

Este documento de trabajo resume las opiniones ofrecidas por un grupo de ocho participantes: tres de los siete asistentes de Cali se encuentran cuatro operadores de telecentros y uno de biblioteca pública, y de Santander de Quilichao un operador de cibercafé. También asistió una usuaria de un telecentro para jóvenes, además de contar con la presencia de una funcionaria de la Secretaría de Telemática de la Alcaldía de Cali, encargada de brindar soporte técnico a los telecentros que hacen parte de la experiencia Infocali. Los temas tratados durante esta sesión fueron:

- **Oferta diferencial entre Cibercafé y Telecentros**
- **Diferencias y convergencias entre Cibercafé y Telecentros.**
- **Caracterización de los usuarios**
- **¿Qué se gana con las TIC – Internet? ¿Qué se pierde?**
- **¿Cuál es la importancia de las TIC para la vida?, ¿Cuál es su desarrollo?**

- **Principales desafíos**



Los análisis de este documento de trabajo pueden citarse así:

Gómez, R, Barón, L, & Valdés, M. (2010). Documentos de Trabajo: Puntos de acceso público a Internet en Colombia. Relatoría grupo focal Santiago de Cali, Departamento de Valle del Cauca. Universidad de Washington, ICESI, Fundación Colombia Multicolor.

<http://faculty.washington.edu/rgomez/projects/Colombia>

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia en bibliotecas públicas, telecentros y cibercafé

Municipio: SANTIAGO DE CALI

Lugar: Consultorio jurídico de la Universidad ICESI

Sesión: Sábado 24 de abril, 2010
8:00 am. – 12:30 pm

Relatora: Doris Perafán
janeth_perafan@hotmail.com
301-5263054



DATOS GENERALES

Santiago de Cali es la capital del departamento del Valle del Cauca, la principal ciudad del suroccidente colombiano y la tercera a nivel nacional. Esta ciudad cuenta con 564 Km2 de extensión de su territorio, y su población es de 2'264.256 habitantes aproximadamente. Entre sus actividades económicas principales se encuentra la agricultura, la ganadería, el comercio, la industria y el transporte, y entre sus principales productos están la caña de azúcar, el papel, los plásticos, los textiles, el carbón, la maquinaria agrícola e industrial y las medicinas. Según los participantes del taller, esta ciudad es una ciudad cosmopolita, urbanizada, con una fuerte interacción cultural, rumbera y consumista, con mucha población joven y con un alto porcentaje de población afrocolombiana. Cali presenta fuertes problemáticas relacionadas con el narcotráfico, las milicias urbanas y el conflicto armado, del cual se ven sus consecuencias al ser receptora de una gran cantidad de población en situación de desplazamiento. Lo anterior ha obligado a la ciudad a extenderse hacia las laderas y hacia el oriente. En esta ciudad se facilita el acceso a servicios de internet y tv por cable.

Por su parte, el municipio de Santander de Quilichao está ubicado en el norte del departamento del Cauca, a 97 Km al norte de Popayán y a 45 Km al Sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca. Cuenta con una extensión total del territorio de 518 Km2, distribuidos en 8.58 Km2 de área urbana y 509.42 Km2 de área rural. Según los participantes del taller, es la segunda ciudad en importancia para el departamento del Cauca, y primera en actividad económica. Es una ciudad con gente muy amable y familiar, con un ritmo de vida calmado, que se encuentra en proceso de urbanización y que ha sido estigmatizada por la violencia y el acoso de grupos al margen de la ley.

