



**Modelo Social de la Agenda Digital Argentina  
Inclusión digital para la integración social 2003-2011**

**Jefatura de Gabinete de Ministros**

Modelo Social de la Agenda Digital Argentina: Inclusión digital para la integración social 2003-2011 / coordinado por Eduardo Thill. - 1a ed. - Buenos Aires: Jefatura de Gabinete de Ministros - Presidencia de la Nación, 2011.

700 p.: il. ; 22x15 cm.

ISBN 978-987-26311-8-5

IMPRESO EN ARGENTINA – PRINTED IN ARGENTINA

Hecho el depósito que marca la Ley 11.723.

1. Políticas Públicas. 2. Sociología. 3. Nuevas Tecnologías. I. Thill, Eduardo, coord.

CDD 320.6

## Etapas de la inclusión digital en Argentina: difusión y adopción de TIC

Autores: Alejandro Prince - Presidente Prince & Cooke- Vicepresidente Fundación Gestión y Desarrollo  
Miembro del Consejo Nacional de Expertos en Políticas Públicas  
Miembro del Grupo de Trabajo Multisectorial de la Agenda Digital Argentina  
Lucas Jolías - Director PrincePolls - Universidad Nacional de Quilmes (Argentina)  
Instituto Tecnológico de Monterrey (sede Argentina)

### Introducción

Se vive actualmente en un período de cambios tecnológicos sin precedentes, tanto en extensión como en velocidad. Mientras que en 1995 sólo 16 millones de personas en todo el mundo eran usuarias de internet, a fin de 2011 serán ya casi 2 mil millones de usuarios globales, lo que demuestra que ninguna otra innovación tecnológica se ha expandido tan rápidamente como internet. La densidad de este proceso es la característica principal de lo que llamamos la Sociedad del Conocimiento. La capacidad potencial de sus miembros de interconectarse en red (personas y organizaciones, cosas y máquinas) haciendo un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las tecnologías de información y comunicación (TIC) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial, representa nuevos desafíos para las administraciones públicas.

Sin embargo, esta disposición creciente de herramientas más y más potentes para el manejo de la información -en este “espacio compartido,” creativo y ampliado-, no es homogénea y el acceso a las TIC por parte de los ciudadanos tiene que ver con factores económicos, culturales y relacionados con políticas públicas. El acceso a las nuevas tecnologías promete el surgimiento de innovación y la creación de conocimiento, incrementando la productividad y la creación de valor económico y social. Sin embargo, la información son datos dotados de relevancia y finalidad. Por ello, para transformar datos en información hacen falta conocimientos, que por definición son especializados. Cualquier organización (pública o privada) basada en la información exige una proporción mayor de “trabajadores del conocimiento” que aquellas basadas en estructuras tradicionales.

La inclusión digital es uno de los principales desafíos de los gobiernos en los próximos años, pero para cumplir con éste objetivo se debe prestar atención a las particularidades de la adopción de TIC en nuestra región, contemplando las diferencias socioeconómicas, culturales y motivacionales. El objetivo de este trabajo es analizar la inclusión digital en Argentina con proyección a América Latina y el Caribe. Las hipótesis más importantes pueden resumirse en dos: primero, que los niveles de inclusión digital en la actualidad son en gran medida producto del mercado y la capacidad económica y de consumo de las clases medias y altas, pero que para conectar a la base de la pirámide hacen falta políticas activas por parte de los Estados; la segunda hipótesis es que las motivaciones en la adopción y los usos de las TIC varían considerablemente según los años: mientras

que el grupo de los “innovadores” (el primer 16% en utilizar PC), tenía como principales motivaciones el aprendizaje y la productividad o trabajo, el grupo de los rezagados (último 16% en su adopción) tiene como principales motivaciones el estudio y el entretenimiento. Una vez analizadas estas hipótesis, brindaremos lo que consideramos los puntos más importantes para la correcta implementación de políticas para la inclusión digital, para luego terminar con algunas conclusiones.

## Sociedad del conocimiento y sus promesas

Desde que Daniel Bell (1974) introdujo la noción de “sociedad de la información” en su libro *El advenimiento de la sociedad postindustrial*, se han multiplicado los debates con respecto de esta denominación. De hecho, aún siguen divididas las opiniones sobre el nombre más descriptivo de este estadio social emergente. Bell planteaba que el eje o estructura principal de la “nueva” era es el conocimiento teórico. La definición de Abdul Waheed Khan<sup>153</sup>, en el año 2003, resulta de una evolución de conceptos, basados en una masa crítica de prácticas: “...la Sociedad de la Información es la piedra basal de las sociedades del conocimiento. Veo al concepto de sociedad de la información junto a la idea de innovación tecnológica. El concepto de Sociedad del Conocimiento incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, y una perspectiva más evolutiva y plural. Bajo mi punto de vista, el concepto Sociedad del Conocimiento es preferible porque captura mejor la complejidad y dinamismo de los cambios que están teniendo lugar. El conocimiento es importante no sólo para el crecimiento económico sino asimismo para el desarrollo y “empoderamiento” de todos los sectores de la sociedad.”

Es necesario, sin embargo, completar la definición de Khan con el concepto de “red”, entendiéndolo por ésta a la nueva topología organizacional de la nueva sociedad. El término genérico “red” hace referencia a un conjunto de entidades (objetos, personas, etc.) conectadas entre sí (en realidad, no estaremos en “una red” sino en múltiples y diversas “redes” entrelazadas).

Definimos a la Sociedad del Conocimiento como el “Estadio económico social cuyas acciones de supervivencia y desarrollo están caracterizadas por la capacidad potencial de sus miembros (personas y organizaciones) de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TIC para interconectarse en red entre ellas (y con las cosas) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial; a fin de obtener y compartir información, almacenarla, procesarla, analizarla y/o distribuirla a voluntad. Esta disposición creciente de herramientas más potentes para el manejo de la información, promoverá la creatividad, la innovación y la creación de conocimiento, convirtiendo a éste en el factor de producción, activo e insumo de la actividad del hombre, incrementando

<sup>153</sup> Assistant Director-General for Communication and Information of the UNESCO. La frase está tomada de la entrevista realizada en el newsletter of UNESCO's Natural Sciences Sector, marzo del 2003.

la productividad y la creación de valor económico y social, y recreando de modo más horizontal y ascendente la esfera pública y los modos de relacionamiento” (Prince y Jolías 2010a, 2010b).

Se trata en definitiva de la posibilidad de interconectar los flujos de información y comunicación de los tres tipos de actores (de la decisión, de la información y de la acción o servicio) existentes en toda organización, sin latencia humana o del mundo físico y discreto. Se trata de, en la topología de red, y en tiempo real, de disponer de un continuo de estos flujos imprescindibles para el desempeño de cualquier organismo u organización y asimismo de poder hacerlo en múltiples formatos, medios y dispositivos y en cualquier lugar o momento.

Las TIC constituyen herramientas para un mayor y mejor desarrollo humano, instrumentos que modifican y amplían la producción de conocimiento, a la vez que son modificadas y mejoradas por éste. Si bien esta revolución paradigmática tiene en su origen o causa una serie de avances y descubrimientos de la tecnología de la información y las telecomunicaciones, sus epifenómenos, sus consecuencias, lejos de circunscribirse al campo tecnológico, inundan y modifican para siempre la vida humana en lo político, lo social y lo económico. Se atraviesa actualmente una transformación del tiempo, el espacio y la masa. Se ha entrado en un mundo donde reinan las derivadas de estas variables: la velocidad, la interconectividad y lo intangible (Prince 2011).

