

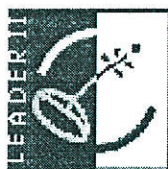


JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

DOCUMENTACIÓN

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



Ministerio de Agricultura,
Pesca y Alimentación





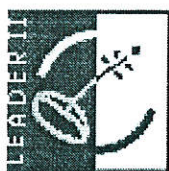
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

TELETRABAJO. LA EXPERIENCIA EN EL MEDIO RURAL

Michel Ickx

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

UNIDAD ESPAÑOLA

JORNADAS TÉCNICAS 1999

Irurtzun, NAVARRA

mickx@ciberteca.es

DE:

TELETRABAJO

A:

NUEVAS

MODALIDADES

DE TRABAJO

**TRABAJAR EN LA SOCIEDAD
DE LA INFORMACIÓN**

**EL TELETRABAJO NO ES UNA
PROFESIÓN**

**NO DESPLAZAR CUERPOS
SINO MENTES**

MI OFICINA:

CON EL MÓVIL,

ME ACOMPAÑA A TODAS PARTES

CON INTERNET

ESTÁ EN TODAS PARTES

CON EL CORREO ELECTRÓNICO, INTRANET, VIDEOCONFERENCIA

MIS CLIENTES Y PROVEEDORES ESTÁN CONMIGO

LUEGO:

ESTAMOS TODOS EN LA MISMA OFICINA

**SIN EMBARGO EL LUGAR ES
IMPORTANTE PARA:**

•EL MEDIO RURAL

•LOS DISCAPACITADOS

•LAS MUJERES CON NIÑOS

TELETRABAJO RURAL

• LOCAL

• HACIA FUERA

• DESDE FUERA

LOCAL

LOGISTICA

FORMACIÓN, SALUD

TURISMO RURAL, AGROTURISMO

BIOCULTIVOS, ECOLOGÍA

REDES DE COLABORACIÓN

HERMANAZGO

RECUPERACIÓN DE CASAS ANTIGUAS

PROMOCIÓN DE PRODUCTOS

HACÍA FUERA

COMERCIO ELECTRÓNICO

ESPECIALIZACIÓN (*WAP, WTML, ASP*)

NICHOS

TRabajos REPARTIDOS

REDES DE COLABORACIÓN

DIÁSPORA, NOTICIAS

DESDE FUERA

AYUDAS EN CARRETERA

DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE

MAPAS, SIGS, CENSO, ENCUESTAS

DEMOS

REDES DE ALERTAS, NOTIFICIAS

PANELES DE CONSUMIDORES

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

GUIAS TURÍSTICAS

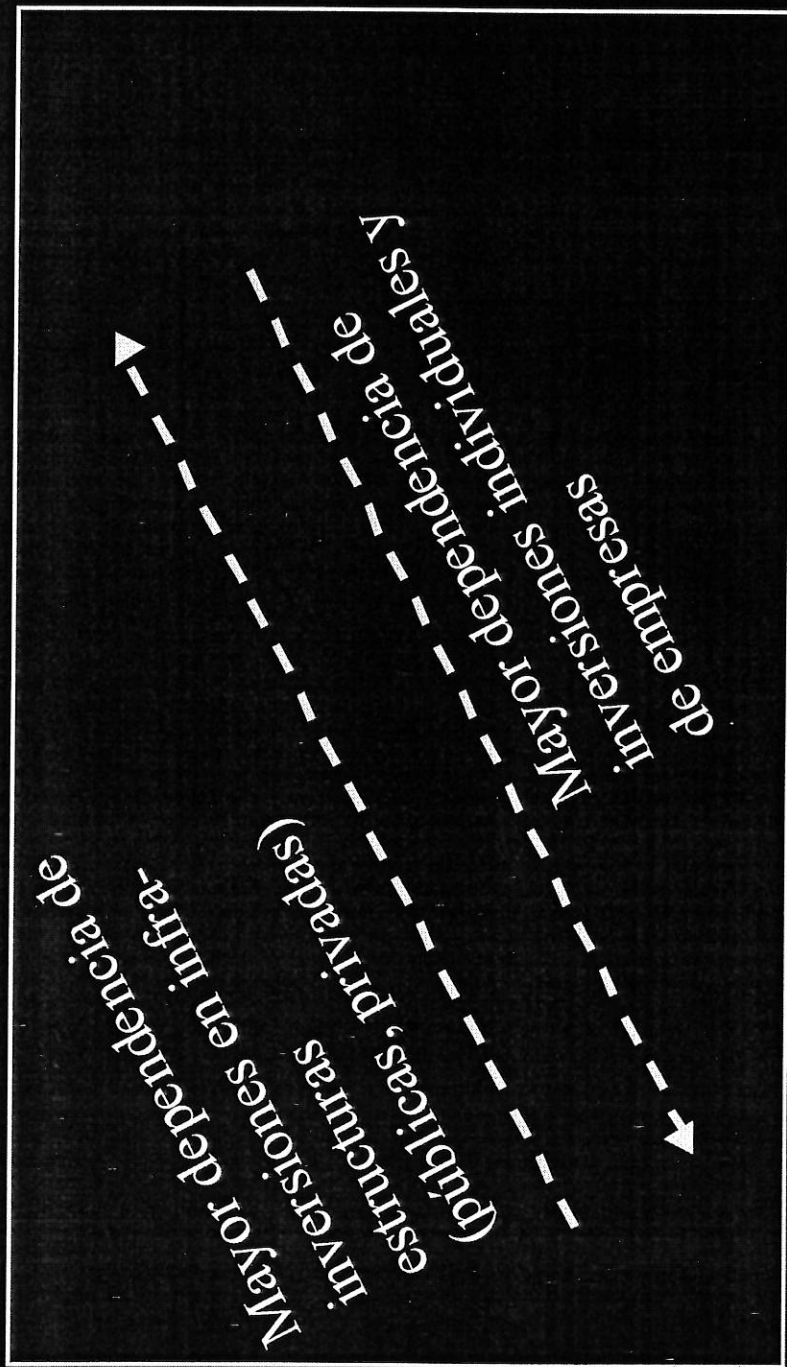
TELEBANCA

LA EXPERIENCIA HÚNGARA

DE 40% A 95% SERVICIOS LOCALES

DE 5% A 40% SERVICIOS GLOBALES

Nivel de control sobre el entorno

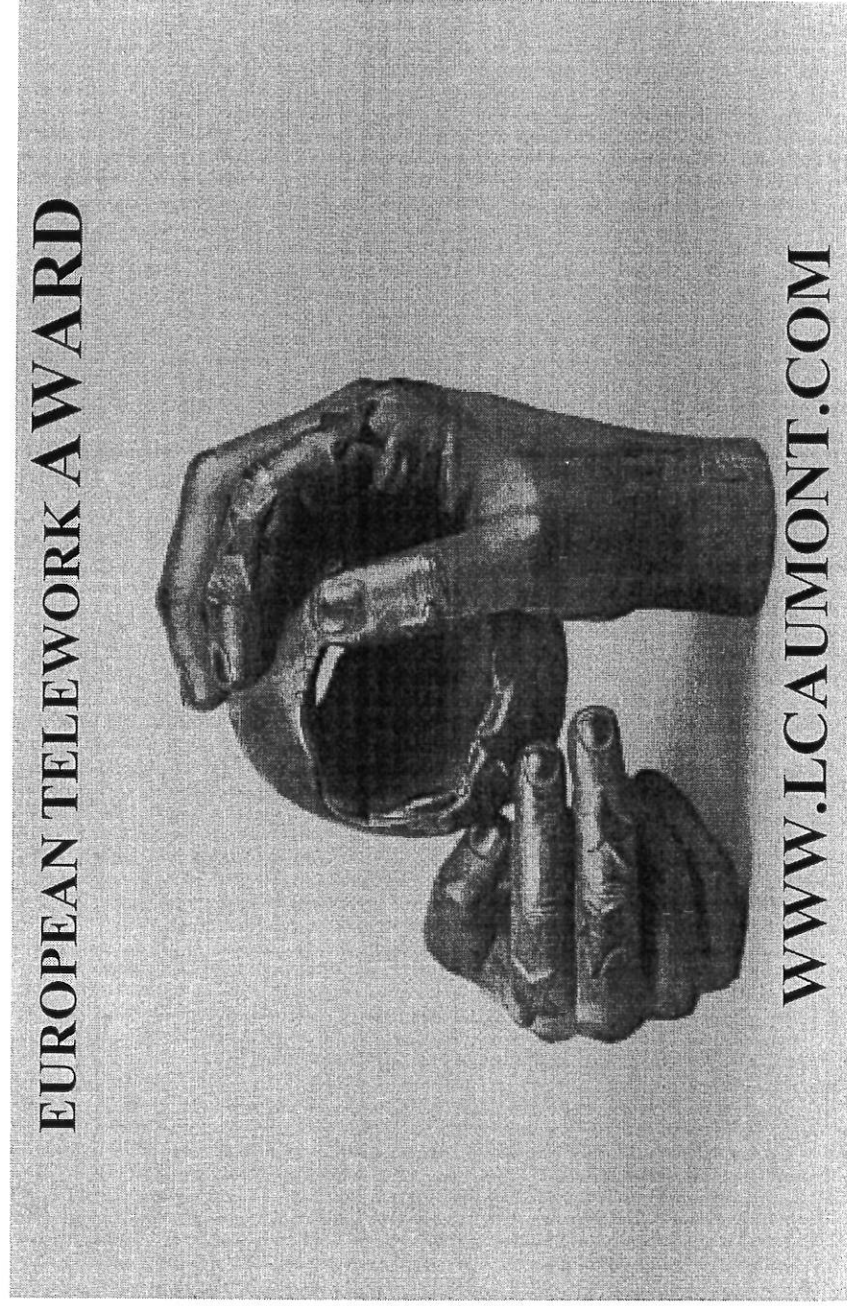


Nivel de movilidad

Source: European Telework Online - <http://www.eto.org.uk>

EUROPEAN TELEWORK WEEK (ETW)

<http://www.etw.org>



EDUCACIÓN Y CREATIVIDAD

PIQUECOS

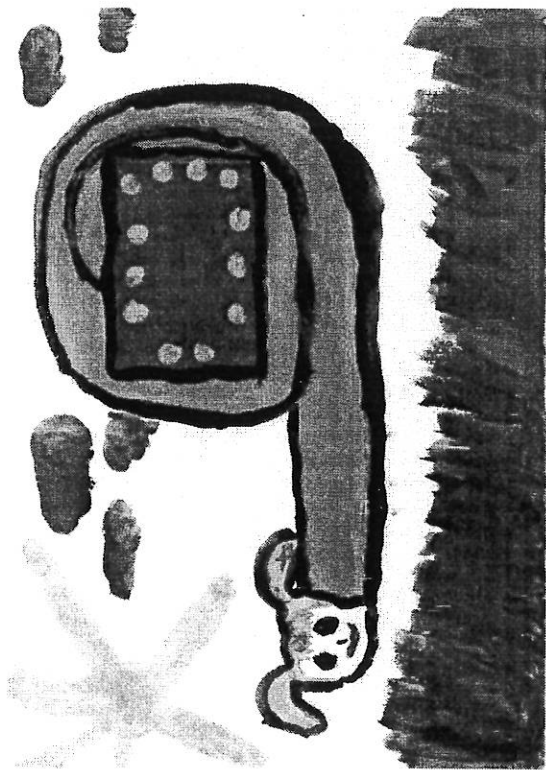
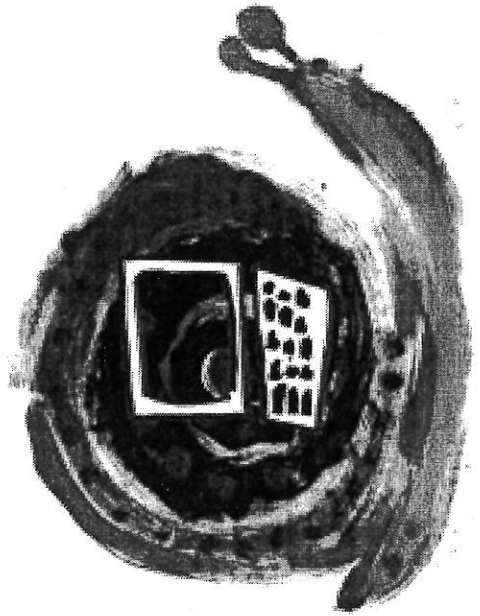
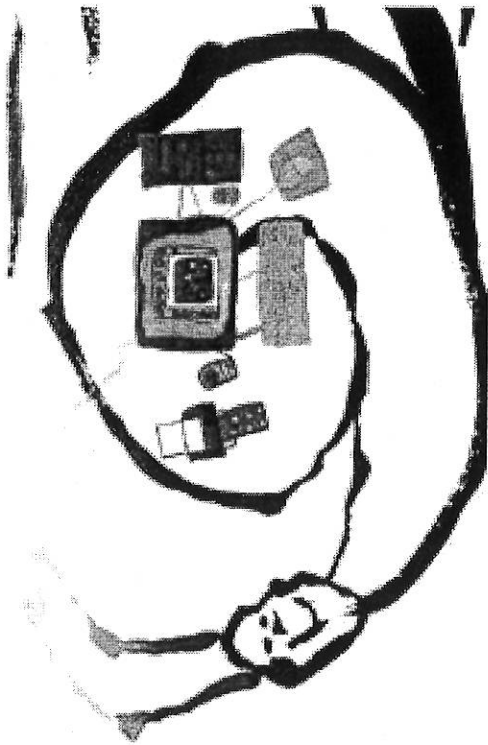
300 HABITANTES

