitación. El problema es que la empresa lo entrena y en ese mismo curso la persona conoce a otra y se la llevan. Eso pasa mucho. Entonces ahora la empresa puede capacitar a cinco o seis personas y si se les van dos el conocimiento no lo pierden. Tú no tienes activos en una empresa de *software*, el 80% de tus costos son sueldos y tu único activo que no va a la contabilidad es la gente que tienes y lo que sabe esa gente y si esa gente se va la otra empresa se beneficia de ese conocimiento, entonces tiene necesidades diferentes a una industria



que tiene maquinarias. Tener una cafetera y una oficina no es una gran inversión.

Nosotros estamos empujando para redefinir nuestra estrategia. Por la naturaleza de las empresas, GECHS siempre ha sido visto como una asociación de pequeños empresarios. En Chile se valora cuánto tu facturas y nosotros no facturamos mucho. Entonces más que posicionarnos como una gran industria que puede participar de la SOFOFA, buscamos posicionarnos como las empresas que desarrollan tecnología en Chile. Es una apuesta de futuro, no de presente. No podemos ni nos interesa financiar campañas políticas. Con CORFO tenemos súper buena relación, en el desarrollo e la industria. Queremos ser la asociación de las empresas que desarrollan tecnología desde Chile, que no es en, sino desde.

### **¿Con ACTI tienen relación?**

Sí, nacimos de la ACTI, éramos un grupo en ACTI. Pero ahí están las empresas que comercializan tecnología y no desarrollan. Telefónica, Microsoft, Oracle. Tienen otra agenda. La nuestra va por hacer lo que todavía no se hace, la de ellos va en comercializar tecnología, que el Estado comercialice tecnología. Muy en la línea de lo que hace País Digital, fomentar que en Chile se use más tecnología para generar demanda y abrir mercado y para que la sociedad tenga mayor acceso a la información. Nosotros necesitamos eso, que haya cultura digital, que se consuma información, pero nuestra agenda va sobre eso. Es complementaria.

### **¿Cuál ha sido el rol de GECHS en las agendas digitales?**

Desde GECHS, empezamos a participar más de las agendas hace un par de años. Nunca hemos participado en la elaboración de la agenda, las agendas bajan del Olimpo. Participamos en la anterior, que la dirigió Oliver Flögel, que era gerente general de Microsoft, y ahora estamos participando en las mesas de trabajo, hace menos de un mes, para la nueva agenda. Que también bajó del Olimpo, que se llama Agenda Productividad, Innovación y Competitividad, que desarrolla el ministerio de economía. Estamos participando en varias mesas, Capital Humano, Digitalización de la Empresa, Desarrollo Tecnológico Regional, Innovación y Emprendimiento. Los temas que más nos interesan.

### **¿Te parece que ese espacio es suficiente para las necesidades que tienen ustedes?**

Yo creo que está bien, tampoco tenemos la capacidad de decir nosotros vamos a diseñar la agenda porque vamos a hacer un estudio o algo así. Nos parece bueno participar, pero nos gustaría influir más. Cómo hacemos que la agenda sea una hoja de ruta de largo plazo y no dure cuatro años. Cada gobierno saca una nueva agenda y ese es un problema. El hecho de que lo lleve un gobierno hace que no sea una materia de Estado común a largo plazo. Nosotros como asociación gremial deberíamos ser parte de esa agenda y llevarla intergobierno, porque cambia el gobierno y cambian los objetivos y todo se redefine. Al final del día, son bien parecidas, todas buscan aumentar la penetración de banda ancha, aumentar la conectividad. Cada mesa la lleva una persona de gobierno. ¿Por qué la lleva el gobierno y no hay gente de la industria llevándola? Y es por la premura de alcanzar a hacer cosas en cuatro años. Yo aspiro a que más adelante podamos trabajar en la definición y conducción de la agenda. De hecho, la agenda pasada no me gustó nada en realidad. Es un documento nomás. La tecnología pasa a pesar del gobierno. Los gobiernos acompañan. La agenda la llevan las personas. Si el gobierno no tiene una industria o no tiene ciudadanos que quieran adoptar esto, es letra muerta.

### **Piñera dijo que iba a hacer la revolución digital chilena.**

Si Piñera dijo eso, se tendrá que hacer cargo. En su momento Lagos prometió doblar el I+D del PIB chileno, llevándolo de 0,6 a 1,3, siendo que en los países desarrollados invierten sobre el 3%. Hoy es 0,6. No creo que sea justo enrostrarle a un presidente o a otro por qué la sociedad avanza o no.

**Para Jo Piquer, en Frei y Lagos, el Estado tuvo un rol innovador, pero éste se perdió y hoy la carreta la tira el usuario, por su demanda. ¿Qué opinas?**

Yo empecé a trabajar el 2002, no conozco lo que se hizo antes de Lagos, pero sé que el Estado tuvo un rol súper activo después de que la fábrica de Intel no se instalara en Chile. En los 90 fue todo el tema de la *web* como creadora de riqueza y Silicon Valley y el gobierno se dio cuenta de que estaba pensando en forestal, minería, salmón. Pero tuvo objetivos bien nobles, pero si no ha pasado es porque la industria no ha sido capaz de desarrollar las herramientas para ser un actor relevante en tecnología. Hoy somos buenos consumidores de tecnología, todo el mundo tiene *smartphone*, pero tenemos que avanzar al siguiente ciclo.

Corfo impulsó el tema de hacer un Silicon Valley en Valparaíso. En el imaginario político sonaba muy bien. Corfo construyó el edificio en Curauma, Lagos lo inauguró, lo que es raro. No sé si el gobierno construye edificios públicos. Era una apuesta. Pero hoy ese edificio está abandonado. Hay un *call center*. Yo me quiero instalar allá. La industria no tiene el grado de desarrollo para poder hacer uso de eso. Nadie se instala en Valparaíso porque todas las decisiones se toman en Santiago. Es difícil tener una empresa de tecnología en Valparaíso. Teníamos porque importábamos todo lo que hacíamos. En esa época era fácil ir al aeropuerto. Corfo ha estado hartado en el tema de empujar la tecnología, pero si la industria se enfoca sólo en cómo importamos tecnología, no va a pasar mucho. Tengo la misión de que la industria se pegue el salto y yo sé que el gobierno nos va a acompañar en eso, a pesar de quien esté.

Yo no sé si la academia está clara de que está súper atrás. La academia vive en un modelo muy antiguo. Con la (Universidad de) Chile hacemos muy poco. Hay mucho de mirarse el ombligo, de no ver que este es un tema permanente de crecimiento. Ninguna universidad, públicas ni privadas, están generando profesionales que estén a la altura del mercado global. Están muy orientadas al *paper*, al índice o coeficiente de la publicación. Las universidades en algunas partes financian el emprendimiento de los profesores, pero todavía está la cultura de la desconfianza de las universidades de trabajar con la industria.

**Hablas de industria como actor, que falta que se pegue el salto. Desmenuza esa industria, GECHS también industria, quién no deja que el salto se dé.**

Hay distintas capas. La industria TIC es integradora de tecnología. Sonda. Que se dedican a importar productos tecnológicos, ellos le ponen el servicio de integración y se lo venden a la industria primaria en Chile que es la minería, comercio, *retail*, servicios financieros. Cuando la industria se ha ido desarrollando, es una capa sobre eso. Es mejorar procesos financieros o del Estado. Vender a colegios, universidades. Esa es la industria que tenemos tecnológicamente en Chile. No crea, integra. En vez de ser un compositor de música, es como DJ, crea cosas nuevas mezclando cosas ajenas. La industria que está pegada en eso va a morir pronto. Chile es un país caro para desarrollar ingeniería, cada vez más caro. Pero los márgenes de servicio de poco valor agregado se va a ir encogiendo y se va a reducir a tres *players*, como en la telecomunicación y en farmacias. Pero la industria tiene que generar tecnologías propias desde Chile. Las riquezas que se han hecho en informática va a financiar a la próxima generación, pero no va a ser la que lo va a hacer. Pero esto es rápido. En 30 años más, cuando todavía esté vivo, voy a alcanzar a ver cómo Chile es un actor relevante en temas tecnológicos.

**¿Cómo dar ese salto y dejar de integrar para comenzar a crear, considerando que todas las agendas apuntan a la integración de la tecnología en la industria forestal, minera, etc?**

Hay que participar en la agenda y tener una agenda propia. Los cambios los hace uno. La pobreza no se elimina por decreto. Los Estados pueden hacer cosas pero los que trabajamos de lunes a viernes los que tenemos que hacerlo. No hay recetas mágicas o balas de plata. El gobierno está interesado en no perder

lo que tiene. Pero si miras un documental de hace 50 años, la economía chilena es igual a la de ahora. Cobre, concentrado de cobre, celulosa. Hay pequeños cambios, pero nuestra exportación tecnológica es menos del 1%. Nada. Tenemos buena reputación latinoamericana sobre cómo llevamos los procesos. De desarrollo tecnológico, pero eso no va a ser suficiente. Los gobiernos están pensando en la mejora indumental. Si vendemos cobre, ahora vendamos tecnología para el cobre. Si hacemos árboles, tecnología para árboles. Automaticemos la extracción de cobre. Esas soluciones son específicas para problemas acotados, son de nicho. Un *software* creado para la minera tanto sirve sólo en la minera tanto. Y las soluciones no son replicables fácilmente. Las soluciones integran productos y servicios. Tenemos que seguir ese camino de soluciones integradas, pero en una segunda etapa y poder desarrollar nuevos productos y nuevos servicios, porque el que se lleva la gran tajada es el que se lleva el producto. Tu ganas más plata haciendo ternos que un sólo traje a la medida. Por economías de escalas. Las empresas en Chile, más del 90%, da servicio e importa los productos. Nosotros decimos, OK, demos soluciones, pero hagamos la bajada de cómo hacemos nuevos productos o servicios o ambos y la tercera etapa es cómo pavimentamos el camino para que esa tecnología se importe. Y eso estamos conversando con ProChile. Lo que da el gobierno nos sirve, pero no es suficiente. Y nos van a apoyar, ningún gobierno en su sano juicio quiere exportar fruta toda su vida. Tenemos que hacer de Chile un país desarrollado. Tenemos que hacerlo nosotros, no hay otro camino.