Si bien aceptamos y utilizamos el concepto de “inclusión digital”, es importante señalar el hecho de que “lo digital” connota sólo un medio y una etapa de lo que implica la idea de inclusión en la Sociedad del Conocimiento, de los ciudadanos, las empresas y organizaciones y el mismo Estado o Gobierno. Es así, que las nuevas tecnologías prometen una serie de mejoras (Prince y Jolías 2011). Desde el punto de vista del ciudadano, las TIC:

- Permiten una mejor comunicación e información, aumentando la productividad y fomentando el desarrollo humano. No sólo plantean una mayor capacidad de comunicación y relación con otros, sino que también contienen implícitamente una mejora en la calidad de vida de las personas.

### En el plano de la política, las tecnologías:

- Pueden ser una herramienta central para el control y la mayor participación ciudadana. Los tradicionales mecanismos de “accountability” tanto horizontales (como el control que ejercen las auditorías y organismos estatales de control) como verticales (como por ejemplo el voto ciudadano) son complementados por nuevos actores de control: los medios de comunicación o la participación ciudadana vía las nuevas tecnologías, pueden configurarse en un aspecto central en el examen de los asuntos políticos.
- Las TIC permiten un mayor acceso a la información pública, elevando los pisos de legitimidad y gobernabilidad del régimen político.

## En el área del Gobierno:

- Las TIC pueden ser una herramienta que permita una mayor eficacia a la hora de brindar soluciones a los problemas sociales y un incremento en la transparencia de sus acciones. Estas promesas sólo son posibles de alcanzar incrementando la cantidad de personas que tienen acceso a las Nuevas Tecnologías. Sin la inclusión digital de aquellos que están por fuera del sistema tecnológico, las expectativas generadas por las TIC serán inalcanzables.

## La inclusión digital según la teoría

La Sociedad de la Información posee una contracara: el riesgo de la Exclusión Digital. La inclusión digital es la democratización del acceso a las TIC, de modo de permitir la inserción de todas las personas y comunidades, indiferentemente a su localización geográfica, nivel de ingresos, género, edad u otros factores, en la Sociedad de la Información. Esta inclusión no significa sólo el uso de las TIC para intercambiar e-mails, jugar y consumir, sino que significa sobre todo el uso con sentido de las TIC e Internet, con el fin de favorecer el desarrollo de los usuarios, mejorar sus condiciones de vida, educación, trabajo, medio ambiente, etc.

Como hacen referencia Lugones y Bianco, la “brecha digital” es “la distancia que existe entre individuos, hogares, empresas y áreas geográficas respecto a las posibilidades de acceso a las TIC y el uso que hacen de Internet en el desarrollo de una amplia variedad de actividades. En un sentido más pragmático u operativo, se denomina brecha digital a la distancia entre el grupo que tiene un acceso regular a Internet y el grupo que tiene un acceso irregular o directamente no lo tiene” (Lugones y Bianco, 2002: 7)

Para que se desarrolle la inclusión digital, es necesario facilitar el acceso de la población a tres instrumentos clave: computadoras, acceso a Internet, y habilidades para manejar estas herramientas. Por lo tanto no basta que las personas tengan acceso a una computadora conectada a Internet para considerarse incluidas digitalmente, aún hace falta la educación suficiente (formal o informal) para poder aprovechar las TIC para el desarrollo individual y colectivo.

La “brecha digital”, o exclusión digital, que generalmente se refiere a inequidades en el acceso a las TIC, no es una causa, de brechas socioeconómicas, sino una manifestación de las mismas. Dirigirse a la brecha digital no ayudará por sí mismo a las comunidades a mejorar sus condiciones de vida, salir de la pobreza, o tener un acceso más equitativo a bienes y servicios, si no se trabaja simultáneamente sobre la educación de estos ciudadanos y sobre las maneras en que pueden hacer un uso efectivo de estas tecnologías. El Uso Efectivo o uso con sentido puede definirse como la capacidad y la oportunidad de integrar exitosamente a las TIC en el cumplimiento de objetivos propios

o colaborativos en diferentes dimensiones de la actividad humana (Prince y Jolías 2010b, Prince 2002).

Por lo tanto, se plantea la necesidad, para los países emergentes en general y la Argentina en particular, de construir una nueva economía, la Economía del Conocimiento, adecuándola a las necesidades, ventajas, desafíos, obstáculos y potencialidades de la Región LAC.

Para el caso de Argentina, la población es fuertemente permeable a las innovaciones tecnológicas en materia de información y comunicación (TIC). Según lo señalan numerosas investigaciones y estudios<sup>154</sup>, los ciudadanos otorgan un gran valor a la posibilidad de acceder a la información y la comunicación a través de las TIC, y se aprecia en alto grado la incorporación de la tecnología a la vida cotidiana, como lo testimonia el incremento del parque de computadoras, el aumento del uso de la banda ancha y la cantidad de líneas activas de telefonía celular. Un número cada vez mayor de personas de todas las edades y todos los orígenes y condiciones sociales -con acento en las capas medias y altas - utilizan o se interesan por los beneficios de las TIC.

No debe olvidarse que la mayor adopción y sobre todo el mejor “uso con sentido” (apropiación) de las TIC hasta incluir a la base de la pirámide, y contribuir a su mejor calidad de vida, dependerán a mediano y largo plazo de las necesarias mejoras en la distribución del ingreso y la educación, del funcionamiento pleno de las instituciones y del “clima” y expectativas de todos los sectores y niveles de la sociedad.

Las relaciones positivas entre una mayor inclusión digital y un mayor potencial de desarrollo económico y social han sido debidamente analizadas y probadas.

Para esto, es necesario que tanto el Estado como otros actores sociales asuman el compromiso de establecer las condiciones necesarias para garantizar la participación plena de todos los ciudadanos, en igualdad de condiciones, en la Sociedad del Conocimiento; garantizando tanto el acceso a las tecnologías, como la asunción, aplicación y promoción de los estándares y directrices del diseño para todos, la formación y la educación.

## La inclusión digital en números

Una de las maneras de medir cuantitativamente la evolución de la Sociedad del Conocimiento, es evaluar el mercado de las TIC, el crecimiento real del uso, de las implementaciones, de la compra de dispositivos (computadoras PC y celulares entre otros) y contratación de servicios (Banda ancha fija y móvil por ejemplo), que se suceden a lo largo de los años. Se presentan aquí datos actualizados al 2010 de los siguientes

<sup>154</sup> Encuesta Gallup 2008, entre otras.

indicadores: ventas y parque en uso de PC, de telefonía móvil, la cantidad de usuarios de internet, el porcentaje de usuarios de comercio electrónico y las perspectivas de la inclusión digital en general.

Para Argentina, las ventas anuales de PC alcanzaron en 2010 los 2,8 millones de unidades, con una proporción creciente de equipos portátiles, notebooks y netbooks (50 % del total de computadores vendidos). El parque en servicio de PC llegó así a 11,8 millones de unidades...