26 ALUMNOS

DE 5 A 9 AÑOS

4.000.000 DE TARJETAS

6 TELECOs



www.ciberteca.es/aet

PROYECTO TURISTA

PROYECTO RESIDENT

1999 Telework Status Report

mickx@ciberteca.es

•LOS HOMBRES ANDARÁN Y NO SE MOVERÁN

•HABLARÁN CON QUIEN NO ESTÁ PRESENTE

•OIRÁN A QUIEN NO ESTÁ HABLANDO

(Leonardo da Vinci 1467-1519)

TELECENTROS EN HUNGRÍA

La experiencia y las oportunidades

Preparado por: GÁBOR BIHARI & DR: CHARLES JÓKAY

Reconocimientos

El movimiento Húngaro de Telecentros comenzó en 1994 como resultado de una entusiasta iniciativa cívica por parte de los habitantes de pequeños poblados y el apoyo del gobierno junto con organizaciones internacionales y locales. Este movimiento proporciona a los residentes de las aldeas más pequeñas un aumento de oportunidades, lo que les permite progresar hacia la Sociedad de la Información de forma similar a los habitantes de grandes ciudades.

Además del Gobierno Central de Hungría, las siguientes organizaciones son consideradas como los Principales Defensores del movimiento de telecentros:

- ◆ Asociación Húngara de Telecentros
- ◆ La oficina de correos de Hungría
- ◆ La Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), y Departamento del Trabajo de Estados Unidos (USDOL)
- ◆ La Red de Democracia (DemNet)
- ◆ La Embajada Británica de Hungría, el Consejo Británico y el Fondo Británico de Pericia
- ◆ La Delegación de la Unión Europea, y el PHARE
- ◆ Fundación Soros en Hungría
- ◆ Microsoft Hungría
- ◆ Matáv (Telecomunicaciones Húngaras)
- ◆ Elender (Proveedor de Internet)
- ◆ Mikro Volán Elektronika Rt.
- ◆ Operaciones Santa Cruz

En nombre de cada Telecentro, la Asociación y la Corporación de Carácter Público de Telecentros, quisiéramos agradecer a todas las organizaciones que han proporcionado un gran apoyo al Movimiento Húngaro de Telecentros. Sin su ayuda, nosotros seguramente no habríamos sido capaces de lograr resultados ni de obtener reconocimiento tanto a nivel Nacional como internacional.

Gyozo Kovács
Presidente de la Asociación de Telecentros Húngaros

Mátyás Gáspár
Director

Corporación de telecentros con propósito público.

Los nombres de las organizaciones se han incluido solamente como un reconocimiento especial, siendo únicamente una decisión del personal de redacción. Las opiniones expresadas en esta publicación no reflejan necesariamente la de dicha organización, sino sólo la de quién la escribió.

Publicado por I.G.E. Ltd., Director Administrativo

Diseño gráfico por Tamás Dózsa.

Producción por Intruder Timp Studio.

Fotos de socios de Telecentros y la producción de la película por los mismos integrantes.

Impreso sobre papel reciclado en Budapest, TUFF Produkció Ltd., 1999.

El índice de contenido

Reconocimientos	1
Indice de contenidos	3
El Programa Unico de Hungría	4
Introducción	5
Los inicios	5
♦ Todo empezó con los bibliotecarios	
♦ La Idea resurgió en una comunidad local	
♦ La "construcción" de Telecentros	
♦ El deshielo	
♦ Fuentes iniciales de financiación	
La Clave de la sostenibilidad a largo plazo: "Vender" la idea al Gobierno húngaro	
♦ Las vicisitudes de institucionalización	
♦ Autofinanciación de los telecentros	
Organización y Servicios	
♦ La red de telecentros	
♦ Oficinas "satélite" del telecentro	
Definición de telecentro: Mínimos y seguimiento	
♦ Características operativas	
♦ Servicios básicos	
♦ Servicios ofrecidos	
♦ Programas de desarrollo actuales e instrucciones	
"Beneficios colaterales"	
♦ La iniciativa civil	
♦ Cooperación trilateral: ONGs - Gobierno Local - Empresas Locales	
♦ Difusión de la información	
♦ La Europa del futuro	
♦ Intercambio cultural, oportunidades económicas	
Experiencias con éxito: El proyecto documental de los telecentros titulado: "NUESTRO TELECENTRO"	
♦ Antecedentes	
♦ Objetivo primario	
♦ ¿De qué se trata?	
♦ Oportunidades externas	
Información general	
♦ La Asociación Húngara de Telecentros	
♦ La corporación de telecentros con propósito público	
♦ Socios adicionales y patrocinadores	
Ejemplos de telecentros en funcionamiento, ingresos y recursos	
Información de contacto	
Bibliografía	
Epílogo	

El Programa único de Hungría

"...una puerta al futuro en pequeñas aldeas donde las oportunidades son pocas y las necesidades numerosas."

Extracto de la película documental "Nuestro Telecentro"

Introducción

¿Quién en sus cabales discutiría sobre lo útil de los telecentros en comunidades rurales? Parece que una sola visita a un pueblo remoto, establecido a mitad de camino de las estadísticas, y con una presentación medio rápida persuadiría hasta al más escéptico de la necesidad de esas especiales “casas de campo”, “telecentros”, “casas civiles”, o como quiera que se les llamen. Aún uno no puede ayudar pero cabe preguntarse por qué no tenemos una en cada asentamiento rural o, en el caso de que se use la extendida excusa común de la falta de fondos, por qué los aldeanos no hacen más para satisfacer esta necesidad en su propio beneficio. La respuesta es verdaderamente muy compleja. Sin embargo, en vez de tratar de encontrar excusas adicionales, o en vez de señalar con el dedo, probablemente podemos asumir que cada comunidad adoptase las acciones apropiada dentro de los límites de su capacidad financiera y de información.

Con esto en mente, permítanos por favor presentarle este programa único que ha tenido lugar en Hungría. Como bien sabemos, Hungría es un país en transición que se enfrenta grandes desafíos en el despertar del segundo milenio, en su tentativa de reintegrarse por sí misma en la Europa dominante. Reestructurar la economía, o armonizar el sistema legal con la Unión Europea, son algunas de las tareas de la larga y desalentadora lista que parece haber captado la mayoría de la atención de un gobierno, que además, está también a cargo de manejarse con seguridad en un entorno político y geográfico frágil. Los lugares donde se resuelven estos problemas a gran escala son normalmente grandes ciudades donde los responsables de la toma de decisiones viven y trabajan. Y la mayoría de los programas de desarrollo patrocinados por el gobierno, también quedan enclavados en las ciudades, especialmente aquellos dirigidos a la construcción de la Sociedad de la Información.

Hungría, a pesar de todo, ha sido afortunada en muchos sentidos, una combinación de coincidencias e ingeniosidad humana ha conducido a una fructífera cooperación entre los sectores cívicos, privados y gubernamentales. Por difícil que pueda parecer el ejemplo de los telecentros tradicionales originarios de los estados de bienestar como Dinamarca y Suecia, ha sido gestionado de alguna forma por los húngaros. Debido a que este programa es especial. Se desarrolla a medio camino entre desafíos políticos y económicos, y todavía demuestra que los telecentros son viables prácticamente en cualquier sitio. Fue realizado con la ayuda de algunos extranjeros de América que emplearon sus esfuerzos en el sentido correcto, y con la ayuda de algunos ciudadanos muy dedicados, los pioneros del movimiento cívico decidieron llevar a cabo un cambio. Definitivamente, esto no hubiera sucedido sin ellos. Todo lo que podemos esperar por ahora, es que esta práctica continúe y se expanda a otros países de esta región.

Los inicios

Todo empezó con los bibliotecarios

En los primeros años de la última década del siglo, los bibliotecarios en Hungría empezaron a dar a conocer descripciones de iniciativas de telecentros daneses y suizos en la literatura profesional. Ellos pensaron que modernizar y extender los servicios de bibliotecas correspondía directamente a los centros de tele-servicios. El objetivo consistía en hacer disponible, a amplia escala, nuevas fuentes de información, canales, medios de comunicación y herramientas para una diversidad de usuarios que de otro modo no tendrían acceso a dichos servicios. Ellos pensaron sobre todo en pequeñas comunidades del campo donde las pequeñas bibliotecas con recursos pobres pudieran renovarse asumiendo nuevas funciones, y así fortalecer sus posiciones. Estas iniciativas dieron como resultado varios artículos, una publicación que terminó siendo muy útil finalmente, así como un telecentro que cerró en 1994 después de tan solo unos meses de funcionamiento.

La idea resurgió en una comunidad local

A finales de 1993, durante un programa de desarrollo de la comunidad en Csákberény, en una pequeña comunidad de montaña del medio Oeste húngaro, resultó evidente para todos los participantes que era necesaria la existencia de una oficina que pudiera ser accesible para todos, y a la que cualquier persona pudiera dirigirse para obtener información, utilizar equipos informáticos, hacer llamadas telefónicas, enviar faxes (Internet todavía no se conocía, en ese momento), ocuparse de los negocios, y que incluso fuera un lugar donde se pudieran celebrar reuniones o actos sociales. Esta iniciativa de la comunidad, que implicaba el trabajo de voluntarios y necesitaba el apoyo económico local de la administración y del sector empresarial, así como del Ministerio Nacional de Bienestar Social, dio como resultado la fundación de un telecentro en 1994. Fue entonces cuando todos comenzaron a comprender porque los esfuerzos de las bibliotecas eran infructuosos. Las comunidades locales no lo comprendieron, ni tampoco se convirtieron en defensoras de la causa.

La "construcción" de telecentros

Un movimiento nacional se organiza en favor de los telecentros. Quince personas que representaban distintas profesiones, como bibliotecarios, especialistas en informática, sociólogos, periodistas, expertos en la administración pública, urbanistas, etc. constituyeron a finales de 1994 la Asociación Húngara de Telecentros. Pensaron que, a medida que el número de los telecentros creciera, éstos podrían ejercer un papel preponderante. El objetivo consistía en convertir la iniciativa de Csákberény en un movimiento nacional, fomentando la creación de más telecentros, para que formaran una red que representase sus intereses y diera asistencia a sus necesidades, al tiempo que buscaban recursos para sí mismos. Todo ello debía enmarcarse dentro de un programa de ámbito nacional.

El deshielo

Después de haber gozado de una gran cobertura por parte de los medios de comunicación, todo el mundo estaba de acuerdo: era la gran idea, pero no había sucedido nada sustancial durante dos años. La Asociación estaba atónita: ¿por qué no seguían otros el ejemplo de Csákberény? En 1996, se decidió escribir un libro para popularizar los telecentros. El paso decisivo, no obstante, fue una conferencia organizada por la Asociación, en la que sucedieron dos hechos importantes: se obtuvo el apoyo de "Democracy Network" (DemNet) y el del gabinete del Primer ministro de Hungría.

Fuentes iniciales de financiación

"Imitando un eslogan publicitario: no existiría la era de los Telecentros sin DemNet".