### **Dices que el apoyo del gobierno es insuficiente, ¿qué falta?**

No esperamos nada del gobierno, no es suficiente porque la otra parte la tiene que hacer la industria. El gobierno hace lo que puede, todos queremos mostrar resultados y todos tenemos agendas diferentes. La gente que hoy tiene la posibilidad de arriesgar capital debe arriesgar en algo que vaya más del ladrillo y el mortero. Y no es culpa de ellos que no se atrevan a invertir, hoy da más plata poner una empresa de chancado de piedra. Esto es de a poquito. En el último tiempo ha habido empresas chilenas que han sido compradas por empresas extranjeras. Ingenieros chilenos están trabajando en Silicon Valley, Boston, Atlanta. Cuando hablamos de tecnología no hablamos de Europa, pero allá no están pasando las cosas. Es en América y en Asia y el desafío para Latinoamérica es ser relevante en esa conversa. Por eso el Asia pacífico es tan interesante tenerlos integrados haciendo negocios, trabajando en conjunto. El Atlántico dejó de ser hace rato, el Pacífico es el futuro. Deberíamos correr el mapa.

### **¿Qué fortalezcas hallas en las agendas?**

La de ahora tiene la fortaleza de que está integrando al sector privado, a la academia. La industria tecnológica no tiene desempleo hace muchos años. Los ingenieros salen con trabajo antes de titularse. No hay desempleo. Es importante que eso sea una oportunidad que usemos. Volviendo a la pregunta. La fortaleza de la agenda es que, tardía y apresuradamente, integra distintos actores. Eso tiene que ver con los tiempos del gobierno. La subsecretaría dijo que quiere tener el tema definido antes de fin de año. Hoy tenemos esta instancia, antes eso se hacía en una oficina. El gobierno ha aprendido que si no trabajas con otros... el Estado, con todo lo que ha pasado, ha ido enriqueciendo la visión.

### **¿Y de las agendas anteriores o de todas en general?**

Yo no sé si fue parte de la agenda, no las conozco mucho. Pero todas empujaban a la conectividad, del acceso ciudadano al servicio público. En ese sentido, se ha avanzado. Impuestos Internos se modernizó porque alguien decidió hacerlo. Las cosas pasan cuando alguien decide que ocurran. Y esto de tener una agenda mueve por último a las personas. Hoy está instalado esa idea de que necesitamos dejar de depender de las materias primas como motor de crecimiento. Las anteriores no las conozco bien. El Estado y los empresarios han cometido errores. El Estado también está innovando en ese sentido.

### **¿Qué te parece la idoneidad de los actores convocados?**

Falta gente. Falta Conicyt, falta gente de las universidades que se supone son las más importantes de Chile. Me preocupa la insularidad universitaria. Por lo menos las privadas han metido ruido. Al único que invitan es al Jo Piquer y es el único que va. Y eso es un *pull* demasiado restringido. Me falta academia y me falta trabajo de la industria con la academia. Nosotros fuimos a una universidad, que no te voy a nombrar, pero es católica y está en Santiago, y le ofrecimos 3 mil dólares mensuales para que investigara en estos temas. Me tuve que comer la plata. Hay una desconfianza que no ayuda en nada. Los objetivos están demasiado desalineados, las universidades están en otra. Están igual de cómodas que las industrias tradicionales con su negocio tradicional. Apuesto más por las regionales, porque son universidades jóvenes. Tienen diez años, son universidades jóvenes, te escuchan. El problema es que la industria está acá. Como GECHS queremos estar en Valparaíso. Y ahí se puede porque estamos al lado. Si no podemos hacer eso, que estamos al lado... La industria va a todas estas cuestiones, el ministerio de economía, la Subtel, a la industria le interesa la opinión del gobierno.

### **¿Qué es para ti, la Sociedad de la Información?**

Es un concepto académico y ochentero. Hay una banda de pop que se llamaba así. Tiene que ver con una sociedad cuya actividad relevante de la economía y la política sea la creación, la difusión y el procesamiento de la información. La información siempre ha sido un activo importante, pero en el fondo es cómo creamos economía entorno a eso. A mí me interesa más la Sociedad del Conocimiento, no sólo cómo consumimos información, sino cómo creamos riqueza aprovechando el potencial humano, cómo hacemos industria. Cómo desarrollamos la industria electrónica, que beneficia de manera transversal. Si aprendemos eso hoy y lo potenciamos, potencialmente vamos a liderar esa área. Tenemos que ser buenos en algo, pero hoy somos maestros chasquilla.

### **¿Crees que en aspectos económicos Chile tiene una Sociedad de la Información?**

No. Porque no es relevante acá, tiene mucho potencial, pero no es relevante. No sé si has visto gráficos de lo que exporta Chile, la tecnología es poquita. Sí nos podemos considerar desarrollados como usuarios de tecnología. La gente que sabe mandar un *email* hace diez años era raro. Todos sabemos imprimir. El Estado consume 350 millones de dólares en tecnologías de la información y la corporación que nos compró a nosotros (se refiere a Nimbic) sola factura 1200 millones. Entonces el cobre opaca a todo el resto y a la generación tecnológica. En Conicyt son cuatro mil quinientas treinta y algo becas que se han entregado, de ellas como 140 son posgrados en ingeniería eléctrica, electrónica o computación, que son las carreras TIC, y de esas sólo 19 lo están haciendo en el extranjero. De 4.500 tenís sólo 19 personas que están adquiriendo capital cultural además del conocimiento, capital social, relacional como para pensar en hacer negocios afuera. Claramente no es una actividad relevante. Hay un desafío tremendo. Fui a Conicyt a pedir la base de datos de los PhD porque necesito contratar PhD y me dijeron dónde te la anoto porque son 19 gallos.

### **Y en aspectos políticos.**

Sí ha sido más relevante. En ese sentido (el gobierno) se disparó en el zapato, porque el hecho de que haya conectividad ha hecho que la sociedad también se organice de una forma paralela. Antes la gente se organizaba en juntas de vecinos y tú los podías influenciar como gobierno, le hacíais cariño al presidente de la junta de vecinos, de la cooperativa y más o menos dirigías las redes de poder. Hoy esa cuestión explotó. Y se organizan en redes y ejercen presión. La asociación de apoderados que se opone a la reforma, eso no se organizó porque el ministerio de economía la autorizó, se hizo al vuelo y empezaron a meterle ruido al ministro. Entonces, políticamente sí ha movido el eje. Ha empoderado a la sociedad civil y eso es bueno. Ahora, eso es fundamental para pasar a ser generadores de riqueza en base al conocimiento. Si ves que un niño es capaz de usar una *tablet* y es natural para ellos, esas

personas no tenís que alfabetizarla, son nativas en esto. Cuando salí de la universidad tenía compañeros que no sabían usar un procesador de textos. Hoy en día eso está cambiando, la industria notarial va a morir. La gente que te compra y vendía acciones van a desaparecer.

### **Pero se generan otros empleos también.**

Por su puesto.

### **Yo soy periodista y el papel es romántico, pero trabajo en *marketing* digital. Pensamos que el periodismo iba a morir pero ahora todos trabajamos en *Facebook*.**

Sí, digamos que la actividad como la conocemos va a cambiar y eso no es algo malo. Es algo bueno. El mundo se está moviendo súper rápido y es mejor que nosotros lo hagamos pronto. Ya se nos pasó la revolución industrial, la reforma agraria la hicimos cuando el agro no era relevante.

### **¿Y de la revolución digital?**

Todavía estamos arriba de la ola, la ola todavía no pasa. Hay gente que se está insertando en esto. Acá hay que elegir una tecnología y darle y ser capo en algo. Los alemanes son capos en ciertos temas, los israelitas son capos en ciertos temas, los gringos, los chinos, los taiwaneses. Los chilenos no somos campos en nada específico. Tenemos pianistas que han llegado lejos, tenemos premios Nobel, son excepciones, no son la regla. Pero son esfuerzos heroicos de gente que se financió sola, que quería hacerlo y que la hizo. La industria tiene que cuajar ciertas cosas y también las personas, los esfuerzos individuales. En la Sociedad de la Información tú creas valor, no lo agregas. El diseño, el arte, la tecnología, la ciencia, es creación de valor. Versus, ser un abogado, que agrega valor, pero no necesariamente lo crea. Pero tienes la chance de hacerlo. No así un contador.