Los usuarios de Internet, 26,5 millones de personas a fin del año pasado, representan ya más del 66 % de la población, en tanto que las conexiones totales de Internet (incluyendo BB fijo, conexiones punto a punto, free-access y el remanente de dial-up) suman 4,7 millones en el país, de las cuales 4,3 millones son accesos de Banda Ancha Fija. La Banda Ancha móvil por su parte habría superado al millón de conexiones, pero estas se superponen en general con personas o entes que ya cuentan con otras conexiones fijas.

La telefonía móvil, tras superar a las líneas fijas en el 2003, hoy cuadruplica a las mismas con 39,5 millones de líneas en servicio activas, de las cuales un 25 % son de la modalidad pospago y se estima que un 11-14 % son equipos con accesos internet o 3G.

La telefonía fija por su parte, muestra cierto estancamiento, alcanzando los 10,2 millones de líneas en servicio, mientras la telefonía pública representa algo menos que 200.000 líneas en servicio.

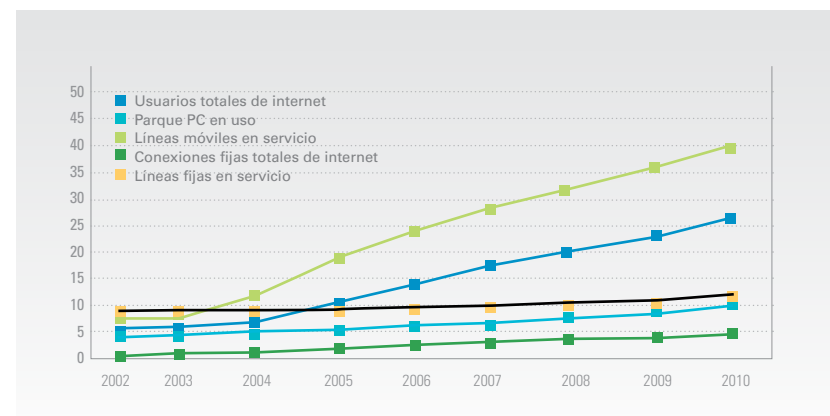
Como puede verse en el siguiente cuadro, el desarrollo de las conexiones y dispositivos de acceso han tenido un fuerte crecimiento en los últimos años.

Cuadro 1. Indicadores TIC en Argentina (en millones)

Indicador	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	% variación 2009-2010
usuarios totales de Internet (personas)	4,1	5,7	7,56	10	13	16	20	23	26,5	11,5
conexiones fijas totales de Internet	1,43	1,6	2,05	2,3	2,8	3,1	3,7	4,3	4,7	9,3
conexiones fijas de banda ancha	0,13	0,24	0,48	0,88	1,59	2,75	3,3	3,9	4,3	10,2
conexiones fijas de banda ancha móvil	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	0,2	0,7	1,4	100,0
parque de PC en uso	3,8	4,03	4,4	5,2	6	7	8,2	9,7	11,8	21,6
conexiones fijas de banda ancha móvil	7	7	7	8	11	18	24	35	50	-
líneas fijas en servicio	7,92	7,74	8,1	8,4	8,6	8,89	9,2	9,8	10,2	4,0
líneas móviles en servicio	6,65	7,8	13,1	18,3	24,1	27,5	33,5	36	39,5	9,7

Fuente: Prince & Cooke 2010

Gráfico 1. Década digital en la Argentina



Fuente: Prince & Cooke 2010

Como muestra el gráfico, todos los indicadores presentan un crecimiento continuo. El único indicador que se mantiene relativamente estable, es el que se refiere a las líneas telefónicas fijas. Esto resulta comprensible si se tiene en cuenta la lógica actual de las tecnologías, que tienen más a la individuación y la movilidad. Estos indicadores muestran el avance de la penetración TIC en la población, penetración que repercute no sólo en la utilización de TIC sino también en una mutación de los valores y las relaciones sociales.

El promedio de inclusión digital de América Latina y el Caribe es del 35,8%, lo que muestra que la penetración de las tecnologías vía mercado tiene un límite que debe ser sobrepasado por iniciativas estatales. Las políticas Públicas para la Sociedad de la Información (PPSI) deben adecuarse a la nueva modalidad de la inclusión digital, caracterizada por la movilidad, la convergencia y las aplicaciones colaborativas masivas, tanto públicas como privadas. La apropiación espontánea de las tecnologías, la continua caída de precios y aumento de prestaciones, y su mayor simpleza de uso, dan el indicio de que conectar a la base de la pirámide socio-económica es posible.

Cuadro 2. Población y usuarios de Internet en el mundo 2011

Regiones	Población (2011 est.)	Usuarios Internet	Penetración Internet	Crecimiento 2000-2011	Porcentaje del total (mundial)
África	1,037,524,058	118,609,620	11.4 %	2,527.4 %	5.7 %
Asia	3,879,740,877	922,329,554	23.8 %	706.9 %	44.0 %
Europa	816,426,346	476,213,935	58.3 %	353.1 %	22.7 %
Medio Oriente	216,258,843	68,553,666	31.7 %	1,987.0 %	3.3 %
Norteamérica	347,394,870	272,066,000	78.3 %	151.7 %	13.0 %
América Latina y Caribe	597,283,165	215,939,400	36.2 %	1,037.4 %	10.3 %
Oceanía y Australia	35,426,995	21,293,830	60.1 %	179.4 %	1.0 %
Total Mundo	6,930,055,154	2,095,006,005	30.2 %	480.4 %	100.0 %

Internet World Stats

Cuadro 3. Población y usuarios de Internet en América Latina y Caribe

<b>América Latina Países</b>	<b>Población (2011 est.)</b>	<b>Usuarios Internet</b>	<b>Penetración Internet</b>
<b>Argentina</b>	<b>41,769,726</b>	<b>27,568,000</b>	<b>66,0 %</b>
Bolivia	10,118,683	1,102,500	10.9 %
Brasil	203,429,773	75,982,000	37.4 %
Chile	16,888,760	9,254,423	54.8 %
Colombia	44,725,543	22,538,000	50.4 %
Costa Rica	4,576,562	2,000,000	43.7 %
Cuba	11,087,330	1,605,000	14.5 %
R. Dominicana	9,956,648	3,000,000	30.1 %
Ecuador	15,007,343	3,352,000	22.3 %
El Salvador	6,071,774	975,000	16.1 %
Guatemala	13,824,463	2,280,000	16.5%
Honduras	8,143,564	958,500	11.8 %
México	113,724,226	34,900,000	30.7 %
Nicaragua	5,666,301	600,000	10.6 %
Panamá	3,460,462	959,900	27.7 %
Paraguay	6,459,058	1,104,700	17.1%
Perú	29,248,943	9,157,800	31.3 %
Puerto Rico	3,989,133	1,376,700	34.5 %
Uruguay	3,308,535	1,855,000	56.1 %
Venezuela	27,635,743	10,421,557	37.7 %
<b>total</b>			<b>35.8 %</b>

Fuente: Para Argentina Prince & Cooke, para el resto de Latinoamérica Internet World Stats

En lo que respecta a la inclusión digital, con un 66,0 % de penetración de Internet (medida como usuarios respecto población total) la Argentina se encuentra en primera posición en la Región de América Latina y el Caribe, que detenta un 35,8 % de penetración promedio, y muy por encima del 30,2%, que es el nivel de uso de internet a nivel mundial. Las características sociodemográficas de nuestro país parecen ser la principal variable explicativa, esto es, la presencia de una clase media con capacidad adquisitiva y motivaciones para la adopción de tecnología. En el siguiente cuadro mostramos los principales indicadores de la Sociedad del Conocimiento en la Argentina a partir del 2002 hasta una proyección para este año.