Dr. Pál Faragó, Fundador de un telecentro en Hangony (Norte de Hungría), 1750 habitantes

El director del programa "DemNet", financiado por USAID, decidió presentar la concesión de una subvención para fundar telecentros en el menor tiempo posible. Como resultado, entre 1997 y 1998 se fundaron en Hungría treinta y un nuevos telecentros. Este proyecto multifase concedió alrededor de 1,5 millones de dólares de apoyo. Al mismo tiempo, el gobierno húngaro, más exactamente, el gabinete del Primer ministro, se fijó en este movimiento de las bases y les ofreció su apoyo, dentro del marco de su programa de modernización nacional. El gabinete del Primer ministro pidió a la Asociación que dotara de contenido al Programa nacional de telecentros. El gabinete se comprometió a convocar un concurso para la concesión de una subvención que apoyara el desarrollo del concepto.

MATÁV, la mayor empresa de telecomunicaciones de Hungría, fue el primer apoyo en el sector comercial, con una donación simbólica. El Comité de Informática y Telecomunicaciones del gobierno aceptó la propuesta redactada por la Asociación y aprobó una resolución destinada a apoyar a los telecentros y a considerar la posibilidad de utilizarlos en el proceso de la administración pública. Varios ministerios y varias administraciones nacionales afectados anunciaron subvenciones para apoyar el establecimiento de telecentros. Tres ministros asistieron invitados a la Primera Conferencia Nacional de Telecentros, donde se presentó al público el Programa Nacional de Telecentros, que contaba con el respaldo del Gobierno.

La clave de la sostenibilidad a largo plazo: "vender" la idea al Gobierno húngaro.

"Estos telecentros podrían convertirse en el brazo de largo alcance del gobierno central, que diera más que recibiera".

Gyozo Kovács, Presidente de la Asociación húngara de telecentros

Las vicisitudes de la institucionalización

Al mirar hacia atrás, esta historia parece un hermoso cuento de hadas, en el que reina la justicia y en el que el tercer hermano, el más pequeño pero el más listo, después de afrontar duras pruebas, gana la mano de la princesa y, además, obtiene la mitad del reino. Finalmente, a pesar de la burocracia gubernamental, que tenía dificultades para conceder los permisos correspondientes, en medio de la pérdida de unas elecciones, seguida por la incertidumbre causada con los nuevos nombramientos en el gobierno, la paciencia y tesón de la Asociación de telecentros dieron sus frutos. Ni siquiera las tácticas encubiertas de un grupo informático y financiero, que intentaba hacerse con el control "sin riesgos" (con los márgenes de beneficios garantizados por el gobierno), representaron una amenaza real para la Asociación, que al final resultó vencedora. Se había fundado una Entidad de Utilidad Pública, propiedad al 100% de la Asociación, con una junta de supervisión que incluía, como es natural, representantes de los organismos gubernamentales correspondientes.

Autofinanciación de los telecentros

La pregunta del millón que se plantea en todos los seminarios y conferencias es si es posible la autofinanciación a largo plazo. Según la experiencia de la Asociación, son necesarios como mínimo entre quince y veinte mil dólares, para fundar un telecentro. Los costes de explotación anuales son al menos de esa misma cantidad. Es muy probable que sea indispensable el apoyo durante los dos primeros años; después de ese plazo, si existe un buen servicio de la red y una actitud empresarial positiva, un telecentro puede autofinanciarse con ingresos procedentes, al menos, de cuatro fuentes distintas.

Las cantidades y proporciones reales varían en cada caso:

Honorarios por servicios locales (servicios de oficinas, medios de comunicación local, enseñanza, venta al pormenor, etc.),

Becas y concursos (donativos, organizando acontecimientos),

Temas de corredurías a través de la red (comercio por medio de la red, servicios financieros, enseñanza a distancia, trabajo a distancia),

Suministro de servicios de Estado, Comunidad, Ayuntamiento basados en opciones tales como servicios sociales, desarrollo regional, ayuda asuntos oficiales, divulgar información de interés público.

Organización y servicios

La red de telecentros

En el verano de 1999 casi 100 Telecentros estaban funcionando en Hungría. En un año, en condiciones idóneas, su número se doblará. En un escenario óptimo, en 5 años, de 500 a 800 Telecentros cubrirán el país. Estos Telecentros conectarán de 1.000 a 1.500 oficinas satélites. Cada Telecentro es independiente. Normalmente es una Organización no Gubernamental local la que tiene los fondos, y proporciona el marco legal y de negocio necesario para operaciones lícitas. Generalmente, los gobiernos locales apoyan contribuyendo con el espacio, personal, recursos financieros, y subcontratando los servicios públicos al Telecentro a través del operario.

A menudo la institución anfitriona es una entidad afiliada al gobierno local (biblioteca, escuela, centro comunitario). El Operario podría ser, a menudo, una empresa privada que firme un contrato con el propietario, normalmente una ONG. Estas estructuras combinadas, son muy flexibles (si fuera necesario, éstas estructuras pueden ser instituciones sin ánimo de lucro, orientadas al negocio o presentarse con imagen de administración pública), diversas, y todas ellas adaptadas a la condición local.

Oficinas satélites del telecentro

Si hay un Telecentro cerca, cada vez más pueblos establecen puntos simples de acceso llamados Oficinas Satélites de Telecentros. Estas pequeñas unidades tienen algún ordenador y una línea de teléfono, y son capaces de conseguir acceso a los servicios de los Telecentros cercanos, bien electrónicamente, o a través de otros mecanismos. En el contexto del subprograma de asistencia social (de ahora en adelante), los servicios de los Telecentros serán utilizados para organizar y asistir al trabajo de los "guardas" del pueblo. Esta organización de prueba con carácter de telecentro está en camino y las oficinas satélites harán más fácil su trabajo gracias a la combinación de sus servicios de "microbús" y los propios del telecentro. Estas personas están preparadas para sacar partido del ordenador y de las tecnologías de la comunicación.

Definición de telecentro. Mínimos y seguimiento

Como su número crece y la competitividad en materia de fondos se intensifica, se hace cada vez más conveniente la necesidad de una definición más exacta de lo que los Telecentros son o podrían ser. Hay muchas iniciativas similares por todo el mundo y en Hungría, donde parecía necesario delimitar las fronteras. No es en modo alguno una definición perfecta, pero los continuos refinamientos de "Características mínimas de Telecentro" son también parte de la tarea. Estos son los mínimos estándar esperados por la Asociación de instituciones que desean usar el nombre de Telecentro. Estos criterios son usados, por ejemplo, para determinar la elegibilidad de sugerencias dirigidas a Telecentros existentes. Los criterios de actuación previstos para ser utilizados como herramientas de seguimiento, se basan en normas más amplias. Siguiendo estas normas, la actuación de los Telecentros puede ser evaluada basándose en el cumplimiento de servicios de calidad. Se está creando un grupo especial para este trabajo que será independiente de los Telecentros.

A. Características operativas

1.- Beneficio público, "ONGs", supervisión social: Cada Telecentro en Hungría sirve a su propia comunidad. Ya que, la "capacidad de modernización" de la comunidad debería pertenecer a todos, tiene que operar bajo control de la comunidad.

2.- Servicios abiertos que se adapten continuamente para atender las necesidades en constante cambio de la comunidad: Los Telecentros no son definidos por sus servicios de una vez para siempre, sino más bien se definen por una multiplicidad de servicios en constante evolución e infraestructura, y su capacidad para servir al público.

3.- Espacio y datos comunes, un foro público y un catalizador: por lo que respecta a la comunidad, una de las más importantes funciones de la tecnología de la información moderna es asegurar el libre flujo de información, captando información útil, y almacenando a modo de formulario la memoria colectiva.

4.- Servicios públicos para todo el mundo. Las actividades del Telecentro deben estar disponibles para todos. Un telecentro no puede servir sólo a un grupo social en particular, clase, club u organización. Tiene que ser accesible para todos en la comunidad e igualmente fuera de ella.

5.- Gestión responsable, independiente y competente y organización de servicios: las actividades de los telecentros implican servicios previsibles y garantizados para los usuarios. Esto tiene que ir acompañado de un funcionamiento profesional y una actitud de negocio suficiente para sostener dichos servicios.

6. Información y tecnología de comunicaciones actualizadas: los telecentros operan como un tipo de "punto de acceso" para la comunidad a información actualizada y tecnología de comunicaciones disponible simultáneamente para varios usuarios. Los telecentros también son puntos de acceso a los negocios y a los servicios públicos en general.

B. Servicios básicos

1. Oficina central, centro de servicio para ONGs: los telecentros deben tener la capacidad de servir como casa y centro de servicios a las ONGs localizadas dentro de una comunidad. Las nuevas ONGs no deberían tener que construir y mantener una nueva institución que no pudieran mantener y sostener en el futuro.

2. Cooperación y ayuda en asuntos oficiales: el acceso eficaz a la información debería ser usado para garantizar que los ciudadanos pueden atender su negocio de la manera más simple, con el menor coste y con los menores inconvenientes posibles.

3. Proporcionar acceso a Internet: Internet debe estar disponible para todos aquellos que quieran usarlo y que no pueden o no quieren comprar el acceso particular. Los telecentros no sólo conectan a los clientes al mundo sino que también les ayudan a hacer mejor uso de Internet de cara a conseguir sus propias metas.

4. Correo electrónico para todos los ciudadanos: Todos los miembros de la comunidad cuentan con acceso al correo electrónico a través del telecentro. Cada ciudadano debería tener un buzón de correo privado y una dirección protegida por contraseña.

5. Información de interés pública: Se puede acceder a una recopilación metodológica y la difusión de información nacional, regional y local en beneficio de todos los usuarios no solamente electrónicamente, sino que también juegan un importante papel los tableros de boletines tradicionales y los periódicos.

6. Centro de publicidad y noticias locales: Los telecentros recopilan noticias locales dentro y fuera de la comunidad. Proporcionan oportunidades para los negocios, anuncios y noticias gubernamentales y de interés público y avisos que pueden presentarse en diversos formatos y modos.

7. Servicios de oficina (por ejemplo, espacio para la oficina, fax y fotocopiadora): Proporcionar "una oficina para todos" es el servicio más popular y básico del telecentro. Estos servicios de oficina son críticos para una utilización eficaz de su capacidad.

8. Uso de funciones multimedia: Los equipos informáticos modernos proporcionan funciones de multimedia como una función básica. Los servicios añadidos relacionados con multimedia proporcionan información, oportunidades de trabajo y

entretenimiento. El uso de Internet y de las funciones multimedia constituyen las bases técnicas de la enseñanza y del aprendizaje a distancia.

9. Uso del ordenador: los telecentros deben proporcionar servicios de ordenador incluyendo el acceso a trabajadores a distancia. Esto incluye el uso regular y ocasional del equipo de acuerdo a una tarifa.

10. Juegos de ordenador: los telecentros deben tener juegos de ordenador disponibles para los usuarios de todas las edades. Usar ordenadores para juegos y entretenimientos es un importante paso en el desarrollo de la nueva cultura de la información y las comunicaciones.

Características, evaluación y muestreo de los telecentros

A. Características

1. Dirección y marketing

- * Dirección estratégica
- * Organización y regulaciones
- * Obligaciones legales
- * Observación y evaluación

2. Los servicios y programas

- * Catálogo de actividades y servicios
- * Calidad de ciertos servicios
- * Uso de los datos del telecentro
- * Horario de funcionamiento

3. Personal

- * El líder
- * Los socios
- * Los ayudantes, las actividades en el telecentro

4. Estructura

- * Datos básicos del telecentro
- * El propietario
- * El operador
- * El organizador
- * Organizaciones socias

5. Infraestructura y edificio

- * Situación, acceso,
- * Características del edificio
- * Condiciones y seguridad del edificio

6. Infraestructura técnica

- * Variedad de equipo (tipos, modelos, cantidad)
- * Selección de software
- * LAN
- * Red dentro de la comunidad
- * Red externa
- * Ergonomía
- * Resolución y prevención de accidentes

7. Actividades comerciales

- * Plan comercial
- * Activos
- * Balance financiero (solventia)

B. Evaluación

1. Encontrar los requisitos mínimos del telecentro

- * Es esto un telecentro
- * Hasta qué punto se cumplen los requisitos mínimos de un telecentro
- * Si no es así, cuándo se acercará al estándar
- * Servicios proporcionados más allá de los requisitos mínimos
- * La importancia de estos servicios en la comunidad y la región
- * Innovación en los servicios

2. Satisfacción con los servicios

- * Existen evaluaciones y qué indican
- * Hasta qué punto son las evaluaciones conocidas, visitadas y usadas
- * Cuán grande es el círculo de clientes
- * Cuán cortés es el servicio al cliente
- * Cuán modernos son los servicios ofrecidos (uso de servicios de la red)
- * Orientación de la demanda y apertura en los servicios, flexibilidad

3. Estabilidad de las operaciones comerciales

- * Es el negocio transparente
- * Son los recursos seguros y sostenibles (nivel de garantías contractuales)
- * Hasta qué punto se prevén (plan comercial)
- * Actividad comercial bien asentada
- * Eficacia

4. Nivel de Tecnología

- * ¿el equipo está instalado correctamente?
- * ¿el equipo es actual?
- * ¿la tecnología está siendo explotada?
- * Operaciones en red

5. Habilidad para desarrollar, innovar

- * ¿están abiertos al cambio?
- * ¿hay mejoras?
- * ¿están realizando planes de desarrollo?
- * Impedimentos externos

6. Seguridad operacional

- * ¿Tienen planes para el futuro?
- * ¿el personal es suficiente? (dedicación, aceptación, evasión de conflictos)
- * ¿las guías de funcionamiento y organización son claras y documentadas?