OFERTA DIFERENCIAL ENTRE CIBERCAFÉS Y TELECENTROS

Cibercafé	Telecentros
Mejor plataforma tecnológica. El consumidor puede exigir.	Límites técnicos en infraestructura y en número de equipos en la mayoría de Telecentros.
Aunque se presentan estrategias como "La hora feliz" u otras para cautivar al público y ofrecer servicios a precios bajos, existe la restricción económica de si no tienes con que pagar, no puedes navegar. No hay educación.	Capacitación y servicios gratuitos. Como en algunos sectores de la ciudad es difícil tener acceso a tecnologías como la Internet, los telecentros son una oportunidad para la alfabetización tecnológica.
Se da la posibilidad de descargar programas especiales y la posibilidad de explorar el equipo.	Se utiliza software libre, lo cual no da acceso a todos los servicios que ofrece internet. También se han dado directrices de no usar msn, aunque no han quitado la aplicación.
Se permite privacidad y libertad de consulta, aunque por otra parte la poca regulación en el manejo de la información permite que no se presenta buen uso del Internet, dando pie a delitos informáticos. Solo se controla el tiempo.	Se presenta control sobre el buen uso del internet y se establecen prioridades. También se presenta control excesivo sobre el uso de los equipos y de la información. El tiempo de acceso a Internet es restringido.
Brinda otros servicios como fotocopiar, quemar CD y DVD, llamar por celular, imprimir, jugar, enviar fax y utilizar web cam.	Brinda otros servicios como fotocopiar, quemar CD y DVD, llamar, imprimir. Algunos cuentan con software para edición de videos, audios y otros.
Existen muchos cibercafé en la ciudad.	Hay un Infocali por comuna y la distancia para acceso son complicadas.
	Reconocimiento al portal municipal (alcaldía) a través del programa: gobierno en línea, para hacer trámites, servicios en línea de manera gratuita.
	Los servicios favorecen las necesidades étnicas.

CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS

Cibercafé	Telecentros	Biblioteca
El tipo de usuarios depende del tipo de cibercafé que se analice. En cibercafé normales asisten jóvenes a realizar búsquedas, revisión de correo y acceso a redes sociales. Los adultos de 40 años aproximadamente dedican su tiempo a relaciones personales como búsqueda de pareja.	Asisten niños mayores de 8 años hasta los 12 años. Van acompañados de sus padres. Los jóvenes entre 12 y 17 años realizan trabajos o tareas para el colegio. También asisten los adultos mayores, a quienes hay que dar capacitación sobre el manejo de Internet.	Para el caso de la Biblioteca Arco Iris, los principales usuarios son niños y jóvenes entre 8 y 30 años de estrato 1, población en alto riesgo. Se trabaja en acceso a redes sociales como facebook, myspace, hi5, etc., para promover el posicionamiento de los grupos.
En el caso del cibercafé de Santander de Quilichao dedicado al juego en red o juegos de rol, no hay una población etaria definida. Inicialmente eran jóvenes interesados en los juegos, pero con el tiempo, adultos de alrededor de 30 años asisten al cibercafé. Estos juegos les permiten fortalecer otras destrezas como agilizar el uso del teclado y los controles, practicar el idioma inglés o matemáticas, e interactuar a nivel local o global al jugar en línea. Al tiempo que juegan, también revisan su correo y abren otras páginas.	Las personas adultas de alrededor de 40 años asisten por capacitaciones virtuales, para enviar fotos, realizar búsqueda de empleo, y comunicarse con personas en el exterior, además de dedicar su tiempo a relaciones personales, que en algunos casos tiene que ver con buscar pareja.	Como la biblioteca sirve de excusa para atraer a los jóvenes, ellos realizan talleres de comunicación, de artes plásticas y trabajos de carácter cultural y artístico como talleres de fotografía, estencil, grafiti, estampado, todo ello con el objetivo de prevenir la violencia.
El usuario-jugador tiende a quedarse durante 3 o 4 horas.	En el caso del Infocali Indígena, los principales usuarios son niños y niñas de 5 años en adelante, pues este Infocali sirve también de sala de sistemas para dos colegios.	
Hay salas que restringen la entrada niños de 5 años o menores, y en otras salas (como es el caso de la de Santander de Quilichao) los padres dejan a los niños jugando solos.	En el telecentro Mediux los principales usuarios son jóvenes activistas entre 15 y 30 años vinculados a proyectos sociales y que conocen las políticas juveniles. Van muchos jóvenes de la ladera y del Distrito de Aguablanca (comunas 13, 14, 15 y 21)	
En algunos cibercafé los operadores llevan el registro de sus usuarios.	En los Infocalis se lleva registro mensual de los usuarios (edad, sexo, frecuencia), el cual se entrega a la Alcaldía.	
Entretenimiento-plasmar virtual lo que se necesita.	En general, los usuarios de los telecentros son personas de escasos recursos pertenecientes a estratos 1 y 2, y población de alto riesgo.	