Los grandes motores para incrementar la difusión y adopción de las TIC por parte del Estado, la población y las empresas y organizaciones están siendo y serán:

- La movilidad.
- La convergencia.
- El desarrollo de la Banda Ancha fija y ahora, fuertemente, la Banda Ancha (BB por Broad Band) móvil.
- Nuevos contenidos, interfases y aplicaciones.
- Nuevos dispositivos de acceso.
- Nuevas tecnologías de conexión (WiFi y otras).

- Políticas Públicas del Estado en todos sus niveles, para la inclusión digital de la base de la pirámide.
- El aumento constante de las prestaciones e “inteligencia” de los productos y aplicaciones TIC, potenciado por su creciente facilidad de uso y la reducción de precios.
- La curva de experiencia y aprendizaje de los usuarios actuales, y el efecto en red sobre los nuevos usuarios.
- La continuidad de los planes de crédito (cuotas) sin intereses para el consumo de estos bienes (particularmente de los dispositivos de acceso).

Es por ello que un factor adicional (para el caso específico de Argentina) y de gran impacto, será la continuidad y concreción de proyectos en el marco de la Agenda Digital Argentina y El Plan Federal Estratégico de Gobierno Digital, así como de otras implementaciones efectivas de TIC como han sido el caso de la informatización de la AFIP y de la ANSES y de programas exitosos de inclusión digital como los de la Provincia de San Luis, el más reciente de La Rioja, y la informatización creciente de escuelas con programas nacionales, provinciales o incluso municipales.

Por ejemplo, a julio de 2011 el programa “Conectar-Igualdad” lleva entregadas 927.000 netbooks a alumnos de escuelas públicas secundarias. Recordemos que el parque de PC en uso es de 11,8 millones y que las ventas anuales es de 2,8 millones, sin embargo estos números son agregados, de manera que existen realidades diversas según cada provincia. Por ejemplo, en la provincia de Catamarca, en donde el parque de PC en uso se calcula en 48 mil computadoras, el programa “Conectar-Igualdad” tiene como objetivo entregar 24 mil netbooks, lo que llevaría a un incremento del 50% del parque producto de políticas estatales.

Algo similar sucederá en provincias con baja penetración de PC como Formosa o Santiago del Estero. Si a esto le sumamos iniciativas de inclusión provinciales (como San Luis Digital o los programas implementados últimamente en La Rioja) o municipales, en pocos años la Argentina tendrá a la mayor parte de su población incluida digitalmente gracias a la acción estatal en todos sus niveles.

Algo similar, sucederá con el plan “Argentina Conectada,” también impulsado por el gobierno nacional. El plan plantea una estrategia integral de conectividad, cuyos principales ejes de acción se relacionan con la inversión pública en materia de despliegue de infraestructura, equipamientos y servicios, y entre los objetivos busca disminuir el costo del servicio de Internet de Banda Ancha, Televisión y Video, pero fundamentalmente expandirlo en igualdad de condiciones a todos los habitantes del país, principalmente a aquellas provincias o zonas periféricas que el mercado no ha cubierto satisfactoriamente.

## Las etapas de la inclusión digital

El desarrollo integral de la inclusión digital requiere asimismo de nuevas y crecientes inversiones y de un aumento de la competencia en el Sector TIC. A su vez, estas condiciones necesitan como prerequisite claridad y estabilidad en las normas, y la menor discrecionalidad en su aplicación. Un factor limitante al desarrollo es la falta de contenidos y aplicaciones masivas, verticales y útiles. Si bien el entretenimiento será la motivación más importante de los próximos ingresantes al mundo digital, la utilidad (beneficio o ventaja) es un buen factor para sortear la parte económica de la decisión de adopción. El modelo de orientación al consumo de los últimos dos gobiernos ha colaborado por cierto en el aumento de la inclusión digital, ya que muchos argentinos han adquirido sus dispositivos de acceso con planes de cuotas sin interés, pero esto requiere asimismo de nuevas inversiones en infraestructura y aplicaciones.

No debe nunca olvidarse, que la mayor adopción y sobre todo el mejor “uso con sentido” (apropiación individual y social) de las TIC hasta incluir a la base de la pirámide, y contribuir a su mejor calidad de vida, dependerá a mediano y largo plazo de las necesarias mejoras en la distribución del ingreso y la educación, de la reducción de las brechas analógicas, y del escenario político y económico.

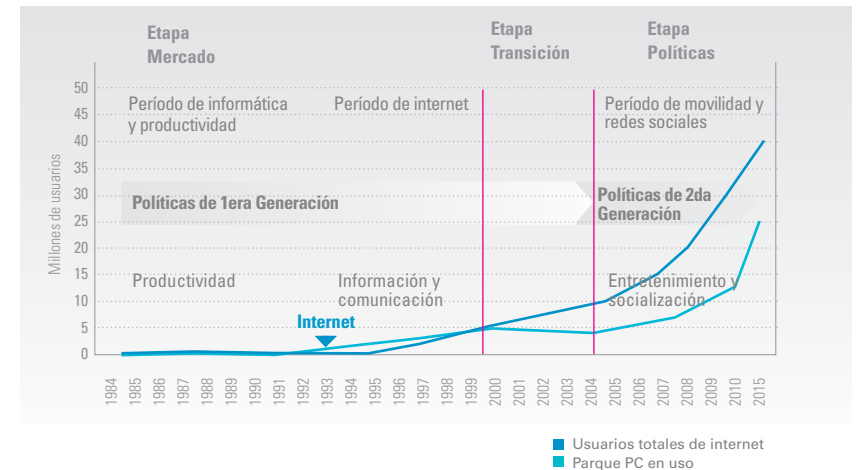
La primera mitad de la población ha sido conectada, gracias a su perfil sociodemográfico y al mercado, las inversiones y acciones de los prestadores. Conectar a la segunda mitad, la base de la pirámide, el segmento de ciudadanos/usuarios de bajos ingresos, necesita de políticas creativas y efectivas. Nuevos dispositivos de acceso, nuevas tecnologías de conexión, la movilidad y la convergencia serán, como se mencionó más arriba, los motores de la continuidad de la inclusión desde el mercado y la propia tecnología. En concreto, los celulares y la TV digital e interactiva, con su capilaridad extrema, pueden llevar la inclusión a sus máximos posibles. Que el Estado, además de dar el marco normativo necesario a todos los actores, sea un usuario intensivo e inteligente de las TIC y que en todos sus niveles continúe informatizando procesos y trámites, será sin duda un elemento dinamizador en la base de la pirámide.

Si uno quisiera graficar el avance de la inclusión digital en Argentina, podríamos decir que está caracterizado por tres etapas:

- una primera etapa impulsada por el mercado, por las características socio-económicas de la población que abarca desde 1983 aproximadamente y llega hasta el comienzo de la crisis de 2000/1;
- la etapa de la crisis, en donde la crisis social y económica del 2001 debilitó fuertemente el consumo y desaceleró la inclusión digital vía el mercado. En esta etapa fue fundamental el rol social de los cybercafés (Finquelievich y Prince 2007), ya que cerca del 44% de la población accedía a internet mediante estos negocios; y
- una etapa, posterior a la crisis, y desde 2004/05, ya impulsada por el Estado en sus tres niveles, no sólo como regulador, sino también con políticas activas de inclusión.