7. Penetración social

- * Ataduras sociales, realización de un control social del telecentro

- * Aceptación de la comunidad
- * La imagen del telecentro en la opinión pública local
- * Relación con el gobierno local
- * Asociación y conflictos

8. Apariencia pública

- * Imágen, "look" único
- * Estética, aspecto exterior
- * Mensaje
- * conciencia

9. Opiniones y sugerencias relacionadas con la misión de un control especial

10. Otras opiniones evaluadas, preguntas, ideas y sugerencias basadas en experiencias de una evaluación sufrida anteriormente en el telecentro.

Servicios ofrecidos

"Asistí a las diferentes partes de un curso de capacitación agrícola relacionado con temas prácticos que me interesaban tanto a mí como a mis compañeros agricultores. Nosotros en el campo no entendemos realmente el lenguaje de la ley pero aquí nos lo explican y después lo discutimos.

György Nagy, usuario del Telecentro

Nagydobos (North-eastern Hungary), población 2200

Hay un dicho que dice que los telecentros hacen todo tipo de trabajo mientras estén equipados y exista demanda del mismo. (La situación de Hungría está tipificada por el extenso número de aldeas pequeñas que existen, cerca de 1.800 aldeas tienen menos de 1,300 habitantes, y 2,500 tienen menos de 3,000 personas sumando un total de 3,200 aldeas incorporadas a entidades municipales en el país).

Éstas aldeas normalmente carecen de un Gobierno Local, los servicios públicos, solamente tienen ventas al por menor y los servicios de comercio son de baja o limitada calidad (por ejemplo: educación, cultura, servicios sociales, transporte, servicio de correos, servicio de bancos, venta de bienes, etc). Las oportunidades de empleo también son limitadas. La razón básica de que esto suceda es que no hay un nivel económico suficiente en estas aldeas para suministrar los servicios eficientemente y para crear buenos empleos. De este modo la gente que vive en áreas rurales tiene que pagar una prima expresada en términos de tiempo de viaje, costes elevados en embarques e información más cara. Esta misma gente tiene unos ingresos mucho menores que el de las personas que viven en ciudades.

Programas de desarrollo actuales e instrucciones

La intención actual del programa Nacional de Telecentro es expandir el espectro de los servicios de la red a través de su programa de desarrollo. Gracias al trabajo

conjunto del gobierno y los socios empresariales se pondrán en marcha los siguientes subprogramas para 1999 y el 2000:

Sub-Programas:

- * Programas de desarrollo micro-regional y de economía local,
- * Servicios sociales y apoyo para la policía local,
- * Proporcionar acceso general a la administración pública y transmitir negocios oficiales,
- * Conectar redes de trabajo, organizar un sistema de trabajo a distancia interno,
- * Conseguir acceso, y mantener un sistema de información público a través del trabajo a distancia,
- * Convertir pequeñas oficinas de correos en telecentros,
- * Convertir pequeñas bibliotecas en telecentros,

"Beneficios colaterales"

Iniciativa civil

"La esencia de una organización cívica es que no puede ser creada o dirigida a la fuerza. Se forma cuando se desea. Y cuando está listo, las condiciones se muestran aquí."

Laszló Hangonyi, Hangony (Norte de Hungría) población 1750.

La referencia antes mencionada habla por si sola, pero permítanos mencionar algunos de los aspectos especiales que existen entre la relación de telecentros y ONGs (Organizaciones no Gubernamentales).

La historia de los telecentros húngaros muestra claramente la existencia de una iniciativa cívica, la cual se ha convertido en un movimiento nacional que está siendo actualmente respaldado por el gobierno central. Sin embargo, el núcleo del movimiento, ha permanecido cívico como es natural. La gran competencia que supone DemNet requiere propuestas, como por ejemplo, se ha especificado que solamente un ONGs puede ser candidato, habiéndose demostrado con el respaldo del gobierno local y organizaciones privadas. En muchos lugares hubo simplemente una escasez de ONGs, con algunas propuestas un tanto peculiares. Por mencionar solo una, El Jászkiésér húngaro situado en la parte norte central, con una población de 6.200, fue el asentamiento más grande que ganó una subvención DemNet. Resulta muy interesante la mención de que la entidad que presentó su propuesta fue la de la fundación de niños Jászkiésér, debido a que fue la única ONG del pueblo que estaba registrada oficialmente en 1996. Sin embargo la inauguración del telecentro aparentemente ha inspirado a un número importante de residentes locales que desde 1998 habían creado más de doce ONGs, cubriendo todas las áreas de la vida local. Como resultado, ha ido tomando forma una relación simbiótica, no solamente en Jászkiésér: Como los telecentros son normalmente el resultado de una iniciativa cívica, puede fomentar su futura conversión en una actividad cívica.

Cooperación trilateral: ONGs - Gobiernos Regionales - Empresas Locales

"En aquellos sitios donde vemos telecentros que funcionan bien, los Gobiernos Regionales ofrecen una ayuda importante pero no pueden tomarlos a su cargo. Ni tampoco ninguna organización cívica puede encargarse de ellos, sino que tienen que funcionar independientemente. (...) El trabajo del Gobierno Regional es totalmente distinto: primero, tiene que pensar en términos de población del pueblo o aldea en su totalidad, y en segundo lugar, es una autoridad. El Telecentro no es una autoridad. Éste es un lugar en el que cualquiera puede entrar para 'gestionar sus asuntos'".

Jozsef Illés Tóth, Notario Regional, Szentpeterszeg (Este de Hungría, población: 1250).

Quizás la piedra angular en la construcción de una sociedad civil se basa en las ONGs que juegan un papel importantísimo en el desarrollo de una comunidad. La ventaja estratégica de los telecentros en este punto reside en la ayuda que pueden prestar a las ONGs - Gobiernos Locales - Empresas Locales en aspectos tales como suministro de información, desarrollo económico local y mejores servicios locales gubernamentales. Aún más, estas relaciones trilaterales locales incrementan la capacidad de las ONGs para sobrevivir, comunicar y ofrecer servicios, aumentando su credibilidad y su experiencia para aconsejar.

Difusión de la información

Los países de Europa Central y Europa del Este tienen algo más en común que una entidad geográfica. La vida de sus gentes está conectada al margen de las fronteras nacionales. Comparten las líneas divisorias de aguas, cadenas de montañas, incluso una herencia histórica. Todo el mundo sabe que la contaminación ambiental así como la agitación política pueden transportar sus efectos nocivos a través de las fronteras. Unas inundaciones o un vertido de aceite en un río en Rumanía Occidental fluirán sin duda hacia Hungría, a través de Yugoslavia y de nuevo a Rumanía otra vez. En un mundo en el cual la gente está no solamente interconectada sino también cada vez es más interdependiente, compartir las lecciones aprendidas de proyectos con éxito no es sólo una justificación sino también un deber.

La Europa del futuro

El programa de Telecentros en Hungría es el primer de su género en esta zona. Mientras que la carencia de un modelo regional pudo haber obstaculizado los esfuerzos iniciales del programa húngaro, este obstáculo ya no existe en el caso de que otros países deseen hacer lo mismo. El modelo húngaro puede ser un jalón crucial en el desarrollo de una red más grande, una red regional de telecentros, que no esté restringida por las fronteras internacionales. La Europa del futuro ya ha sido definida como "la Europa de las regiones". Estas regiones ya no están definidas por las antiguas y artificiales fronteras, sino que están compuestas por subregiones más pequeñas formadas según las concentraciones naturales de población.

Intercambio cultural, oportunidades económicas

Sacando partido a la autopista de la información, la población de pueblos remotos puede tener una oportunidad única de explorar el mundo a su alrededor y al mismo tiempo exponer sus propios valores culturales. Una red regional de telecentros puede ayudar a solventar dificultades económicas y geográficas abriendo puertas internamente entre sí y externamente hacia el mundo. Este camino vital hacia la comprensión cultural y el desarrollo económico puede probablemente ser un factor crítico en el logro de la paz a largo plazo y el cumplimiento de las necesidades del ser humano en Europa Central y Europa Oriental.

Experiencias con éxito: El Proyecto Documental de los Telecentros titulado: " NUESTRO TELECENTRO"

Antecedentes

El proyecto documental de la película de los Telecentros supuso una oportunidad de utilizar los medios de masas como conducto para aumentar la demanda pública, animar otras iniciativas cívicas, y además informar a donantes potenciales y funcionarios de la administración sobre las posibilidades que ofrecen los Telecentros, basados en gran parte en la experiencia húngara. Siguiendo una propuesta presentada por el Centro para la Innovación Cívica y Municipal (CCMI), la comisión húngara de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) patrocinó un documental inspirado en el movimiento húngaro de los Telecentros. Siguiendo los procedimientos nacionales e internacionales, se seleccionó el equipo para la producción de la película mediante una oferta pública; aunque el contenido y la forma de explicar el mensaje de la película fueron depositados íntegramente en las manos del director, el reportero/editor, y el productor.

Objetivo primario

El objetivo primario del documental, fue concentrar los recursos en la promoción de prácticas exitosas como los telecentros hacia una audiencia más amplia, mediante la utilización de la prensa y los gobiernos locales, al igual que la inclusión de todos los operadores de cable y del componente de servicio público de todas las redes de televisión nacional. Además la mejora del flujo de información dentro de los tres sectores (cívico-gubernamental-privado), estimula el desarrollo económico sostenible de las localidades. Adicionalmente un documental en este formato tiene el potencial de difundir, de manera eficiente y atractiva, información útil que alcance a una gran audiencia en un corto período de tiempo.

De qué se trata ?

"Nuestro Telecentro" presenta una visión del movimiento de telecentros en Hungría y el papel que desempeñan para combatir la migración rural, el desempleo y la alienación social, proporcionando oportunidades similares a los aldeanos a quienes los habitantes de la ciudad no aprecian como es debido. Con base en la visita a 15 poblaciones a través de toda Hungría, el documental muestra al público qué hacen los telecentros, para qué son buenos, como "construir" (establecer) un telecentro, el papel que han jugado las organizaciones cívicas, la reacción de la gente hacia los telecentros y cuáles es el panorama futuro de este movimiento. Destaca la fe y la dedicación, a medida que algunos de los fundadores, defensores y creadores de los telecentros, presentan sus

opiniones sobre lo que se requiere para tener éxito cuando algo completamente novedoso y desconocido va a suceder.

Oportunidades externas

El documental es 100% de dominio público y puede ser distribuido libremente para propósitos sin ánimo de lucro, dando los respectivos créditos al personal de producción y a los patrocinadores del mismo. En Junio de 1999, CCMI había distribuido ya más de 2000 copias gratuitas de "Nuestro Telecentro". Además de DUNA TV (La primera y más grande red satélite de Hungría), más de una docena de estaciones locales de TV han solicitado copias en BETA y SVHS con propósito de emitirlo. Como reconocimiento profesional, "Nuestro Telecentro" fue premiado en el Festival Internacional "Prince Award" celebrado en Szeged, Hungría, en Noviembre de 1988, tras llegar a la última ronda de selección (mejores 5 films) y ser nominado para el primer premio.

El material bruto (sin edición) recogido para el proyecto, de cerca de 10 horas, es substancialmente mayor que lo que es necesario para la producción del documental. Este material estará disponible para la elaboración de programas con un enfoque especial.