¿QUE SE GANA?

- Aunque se plantea que si no tienes dinero, no puedes acceder a Internet, una vez que estás dentro no hay discriminación.
- Es una ventana que deja ver qué tan grande es el mundo, lo cual abre posibilidades. Permite tener acceso a mucha información y conocer personas de diferentes lugares del mundo. Ser conocido en muchas partes
- La Web 2.0 permite producir contenidos, opinión, sentires; permite expresarse.
- El software libre permite modificar sus funciones y poner a prueba los conocimientos.
- Se ahorra distancia y tiempo.
- Se pueden hacer y promover movilizaciones sociales y políticas como el caso de las marchas en Colombia.
- Se facilitan trámites con entidades públicas gracias al gobierno en línea.
- Los operadoras de telecentros plantean que se generan lazos de amistad con sus usuarios.
- Sentido de pertenencia con la ciudad porque se generan campañas para conocerla, limpiarla y amarla.
- Se puede realizar búsquedas de empleo, y se puede utilizar Internet como ruta comercial.
- Aprendizaje de nuevas herramientas.

¿QUE SE PIERDE?

- Se pierde el contacto físico con las personas; ya no se prefiere socializar en persona sino de forma virtual.
- No se promueve la capacidad de investigación de los estudiantes, pues ellos bajan los trabajos ya hechos. Aunque, por otra parte, no se valora el internet que hacen los niños al aprender y buscar en Internet (alfabetización virtual).
- El límite entre lo público y lo privado se pierde, pues gracias a las redes sociales todos tienen acceso a conocer tu vida; es un panóptico virtual.
- Realidad-contacto
- Los delincuentes utilizan las redes sociales para escoger a sus víctimas, por ello aumenta la inseguridad y se generan robos y secuestros.
- Por otra parte, grupos utilizan las redes sociales o blogs para promover encuentros violentos y evidenciar sus relaciones de poder sobre los otros grupos.
- Homogenización
- Al tener un mundo en manos de la tecnología, virtualizado, se da un desplazamiento de la mano de obra.

PRINCIPALES DESAFÍOS



- ¿Cuál es la apuesta?
- Es necesario trabajar con los docentes y cambiar la metodología para los trabajos, pues se están usando la misma metodología con nuevas herramientas como la Internet, así que es necesario adaptarla a las nuevas condiciones.
- Los padres deben aprender a manejar Internet para apoyar, acompañar y cuidar a sus hijos. La escuela también debe hacer parte de esa educación.
- Es preciso que tanto padres como instituciones entiendan y hagan una lectura más analítica de las redes sociales y de la Internet. No ver solamente la parte negativa, sino aprovechar sus bondades.
- También es un desafío de los jóvenes hacia los padres el enseñarles sobre el uso de las TIC.

TENDENCIA FUTURA

- Dado que todavía existe una brecha social y digital muy grande, los telecentros se fortalecerán dentro de los próximos 5 años. Para el caso de los Infocalis, se plantea que estén presentes en el 80% de Cali.
- Los cibercafé tenderán a desaparecer debido a los bajos costos de los programas de internet doméstico, o en su defecto, a especializarse ofreciendo software particulares.
- Las instituciones educativas públicas de la ciudad contarán con Internet gracias a proyectos de la Secretaría de Educación Municipal, apoyados por la Secretaría de Informática y telemática de la Alcaldía de Cali.
- Los educadores contarán con herramientas para el manejo de las TIC.