En el siguiente Gráfico, mostramos la Etapas de Inclusión, las motivaciones y usos principales, y la generación de políticas, junto a la evolución del número de usuarios de internet y del parque de PC en uso (nótese que de 2010 el gráfico salta al año 2015, con una proyección gruesa de más de 20 millones de PC y una penetración de más del 90 % de usuarios de internet).

Gráfico 2. Etapas de la Inclusión Digital en Argentina



Desde los comienzos de este proceso (1983?) existieron políticas nacionales vinculadas a este tema, pero salvo la desregulación de las telecomunicaciones, ninguna impactó directa y claramente en la inclusión digital, (Prince 2010). Podríamos denominar a estas políticas TIC, políticas de 1° generación. En su fase final, esta generación tuvo que ver con la informatización de organismos claves, la creación de portales de compra, guías de trámites, y otras medidas. Estas políticas tendieron a una reingeniería de algunos procesos burocráticos y organizacionales, a fortalecer y mejorar los canales de comunicación con el ciudadano en tanto administrado. Dentro de la informatización de organismos claves, el ANSES y la AFIP son los dos casos más paradigmáticos a nivel nacional. Ambos organismos lograron no sólo digitalizar y utilizar una mayor cantidad de herramientas y software en sus procesos internos, sino que también han alcanzado buenos niveles de eficacia en lo que respecta a la relación con sus beneficiarios y contribuyentes. Hoy se pueden realizar una amplia gama de trámites vía internet, agilizando procesos, y realizar consultas por mensajes de texto, entre otras facilidades. En el plano interno se eliminaron una gran cantidad de procesos que anteriormente se realizaban en papel, además de utilizar las tecnologías para la gestión de procesos y recursos humanos. Desde hace pocos, iniciada la recuperación postcrisis, y ya en la tercera etapa de inclusión, hemos sido testigos de una 2° generación de políticas, las cuales tiene que ver sí con la inclusión: destacadamente “Conectar-Igualdad” y “Argentina Conectada”. Estas políticas de segunda generación tienen como público objetivo a aquellos sectores excluidos digitalmente y a aquellas áreas geográficas que por su distancia de las grandes

capitales, no tienen acceso a los beneficios que provee el mercado. Si las políticas de 1° generación estuvieron caracterizadas por la informatización de procesos internos, las políticas de 2° generación tienen como objetivo la inclusión de todos los ciudadanos a la Sociedad del Conocimiento.

Continuando con la cronología, es dable pensar que una 3ra generación de políticas debería acompañar el final de la tercera etapa de inclusión. En esa etapa, además del necesario desarrollo de aplicaciones y contenidos para la base de la pirámide, se deberán impulsar políticas de participación y control ciudadano en los asuntos públicos, de transparencia, y de todo lo relacionado con el concepto (abierto y en construcción) de open government o Gobierno Abierto. Una vez que la mayor parte de la población esté conectada, el Estado deberá promover la utilización “con sentido” de las TIC, lo que en el caso de la política se traduce en la mejora de los mecanismos republicanos, la participación democrática y el fortalecimiento de la ciudadanía, y asimismo de la apropiación al campo de lo económico, ocupacional y social. Claramente, la 3° generación de políticas de inclusión deberá inducir y promover el uso inteligente de las TIC por parte de la ciudadanía.

Más allá de que en 5 años podamos hablar de más del 90% de la población argentina conectada, no debemos olvidar que la brecha digital (entendida como de infraestructura y dispositivos para la conectividad) está acompañada por otras dos brechas, que condicionan y estructuran la utilización y el acceso a las TIC. Estamos hablando de la brecha analógica (aquella relacionada principalmente con la educación, el acceso a un trabajo digno y la redistribución del ingreso) y de una brecha que llamamos provisoriamente “axiológica”, en donde los valores, creencias, actitudes y deseos pesan a la hora de utilizar las TIC con fines productivos. Estas tres brechas (digital, analógica y axiológica) están íntimamente relacionadas y se condicionan entre sí, por lo que la inclusión digital debe estar acompañada por una situación igualitaria de acceso a la educación y al trabajo, así como por expectativas y valores que influyan positivamente en la utilización con sentido de las TIC. Sentido y valor de progreso.

Como se mencionó anteriormente, conectar el 44% de la población que no está incluida digitalmente (principalmente la base de la pirámide, el segmento de ciudadanos/usuarios de bajos ingresos) necesita de políticas creativas y efectivas, tanto de gobiernos nacionales, provinciales y municipales. En el gráfico anterior presentamos lo que, según nuestra óptica, es un modelo de etapas de inclusión digital en la Argentina superpuesto a 3 generaciones de políticas a tal fin. Esta conceptualización, más allá de las diferencias de tamaño o proporción de la base de la pirámide (los aún no conectados) es pasible de ser aplicada al análisis y solución de la inclusión en otros países de la región LAC. Asimismo, cada una de las tres etapas (mercado, crisis y Estado) tiene determinadas motivaciones y perfiles de usuarios, algo a tener en cuenta a la hora de diagramar políticas tendientes a incrementar contenidos y aplicaciones. Asimismo deben considerarse los cambios de la misma tecnología, particularmente en lo relacionado a los medios y dispositivos de conexión. Hoy no podemos limitarnos a la Banda Ancha Fija y paga (cable módem

o ADSL) sino extendernos las opciones inalámbricas, así como no es más el único dispositivo la PC “de escritorio”, sino las portátiles en todas sus formas y todo dispositivo móvil, desde los celulares inteligentes y con acceso a internet pasando por netbooks o tablets. Hacia el final de la 3ra Etapa de Inclusión, sin dudas aparece la TV interactiva como evolución lógica de la TV digital, y el Plan Televisión Digital Terrestre del Gobierno Nacional podría orientarse en este sentido. Es así que hoy ya podemos hablar de tres pantallas. La capilaridad del celular y la omnipresencia de la TV en todo hogar aseguran desde el lado de los dispositivos de acceso la posibilidad de una Argentina totalmente conectada.

## Cambios en el perfil del usuario TIC

Un dato interesante a tener en cuenta es el cambio de las motivaciones con respecto al uso de la PC. Un estudio realizado a fines del 2010 (Prince 2010)<sup>155</sup>, muestra como para el caso de Argentina el grupo de los “innovadores” (el primer 16% en utilizar PC), tenía como principales motivaciones el aprendizaje y la productividad o trabajo, mientras que el grupo de los rezagados (último 16% en su adopción) tiene como principales motivaciones el estudio y el entretenimiento. Algo similar sucede con el lugar del primer contacto con una PC, ya que hace años el primer lugar era en el trabajo, hoy lo es en instituciones educativas o casas de amistades.

Como puede verse en los cuadros siguientes, en los inicios del proceso de difusión y adopción de los PC en Argentina, la productividad laboral y aprender computación eran las motivaciones principales de uso de PC, seguida de entretenimiento, motivación de un subgrupo de estos pioneros, que reconoció iniciarse a través de los juegos, y de equipos del tipo llamado Home Computers en aquella época (marcas, modelos como TI-99, Atari, Sinclair y otros). El Grupo más reciente en adopción en cambio tiene como motivos o usos principales de adopción a la Comunicación e Información, el Estudio (por su edad promedio es razonable), y el Entretenimiento.