La elaboración de material impreso, como folletos y guías de los telecentros, son también complemento importante para el documental, ya que proporcionan información más detallada para aquellos que han demostrado verdadero interés en el tema. Adicionalmente, se han solicitado fondos de diferentes organizaciones, con el fin de producir adaptaciones del documental en otras lenguas de Europa centro-oriental, tales como Búlgaro, Croata, Polaco, Rumano, Eslovaco y Ucraniano. Todo esto va en línea con el concepto de prácticas exitosas de difusión para otros países en transición como parte del esquema de cooperación transfronteriza.

Información General

La Asociación Húngara de Telecentros

Una gran mayoría de los telecentros existentes son miembros regulares de la asociación. Más de 200 personas jurídicas y asociaciones legales tienen miembros asociados. Sólo los miembros regulares pueden votar. El principal objetivo de la asociación es asegurar las mejores condiciones para el funcionamiento de la red y la expansión de servicios para hacer sostenibles a los telecentros a largo plazo, garantizar un alto nivel de calidad en la operación y preservar los orígenes y caracteres de las comunidades locales. Dada la expansión del número de miembros de la red, la organización ha tenido que dividirse en entidades regionales relativamente independientes. El organismo de decisión más elevado se organizó en una asamblea general representativa. Los telecentros regionales se ajustarán a los límites de la planificación estadística regional de los países, de modo que las oficinas de área puedan trabajar de un modo más cercano y más directamente con los socios en los programas de desarrollo de cada región.

La Corporación de Telecentros Con Propósito Público

Las operaciones de la Asociación se realizan a través de una entidad 100% independiente jurídicamente, conocida como la Corporación de Telecentros con Propósito Público. Esta organización maneja todo lo relacionado con la expansión de la red y sus servicios, y todos los servicios que se proporcionan a los telecentros o a la asociación. La Oficina del Programa Telecentros y las oficinas de la Corporación de Propósito Público, a diferencia de la práctica húngara habitual, tienen su sede de operaciones en un pequeño pueblo que también hospeda al primer telecentro. La oficina del programa, sus cinco contratistas y los administradores del programa temático proporcionan una línea continua de servicios diversos. La Corporación con Propósito Público desarrolla competencias, maneja programas de capacitación y desarrollo, mantiene y desarrolla las páginas web de los telecentros, opera un sistema de seguimiento, conduce actividades de relaciones públicas, prepara publicaciones, mantiene contactos internacionales, y hace todo lo que la asociación y la red puedan necesitar.

Socios Adicionales y Patrocinadores

Cada vez hay más y más partidarios del movimiento de telecentros en Hungría, entre ellos, el estado, sectores sin ánimo de lucro y de negocio. Varias multinacionales (por ejemplo (Microsoft, SCO) proveedores de telecomunicaciones domésticas, de ordenadores y de servicios de Internet (por ejemplo, Matáv, Elender) y la prensa comercial (Chip Magazine) representa el sector de negocios. El sector de cooperación estatal existe gracias a organizaciones extranjeras donadoras (PHARE, USAID, US Departamento Sindical, Consejo Británico, Fondos del Know-How británico). Además, existen vínculos directos con la ITU y

CTSC Internacional y la Asociación también toma parte en la encuesta detallada de telecentros en los Bancos Mundiales. Que refleja por sí mismo su interés en el tema. En Hungría, un Comité Inter-ministerial aprobó por primera vez una resolución en apoyo de este programa en 1997. En Mayo de 1999 el Gobierno publicó una decisión en apoyo al Programa Nacional. La cooperación entre telecentros y gobiernos locales es un fenómeno generalizado.

Ejemplos de telecentros en funcionamiento, ingresos y recursos *

Actividad

¿De dónde procede el dinero o recursos?

Publicidad*

Los telecentros tienen varias salidas publicitarias para proporcionar interna y externamente su construcción, internet,* periódicos,* y otras publicaciones* intermediación local, micro-regional, y publicidad local y nacional, además el procesamiento de tales peticiones supone otra fuente de ingresos.

Seguimiento de alarma, detección remota

A cambio de ciertos impuestos, los telecentros pueden establecer sus líneas de teléfono y ordenadores a disposición de fuerzas de policía voluntarias para proporcionar un sistema de alarma eficaz a la comunidad.

Servicios de cuidado de niños y sala de juegos

El cuidado de niños puede combinarse con juegos de ordenador y actividades con otros grupos en una sala de juegos.

Contabilidad y soporte de software.

En un telecentro varios contables pueden usar un mismo juego de software simultáneamente. Las tarifas de licencia son bajas de modo que usar estos servicios resulta más barato para el cliente, especialmente en la fase inicial. Los clientes de nómina pagan un recargo por encima de las tarifas estándar del telecentro, por el uso de equipos.

Negocio de correduría de bolsa, sucursal, agencia

Los empleados contratados y permanentes de un telecentro pueden asumir una variedad de papeles de agentes y representantes, por ejemplo, comercio, banca, seguros, suscripciones a internet, inmobiliaria, publicidad,* información de negocios y consultoría, recortes de prensa, encuestas de opinión pública, y estudios de mercado. Además de las comisiones calculadas por encima del volumen, el telecentro también puede tener ganancias por el uso de la oficina* y servicios de publicidad*.

Negocios de Correduría de Bolsa a un nivel local

Otro elemento prometedor como fuente de ingresos es el formado por los diversos negocios de correduría de bolsa, servicios de intermediación, y oportunidades de suministro al mercado virtual (mantenimiento del suministro y demanda de una base de datos instalada en un ordenador local accesible) Los telecentros también mantienen listas de bienes y de proveedores de servicios, tienen colecciones de prospectos y folletos, así como ejemplos de los productos locales. Además los telecentros ofrecen asimismo servicio y capacidades de fabricación orientados a la ganancia de comisiones.

Donaciones en efectivo y en especies

Las donaciones en efectivo y de otros tipos proceden del 1% de impuestos sobre la renta, así designados por los donadores (una oportunidad única en Hungría para las ONGs con una situación especial de legalidad e impuestos), los miembros patrocinadores, miembros honorarios de otras ONGs, garantizan las donaciones de hijos nativos que viven lejos, rifas, donaciones en acontecimientos benéficos, y otras muchas oportunidades para solicitar donaciones.

Clubs*

Los telecentros pueden contar con asociaciones y cuotas de servicios pagadas por miembros de clubs tales como cinematográficos, musicales, artísticos, informáticos, de lenguaje, etc. Los miembros de los clubs también pueden hacer contribuciones en especies a los telecentros.

Acceso al ordenador

Entre los servicios de oficina, el del uso de ordenadores y software basado en el tiempo es el más extendido. Este servicio puede expandirse significativamente si los software disponibles se adquieren y ajustan a las necesidades locales.

Consulta al ordenador, servicio técnico, reparación y mantenimiento

La reparación y otros servicios hotline en pueblos con un telecentro se ha hecho importante desde que el número de ordenadores domésticos se ha extendido rápidamente y los ciudadanos locales necesitan ayuda. Esto podría materializarse en una cuota fija, cuota por servicio, o una factura combinada.

Servicios de fotocopia

Los servicios de fotocopia proporcionan una fuente de ingresos segura, especialmente si tales servicios son más baratos que en cualquier otro sitio. Existen máquinas de copiar y duplicar que no son demasiado caras, que no requieren formación especial y que pueden gestionar trabajos de tamaño mediano. (entre 100 y varios miles de copias, tales como en un periódico local) más económicamente que las tradicionales copiadoras de oficina. Este equipamiento puede ser la base de una buena actividad de negocio asegurándose de contar con el adecuado marketing en toda la región.

Servicios para presentaciones y para pruebas de nuevos productos

Los telecentros actúan como lugares de demostraciones y de ensayos para los fabricantes de equipos y de software. Estos, como parte de sus gastos de marketing, hacen donaciones en efectivo o en equipos y servicios. (Por ejemplo, operadores locales de teléfono o fabricantes y distribuidores de PCs.)

Trabajo a distancia: Intermediando y ofreciendo servicios.

La realización de trabajos a distancia será sin duda un sector de crecimiento para los telecentros. La intermediación así como la puesta a disposición de los teletrabajadores de espacio de oficina y de equipos e infraestructuras generará

ingresos. Estos ingresos serán cuantiosos en la medida en que los telecentros sean capaces de ofrecer condiciones competitivas en este mercado emergente.

Educación, organización de cursos, soporte de cursos

La educación a distancia es por ahora la mayor y la más habitual fuente de ingresos para los telecentros. En primer lugar los idiomas y la formación en el uso de los ordenadores y sistemas operativos, pero también en la formación profesional y vocacional así como cursos de actualización y puesta al día.

Solicitudes de Subvenciones y ayudas en la presentación de proyectos

Una parte importante de la financiación de los telecentros proviene de subvenciones y ayudas internacionales, nacionales, regionales y locales. La asistencia a terceros en la preparación y presentación de propuestas genera honorarios fijos o porcentajes de las cantidades concedidas.

Intereses

Especialmente en caso de éxito en la búsqueda de subvenciones, los telecentros pueden obtener intereses sobre provisiones y fondos adelantados y aún no dispuestos. Constituye una fuente de ingresos sin ningún riesgo.

Internet, intermediación y comercio electrónico

Las ventas al detalle a través de Internet ofrecen cada vez más oportunidades de obtener comisiones sobre ventas. Los Telecentros pueden intermediar en las ventas a cambio de estas comisiones. Es un caso típico de comercio electrónico.

Internet, programación y mantenimiento de páginas Web

Consiste en crear y mantener sitios y páginas para el pueblo o la aldea, la administración local, la pequeña empresa, las ONGs del lugar así como los mismos ciudadanos. Incluye la publicidad local en las páginas Web, lo cual genera ingresos importantes.

Internet, prestación de servicios locales

El servicio más simple consiste en ofrecer accesos y correo electrónico para todos. Otra posibilidad es captar usuarios de INTERNET contra comisiones. Con el equipo y nivel tecnológico adecuado, el telecentro podrá ser proveedor de accesos y servicios.

Internet, prestación de servicios a la misma red de telecentros

Cada Telecentro puede ofrecer contenidos a la red de centros o a un círculo más amplio de clientes en temas en los cuales posee una experiencia particular. (Por ejemplo, una emisora de radio para telecentros, cultivos orgánicos, guarderías e intercambio de niños etc.)

Servicio telefónicos a través de Internet

La telefonía por medio de INTERNET será una realidad en el futuro. Pero ya es técnicamente posible. Tendrá un fuerte desarrollo a medida que las concesiones

de los monopolios acaben y que este servicio llegue a ser más económico que las llamadas tradicionales.

Alquileres

El alquiler de CDs multimedia y de música, aparatos domésticos, herramientas, vídeos, así como libros caros (Arte, manuales y enciclopedias).

Media local

El servicio común que se ofrece por excelencia es la publicación de periódicos locales. Pero los telecentros operan con sistemas de cable local y ofrecen espacio de estudio a estaciones de radio local. Las actividades de relaciones públicas también generan ventas potenciales indirectas, tales como publicidad* y anuncios de servicios públicos.

Fondos (haciendo juego) obtenidos del Gobierno.

Los telecentros pueden recibir subsidios salariales de las oficinas sindicales del condado, subvenciones para la creación de empleo, subvenciones de gobiernos locales así como reparto de costes en especies de la oficina principal local. El reparto de costes en especies ofrecido por el gobierno local es la manera más común de conseguir subvenciones para telecentros. El uso de borradores como un servicio público civil alternativo es un método efectivo de costes especial para reducir gastos.

Arrendamiento de Oficinas y otros espacios

Los Telecentros pueden arrendar espacio por períodos fijos a los siguientes tipos de clientes: trabajadores a distancia, "oficinas instantáneas", encargados municipales, alcaldes, encargados del desarrollo regional, otros asesores, ONG's (Organizaciones no gubernamentales), cooperativas vitivinícolas, etc.

Realizando tareas de Administración Pública, asesorando en asuntos oficiales. Las agencias gubernamentales y los organismos pueden contratar con los telecentros la realización de tareas administrativas y proveer servicios de administración pública a la colectividad. Eventualmente bajo ciertas condiciones, los telecentros pueden ejercer administración pública a distancia en nombre de agencias gubernamentales. Una nueva área de operación está en fase experimental: los telecentros pueden servir como "centros de documentación remota".