### **Tiene que ver con la innovación.**

Una de las cosas que se pueden rescatar del gobierno de Piñera es que puso el tema de la innovación y el emprendimiento como relevantes. Y este gobierno afortunadamente no lo mató.

### **Y en aspectos comunicacionales, ¿hay Sociedad de la Información en Chile?**

No sé si la respuesta apunta directamente a la pregunta, pero lo que te contaba. Afuera de Chile la gente ya considera Santiago como un lugar donde hay emprendimientos digitales y pasan cosas, no somos famosos sólo por el vino y Pinochet. Amazon viene a reclutar gente acá. Dicen, si en Chile están haciendo Start-Ups hay gente buena. Aquí adentro, no es necesario que la SOFOFA haga una campaña explicando que el empresario es importante porque genera trabajo, los mismos emprendedores ayudan a mejorar esa imagen. No todos los empresarios se roban la plata de la AFP. Hay una construcción social de que los empresarios son malos.

### **¿Cómo te imaginas este tema en 10 años más y qué hito marcaría un cambio?**

Los próximos años van a ser de cuaje. Aquí la educación es crítica. Si un cabro nace en regiones o en el sector sur de Santiago, tiene que ser bilingüe y eso no está en la agenda del Mineduc; no tiene que estar predestinado a ser el conserje de un edificio porque nació en tal parte. Tiene que funcionar la meritocracia, que es buena cuando la cancha es pareja. El hijo porro del rico no por tener plata va a ser ingeniero. Hoy hay universidades para que el hijo poco dotado tenga el título. Esto va a cuajar en los próximos años. Tengo fe en la reforma educativa. Lo tributario es irrelevante. Cuando un gringo viene no pregunta por los impuestos, pregunta por la gente. Cuántos estudiantes egresan, hablan inglés. La reforma educacional tiene que ir sí o sí. Hoy tienes ingenieros que escriben mal. Estás mucho más atrás que antes. Si lo hace mal en español, imagínate cómo lo va a hacer en inglés. Ojalá la reforma salga buena.

**En el fondo tú apostai porque la reforma tenga un impacto en el capital humano.**

Sí. Estas cosas que están pasando es porque la sociedad cambió. Entonces los próximos años van a ser de mucho cambio, no solamente en lo educacional, eso es un ejemplo. También en cómo nos relacionamos con otros países. Van a ser de transición. No vamos a concretar. Es una transición forzada no por el Estado, sino por la ciudadanía. La gente quiere cambios pero no está dispuesta a perder. No van a querer perder su celular, no quieren dejar de tuitear. En el fondo el problema de la educación no es un problema de lucro, es un problema de clasismo y funciona para los dos lados. Para nosotros como industria, deberíamos conversar con las asociaciones de artistas. Independiente de donde nazca, debiera irle bien. Lo mismo en la industria TIC. Tenemos la posibilidad de ser motores para que problemas históricos como el clasismo se corrijan en Chile. Hoy con la innovación hay cabros de un lado, trabajando con cabros de otros lados, haciendo cosas con gringos y eso está pasando debajo de las narices del gobierno.

**Y qué porcentaje.**

100%. Esto va a pasar sí o sí.

**¿Cómo te imaginas este tema en 20 años más y qué hito marcaría un cambio?**

En los próximos 20 años yo espero que Chile sea un país que va a ser reconocido por desarrollar nuevas cosas y tecnología. Quizá lo veo sesgado porque es mi obsesión, al punto de trabajar gratis por ello. Si Chile llega a ser un país desarrollado la tecnología va a ser un tema importante.

**¿Y qué porcentaje de posibilidad tiene eso?**

70, 80%.

**¿Y a 30 años?**

No tengo idea.

## **Entrevista #6, Sociedad Civil y Academia (Comunicación)**

Nombre: Patricia Peña.

Perfil: Periodista y Magíster en Comunicación de la UDP y Máster en Comunicación, Nuevos Medios y Sociedad de la LSE, Inglaterra. Se ha dedicado a la investigación sobre los usos sociales de las TIC, género y TIC, redes sociales, medios ciudadanos y *web* social en temas de comunicación y educación, cultura y ciudadanía.

Fecha: 13 de septiembre de 2014.

### **Quién es Patricia Peña y cómo se involucra en los temas digitales.**

Soy académica, investigadora y comunicadora. Soy periodista y comunicadora social, me he dedicado los últimos diez años al tema digital, primero desde el quehacer práctico, desarrollé proyectos de comunicación digital. Luego hice un magíster en comunicación y eso me hizo abrirme un montón de preguntas respecto de este proceso o paradigma o modelo de cambio, de que internet era una red, un medio, un espacio, una articulación nueva por conquista donde había una otra manera de hacer comunicación. Me tocó vivir ese momento en que internet es una promesa de poder conquistar en un espacio que todavía no sabemos cómo va a ser pero que no tiene la lógica de los medios tradicionales de comunicación. Lo que me pareció interesante eran las nuevas maneras para generar relatos y contenidos.

En el magíster empecé a mirar qué pasa con la gente que no tiene acceso a la tecnología. Me tocó conocer un proyecto de Telecentros, espacios donde gente sin internet iba y se conectaba. Eran una especie de cibercafés. Lo que encontré fue un proyecto que tenía que ver mucho con esta idea que me llamaba la atención que eran los usos sociales de los medios. Cómo puedes abrir una línea de trabajo en la que la gente usa los medios de maneras útiles a sus cotidianos, (en contraste a cómo) lo hacen los públicos o audiencias. Fuimos a conocer el centro de alfabetización digital, era de unas dirigentas de Lo Hermida. Me pareció muy bacán. En esa época internet era casi una utopía.

Cuando estudié periodismo mis preguntas iban más hacia los estudios culturales, la comunicación popular, más que por la pregunta sobre los efectos. Tenía un trabajo de estar en las bases haciendo trabajos con los estudiantes para crear sus propios medios y voces. Y aquí vi un medio que no era la tele ni la radio y que potencialmente podía juntar las narrativas de todo. Cuando llegó el momento de la pregunta (en el magíster) me quedó claro que sería sobre los usos sociales de internet. Los estudios hasta entonces eran muy cuantitativos. Mi pregunta tenía que ver con el por qué. Finalmente, hago la tesis sobre cómo organizaciones de la sociedad civil de Chile hacen usos o apropiaciones. Porque en esos años, 2000, apareció un diario electrónico de la Fundación Idea, en el que las organizaciones podían subir sus noticias, respondiendo a la queja de que los medios no dan cobertura al tercer sector.

### **Siempre has estado involucrada en el tema ciudadanía, internet, relaciones de poder.**

De alguna manera, claro. Haciendo la tesis me di cuenta de que era un mega tema. No había algo que te dijera en ese momento esto tiene que ver con políticas públicas en comunicación. Entendimos que había una deuda en Chile en políticas públicas sobre comunicación. Me motivó un montón porque, habiendo estudiado periodismo que es una carrera en la que una aprende unas maneras de entender cómo la sociedad construye sus relatos, sus formas de automirarse -que quedan en manos de unos profesionales equis- a un momento de cambio donde eso se quiebra totalmente. Quedó muy claro para mí que todo lo que aprendí en la universidad se tambaleaba.

### **Cómo te involucras en el tema de las agendas.**

En el 99, haciendo la tesis me contacto con una lista de correos que articulaba mucha gente en América

Latina que trabajaba en estudios cualitativos o la apropiación social de la tecnología, las TIC, que se llamaba Mística, que la moderaba la dominicana Fundación Redes. Me inscribí, mandé un mensaje contando mi tesis sobre el tema. Recibí como veinte correos de todos los países, ofreciendo conocimiento abierto. Era gente mayor que una que venía de otra, fue muy entretenido el proceso. En esa lista empieza a salir el tema de qué hacían los gobiernos para articular ejes estratégicos sobre cuál iba a ser el desarrollo de esta tecnología en los países. De las cumbres (de la Sociedad de la Información) salen un montón de recomendaciones para los países, que se supone deben articular, no había mucho acuerdo. En paralelo, cuando definiendo la tesis y vuelvo al trabajo práctico. No pensaba ser académica. Yo trabajaba, hacía asesorías y proyectos *web*.

Un año después, retomo contacto con la gente de los telecentros. Me dicen que una vez al mes se junta un grupo en la Subtel para hablar de los infocentros, me piden que presente la tesis. Fui y efectivamente era una mesa de la CONI, Coordinadora Nacional de Infocentros, que juntaba a las personas que de una u otra manera estaba involucradas en parar este proyecto. Me enteré de que había política pública, entre comillas, como tal. Entendí que el gobierno había asumido una de las metas y había creado este fondo de acceso universal que tenía como objetivo cerrar la brecha digital que fue, entre comillas, el primer problema público que se identifica en las cumbres (de la Sociedad de la Información), que dicen que el gran problema para que internet sea una tecnología masiva es que hay grandes brechas en nuestros países. La persona que coordinaba esto me pide que siga yendo, porque mucho de lo que ahí se hablaba estaba en mi tesis, porque querían que la tecnología llegara a los barrios, que llegara a la gente. Traté de ir lo que más pude. La coordinadora tuvo la visión de invitar a personas muy distintas. Al final de ese año lo que se estaba hablando ahí era cómo la política pública tomaba la tecnología para el desarrollo.