Motivación	1° grupo	4° grupo
Aprendizaje de computación	35,9	27,8
Productividad, trabajo	61,5	13,9
Entretenimiento	23,1	36,1
Estudio	2,6	41,7
Comunicación, información	7,7	55,6

El lugar del primer contacto también ha variado desde una fuerte predominancia del Trabajo y el Hogar en los comienzos del proceso de adopción hacia la Escuela (o institución educativa) y Casa de Amigos.

<sup>155</sup> Todos los datos y cuadros presentados en esta sección pertenecen a Prince (2010).

Cuadro 5. Lugar de primer contacto de la PC según grupos

Lugar de primer contacto	innovadores y adaptadores tempranos	rezagados
Hogar	28,2	27,8
Institución educativa o lugar de cursos	12,9	36,1
Casa de amigos	10,3	36,1
Trabajo	38,5	0,0

En tanto el Lugar de inicio de uso frecuente, de modo consistente con lo anterior, ha variado desde le Trabajo para los primeros adoptantes, al Hogar en los más recientes.

Cuadro 6. Lugar de uso frecuente de la PC según grupos

Lugar de primer contacto	innovadores y adaptadores tempranos	rezagados
Hogar	30,8	75,0
Institución educativa o lugar de cursos	7,7	5,6
Cibercafé	0,0	5,6
Trabajo	46,2	8,3

Otra variable para analizar las características intrínsecas de la Inclusión Digital, es el tipo de contagio, es decir, en las influencias dadas y recibidas por cada grupo. En el mismo estudio, el grupo pionero (primer 16% en tener contacto con la PC) manifestó en un tercio de los casos no haber recibido ninguna influencia o contagio por parte de terceras personas, siendo mayormente casos donde la profesión o actividad los exponía a través de revistas o información especializada al conocimiento o contacto con los PC y sus beneficios o usos potenciales. Compañeros de trabajo y jefes o incluso padres son las primeras fuentes reconocidas de influencia o contagio de terceros. Consideramos que debemos entender que esto estaría indicando un contagio por cohesión, entre relaciones directas, más que por equivalencia estructural. Las diferencias con el caso de la adopción de tetraciclina son marcadas. Si bien muchos de los primeros adoptantes de PC tenían un perfil de estudio, actividad o una marcada actitud hacia lo técnico, pareciera que el uso o no de una PC incluso para uso laboral estuviera dentro de una elección o acción más personal que profesional. Asimismo muchos de estos primeros usuarios en realidad no hicieron o tomaron una decisión de adopción sino que su entorno o actividad laboral se los impuso. Los adoptantes eran en alguna medida sus empresas, no ellos mismos.

No queda descartado, en base al cuestionario y muestreo utilizado en el estudio (Prince 2010), que en algunos casos o en alguna proporción y entre los primeros adoptantes el contagio estructural haya tenido alguna relevancia.

En cuanto el Grupo de Rezagados o últimos adoptantes parece ser más evidente que el contagio ha sido entre colegas, compañeros y amigos directos, compartiendo espacios físicos o actividades comunes con independencia de los roles. El contagio por Cohesión o contagio directo en las últimas etapas parece razonable a la luz de que el uso de la PC se ha masificado, y simplificado lo suficiente con el correr de los años, y asimismo habiendo visto que el efecto principal es la imitación y no la innovación.

En cuanto a influencias dadas, la variación ha sido también muy marcada. El primer grupo influenció a hijos, amigos, compañeros de estudio y trabajo, y a su cónyuge, lo que también estaría sosteniendo una interpretación de que el contagio incluso en los comienzos del proceso de adopción ha sido por contagio directo o cohesión. El grupo de últimos adoptantes, en tanto, ha comenzado a influenciar a hermanos o incluso padres.

Cuadro 7. Resumen de influencias dadas en adopción

Lugar de primer contacto	innovadores y adaptadores tempranos	rezagados
Hijos	41,0	0,0
Amigos, compañeros estudio, alumnos, etc.	35,9	8,3
Cónyuge, pareja	25,6	8,3
Compañeros de trabajo, jefes, subordinados	17,9	0,0
Hermanos	15,4	30,6
Padres	10,3	16,7
A nadie en particular	10,3	50,0

Siguiendo la diferenciación por grupos que realiza Rogers (1995), descripta por Prince (2010) podemos ver que han existido cambios profundos en el perfil del usuario de PC, el año, lugar y motivaciones de la adopción. Estos cambios podemos extenderlos hacia el perfil de usuario de TIC (asumimos que existe un cambio similar en el uso de internet), y deben ser tenidos en cuenta a la hora de implementar políticas públicas de inclusión digital. Asimismo, serán un factor central en lo que hemos llamado políticas de 3° generación, ya que las motivaciones en el uso de la PC o internet son centrales a la hora de generar aplicaciones y plataformas que permitan la participación colaborativa ciudadana en los asuntos del gobierno.

### ¿Hacia dónde deben ir las políticas públicas para la inclusión digital?

Las políticas públicas para la Sociedad de la Información (PPSI) pueden ser precisadas como un conjunto coherente de estrategias públicas dirigidas a promover la construcción y desarrollo de una Sociedad de la Información orientada en forma interrelacionada al desarrollo social, político, humano, económico y tecnológico en cada sociedad, siendo su motor de desarrollo la producción, utilización, y explotación equitativa del conocimiento por todos los sectores sociales.

Una Política Pública para la Sociedad de la Información (PPSI) puede ser definida como un mapa –un plan regional, nacional o local- para la inclusión y la apropiación, por parte de gobiernos, instituciones, empresas, comunidades, e individuos, de los beneficios derivados de la construcción de la Sociedad de la Información y de su adaptación a las especificidades de cada contexto. La PPSI no es un estado, sino un proceso de construcción colaborativo, abierto y permanente.

No existe una única Sociedad del Conocimiento, sino tantas como las sociedades

nacionales, regionales o locales que la construyen y actualizan según sus propias especificidades (Prince y Jolíás 2010b). Las sociedades del conocimiento, en sus diversos grados de desarrollo, generan e integran un círculo virtuoso, en el cual el progreso del conocimiento y las innovaciones tecnológicas, recíprocamente determinados, producen más conocimiento en el mediano y largo plazo. En consecuencia, la producción de conocimiento, y de las prácticas sociales, económicas y políticas que se basan en él, atraviesan una aceleración considerable.

Es necesario recordar que las herramientas proporcionadas por las tecnologías de información y comunicación (TIC) son una condición necesaria pero no suficiente para el proceso social, económico y político de desarrollar sociedades del conocimiento. En la actualidad estamos asistiendo a un cambio profundo de la categoría de producto en varias dimensiones en lo que se refiere a las TIC. Movilidad, contenidos más masivos y útiles, triple play y convergencia, que vía aumento de la conectividad (banda ancha) en hogares y la conectividad inalámbrica (Wi-Fi, Wi-Max y futuras tecnologías) arrastren y aumenten el valor percibido en una PC. Pero en este caso, probablemente, veamos un desplazamiento casi total hacia equipos portables o nuevas categorías (Net-PC) o dispositivos de acceso (i-TV y celulares). En ese caso casi no podremos seguir hablando de una PC desktop, salvo en algunas aplicaciones en empresas, aunque en éstas empieza a verse un paulatino reemplazo también hacia equipos con movilidad.