Servicios de fotografía y video

Los servicios de cámaras digitales, la digitalización de fotografías, la impresión de fotos desde video y otras actividades de escáner son lucrativas cuando se combinan con la impresión laser a color. Los telecentros pueden vender álbumes de fotos completamente digitales, un producto con prácticamente ningún gasto material.

Servicios postales en el telecentro

Las oficinas de telecorreo ofrecen este servicio. Los servicios postales tradicionales y modernos se combinan en algunos telecentros. Aquí la línea entre la oficina postal y el telecentro se "borra".

Preparaciones impresas, organización, publicaciones

Los telecentros pueden proveer todo tipo de preparaciones impresas, tales como guías telefónicas, anuarios, periódicos, calendarios locales con publicidad, libros de cocina, tarjetas postales y publicaciones especiales. Con los equipos y la preparación apropiada, los trabajos más complicados podrían también ser suministrados por los telecentros.

Gestión de Programas; sedes para los esfuerzos de desarrollo económico regional

Los telecentros perciben ingresos para cubrir parte de sus gastos operativos a través de honorarios a cambio de su servicio como centros de gestión de programas micro-regionales, promoviendo proyectos de desarrollo, recopilando información de desarrollo regional, etc. Además, los telecentros pueden realizar tareas específicas en nombre de una organización o asociación de desarrollo regional. Adicionalmente los telecentros pueden obtener ganancias de la gestión de programas de desarrollo.

Tareas de Administración Pública (a través de contratos)

Hay varias categorías en las que los telecentros pueden proporcionar servicios firmando contratos con las autoridades locales: actividades de bienestar social, actividades de bienestar infantil, servicios para encargados municipales, servicios de información pública, tareas administrativas simples, servicios de información regional, y protección del medio ambiente.

Ventas

Son ejemplos de ventas directas por los telecentros : libros, regalos, artesanías, libros antiguos, pases de autobús, tarjetas de teléfono, libros de interés local, mapas, sobres, sellos, tarjetas postales, discos para ordenadores, ordenadores usados, etc.

Compartiendo medios y costos

Se puede compartir el edificio, equipos, líneas de comunicación y personal si otra institución actuase como anfitrión para el telecentro (o viceversa). Como por ejemplo escuelas, centros culturales, bibliotecas, alcaldías, estaciones ferroviarias, etc.

Operaciones de pastelería, cafetería, salas de té

Como los cyber cafés, los telecentros sirven a menudo (u ofrecen autoservicio) café, té, dulces y productos de pastelería.

Organización de Eventos Especiales

Los telecentros obtienen ingresos ofreciendo pases y otros servicios para espectáculos artísticos, eventos familiares, bailes, ferias en la calle, festivales locales, campamentos de artes y oficios, eventos deportivos y otros acontecimientos. (Anuncios, donaciones, ventas al detalle, cuota de entrada, alquiler de espacio, subastas, y otros muchos).

Servicios de tele-carpool y ridesharing (viajes compartidos)

Un telecar optimiza los arreglos de viaje usando automóviles, microbuses en su total capacidad, ofreciendo viajes más confortables para los clientes del telecentro. Los beneficios provienen de repartir ganancias eficientes resultantes del viaje compartido. (El proveedor del transporte, el pasajero y el telecentro comparten las ganancias). Esta aún no es una opción popular.

Servicio de atención telefónica, llamada en espera, operaciones del centro de llamadas

Las operaciones del centro de atención telefónica ofrecen una oportunidad especial a los telecentros. Estos centros de atención de llamadas se utilizan para manejar las encuestas de mercado, estudios de opinión pública, campañas de venta y de información. Los centros de atención responden preguntas, recopilan y envían información a los clientes. Firmas de centros de atención telefónica especiales envían solicitudes de servicios a contratantes potenciales tales como los telecentros. Esto sólo funciona con líneas de teléfono múltiples.

Servicios de teléfono, fax y mensajes en espera

Los telecentros frecuentemente ofrecen servicios de teléfono. Esta no es una fuente significativa de ingresos a menos que esté conectado a otros servicios tales como llamada en espera y fax. Es importante que el equipo telefónico (y compañía de teléfonos) permitan medir y facturar el coste del servicio al cliente.

Servicios de turismo

Los intermediarios en el sector turístico, que proporcionan alojamiento hotelero, información turística, programas publicitarios, organización de campamentos para jóvenes y niños, etc. son servicios en expansión. Existe un cierto nivel de turismo entre los telecentros y sus ONGs de apoyo, basado en la mutua confianza. El turismo en general es una oportunidad creciente de ingresos en el futuro.

Traducciones

Tanto directamente en el ámbito de operaciones del telecentro o a través de trabajadores a distancia, los telecentros pueden ofrecer servicios de traducción.

Ordenadores de segunda mano, ventas de equipos de informática

Los ordenadores de segunda mano sin necesidad de procesadores óptimos son perfectos para juegos de ordenador, programas de enseñanza, sesiones de revisión, etc..

Voluntarios: aceptación de mano de obra voluntaria a cambio de descuentos, etc. en campañas de marketing

Los telecentros proporcionan facilidades y equipos para organizar eventos por parte de las ONGs*, clubs, instructores, consultores, y agentes con el propósito de ofrecer servicios (formación, servicios de consultoría, información). En la mayoría de los casos los voluntarios que trabajan en los telecentros no cobran por su tiempo. A cambio, ciertos proveedores de servicios les ofrecen descuentos significativos y servicios gratis para el telecentro, tales como servicios de asesoría y revisiones de salud. Por razones comerciales los proveedores de servicios ofrecen descuento con el propósito de acceder al mercado que proveen los Telecentros y su entorno.

Procesamiento de texto y documentos

En este caso el empleado de los Telecentros o el contratante desempeña esta labor en beneficio de un cliente.

Servicios de videoconferencia

Las videoconferencias pertenecen a un futuro no muy distante. En su forma más simple son usados los teléfonos con pantallas. Un uso más complicado encierra las negociaciones comerciales, la enseñanza a distancia y dirección de conferencias.

Los ejemplos marcados con estrellas aparecen en Telecentros múltiples.

Información de contacto

La "Gestión"

- ✦ Programa Oficial de Telecentros, de la Asociación de Telecentros Húngaros.
- ✦ Corporación de Telecentros Públicos.
- ✦ Programa Nacional de Telecentros.

Dirección: 8073 Csákberény

Kossuth utca 20

Hungary

tel.: +36-22-564-010

fax.: +36-22-564-012

E-mail: programiroda@mail.mata.v.hu

Página Web: www.telehaz.hu

Bibliografía:

Bihari, Gábor: Procedimiento de "Nuestro Telecentro - Progreso de la Comunidad Rural hacia la Sociedad de la Información", Película Documental, Centro para la Innovación Cívica y Municipal, Budapest, 1998.

Dezso, Angéla: Manuscrito Narrativo "Nuestro Telecentro - Progreso de la Comunidad Rural hacia la Sociedad de la Información", Película Documental, Centro para la Innovación Cívica y Municipal, Budapest, 1998

Gáspár, Mátyás: "Historia de los Telecentros Húngaros, 1992 - 2000", Conferencia del Papel, 1999.

Gáspár, Mátyás and Mária Takáts: "Construyamos un Telecentro", Közigprint - Közigkonzult, Székesfehérvár, 1997.

Asociación Húngara de Telecentros, Página Web: <http://www.telehaz.hu>.

Jókay Dr., Charlez Z.: "Promocionando las NGO - Autoridad Local - Corporación Local de Negocios", Propuesta de Proyecto 110, Centro para la Innovación Cívica y Municipal, Budapest, 1997.

Epilogo:

"Aprendiendo el uno del otro...."

El telecentro rural es un fenómeno global nuevo, lo creamos juntos y aprendemos unos de los otros. Nadie sabe lo que llegará a ser o adonde llevará. Descubrimos marcadores de oportunidades día a día. Programas de formación, foros convencionales y virtuales, conferencias que sirven a un propósito común: compartir la experiencia, mostrar los éxitos y los fracasos. No sólo es objetivo nuestro en nuestro propio país sino también es aquello por lo que nos esforzamos en nuestras relaciones internacionales. Nuestros más insignificantes programas de "trasferencia de conocimientos" están inmersos en un marco de cooperación con las organizaciones internacionales (ITU, CTSC, International USAID). El British Council y el fondo británico de Know-How proporcionan esponsorización para nuestro programa de desarrollo llamado el "Sistema de formación para la gestión de telecentros rurales", organizado a través de la cooperación Anglo-Húngara. La experiencia adquirida en Hungría puede llegar a ser la de todos, puesto que estamos más que dispuestos a compartirla con todo el mundo.

1. Basado en "la experiencia del telecentro rural húngaro entre 1992 y 2000", por Mátyás Gáspár, y en el documental titulado "Nuestro telecentro rural".
2. Esta experiencia ha ocurrido efectivamente en diciembre de 1997, momento en el cual 25 telecentros rurales estaban operativos.
3. El libro "Construyamos un telecentro rural" apareció con gran éxito en su acogida en la primavera de 1997. No fue reimpresso sólo porque en aquellos momentos debía ser escrito el siguiente libro "El sueño se ha hecho realidad", "telecentros rurales en Hungría" que reunirá experiencias y detallará el potencial del movimiento, esperándose su publicación para octubre de 1999.
4. El Comité Nacional para el Desarrollo Técnico, el Ministerio de Bienestar, el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Regional y el Ministerio para el Transporte, las Comunicaciones y el Agua.
5. En aquel momento las primeras ayudas financieras importantes por parte del gobierno sumaban algo más de 1 millón de dólares. La mitad de esta cantidad fue asignada a la Asociación para su siguiente año de trabajo, mientras que la otra mitad fue otorgada directamente a los telecentros rurales en desarrollo.
6. Las cifras óptimas doblan tales cantidades.
7. Actualmente hay cerca de 400 responsables rurales subvencionados por el gobierno en Hungría (y su número está creciendo) en centros rurales de menos de 500 habitantes, con malas comunicaciones y redes de transporte y con escasez de servicios públicos. Poseen microbuses y ofrecen distintos tipos de asistencia para personas con necesidades (transporte, compras, servicios administrativos oficiales, organización e información) la idea es muy popular.
8. El Ministerio de Agricultura y de Desarrollo Rural proporciona medio millón de dólares como subvención.

9. El Ministerio para los Asuntos Sociales y el Programa para los Asuntos Relacionados con la Familia ha estado funcionando durante unos años con cerca de 2-300.000 dólares anuales como soporte financiero.
10. Este programa tiene lugar dentro del contexto del Plan de Desarrollo de la Administración Pública de la Oficina del Primer Ministro.
11. En cooperación con el Ministerio de Economía y la Corporación para el Propósito Público del Trabajo a Distancia.
12. Organizado en colaboración con el Ministerio de Patrimonio Nacional, la Oficina del Primer Ministro y otras muchas organizaciones nacionales.
13. Hay 600 pequeñas oficinas de correos. La Dirección de Correos húngara ha creado 8 telecentros rurales hasta la fecha y planea abrir otros 20 más antes de fin de año.
14. En un programa conjunto con el Ministerio Nacional de Patrimonio Cultural planeado para el año 2000. El presupuesto estimado es de medio millón de dólares.
15. Las organizaciones nacionales se están ubicando de un modo imparable en Budapest, la capital, o en alguna de las ciudades más grandes. Es ciertamente un precedente que esta red nacional esté siendo asistida desde las aldeas más pequeñas. El movimiento está abriendo un nuevo camino y además proporciona un ejemplo positivo a este respecto.
Telecentros rurales en Hungría.



JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

TELECENTROS Y SU VIABILIDAD EN EL MEDIO RURAL

Antonio Padilla

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



Ministerio de Agricultura,
Pesca y Alimentación



TELECENROS Y SU VIABILIDAD EN EL MEDIO RURAL¹²

Antonio Padilla Meléndez³
Departamento de Economía y Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de Málaga

RESUMEN

Tras una aproximación básica al Teletrabajo en general, nos centramos en las características de los Centros de Teletrabajo o telecentros, en el contexto del empleo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación como instrumento de ayuda al desarrollo socioeconómico de zonas rurales. Planteamos las distintas iniciativas que a nivel internacional se están desarrollando sobre los telecentros, en particular los ubicados en zonas rurales, y nos centramos en los parámetros básicos de diseño de los telecentros españoles en funcionamiento o en proyecto para este año. Todo esto servirá para profundizar en las necesidad de evaluación social y económica de los telecentros en el medio rural.