En ese momento, Lagos convoca a un grupo de trabajo y nos enteramos que iban a discutir sobre políticas públicas y se llamaban Grupo de Acción Digital. Es importante Lagos porque es un presidente que, de los últimos cuatro, efectivamente puso en algún momento, se pueden revisar los discursos del 21 de mayo, el tema internet muy asociado al tema de desarrollo país. Justo antes de la primera reunión de este grupo, el gobierno de Chile trajo a Manuel Castells a una gran charla pública que fue en Matucana 100 que hablaba sobre gobierno digital y participación. Se llenó. Había gente fuera de la sala. Fuimos, lo escuchamos, independientemente de que estés de acuerdo o no con (Manuel) Castells, el tipo era el intelectual, entre comillas, de habla hispana que más se conocía en Chile sobre internet y sociedad. El referente. A fin de ese año se articula este grupo de trabajo. Pero nunca escuché una convocatoria para invitar a investigadores que sé yo. Por las noticias una sabía que el grupo funcionaba y que su apuesta era proponer medidas para el tema del desarrollo digital.

Ahí hago un segundo cambio laboral y me voy a FLACSO para apoyar un proyecto de instalación de Telecentros comunitarios. Era lo que estaba buscando, acercarme a algo más social. Me quedé trabajando. Me tocó estar en casi todo Chile, se instaló desde Santiago hasta Chiloé. Fue otro relampagazo, ahí empezamos a ver se abría el tema de políticas públicas mucho más. No podía haber política pública TIC si no se solucionaba el tema del acceso.

### **Participaste en la agenda de Lagos tangencialmente...**

No, ninguno de nosotros participó. La jefa del proyecto sí fue convocada. En ese momento empecé a entender qué era una agenda. Al final de ese período la noticia es Lagos presenta la primera agenda digital.

### **Pero la de Frei fue la primera.**

Esas fueron las noticias. Pero la de Frei no se consideró agenda, al parecer. Es una muy buena pregunta.



En realidad, lo de Frei es un informe... lo de Lagos lo vi desde afuera, como interesada, que se convoca a un grupo de personas pensantes y que se presenta como la primera agenda digital de Chile.

**Pero con Bachelet participaste en una mesa. Cómo llegas a eso.**

Déjame terminar la vuelta. Fue interesante lo de los Telecentros, en paralelo al Grupo de Acción Digital, el grupo de la CONI armó unos diálogos ciudadanos acerca del tema digital en Chile que fue autoconvocado. Yo ya había terminado la tesis, me invitaron a participar en uno de los paneles para hablar acerca de la apropiación social de la tecnología. Y llegó gente, muy inquieta por el tema sociedad, internet, ciudadanía. Gente de *software* libre, profesores interesados en TIC y educación e ingenieros de la (Universidad de) Chile, los Chile sin Cables. El diagnóstico de las dos fechas de conversación era estamos súper mal, tenemos problemas de brecha, Chile privatizó las TIC, las telecomunicaciones, con un gobierno que discute este tema a puertas cerradas y no invita a la Sociedad Civil y por eso nos juntamos en paralelo.

Ocurrió que medios comunitarios hicieron cobertura de esto y la Radio Tierra enganchó y nos invitó a seguir conversando en la casa de la radio. Las chicas dijeron que daba para un programa de radio que hablara sobre tecnología social y ahí armamos un programa que se llamó Conexión Social, nos dieron una hora para hablar de temas de internet en Chile. Para mí ese fue el ejercicio más bacán. Éramos cuatro personas que armaban una pauta, llegamos a fin de año y había tantos temas que se abrían. Había muchas ganas de seguir debatiendo. Como programa de radio pusimos el énfasis en seguir la discusión del Grupo de Acción Digital. Ahí nos fuimos enterando de cómo se armaba esta agenda o documento.

Terminado el gobierno de Lagos y con la llegada de Bachelet, este grupo de personas involucrados (desde la sociedad civil) con inquietud presionó para que el tema de internet estuviera en la agenda programática de los candidatos. Yo lo veía particularmente desde la preocupación de cómo avanzar con proyectos que quedaban habilitados (los Telecentros) y cómo potenciarlos como espacios de apropiación social.

Viene la elección de Bachelet y en su segundo año anuncia que se abrirá un proceso para crear una agenda de desarrollo digital. La persona que queda a cargo, el secretario ejecutivo de la agenda, Alejandro Barros, anuncia que va a haber un estilo más participativo donde habrá mesas de trabajo para que se hagan llegar las ideas. ¡Dijimos guau! Las reuniones de la CONI se seguía juntando y el programa de radio seguía. Ésa fue la prueba para ver cuánta gente había en Chile con capacidad para enviar propuestas a este *blog* con una cuenta de correo. Ahí dije aquí sí yo participo. Porque hay una cantidad de temas que no se discuten. La agenda de Lagos tenía metas muy vinculadas a la idea de lo que tenía que ser el gobierno digital, el mundo de la empresa, el mundo de la educación, pero no el mundo de la Sociedad Civil. No había esa mirada.

Se había acabado el proyecto en FLACSO cuando sale Bachelet. Esa experiencia me permitió ver que además de la brecha social en Chile que se supone era *full* conectada, era el tema de género. Uno de los resultados no previstos del proyecto fue encontrar que la mayor cantidad de usuarias que se capacitaba en los centros y que se hacían cargo del lugar, eran mujeres, que no tenían experiencias previas y que les abrió el mundo. Yo tenía una formación mínima en comunicación y género, no me había dedicado al tema. Cuando sistematizamos los resultados aparece el tema. Uno de los impactos de la idea de dar acceso se relaciona con un segmento con el que pensamos que estaba distanciado que son las mujeres. Viene el tema género y además yo había estado en la Radio Tierra, que es una radio feminista, ocurre que con las chicas de la radio armamos un conversatorio sobre género y tecnología. Hicimos un

ejercicio muy chiquito que era pedir el dato de ver cuántas mujeres estudiaban carreras de tecnología en Chile, se organiza un foro sobre tecnología y género en Chile y se articulan un par de reuniones en una red llamada Mujeres en Conexión, que dentro de la preocupación de internet y sociedad, buscaba llamar la atención con la variable de género, lo que nos ponía en la última prioridad. Porque al revisar la agenda del Grupo de Acción Digital, en un análisis simple, las agendas nunca reconocen que hay brechas de género. Empiezan a llegar antecedentes de que la gran debilidad de América Latina en políticas públicas era el tema género.

Entonces, cuando llega el momento de participar en las mesas de agenda digital, me parece importante articular también el tema de *software* libre y el otro tema fue género. Nuestros comentarios entonces fue enviar dos documentos, uno de mujeres en conexión -había académicas, de la (Universidad Diego) Portales, de la (Universidad de) Chile, de la (Universidad) Católica, había periodistas, directoras de ONG, había ingenieras-, por eso hablo en plural porque lo que enviamos fue un trabajo colectivo.

El proceso fue así: se envió primero por el *blog* y habrá pasado un mes y se publicaron todos los aportes recibidos. Eso daba una idea de quiénes habíamos enviado. No fueron más de mil aportes, por ahí Alejandro (Barros) se acuerda mejor. Luego, nos llegó un correo invitándonos formalmente a las mesas de trabajo. Fueron seis o siete mesas. Hubo mesas de emprendimiento, conectividad, *clusters* tecnológicos, *software* libre, una propuesta de género y tecnología. Y se hizo un calendario, que implicaba ir a reuniones con la posibilidad de participar hasta tres mesas.

### **Cómo fue la experiencia.**

Nadie sabía cómo iba a funcionar esto. Ocurrió que la agenda digital que originalmente estuvo instalada en Subtel cambia al Ministerio de Economía. Fuimos a las reuniones y la de género que me tocó moderar a mí y a Perla Wilson y fue mucha gente. La idea de cada mesa era levantar un diagnóstico y proponer mínimo tres acciones o sugerencias concretas. Hicimos un diagnóstico y con gente que sabía de género nos recomendó que primero no había estadísticas, que no había datos sobre por ejemplo cuántas mujeres estudiaban carreras tecnológicas y qué pasaba con ellas.

### **Al final hubo un quiebre, me comentaste una vez.**

Más que un quiebre. Yo también participaba en la mesa de *software* libre, qué pasa con *software* libre en educación, gobierno. Escuché a alguien decir mira, el tema más grave es que cuando alguien compra un computador por defecto viene con *Windows*. En Malasia, tú eliges tu sistema operativo o sin sistema y te venden el cacharro solo. Acá no se puede y te cobran la licencia.

Tienen que haber sido un par de meses de trabajo, cuando debió haber un primer levantamiento de las mesas, se envían los primeros documentos y de vuelta pasa un tema particular. La segunda a bordo con Alejandro Barros tiene un tema personal, la acusan de un cuento bien feo y todos quedamos sorprendidos y nos llega una información desde la secretaría ejecutiva que para optimizar el resto del trabajo de las mesas se van a juntar algunas, de siete temas íbamos a tener seis o cuatro. Hubo una reestructuración al interior del equipo y la mesa de género y de *software* libre se suprimen. La explicación que nos llegó es que hubo una presión extra que la presidenta quería lanzar la agenda en marzo y no había tema para que las mesas siguieran con el mismo ritmo.