Del mismo modo en que vimos un “contagio” en los inicios de este mercado en nuestro país desde usuarios en el trabajo hacia sus propios hogares y familia (Prince 2011). Hoy vemos como probable un arrastre positivo hacia los microcomputadores de la mano de dos tendencias fuertes de esta etapa de la Sociedad del Conocimiento, la convergencia (en el sentido más amplio de Henry Jenkins) convergencia de dispositivos, de contenidos, de usos, de formatos, etc.; y la movilidad, otra gran tendencia de esta era. El porcentaje restante de la población, entrará al mundo digital cuando esta agregue valor en sus términos. En el mercado masivo, productividad, e información pueden no ser los drivers más importantes, y sí en cambio la comunicación, los contenidos vinculados a entretenimiento y aplicaciones más masivas y cotidianas.

Pero, insistimos, puede ser que la vieja PC desktop no sea el dispositivo elegido para entrar a este mundo. El otro camino sería esperar el desarrollo integral de esos segmentos de población en términos de educación formal, ingresos, calificación laboral, pero lamentablemente eso está más lejano en el país y la región que las modificaciones o ampliaciones del dispositivo o la aparición de sustitutos equivalentes. Movilidad, convergencia y aplicaciones útiles e inteligentes parece ser las palabras clave en el devenir inmediato.

No es de descartar que todos los años crezca la proporción de los llamados por Marc Prensky “nativos digitales” en la población total. Más y más nativos digitales implicarán una presión mayor en las familias y hogares para la incorporación de dispositivos de acceso a Internet, pero entre los nativos, la movilidad puede llevarlos hacia los nuevos

dispositivos como celulares inteligentes, Netbooks u otros híbridos o distintos productos por surgir.

## Conclusión

La utilización extensiva, intensiva y estratégica de las nuevas tecnologías de la información, internet y las telecomunicaciones a las actividades del Gobierno y la Administración Pública prometen eficiencia, transparencia, y mayor participación. Eso es, en sentido simple y estricto lo que se llama Gobierno Digital.

La Sociedad del Conocimiento por su parte amplía la promesa a ciclos virtuosos y crecientes de innovación, una sociedad más abierta, compleja, diversa, horizontal, interdependiente y ascendente, y modos nuevos de relacionamiento, comunicación y coordinación social. Comprende no sólo a la dimensión política de la vida en sociedad, sino a la económica y la social.

Muchas de estas promesas del Gobierno Digital dependen no tanto de “lo digital”, de la tecnología, sino y más fuertemente de organizarse y trabajar en red, de la reinención de procesos y modelos organizacionales. Más aún, el signo, en sentido de esta transformación posible, depende fundamentalmente de los valores imperantes en una comunidad, de las creencias compartidas, y por sobre todo de la calidad institucional del país que se trate.

Ser en red, es mucho más que usar nuevas tecnologías, más que estar en red o conectado, es un conjunto de nuevos paradigmas, muchos de los cuales emergerán de modo espontáneo, y auto organizado, no planeados ni diseñados. Ni siquiera es válido hablar de “una red” sino de de la superposición dinámica de decenas, miles, millones de redes, grandes, pequeñas, abiertas, restringidas, de diferentes orígenes, composiciones y fines. Se trata más una Sociedad “rizomática”, más que una monolítica Sociedad en (una) Red. Se trata de una sociedad heterárquica en vez de jerárquica, más abierta, diversa, libre, horizontal, ascendente y emergente.

En el límite de la desaparición de límites, fronteras o separaciones, por la muerte del tiempo, la masa y la distancia que produce el fenómeno digital, el cambio requerido es profundo, sociopolítico, antropológico, e imprevisible incluso en sus consecuencias. La tecnología puede o no mejorar nuestra vida, eso dependerá del ethos, el logos, y el telos que den impronta a estos cambios.

Los límites de esto no son tecnológicos, sino antropológicos, sociológicos, políticos. Una pregunta es si podremos adaptarnos a formas de convivencia más emergentes. Si el sistema social podrá mantener la cohesión, gobernabilidad, coordinación y control dejando atrás milenios de líneas de poder y autoridad verticales descendentes.

Hace pocos años, a fin del año 2003, sólo el 10% de la población mundial era “usuaria” de internet. Hoy los conectados en el mundo ya superan al 25%, y en la región latinoamericana esta cifra es superior al 34 %. Y Argentina lidera bajo estos indicadores en la Región.

Nuevos dispositivos (celulares inteligentes, TV digital interactiva) y tecnologías de acceso (inalámbricas), así como algunos programas de inclusión nacional o provinciales auguran la pronta desaparición de la brecha digital. Es claro que la primera mitad (la superior) de la población ha sido conectada por “el mercado”, las inversiones y competencia entre empresas prestadoras de los distintos servicios y productos TIC y el mediano alto perfil socio-demográfico de los argentinos. La segunda y última mitad de los habitantes requerirá, para ser incluida digitalmente, de políticas públicas, facilitadas por los propios cambios tecnológicos, la reducción de su costo y la simplificación de su uso. A mediano plazo, prácticamente todos y cada uno de los ciudadanos tendrán acceso a algún dispositivo, lugar y tecnología de acceso. Pero nos enfrentaremos entonces a que las brechas analógicas (educación, ingreso, etc.) subsistirán y que de no solucionarlas, ese sector de la población, el más vulnerable, no podrá hacer una apropiación ni un uso con sentido de estas tecnologías.

Los Gobiernos tienen una doble o triple tarea en este tema. Como usuarios ejemplares de las TIC, como promotores de desarrollos y aplicaciones y del uso inteligente de las TIC por parte de la sociedad, pero sobre todo como tutores y gestores de reglas y valores para una vida mejor, más libre y equitativa, más plena, e inclusiva. Podemos resumir los principios del gobierno electrónico en los siguientes puntos:

- 1.** Voluntad política
- 2.** Campeones de rango en el gobierno (subsecretario o más)
- 3.** Agencia coordinadora, flexible, inteligente y abierta
- 4.** Plan de e-gov inclusivo, interdisciplinario, de largo plazo e integrador de la TIC (rápido y abierto, se aprende haciendo)
- 5.** Presupuesto y financiación
- 6.** Equipamiento e infraestructura en la Administración Pública
- 7.** RRHH calificados (cuadros profesionales medios de la Administración Pública)
- 8.** Marco Normativo (PSI, regulación de telecomunicaciones y contenidos, leyes de delitos y documentos digitales, etc.)
- 9.** Niveles de adopción de ciudadanos y organizaciones (teledensidad, parque de PC's, usuarios de Internet, etc.)
- 10.** Proveedores calificados (incluyendo integradores y desarrolladores locales)
- 11.** Infraestructura nacional
- 12.** Sensibilización de líderes de opinión y dirigentes de la Sociedad Civil (ONG's, intelectuales, comunicadores etc.)