1. TELECENTROS RURALES

El Teletrabajo supone cambios importantes en la organización del trabajo, en especial en el tradicional binomio espacio-tiempo que la ha condicionado desde sus orígenes industriales. Con el empleo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) es posible introducir, en todos sus extremos, la flexibilidad espacial en las organizaciones.

Los telecentros o Centros de Teletrabajo, en un sentido amplio, son una modalidad del concepto genérico de Teletrabajo, que engloba al Teletrabajo en el domicilio, Teletrabajo móvil y Centros de Teletrabajo, modalidades que cada vez se mezclan más en las organizaciones. Sin embargo, como modalidad específica, la instalación de un telecentro tiene unas connotaciones sociales y económicas un tanto diferentes al resto.

Los telecentros son organizaciones, privadas o públicas, de prestación de servicios relacionados con las TIC, principalmente dirigidos a una comunidad local (Bagley, Mannering y Mokhtarian, 1994). Se concretan en espacios de oficina equipados con medios informáticos y de telecomunicaciones, usados por uno o

¹ Para citar este trabajo: PADILLA, A. (1999): "Telecentros y su viabilidad en el medio rural". IV Jornadas Técnicas de la Unidad Española del Observatorio Europeo LEADER. 17-18 Nov. Irurtzun (Navarra).

² Cualquier utilización de este texto distinta a su distribución en papel deberá ser consultada al autor.

³ Antonio Padilla Meléndez Profesor de Organización de Empresas Departamento de Economía y Administración de Empresas Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de Málaga El Ejido s/n. 29071-MÁLAGA.
Correo electrónico: apm@uma.es Teléfono: 656420905. Fax: 95-2131293. Página web: <http://empresa.rediris.es>

varios empleadores, que permiten la realización de actividades laborales a distancia a través de las redes. Permiten que sean disponibles servicios relacionados con las TIC en zonas con problemas de aislamiento. Su orientación básica, en cuanto al Teletrabajo, es la utilización de sus servicios por parte de teletrabajadores basados en una relación cliente-proveedor. Básicamente, pueden estar ubicados en zonas urbanas, y se denominan telecentros urbanos, o en zonas rurales, denominándose telecentros rurales.

Estos Centros rurales de Teletrabajo (telecentros rurales) o *Telecabañas* (*Telecottages*) tienen como objetivo principal el ayudar a promover el desarrollo socio-económico en áreas alejadas de los centros urbanos y normalmente ofrecen, además de puestos para trabajar, servicios auxiliares (formación para el Teletrabajo y teleeducación, básicamente).

Por tanto, son pequeños centros ubicados en una zona rural, que proveen un espacio con telecomunicaciones avanzadas y conexiones de datos para uso de la población local. Consisten en oficinas equipadas con servicios avanzados de telecomunicación que se localizan en áreas rurales de localidades de mediano-pequeño tamaño, con el fin de facilitar a las PYMES y a la comunidad en general el acceso a la información y a los mismos servicios disponibles en las grandes ciudades, independientemente de su lejanía de las mismas.

De esta forma, podemos considerar al telecentro como un *elemento de una cadena destinada a ayudar a las poblaciones de las áreas rurales a sacar partido de la informática y de las modernas tecnologías de la información* (Correira, 1989; p. 14). Lo esencial en un telecentro es que pueda prestar servicios a la comunidad, evitando que las modernas TIC puedan contribuir a agravar los desequilibrios ya existentes entre los núcleos urbanos y las zonas rurales. En el telecentro también juega un papel importante la descentralización de actividades de grandes empresas, que pueden "exportar" sus puestos de trabajo a zonas rurales.

Los servicios que ofrecen la mayoría de los telecentros rurales son los siguientes:

1. *Servicios de información*: acceso a bases de datos regionales, nacionales e internacionales, información sobre empleo.
2. *Servicios de telecomunicación*: acceso a Internet, correo electrónico, telefax, etc.
3. *Servicios informáticos*: disponibilidad de aplicaciones de procesamiento de textos, hojas de cálculo, etc.
4. *Consultoría de tecnologías de la información y de la comunicación*: el director del telecentro o su personal actúa como consultor de las empresas y organizaciones locales.
5. *Enseñanza y educación*: cursos de informática y acceso a tutorías telemáticas en enseñanzas a distancia.
6. *Instalaciones municipales*: despachos para reuniones, biblioteca.
7. *Medios para el trabajo a distancia*: estaciones de trabajo para el Teletrabajo.

8. *Otros servicios a empresas locales o a la comunidad:* servicios de carácter social, como bar, casino, punto de información municipal, provincial, regional y nacional.

Se pueden considerar dos modelos de telecentros rurales (Lorente, 1989): como iniciativas públicas o privadas. De igual modo, la Dirección General de Telecomunicaciones (1994), en un informe sobre los servicios avanzados de telecomunicación en el mundo rural, considera también dos tipos de telecentros: *telecentros comunitarios* y *telecentros especializados o de negocio*. Los últimos persiguen obtener ingresos mientras que los comunitarios dan mayor prioridad a la oferta de servicios en su comunidad de referencia. En los *telecentros comunitarios* se concentran recursos, orientados a usuarios diversos, como individuos, grupos de voluntarios, autoempleados o empleados (a menudo de micro-empresas) que residen en la zona. Los *telecentros especializados* son centros con alguna facilidad concreta, tal como una aplicación sectorial específica o la dotación de servicios de procesamiento centralizado para PYMES, además de actividades formativas.

El primer Centro de Teletrabajo urbano inició sus actividades en Francia en 1981. Posteriormente se dieron las primeras experiencias de telecentros rurales en Suecia y Dinamarca en 1985. En 1993, la cifra de telecentros a nivel internacional se situaba en 200 (Qvortrup, 1994a, 1994b), ubicados en distintos países.

2. TELECENTROS RURALES Y DESARROLLO. INICIATIVAS INTERNACIONALES

En la primera Conferencia Mundial sobre el Desarrollo de las Telecomunicaciones, organizada por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU) en Buenos Aires (Argentina), del 21 al 24 de marzo de 1994 se hizo hincapié, en lo que se refiere a las Resoluciones y Recomendaciones de su Plan de Acción 1994-98, en promover un desarrollo integrado de las zonas rurales, haciendo que se beneficiaran del acceso a los recursos de información y de las innovaciones de la telemática y de las redes informáticas.

En 1996, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) promovió un proyecto interorganismos de las Naciones Unidas sobre el acceso universal a los servicios básicos de comunicación e información (ITU, 1998). La iniciativa fue promovida por Pekka Tarjanne, Secretario General de la ITU, con el objetivo principal del cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el sentido de que esta sentaba las bases de unos elementos comunes a toda la Humanidad, independientemente de sus diferencias, y para que todas las personas gozaran de iguales derechos deberían tener acceso a los servicios básicos de comunicación e información.

En los países en vía de desarrollo existen zonas aisladas que no cuentan con acceso a las telecomunicaciones, lo que les impide desarrollarse, por tanto, éstas son una necesidad esencial para luchar contra la pobreza y mejorar las

condiciones de vida de los ciudadanos³ (Mahoukou, 1997). En estos países, el concepto de servicio universal ha pasado de definirse como un teléfono para cada hogar a considerarse como la existencia de un teléfono a una distancia razonable de todos (OECD, 1998), distancia que está sujeta a una gran diversidad, derivada de la cobertura de la red telefónica, la geografía del país, la densidad de la población y la dispersión de las viviendas habitadas en los entornos urbano o rural.

Como respuesta a esta diversidad han surgido una gama de políticas y plataformas innovadoras, como la utilización de teléfonos públicos, las teletiemendas privadas y los telecentros comunitarios (ITU, 1998). Estos telecentros son calificados como excelentes formas de expandir el acceso a las telecomunicaciones (OECD, 1998), aunque es necesario desarrollar técnicas adecuadas para evaluar su impacto (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999; Whyte, 1999).

En el contexto del Buenos Aires Action Plan Programme 9, se están desarrollando proyectos de telecentros (*Multipurpose Community Telecentres*) en Benin, Bután, Honduras, India, Mali, Mozambique, Suriname, Tanzania, Uganda y Vietnam; además de estar realizándose estudios de viabilidad para proyectos piloto en Haití, Maldivas y Rumania (Ernberg, 1997, 1998). Algunos de estos telecentros son proyectos piloto de una serie de iniciativas conjuntas en África, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UNESCO, el International Development Research Centre (IRDC) y los socios locales en el continente, con la denominada *Iniciativa Acacia* (Fuchs, 1997; Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999).

Como muestra, en Senegal se iniciaron cuatro telecentros privados en 1992, operados por emprendedores que alquilan las líneas a Sonatel. A finales de 1996 había 5416 telecentros privados instalados, habiendo creado más de 1000 puestos de trabajo. También Sudáfrica está promoviendo la instalación de telecentros equipados con líneas telefónicas, fax, ordenadores con acceso a Internet, etc. (Hudson, 1999).

Además, en los últimos años se vienen mencionando cada vez más las posibilidades que tendría para la sociedad en general y para las organizaciones en particular, el desarrollo de formas de trabajo a distancia que contribuyeran a redistribuir la riqueza y equilibrar la demanda de empleo para zonas deprimidas socioeconómicamente (Comisión Europea, 1996). En este contexto, las Administraciones Públicas también han puesto un especial hincapié en el hecho de aprovechar las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como herramienta de apoyo al desarrollo, mediante la ubicación de telecentros o Centros de Teletrabajo en zonas poco desarrolladas.

Además, las telecomunicaciones y las TIC que antes mencionábamos también han adquirido una importancia estratégica a nivel de empresa y los distintos Estados han puesto diversas iniciativas en marcha, para que estas tecnologías estén disponibles en mejores condiciones de calidad y precios (Benítez y Padilla, 1999).

³ En la actualidad sólo tienen servicio telefónico el 34% de todos los hogares del mundo (ITU, 1998).

Los telecentros rurales constituyen una iniciativa empresarial particular, dedicada a la prestación de servicios, que suele contar con financiación pública, al menos al inicio de su actividad, y que puede ser de titularidad pública o privada. El desarrollo de este tipo de iniciativas, en particular en España, hace necesarios estudios que planteen, desde la óptica de la Dirección de Empresas, un análisis de los modelos de creación y desarrollo que se están produciendo, incidiendo en especial en su viabilidad económica futura.

3. VIABILIDAD DE UN TELECENTRO RURAL

A pesar del tiempo transcurrido desde la instalación de los primeros telecentros, prácticamente quince años, hasta ahora los telecentros se han instalado como experiencias piloto y no se ha dedicado mucho esfuerzo a analizar en detalle los impactos que los mismos tienen sobre las comunidades rurales donde se han ubicado. Una guía para la evaluación nos la proporciona el Modelo de Evaluación de Telecentros de ACACIA en África, programa promovido por la ITU. A la hora de evaluar un telecentro rural, nos deberíamos plantear, al menos, las siguientes cuestiones, algunas de carácter general (Whyte, 1999):

1. ¿Cuál es el tamaño de la población objetivo que se necesita para hacer un telecentro financieramente viable?
2. ¿Cuál es el papel de la información y de la comunicación en el desarrollo social y económico?
3. ¿En qué difieren las tecnologías de la información, en cuanto a sus impactos, de otras innovaciones tecnológicas?

Y habría que considerar diversos indicadores específicos para realizar en términos concretos la evaluación (véase Tabla 1).

TABLA 1: INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN

Área	Indicadores potenciales
<i>Características de la comunidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Población total/densidad de población/distancia del telecentro (a pie) • Ingresos familiares/ingresos per capita • Actividades económicas • Estudios de la población/ % formación universitaria, por edad, sexo, etnia • % de familias con emigrantes fuera de la comunidad • Número de organizaciones de ciudadanos, miembros de las mismas • % de teléfonos • Otra infraestructura disponible • Otros servicios/instituciones organizadas a nivel local • Presencia de un liderazgo en la comunidad para soportar el telecentro • Conciencia de los servicios del telecentro
<i>Servicios de TIC actuales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de servicios ahora (teléfono, fax, e-mail, etc.) • Distancias geográficas/tiempo empleado para las necesidades actuales • Frecuencia actual o deseada de utilización de los servicios • Coste de los servicios actuales • Fiabilidad de los servicios actuales • Principales motivaciones para usar los servicios actuales (negocios, personal, etc.) • Probable impacto del telecentro en los proveedores de servicios actuales
<i>Necesidades expuestas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de la población que expresa la necesidad de servicios específicos del telecentro • Buena disposición a pagar los servicios por uso/como % de los resultados per capita • % dispuestos a estar involucrados en la puesta en marcha del telecentro o en sus operaciones • Demanda esperada para cada servicio específico del telecentro
<i>Aplicaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones específicas que se necesitan (por género, edad, grupo) • Disponibilidad de intermediarios de información con la formación necesaria

Fuente: Whyte (1999).