### **Qué hiciste tú.**

Dejamos de ir, qué íbamos a hacer. Entregamos lo que entregamos, tuvimos una última reunión con Alejandro Barros y nos fuimos. Quedó comercio, educación, emprendimiento y el famoso tema del entorno regulatorio, la mesa de los abogados. Nosotros nos retiramos.

### **Y cuando salió la agenda, ¿reconocieron algo de sus propuestas en el documento?**

Ésa era la gran pregunta. Mal que mal dedicamos tres meses, nos fuimos frustrados. En el caso género había un párrafo. El párrafo once.

### **Sí, de hecho menciona género y *software* libre juntos.**

Pero no hay propuestas específicas para cada tema. Se supone que queda la idea de que todo lo que entregamos fue la visión, pero el producto entregado... era muy difícil de entender. Qué se supone era una estrategia. Esto era en realidad un documento que hablaba de desarrollo, desarrollo, desarrollo, pero era desarrollo económico. Por su puesto hablamos de esto en el programa, están todos disponibles, los puedes escuchar. Hicimos nuestros propios encuentros, participó Derechos Digitales, los Chile sin Cables. En realidad el grupo se siguió reuniendo porque la visión con la que nos quedamos fue que si para la próxima un gobierno invita a la sociedad civil a participar, cuál es la Sociedad Civil que está esperando que llegue.

### **Qué les pareció o qué te pareció a ti el modelo de mesas.**

En realidad es complicado que funcione. Cuando uno habla de participación ciudadana para la construcción de políticas públicas qué hago. Hago un plebiscito, un buzón abierto, mesas de trabajo. Si la opción son mesas de trabajo, esperábamos que se desarrollaran hasta el final. Que nos dijeran en ese momento no va más porque no hay tiempo... ¿perdón? ¿No hay más tiempo para qué? Me pareció un ejercicio totalmente antidemocrático. No puedo decir qué modelo es mejor o peor porque nunca logré ver en el área que aposté por participar si lográbamos una metodología. El problema fue ése, que para este ejercicio en particular no hubo metodología. El tiempo de duración, objetivos, cantidad de personas en las mesas, producto final, qué se haría con ese producto final en la Secretaría Ejecutiva para con eso hacer un recocado, un *copy paste*, pero explícame antes de eso cuál es el mecanismo editorial. Quién decide cómo se redacta el documento. Por su puesto que es un tema muy difícil y el problema salta lo digital. No tiene que ver nomás con el tema TIC es un problema general en cómo tú construyes espacios de participación ciudadana, de debate ciudadano para hablar y participar de políticas públicas.

### **Y hacia adelante, cómo fue tu participación con Piñera.**

El grupo de trabajo siguió juntándose, Mujeres en Conexión siguió en su *blog* y en un espacio en la Radio Tierra seguimos con el tema de género y tecnología. Llegamos al gobierno de Piñera, cuyo problema fue que su agenda programática le dedicó un capítulo o subcapítulo que tituló como Sociedad del Conocimiento. El punto fue que la constitución de lo que sería el grupo de trabajo de Piñera en el tema digital empieza mal. Piensa que esto ocurre el 2010, con el terremoto, el tema digital no fue tema. No hubo el nombramiento ni de encargado de la estrategia digital o como se llame. No hubo tema digital. Pasó un año completo y al segundo año y medio me acuerdo que aparece el anuncio de que Piñera nombra a un CEO, un gerente, que es Alfredo Barriga que había estado presente en las discusiones de la agenda pasada, él venía de la empresa privada, de Sonda.

En el tercer año de gobierno se anuncia que se abre una mesa de trabajo para la agenda digital, que estaba en una estrategia de innovación que tenía Piñera que era Imagina Chile. El tema digital se encajó de nuevo desde economía en un programa de gobierno que buscaba acelerar la innovación en Chile. Ahí sí que sinceramente nadie supo cómo se articuló nada. No recibimos ninguna invitación. En ese momento el diagnóstico fue a esta administración sí que no le importa el tema digital, no es tema de política pública. Eso fue tema de columna, Alejandro (Barros) escribió una. Pero para más remate, Alfredo Barriga renuncia y además lo anuncia en el *blog* y dice lo hago porque este es un tema que no le interesa a nadie. Y está en su *blog*. Y llega este niño Flögel a hacerse cargo, yo no me involucré

mayormente.

**Participaste en las mesas de la agenda de Bachelet y como te involucraste en el tema, me imagino que has revisado las agendas anteriores a ese gobierno. Cuál es tu opinión general sobre ellas.**

Cuando uno habla de agendas digitales dice... ¿habrá algún modelo? En mi cabeza había un modelo. Entremedio de todo me fui a Inglaterra y me tocó estar en la discusión de la agenda inglesa, mis profesores estaban involucrados en eso, entonces la conocí. Una agenda es un documento que tiene una visión en el tema, que propone valores en función de una visión país. Esto puede ser educación, lo que sea. La agenda como forma de trabajar políticas públicas, se sustenta sobre un proyecto de lo que se aspira a construir y propone una serie de acciones o grandes titulares que finalmente se pueden bajar de alguna u otra manera. Eso no significa que proponga las acciones pequeñas o concretas.

Chile se sube al carro de pensar de decir que internet será el trampolín de desarrollo. Por lo mismo, como no es neutral, es un campo de lucha. En estos cuatro ejercicios denotan que no había especialistas, gente que ayudara a pensar tanto en qué queremos tener como resultado, un documento, proyectos funcionando, proyectos de ley. ¿Qué es una agenda? Sí, un documento. Y segundo, personas que cuando se habla de política pública si no están en congruencia y concordancia con el resto de las políticas públicas. No es que se construyan políticas públicas por sí solas. En una agenda deberían conversar con otras metas o visiones que hay en otras políticas públicas de gobierno. Sociales, culturales, salud, económicas. Si yo hablo de una mega idea de agenda digital voy a estar pensando en economía y gobierno digital, pero también en cómo la tecnología y la salud se relacionan. Chile no ha tenido en estos años la capacidad de tener capital humano crítico que se dedique a pensar cómo hacer esto. Si en salud hay especialistas pensando la política pública, en digital es lo mismo. Pero eso no ha sido así.

**¿Y quiénes son los especialistas? Quienes han hecho política pública se supone son especialistas.**

Es gente que desde sus distintos campos llega a la tecnología. Esto no es neutro en el sentido de que si digo voy a construir la agenda digital desde economía, mi pregunta es ¿tienes economistas preparados para desarrollar este producto? Desde dónde lo estoy pensando. Todos han tenido la idea de transversalidad, preguntándole al sector público, a la industria y de vez en cuando a la academia y a la sociedad civil. En la primera comisión era entendible porque el tema era nuevo y no había profesionales preparados. Para la gente que estudiaba políticas públicas esto no era tema. Pero luego de dos administraciones, hoy en el 2014 ahora sí hay gente que estudió y que incorpora la discusión de las tecnologías.

**¿Por qué crees que pasa eso de que las agendas son un apéndice que funciona por sí mismo?**

Hay una predominancia de personas y con sus perfiles. Todo lo que hay para atrás es poner a personas tecnócratas. A Alejandro (Barros) se le acusó de ello y él asumió la crítica, pero fue en buena. Era decirle, tú sigues pensando que sólo con el acceso vas a tener el resto de las cosas solucionadas. A qué parte de la sociedad chilena le interesaba o interesa la conectividad. La pregunta sigue siendo para qué y para quiénes. Falta visión política. De nuevo con Bachelet tenemos una agenda programática que no toca el tema de las tecnologías. Ahora por lo menos se llama Comité Público Privado de Agenda Digital, el desafío del comité es recoger el reclamo de que hemos tenido cuatro intentos de agendas digitales o cuatro titulares con propuestas y acciones y nunca vemos los resultados. Dime sólo los resultados de la primera. ¿Qué hizo ENLACES? ¿Qué cambió en la educación chilena? No tenemos idea. No sigamos pensando nuevas cosas. Vamos para atrás y veamos lo que realmente se logró articular. Aparte de que hoy tenemos 24 millones de celulares funcionando. Es la misma pregunta de por qué no tenemos políticas públicas de comunicación desde hace 40 años.

En la administración de Lagos, PNUD hace el informe de desarrollo humano en Chile sobre tecnología, le hace grueso favor y el resultado dice que en el 2006, para la mitad de los habitantes del país esto no significa ningún cambio, lo ven en lo práctico le ayuda a contactarse con los familiares pero no le cambia la vida. Es un proceso que peca de tecnoutópico, porque pone a internet como la salvación de. Lo mismo le pasó a Argentina, a Venezuela, a Ecuador. Lagos y Bachelet pudieron hacer un esfuerzo y bajar qué era lo que el gobierno de Chile estaba diciendo en sus compromisos fuera. Cuando Chile va a una cumbre o a un foro de Naciones Unidas donde se tocan estos temas. Chile participa en los planes ELAC, que dicen que cada país debe hacer la bajada en sus países para monitorear... eso no ocurre en Chile.