Los principios enunciados resumen los principales vectores para la aplicación de políticas de gobierno electrónico. La tecnología como saber es siempre buena, pero su signo como

aplicación concreta, depende de nuestras intenciones y acciones. El Gobierno digital no es una meta, tal vez ni siquiera el único o principal medio, sino sólo uno de los medios necesarios. Es el Gobierno en red lo imprescindible para lograr un gobierno inteligente. Pero este a su vez sólo es un medio para el verdadero fin, el “buen gobierno”, como lo dice la Declaración del Milenio de la cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Y el buen gobierno es sólo otro medio para lo relevante, que es el desarrollo humano. Por eso vale la pena debatir sobre Gobierno Digital y sus fines últimos, no sólo para las metas de la “eficiencia de la Administración Pública, o la transparencia del Gobierno y sus actos, y la participación ciudadana. La oportunidad es respecto de desarrollo humano y social integral. Pero está claro que ni una PC, ni internet y todas las nuevas tecnologías juntas son mágicas.

El aprovechamiento de estas herramientas depende no sólo de las inversiones realizadas, sino de la capacitación del capital humano y de las reformas y evolución de los procesos, modelos, y acciones realizadas con ellas, en una reingeniería profunda. Al uso extensivo, debe seguirle una curva de aprendizaje y experiencia, el uso intensivo, y luego, el uso estratégico. La “apropiación” de la tecnología de modo transparente y simple y su aplicación a las diversas actividades humanas y organizacionales. La educación, la cultura, las normas y valores, las creencias y expectativas, y la calidad institucional son condimentos imprescindibles del mayor o mejor resultado de la incorporación de las TIC al Gobierno y la Administración Pública en todos sus niveles, a las organizaciones privadas y a la población en general.

Temas como la gobernabilidad, eficiencia pública, seguridad ciudadana, salud y servicios sociales, representación política, transparencia, pobreza, construcción de ciudadanía y participación, y muchos otros, están en la mesa de debate de académicos y ciudadanos hace tiempo. Las nuevas tecnologías prometen, de distintos modos y con distinta intensidad, colaborar en la solución de muchos de estos problemas. Pero también en la región campea la pobreza y el delito, y en sus gobiernos la burocracia, el clientelismo y la corrupción, entre otras endemias. Por eso, esta digresión o ampliación sobre el concepto y alcances del Gobierno Digital, es más que relevante, si deseamos tener ciudadanos conectados y no “enchufados”.

## Bibliografía

Bell, Daniel (1973): *The coming of post-industrial society; a venture in social forecasting*. Basic Books, New York.

Finquelievich, Susana (2007), *La innovación ya no es lo que era: impactos meta-tecnológicos en las áreas metropolitanas*, Editorial Dunken, Buenos Aires.

Finquelievich, Susana y Alejandro Prince (2007), *El involuntario rol social de los ciber-cafés*. Editorial Dunken, Buenos Aires.

Lugones, Gustavo, Bianco, Carlos, y otros (2002), "Indicadores de la sociedad del conocimiento: aspectos conceptuales y metodológicos", en *Revista Redes*, Buenos Aires.

Prince, Alejandro (2002), *El Estado: impulsor, usuario y regulador* en *Actuar, Políticas Públicas*; Año 1, Nro. 1, Buenos Aires.

Prince, Alejandro (2010), *Análisis de la difusión y adopción de microcomputadores en argentina*. Tesis presentada para la candidatura a Doctor en Economía en el ESEADE, Mimeo.

Prince, Alejandro (2011): "La inclusión digital en LAC", conferencia brindada en Internet Society INET, Lima. Mimeo.

Prince, Alejandro y Lucas Jolías (2010a): "Una reflexión sobre la aplicación de TIC a la seguridad, frente al desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en Argentina", en *VV.AA: Biometría en la Argentina*, Oficina Nacional de Tecnologías de la información, Argentina.

Prince, Alejandro y Lucas Jolías (2010b): "Inclusión digital y políticas públicas en Argentina: un marco de análisis", en Daniel Ivoskus (editor): *Cumbre mundial de comunicación política. Cambios socioculturales del siglo XXI*. Libros del Zorzal, Buenos Aires.

Prince, Alejandro y Lucas Jolías (2011): "Los nuevos medios y la participación política: un análisis empírico sobre el uso de internet en la política", ponencia preparada para el X Congreso Nacional de Ciencia Política, organizado por la Sociedad Argentina de Análisis Político y la Universidad Católica de Córdoba. Córdoba, 27 al 30 de julio.

Prince & Cooke (2009), *Estudio del Mercado TIC en Argentina*, Mimeo.

Prince & Cooke (2010), *Estudio del Mercado TIC en Argentina*, Mimeo.

Prince & Cooke (2009), *Estudio del perfil del usuario de internet*, Mimeo.

Prince & Cooke (2010), *Estudio del perfil del usuario de internet*, Mimeo.

## La generación de políticas públicas para la sociedad de la información

Autora: Dra. Susana Finquelievich - Investigadora del CONICET

Directora del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información, IIGG-FSOC-UBA - Presidente de LINKS, Asociación Civil para el Estudio y la Promoción de la Sociedad de la Información.

Miembro del Grupo de Trabajo Multisectorial de la Agenda Digital Argentina

### El carácter multisectorial de las políticas públicas para la sociedad de la información<sup>156</sup>

Este capítulo es una reflexión sobre el rol de las Políticas Públicas para la Sociedad de la Información (en adelante: PPSI) en el desarrollo del país, y señala la necesidad de construir estas políticas desde un enfoque multisectorial. Se subraya el carácter inclusivo de la Agenda Digital Argentina, construida con el trabajo de diferentes actores sociales y de diversos sectores productivos.

En los últimos años, entre expertos en la Sociedad de la Información, funcionarios gubernamentales, empresarios, académicos y organizaciones de la sociedad civil, ha madurado la idea de que esta nueva organización social no está basada (al menos, no fundamentalmente) sobre tecnologías, sino sobre nuevos modos de organización. Se ha extendido el criterio de que las herramientas facilitadas por las tecnologías de información y comunicación (en adelante, TIC) son una condición necesaria pero no suficiente para el proceso social y político de desarrollar sociedades del conocimiento.

Nos referimos a sociedades, en plural, ya que la Sociedad de la Información, o del Conocimiento, abarca dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más amplias que las tecnológicas. Bindé y otros (UNESCO, 2005, p. 17) plantean: "Existe una multitud de estas dimensiones, que excluyen la idea de un modelo único y listo para usar, dado que semejante modelo no consideraría la diversidad cultural y lingüística, vital para que los individuos se sientan en casa en un mundo cambiante. Varias formas de conocimiento y cultura entran siempre en la construcción de cualquier sociedad, incluyendo a aquéllos fuertemente influenciados por el progreso científico y la tecnología moderna. Sería inadmisibles encarar una revolución de información y conocimiento que conduzca – a través de un determinismo tecnológico estrecho y fatalista- a una única forma posible de sociedad."<sup>157</sup>

<sup>156</sup> Este artículo se basa en investigaciones realizadas por la autora sobre este tema para UNESCO, PNUD, y la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI). Reproduce en parte un trabajo anterior de la misma autora, "Sistemas Regionales de innovación: Las políticas públicas para la Sociedad de la Información en América Latina", publicado en la *Revista Ciencia, Tecnología y Sociedad*, N° 15, Vol. 5, Septiembre de 2010.

<sup>157</sup> La traducción es nuestra.