Insisto en la relación que hago con los medios de comunicación. No es menor. Qué raro que los dos temas que tienen que ver con los espacios para contar, visibilizar y abrir otras voces son los más débiles, los que no tienen una visión política. Hoy 2014 el tema no es si queremos o no tecnología, *sorry*, pero llegó. Era natural que pasara, ocurre por flujo por cosas que van más allá de la política. La gente se apropia de la tecnología que le llega. Ahora se vienen un montón de temas para los que no tenemos respuesta. Cómo se potencia la tecnología en salud, educación, desarrollo social.

### **¿Y cuáles son las debilidades que reconoces de estos documentos o lo que habla a través del documento?**

Sobre el documento en sí, ¿cómo son contruidos y pensados Frei, Lagos, Bachelet I, Piñera? A puerta cerrada, salvo por el intento de participación de Bachelet I, en alianzas público-privadas. Con el nombre público hacen pasar que salvaguardan el interés público. Eso es un primer punto. ¿Cuál es el modelo que implica hacer una agenda y no una estrategia o un proyecto de ley? Hay distintas maneras de hacer política pública. Siempre en estos cuatro años, falta una institucionalidad, es decir, quién va a manejar este tema, un ministerio. Y si es transversal, ¿basta con un comité de ministros? Pasa lo mismo en medios. En Chile no tenemos un ministerio de comunicación como existe en otros países. Acá la institucionalidad ha pasado por la entidad que concesiona y regula las telecomunicaciones, que es la Subtel, se pasa después a economía por tanto una entiende que la visión es tener a las TIC como motores del desarrollo económico y no necesariamente de otro tipo. Algo que le dé continuidad, además no hay equipos de trabajo que se mantuvieran en el tiempo. Aquí todo depende de quién llega. Llega Juanito que cree en la Sociedad del Conocimiento, vamos para allá. Llega Pepito, que creen en salud y TIC, vamos para allá. El desafío de este comité es proponer una institucionalidad, definamos dónde se queda.

Lo segundo es pensar que quizá una de las propuestas es decir, si la debilidad es la falta de voluntad política, la falta de institucionalidad, la falta de visión, no creo que sea la falta de capital crítico humano, de profesionales. Hay gente que está formada para articular equipos de trabajo.

Otra debilidad es que se tiende a replicar la lógica de los programas y los proyectos. Cada uno anda por su parte y no hablan entre sí. (Falta de continuidad). Lagos apostó por la alfabetización digital, ¿y después, se le dio continuidad a eso? No. Capacitaste a un montón de emprendedores, ¿le diste continuidad a eso? No. Dónde quedó el programa que iba a apoyar a universidades con Start-Ups e incubadoras. En la falta de institucionalidad la debilidad más grande es no ver que las TIC sirven de algo, la conectividad, es que conectas y a partir de ahí para facilitar las cosas.

### **Y fortalezas, ¿reconoces alguna?**

Es difícil. A mí el modelo chileno no me gusta. Me pongo en el lugar y si yo tuviera que pensar en una alternativa, tiene que haber una manera de pensar un otro modo de trabajo. Quizá la gran gracia que ha

tenido este proceso, más que el documento, se instala el tema en sectores y en actores que hace diez años no veían esto como un tema o que no sabían cómo tomarlo, más allá de pensar internet o las TIC como una plataforma para hacer las cosas, para subir la salud, la empresa.

El ejercicio completo que hace el gobierno de Chile es que si hay fortalezas es que ha impactado directa o indirectamente, creando una masa un poco más crítica que hace diez años atrás cuando empezamos la discusión. La tecnología va bastante más rápido que cuando empezamos hablando de esta cuestión.

**Dijiste que “las cosas ocurren”, por ahí otro entrevistado me dijo que esto había sucedido por la fuerza incontrarrestable de los hechos.**

Para nada. En Chile las cosas no ocurren por arte de magia. Cuando Chile vuelve a la democracia las decisiones... ahí pasamos a otro tema. Hay un otro debate en las TIC que tiene que ver con la distribución del espacio radioeléctrico. ¿Quién es el dueño de los servicios de (tele) comunicaciones en un país? Cuando vuelve la democracia el modelo que se instala en Chile es privatizante. La Telefónica fue la dominante en telecomunicaciones durante años. En Frei se abre recién la libre competencia. Lo que sucedió fue el libre mercado, dejar entrar a otros actores que son los que proveen los servicios de IP y servicios de internet en Chile para que la cosa se vaya emparejando. Entre más actores tienes en el mercado.

**Eso la agenda de Lagos lo dice literal, espera que al abaratar los precios del mercado los más pobres puedan acceder a la tecnología.**

He leído en algunos análisis, se tiende a leer que Lagos demuestra que cuando liberaliza el mercado y entran todas las compañías genera el modelo que tenemos hasta hoy. El modelo de acceso a la conectividad digital está basado más en un modelo de oferta y demanda que en uno de acceso público, a diferencia de otros países, que privatizaron el sector telecomunicaciones, pero mantuvieron nacionales sus empresas de telecomunicaciones, como Uruguay, Ecuador, Venezuela. Eso ni siquiera se discutió en Chile. Cuando Lagos piensa el modelo de gobierno digital, donde gobierno es un subtema, y hace el gesto que todas las declaraciones del SII pasen por una plataforma, automáticamente lleva a buena parte de la población chilena a conectarse. El hecho de subir todos los trámites a la plataforma naturalmente fuerza la demanda, la apropiación que ciudadano tengo que hacer, porque si no me van a multar. Es una apuesta que viene desde arriba para abajo, desde el mercado y el gobierno.

**José Miguel Piquer dice que en el pasado el Estado tiró la carreta, luego la empresa y que hoy lo hace el usuario. Qué opinas de esta afirmación.**

Claro, piensa que con con Lagos recién parte esto de cómo entendemos hoy la conectividad. Si hago una encuesta hace diez años y hago una hoy, tengo dos Chile distinto porque ahora te puedes conectar desde cualquier lado y porque la industria también maduró y generó un modelo de comunidades usuario, que siguen en un servicio y confían en una aplicación que la usan en su cotidiano. Estoy con Piquer, si no tendríamos una mirada súper dominante. Es como la pregunta que antes se hacían los estudios de los medios de comunicación si los grandes relatos de los medios moldeaban las mentes de los niños del mundo. Ahora sabemos que hacemos pactos de uso y resignificamos todo el rato.

**Y con más de un estímulo.**

Y con un montón de estímulos. Las agendas digitales nunca hablaron de los medios de comunicación. La agenda británica sí. Qué raro. Nadie de la industria cultural llegó a tocar la puerta. En cambio hoy en el comité hay un montón de emprendedores, los más grandes exportadores de videojuegos son chilenos y son pequeños y chicos recién salidos de la universidad que la están rompiendo. El tema

industria entra por otro lado. Pienso la industria no como los que exportan *software* (GECHS). Esta generación hace empresas solas. Sale, llama, va a Silicon Valley, hay otras redes de trabajo facilitadas por internet. Quiero ser optimista, no digo que con esto creo que vaya a ocurrir, quizá el desastre que hubo fue el fondo que había que tomar para que algo distinto surgiera. Sí creo que hay un momento de oportunidades para mucha gente, se pueden buscar usos más creativos y más sociales a la tecnología. Hay que inventar.

### **Cómo entiendes la idea de Sociedad de la Información.**

Particularmente es un concepto que me cuesta mucho trabajarlo, es bastante antiguo, hay muchas sociedades de la información, existieron otras en otros períodos de la humanidad. Es cuando el dato se convierte en motor, en capital, que mueve a la sociedad por lo tanto hay una lectura incorrecta desde la intelectualidad cuando se compran el concepto de intelectuales que se ponen de moda. Hubo sociedad de la información en Francia cuando se popularizó la imprenta. Tampoco creo que esta es la sociedad del conocimiento. No me animo a entrar en ese juego intelectual. Prefiero quedarme con la idea que se conversó en la lista Mística, qué me interesa a mí de este concepto, cómo la información se transforma en comunicación y cómo la comunicación puede ser conocimiento para alguien, para alguno, para el todo. Construir una sociedad de saberes compartidos. La idea de que las tecnologías marcan la idea de la sociedad de la información, es un concepto bajo el cual no comulgo mucho.

### **Bajo tu definición, que tienen que ver con elementos al servicio de algo, como puede ser el cambio social, con énfasis comunitario...**

Ese es el punto, cuando hablamos de sociedad de la información el ADN de esa sociedad es el acceso a la información, es un concepto que es súper peligroso porque el que tiene información es y el que no tiene información no es.

### **¿Crees que en Chile hay sociedad de la información considerando la variable económica?**

Uf. Para nada. Este es un país que sigue teniendo la estructura de su economía en un modelo económico extractivo en los últimos ¿cien años? Seguimos siendo exportadores de materia prima y no de capital humano. Para nada y precisamente ese es el gran error de creer que por tener las agendas digitales relacionadas con el sector industria y el sector económico íbamos a hacer ese cambio. Eso fue en la época de Frei, Lagos, cuando de pone (de ejemplo) a estos países asiáticos que eran pobres y miserables y que de repente se transforman en líderes de tecnología.

### **¿Y en aspectos políticos?**

Uf. La política es algo que al contrario. Hay mucha gente que ve que políticamente Chile es súper líder en la región en gobierno digital. Fue el primer país, y hay que reconocerlo, que logra un modelo de gobierno digital. Hoy una cantidad de trámites (en digital), tiene cierta operatividad. Hay varias cosas que en materia de política de Estado de una pega que sí prendió. Por otro lado, la idea de Sociedad de la Información y política que se le intentó enlazar, de la e-democracia, que íbamos a llegar a un sistema con votos electrónicos, participación ciudadana *online*. Perdón, recién estamos decidiendo si vamos a darle voto a los chilenos en el extranjero. Ahora, que ahí quizá se puede hacer énfasis en que lo bonito de los últimos cuatro años, una no puede tener esas miradas tan dominantes, todos los movimientos sociales de los últimos cuatro años también tienen una experiencia propia política de cómo se apropian las tecnologías, si voy a TIC, Sociedad de la Información con política, en realidad nunca son neutras políticamente. Van a dar cuenta de aquello que resignificamos en términos políticos. Puedo pensar en una Sociedad de la Información más vigilada y controlada, la tecnología al servicio del Gran Hermano. También lo puedo ver como una sociedad más libre, más abierta. Yo sé que *Microsoft* y el gobierno me están monitoreando, yo también tengo el derecho a ver lo que tú como gobierno haces.

### **Y en aspectos comunicacionales.**

Aquí es donde tenemos el gran cambio. En las comunicaciones, la idea de Sociedad de la Información, tiene un desafío. La sociedad de la información no significa por sí misma una sociedad más comunicada o mejor educada. No significa nada. Es información que no es neutra, que puede ser resignificada y comunicada de diferente manera. Cómo trabajamos entre todos para que esa información signifique algo, para que empodere a la gente, para que sea útil en el cotidiano. Que sea comunicación.

Un tema súper concreto. El otro día leía que hoy es el momento de la humanidad más información almacena de todo lo que llevamos como humanidad. Lo ponían como en terabites, una tirada de información impresionante.

### **Y a nivel local.**

Es el mismo ejercicio. Entender la idea de Sociedad de la Información donde el acceso no significa una garantía de una sociedad mejor comunicada, más educada. En realidad es al revés. Por eso me cuesta tanto ese concepto, porque la sociedad de la información puede ser la sociedad de la sobreinformación. El contrapunto es que creo que internet le abrió al campo de las comunicaciones unas tremendas posibilidades que todavía estamos explorando. Que todavía no sabemos cómo se va a definir. Un terreno donde el cambio abrió y multiplicó la posibilidad de abrir proyectos, propuestas de sentido, relato, contenido, pero que por supuesto no significa que tengas una sociedad más plural, más democrática comunicacionalmente porque la gente sigue viendo tele. Una buena parte de la población todavía está en ese proceso. Las comunicaciones es un campo en disputa.

### **Este tema a diez años más y qué hito marcaría un cambio.**

Me gustaría ver en términos de voluntad política es que logremos armar una institucionalidad. Que nos permita pensar en políticas públicas al servicio del desarrollo humano, social. Pongámosle que un 50%. A 20 años, un 60%. el tema es que si finalmente vamos a seguir en esta idea de tener ciudadanos digitales en algún momento tendremos que hacernos cargo, lo deseable es que la voluntad política creara una institucionalidad que le permitiera darse la oportunidad de pensar políticas, proyectos de ley, programas que hagan que Chile no sea sólo un país conectado, sino un país que usa y apropia este desarrollo digital para algo.

**Tampoco soy de la idea de que Chile sea líder en la región. Basta con que esté al servicio de las brechas y los problemas con los que tenemos que lidiar todos los días.** Profesores más felices y encantados con los cambios que pueden hacer usando la tecnología en su aula, más conectados con sus chiquillos, que sus cabros aprenden de distinta manera. En este país que pueda acercar localidades rurales, Chile un país con *Wi-Fi* gratuito con internet entendido como servicio público, como un bien público, como el agua, con eso me conformo. No le quiero poner un número, pero pongámosle unos 15 años más por ser optimista. Por lo menos una generación más de personas que están ingresando a estudiar, niños pequeños, que cuando sean adultos y nosotros seamos más viejos podamos pensar en un país que logra acomodar el uso de la tecnología, de las TIC, en ciertos acuerdos básicos en su vida. Sin pensar en ser líder en nada y llegar la meta de no sé qué, haciéndolo útil en la vida cotidiana de la gente.



## **Entrevista #7, Sector Privado o Industria**

Nombre: Matías Stäger, representante de País Digital.

Perfil: Ingeniero Civil Industrial, actual encargado del Centro de Estudios Digitales de Fundación País Digital. Esta fundación trabaja por el desarrollo y la masificación de la tecnología en Chile. Su comité ejecutivo está compuesto por representantes de empresas privadas del sector TIC, como Entel, Telefónica, Nextel, Claro, VTR y Microsoft.

Fecha: 15 de septiembre de 2014.

### **Cómo te involucras en los temas digitales.**

Comencé trabajando en la Secretaría General de la Presidencia, entré a la unidad de modernización y gobierno electrónico, como asesor, pero entré al área de estudios y evalué agendas y estrategias digitales de otros países para ver puntos en común y cómo los podíamos instruir para Chile. También trabajaba acá en la Fundación (País Digital), una vez que terminé en el gobierno me vine tiempo completo a la Fundación como jefe de estudios.

### **¿Y qué estudiaste?**

Ingeniería Civil Industrial.

### **¿Cuál es el rol de País Digital en las agendas o en el desarrollo digital chileno?**

Buscamos impulsar las TIC para darles mayor usos productivos, desarrollar una cultura digital, tenemos distintos focos y cuatro áreas: Smart Cities, Educación, Estudios y Desarrollo Digital. Nuestro rol más que todo ha sido vincular a las partes, mundo privado, mundo público, correlacionarlas. A partir de ahí hacer estudios.

### **Cuál es su relación con las agendas, como fundación.**

Nos han invitado a participar en las últimas dos agendas. De ahí hemos participado en las mesas, hemos hecho propuestas. Se integró las tres primeras mesas que se hicieron, con la agenda digital pasada.

### **¿De qué eran las mesas, de qué se discutía?**

Lo desconozco un poco.

### **Dices que País Digital espera tender puentes o relaciones entre el mundo privado y el público.**

#### **¿Qué pasa con la Sociedad Civil, cuál es la relación de País Digital con la ciudadanía?**

Tenemos una comunicación activa con la gente, con lo que se propone a través de seminarios, etc. Y recibimos opiniones o propuestas y hemos hecho concursos respecto a esto. El fuerte nuestro es relacionar el mundo público-privado. Hay una voz de parte de nuestros socios y vinculación con el mundo público. Con el gobierno pasado (Piñera) tuvimos muy, muy buenas relaciones y ahora en éste también hemos construido buenas relaciones, que nos han permitido integrar y hacer proyectos. Uno de los grandes proyectos que hicimos el año pasado, con el Banco Mundial también, fue plantear *Smart Cities* Concepción.

### **De esos concursos y seminarios qué actores reconocen que han llegado a entablar relaciones con ustedes.**

Lo desconozco también.

### **Y de lo que has visto en las agendas digitales, ¿cuál es tu opinión general respecto de ellas?**

Hay dos temas importantes que hemos tratado de destacar. Falta institucionalidad, primero, una

institucionalidad activa y vinculante, defendemos que exista un organismo de gobierno, ojalá a alto nivel, que esté encargado, tome el liderazgo de la agenda y que tenga un labor vinculante con otros ministerios, subsecretarías o departamentos. Esto también debería estar concretado por algún tema legal y que sea activo en la conformación de mesas, consejos u otro tipo de entidad que logre reunir a los involucrados.

Otro tema importante ha sido la falta de continuidad. La agenda digital pasada era 2014-2020, la anterior era 2007-2012 y ahora se rompió una continuidad. Necesitamos políticas que sean de largo plazo y abarquen varios períodos de gobierno, cosa que ahora se ha interrumpido.

**Me nombraste al tiro dos debilidades. ¿Reconoces alguna fortaleza en los documentos?**

El documento pasado yo lo destaco, comparativamente (con las otras agendas), fue bien elaborado y participó una mesa amplia que no se ve en otros lados del mundo. Hay un pero, faltó una participación más de gobierno abierto y ciudadanía, pero la mesa sí fue amplia y fueron tres mesas. Metodológicamente está bien planteada, se parte de una visión de lo que queremos como país y se va desarrollando como misión y tiene una bajada dentro de ciertos organismos que van a medir y deberían estar a cargo de medir las metas. Otro pero es que no tiene poder vinculante o no se dio la responsabilidad de medir esto.

**En esa mesa qué tipo de actores fueron convocados.**

Yo no participé, la desconozco en gran medida. Sé que participaron más de 300 personas que probablemente fueron personas que conocían el rubro y se dio, si mal no recuerdo, se hizo un llamado abierto.

**Dices que faltó participación de la ciudadanía, varios entrevistados anteriores coinciden en esto. ¿A qué lo achacas?**

A que faltó el canal de comunicación. Tendencias en gobierno electrónico es gobierno abierto, que se proponen alternativas en un portal *web*, se discuten, se hablan, se convoca a discutir la iniciativa. No estoy seguro de que se haya hecho un llamado a la gente o de que hayan estado enterados en su momento, salvo la industria, de poder participar de la agenda.

**En la agenda de Bachelet se hizo así. Un llamado abierto a través de un *blog* para enviar iniciativas. Luego de unos meses de trabajo, algunas mesas se cerraron. Quizá no es garante de vinculación esos llamados abiertos o mesas. ¿No tendrá que ver con modos de hacer política?**

En el gobierno anterior (Piñera) se hablaba mucho de la participación ciudadana. Desconozco en detalle qué pasó en esa agenda pero hemos escuchado críticas de una participación más profunda en la agenda del año 2007.

**¿Crees que las agendas tienen deudas? ¿Cuáles?**

Sí, por su puesto, hay muchas brechas que hay que afrontar y abordar con las agendas digitales, hay algunas cosas que proponemos. Puntos fuertes, el tema de la institucionalidad, quién maneja la agenda y quién lleva los temas.

**En algún momento fue el Estado el que tiró la carreta del desarrollo digital, luego lo hizo la industria, hoy podría ser el usuario. ¿Qué opinas de esa afirmación?**

Estudios de la Cepal afrontan esto con brechas de oferta y demanda. Si lo vemos sólo pensando en temas de cobertura, que en las agendas ha sido tema principal. Hay componentes de mercado que sabemos que son tendencias, se sabe que dado nuestro nivel de desarrollo y nivel económico

deberíamos estar en un mínimo de conexión. Después están las iniciativas gubernamentales que han aportado a la conexión rural o de regiones y de poblados aislados que no podrían ser cubiertas por el mercado dado la baja rentabilidad de esas empresas.

### **¿Quién cree País Digital que debería llevar la batuta del desarrollo en Chile?**

Tiene que ser una entidad de gobierno fuerte, vinculante. Nosotros queremos ser una voz especializada respecto del desarrollo digital en Chile.

### **¿Qué te parece la convocatoria de actores invocados a discutir o pensar la agenda?**

Un comentario de Orrego, de las mesas actuales, dice, acá desde las tres últimas agendas que hemos realizado estamos viendo a los mismos actores y a las mismas personas. Nosotros comulgamos con eso. Es común que se reúnan los mismos para ver los temas digitales en Chile. Orrego se cuestionaba dónde están los jóvenes y los sub-30. Son actores que ya son conocidos, es difícil que en este momento participe gente que esté desarrollando oportunidad o que sea visionario, dado que lo que se busca son actores conocidos y que han estado con esto.

### **Cómo entiendes tú Sociedad de la Información.**

Estamos acuñando Sociedad del Conocimiento, hay que dar un paso más. La Sociedad de la Información puede quedarse restringido. Es parte de nuestros estudios. Entendemos Sociedad del Conocimiento, en mi opinión personal, se da como una evolución en la que tienes el dato y luego de procesarlo pasamos a un dato de información, lo que integraría sociedad de la información. Grandes volúmenes de información que no necesariamente se apropia de ese contenido. Para desarrollar una economía más fuerte en la capacidad humana, en la inteligencia, hay que dar un paso a la sociedad del conocimiento, donde se desarrollan intelectuales, y que hacen uso y apropiación de la información. Además, Sociedad del Conocimiento considera más variables, no sólo económica, educación, desarrollo humano. Es un nuevo paradigma para desarrollar la sociedad. Es parecido a una utopía.

### **¿Crees que hay sociedad de la información en Chile, en aspectos económicos?**

No. Y queremos avanzar en ese sentido, que se hagan usos productivos con las TIC y pasemos del dato a su aplicación. Sobre la economía, se trabaja con personas que usan sus capacidades humanas e intelectuales en pos de producir valor agregado, servicios o productos. En este momento y en estudios que estamos realizando nos indica que estamos bastante lejos de ello.

A modo de ejemplo, estamos preparando indicadores que nos permitan cuantificar cómo estamos en comparación a otros lugares, cómo estamos en gente y economía. Queremos ver cuánto representa la economía digital, que es una parte de la economía del conocimiento que incluye actividades culturales y creativas, respecto del total del PIB chileno. Eso afuera es potente, actualmente lo mide la OCDE. En Chile no hay información y queremos tomar el liderazgo y medirlo. El Foro Económico Mundial define que más o menos tenemos un 30% de trabajadores intensivos en conocimientos y en habilidades humanas.

### **Si no hay economía del conocimiento, ¿qué hay en Chile?**

Hay economía del conocimiento, pero porcentualmente es baja. Tenemos mucha elaboración de productos cuyo valor agregado se queda afuera, tenemos más que todo extracción fuerte de materia prima. Estamos perdiendo la oportunidad de retener ese valor agregado. Aproximadamente la mitad de nuestras exportaciones dependen del cobre. En otros lugares del mundo se le da valor agregado a ese mismo cobre. Nuestra economía se basa fuertemente en las exportaciones de materias primas y productos no elaborados. Es un riesgo imaginar que en 20 años más vamos a seguir dependiendo del

cobre. La apuesta es desarrollar una economía del conocimiento, digital.

### **Y desde lo político.**

Alejandro Barros es muy conocido por haber escrito que los temas TIC no son tema. Por temas políticos, no es discurso esto. Es muy poco lo que se escucha. Hay otros temas que son de más prioridad en la agenda pública.

### **Y entendiendo lo político como relaciones de poder.**

Nosotros tenemos muy claro que son una herramienta para empoderar al ciudadano. Hay tendencias que acogemos como el último informe de gobierno electrónico de las naciones unidas, donde se destaca que hay que desarrollar gobierno abierto. Ahora existe el poder de co-crear políticas públicas, poder que no había existido antes al nivel que se da ahora. Eso es fundamental. Y acá en Chile está la iniciativa de los usuarios para organizarse y organizar ante la autoridad y tener poder en la opinión pública. De parte del gobierno existe muy bajo uso de herramientas para vincularse activamente con la gente. Con el gobierno de Piñera existió un portal de gobierno abierto, pero son foros vacíos e iniciativas que parecen tecladas por cualquier cosa. Difícilmente va a haber un poder de la ciudadanía si no se les vincula. El gobierno no da las herramientas para que co-cree y co-realice políticas públicas.

### **Y en aspectos comunicacionales.**

No está bien difundido en las autoridades. Piñera tenía un discurso de que no podíamos perdernos esta nueva revolución, como perdimos la industrial. Fue de las pocas veces que lo escuchamos con esas palabras. De ahí se habló un poco cuando se lanzó la agenda, pero usando palabras como Sociedad del Conocimiento, no lo hemos escuchado. Medios de prensa es poco lo que se difunde. Y gente de la academia que estudie esto no hay mucho interés. En 10 o 20 años va a ser un tema más fuerte y no podemos escaparnos del carril.

### **Cómo ves este tema a diez años y qué hito marcaría un cambio y qué porcentaje de concreción le achacas.**

Es difícil. Nos encantaría que en diez años existiera creación de conocimiento y valor acá en Chile y que no nos colguemos económicamente de materias primas con poco valor agregado. Lo importante es usar las tecnologías con un cambio cultural. Que sean un mecanismo para estadios mayores de desarrollo. Queremos dar el salto económico de generar mayor valor en Chile y que la gente realmente use su conocimiento. La industria digital como la del software. Acá la exportación es mínima, en comparación a otros países y con lo que podríamos hacer. Cuándo va a nacer un *Google*, un *Facebook*, un *Twitter* local y que nos podamos distinguir en esto.

Hay buenas iniciativas, en una evaluación de Start-Up Chile, que es una gran iniciativa, si siguen estos programas exitosos, existe una probabilidad de que podamos tener una inversión de este tipo de aplicaciones reconocida a nivel mundial y que genere empleos importantes. Probabilidad, un 30%. A veinte años, esperamos que el largo plazo dé frutos a 40%. Y a treinta años, esperamos que aumente. Ojalá un 50%. Pero sí hay que salir del ciclo en que estamos.

Un tema que no mencioné, pero el monitoreo de las variables que se ha hecho a las agendas digitales pasadas es bajísimo. No ha existido una medición continua o estable en el tiempo respecto de las metas que se propone las agendas. La agenda pasada estableció muchas métricas que no se sabe por qué se plantearon y qué se quería medir.

En ese sentido hemos tomado las más importantes y estableciendo relaciones de cómo éstas impactan en la sociedad. El impacto económico que tienen las TIC en un país. Una penetración del 10% de Internet puede aumentar el PIB en no menos de un 0,4%, cosa no menor. El impacto de internet y su relación con la reducción de la desigualdad. También, cuál es el porcentaje de la economía TIC respecto del PIB. La agenda pasada estableció como misión que las ventas TIC alcancen el 5% del PIB al 2020. Tomar las ventas respecto al PIB no tiene un sentido lógico de qué es. La OCDE mide otras cosas, mide porcentajes de la economía digital. Queremos ver los indicadores de la agenda anterior, ver qué se cumplió, qué no, si vamos atrasados. Es probable que en la nueva agenda salgan nuevas métricas y vamos a perder lo que se hizo en 2012. Nuestra conclusión es que vamos atrasados respecto de las metas que se propusieron para el 2020.