4. LOS TELECENTROS RURALES EN ESPAÑA

En España existieron intentos de desarrollar los telecentros dentro del Programa STAR (Nieto, 1990), como impulsores del conocimiento y del uso de las TIC en zonas poco desarrolladas, a finales de la década de los ochenta, con los *Centros de Servicios de Telecomunicación* u *Oficinas de Servicios Integrados de Telecomunicación* (OSIT) (Malagón, 1989). Con posterioridad, la mayoría de estas iniciativas desaparecieron y a mediados de la década de los noventa surgen nuevas iniciativas, en este caso aisladas entre sí⁴.

Con el objeto de conocer más en detalle la situación de los Centros de Teletrabajo en España hemos procedido a realizar un estudio empírico, entre octubre de 1998 y junio de 1999, basado en un cuestionario de 25 preguntas dirigido a los responsables⁵ de Centros de Teletrabajo que estuviesen en funcionamiento o en previsión de apertura. Los objetivos de la encuesta han sido, básicamente, los siguientes: conocer el número de Centros de Teletrabajo existentes en España; identificar su estado, modalidad y características organizativas; determinar las razones para su apertura y los criterios seguidos para su ubicación; conocer los servicios que ofrecen; delimitar las estrategias de marketing que emplean y, por último, identificar los factores principales que limitan el éxito de los mismos.

Para efectuar el estudio realizamos un envío de los cuestionarios a los responsables de una serie de iniciativas o proyectos conocidos y requerimos la colaboración de otros mediante el envío de mensajes de correo electrónico a una lista de distribución especializada en Teletrabajo⁶, solicitando además que el cuestionario se remitiera a cualquier responsable de iniciativas de este tipo que se conociera. Con todo ello, hemos recibido 27 cuestionarios válidos que corresponden a otros tantos proyectos o iniciativas de Centros de Teletrabajo en España. Analizaremos a continuación los datos referidos a las experiencias en funcionamiento o en proyecto de telecentros rurales. Dado el carácter anónimo de las respuestas, analizaremos globalmente los resultados del estudio.

De las iniciativas que respondieron al cuestionario, nueve son telecentros rurales, cuatro de los cuales están en funcionamiento, estando ubicados en Asturias, Baleares, País Vasco y Madrid. En este punto hemos planteado como relevante el que la propia iniciativa fuera la que se clasificara como "telecentro rural" y como tal se hubiera iniciado.

Considerando también los telecentros rurales en proyecto, las Comunidades Autónomas donde están ubicados estos nueve telecentros rurales son: Asturias y País Vasco, con dos cada una, Galicia, Baleares, Aragón, Valencia y Madrid.

⁵ Un listado de telecentros en España puede obtenerse en <http://www.telecentro.net/espana.html>

⁶ Agradecemos sinceramente a todos aquellos responsables que nos remitieron la encuesta cumplimentada el tiempo que dedicaron a la misma.

⁷ Se trata de la lista "Teletrabajo y Organización Virtual" (<http://empresa.rediris.es>) residente en la red académica y de investigación RedIRIS, del CSIC. En esta lista existían en noviembre de 1999 unos 800 miembros de una veintena de países.

En las organizaciones coordinadoras de las iniciativas aparecen administraciones públicas de carácter local y asociaciones. La inversión total en estos telecentros rurales es de 161.328.680 ptas, y disponen de 83 estaciones de trabajo en total.

Con respecto a las razones para abrir el telecentro rural, se señalan las siguientes, ordenadas según su frecuencia:

- Para proveer de infraestructura de Tecnología de la Información y de la Comunicación a la zona.
- Para contribuir al desarrollo económico de los negocios de la zona.
- Para incrementar las oportunidades de empleo en la zona.
- Para facilitar la ubicación de teletrabajadores en la zona.
- Como complemento de la oferta turística existente.
- Para determinar la viabilidad del Teletrabajo desde una zona rural.

En cuanto a los aspectos más operativos, todos los telecentros disponen de forma continuada de un encargado del mismo. Los usuarios del telecentro son teletrabajadores autónomos, teletrabajadores ocasionales de empresas, teletrabajadores permanentes de empresas y ejecutivos, en menor medida. Las ocupaciones de los usuarios del telecentro son:

- Diseño de páginas web.
- Actividades comerciales.
- Programación informática.
- Traducción.

Su número, en cuanto a usuarios cotidianos del telecentro, varía desde tres a un centenar.

Los factores considerados en el diseño físico del telecentro rural son:

- Costes.
- Número de usuarios.
- Privacidad.
- Separación de los usuarios.

Para la ubicación del telecentro se prima el acceso a las redes de telecomunicaciones como el elemento más relevante y le sigue la proximidad de transportes públicos, el aprovechamiento de un edificio histórico y la cercanía a un hotel.

Los servicios que ofrecen estos telecentros rurales, ordenados según su frecuencia, son:

- Todos ofrecen acceso a Internet, incluyendo correo electrónico.
- Servicios de información en general.
- Formación en tecnologías de la información.

- Estaciones de trabajo para teletrabajadores.
- Formación en otros temas.
- Espacio para reuniones presenciales, conferencias y seminarios.
- Servicio de tratamiento de textos.
- Servicio de acceso a bases de datos on-line o en CD-ROM.
- Sala de videoconferencias.
- Servicio de información turística.
- Hospedaje de páginas web.
- Biblioteca.
- Asesoramiento en la creación de empresas.
- Domiciliación de empresas.
- Alquiler de equipamiento informático.

Especialmente relevante para la viabilidad del telecentro es la forma de dar a conocer el mismo a la comunidad donde se ubican. En este sentido los telecentros rurales utilizan las siguientes estrategias de marketing:

- Información en medios de comunicación locales.
- Información de Jornadas y/o Seminarios para dar a conocer el telecentro.
- Edición de folletos informativos.
- Promoción de la página web del telecentro.

La iniciativa de telecentro rural más conocida en España es la del Telecentro Gordexola (véase <http://www.gordexola.net>).

En el estudio realizado se pidió a los responsables de los telecentros que indicaran los factores que consideraban que iban a limitar el éxito del telecentro. Es destacable el hecho de que todos señalaran algún factor, entre los cuales destacaron el escaso conocimiento del concepto del telecentro en la zona y la escasa demanda de actividades realizadas mediante Teletrabajo.

5. REFLEXIONES FINALES

Los telecentros rurales están siendo útiles a nivel internacional como instrumento de desarrollo socio-económico de zonas deprimidas. Aunque los telecentros se suelen denominar también centros de Teletrabajo, este no es el elemento principal en el mismo, aunque sí el más innovador. El telecentro se distingue de otras experiencias rurales por el hecho de la importancia de los servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación que se prestan y por ser espacios abiertos a la comunidad, con múltiples posibilidades en función de las necesidades de la comunidad.

En los años 1998 y 1999 se incrementa el número de telecentros en España, sin que exista una concentración geográfica clara. Suelen ser iniciativas integradas por varios agentes, la mayoría de ellos apoyados por financiación pública, normalmente de proyectos europeos. Sin embargo, a pesar de esta

ayuda económica, los telecentros encuentran algunas dificultades para su desarrollo real, fundamentalmente procedentes del desconocimiento en la sociedad de sus potenciales beneficios.

Los telecentros rurales se constituyen también en una forma de acercar más rápidamente y a menor coste las TIC a las zonas rurales, ya que no se hace de forma individualizada, sino centralizada en un establecimiento de cuyas utilidades pueden beneficiarse personas y empresas locales, accediendo a servicios hasta ahora distantes. Sin embargo, no hay que considerar el telecentro como un fin en sí mismo, sino más bien como un medio, una herramienta que contribuya al desarrollo de zonas rurales. A la hora de valorar esta contribución a la comunidad todavía no hay metodologías claras, pero sí se puede decir que hay que tener en cuenta la valoración de diversos agentes sociales, y desarrollar indicadores adaptados a la comunidad local y referidos a las características sociales y económicas de la misma, los servicios de TIC disponibles y expresados como necesarios y las posibles aplicaciones reales, prácticas y viables que se puedan poner en marcha en el telecentro.

Por tanto, según se desprende de las iniciativas recogidas, los telecentros, como iniciativa empresarial, se muestran como instrumentos válidos para promover el desarrollo socio-económico de zonas rurales, de forma particular en términos de proporcionar un recurso que puede aplicarse a una amplia gama de problemas sociales, culturales y económicos y configurarse por la propia comunidad local de usuarios, en función de sus necesidades. No obstante, la posibilidad de generar empleo e ingresos permanece todavía hoy como un reto en la mayoría de telecentros. Estos telecentros, aunque pueden ser soportados por la iniciativa privada, necesitan de ayudas públicas, ya que, entre sus objetivos, prevalecen aquellos de índole social, como la ayuda al desarrollo social y económico de determinadas zonas deprimidas, rurales o urbanas, y no se rigen, en su mayoría, por criterios de rentabilidad económica.

Esto tiene importantes implicaciones para la viabilidad económica de los telecentros, que no se busca en el corto plazo, pero que si pensamos en el medio o largo plazo es absolutamente necesaria, ya que no se podrá asegurar la existencia de la ayuda pública y además, será necesario obtener beneficios de la inversión realizada en el telecentro, concretados ya sea en ingresos por prestación de servicios o en proyectos o iniciativas empresariales que se hayan generado gracias al mismo. En este sentido, en el ámbito de la investigación, son precisos más estudios que lleven a desarrollar metodologías útiles para evaluar social, económica y organizativamente los telecentros. Y en el ámbito de la aplicación, sería necesario la consideración más realista de los datos a incluir en los planes de negocio de los telecentros rurales, considerándolo como un medio para aplicaciones concretas, como la contribución al desarrollo de nuevas iniciativas empresariales en la comunidad.

6. BIBLIOGRAFÍA

- BAGLEY, M.; MANNERING, J. y MOKHTARIAN, P. (1994): *Telecommuting Centers and Related Concepts: A Review of Practice*. Institute of Transportation Studies. University of California.
- BENÍTEZ, J.J. y PADILLA, A. (1999): "Política económica para la promoción del teletrabajo". *Información Comercial Española. Boletín Económico*. Nº 2609. Del 8 al 14 de marzo de 1999.
- COMISIÓN EUROPEA (1996): Libro Verde "Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información: prioridad para las personas". COM(96) 389 final.
- CORREIRA, J. (1989): "Las telecomunicaciones al servicio de las áreas rurales". *Fundesco. Boletín de la Fundación para el desarrollo de la función social de las comunicaciones*, nº 95-96, julio-agosto, pp. 14-17.
- DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES (1994): *Servicios avanzados de telecomunicación en el mundo rural*. DGTel. Septiembre.
- ERNBERG, J. (1997): "Universal access through Multipurpose Community Telecentres - a business case?", in *Global Knowledge Conference - GK'97*. Toronto (Canada), 22-25 June.
- ERNBERG, J. (1998): "Integrated Rural Development and Universal Access. Towards a framework for evaluation of Multipurpose Community Telecentre pilot projects implemented by ITU and its partners", in *Conference Partnerships and participation in telecommunications for Rural Development: exploring what works and Why*. University of Guelph, Guelph, Ontario, Canada, October 26&27.
- FUCHS, R. (1997): *If you Have a Lemon, Make Lemonade: A Guide for the Start-up of the African Multipurpose Community Telecentre Pilot Projects*. International Development Research Centre. Fall. Canada.
- GÓMEZ, R.; HUNT, P. y LAMOUREUX, E. (1999): "Telecentre Evaluation and Research: a global perspective". En GÓMEZ, R. y HUNT, P. (eds., 1999): *Telecentre evaluation. A global perspective. Report of an International Meeting on Telecentre Evaluation*. International Development Research Centre (IDRC). Québec, Canada. September 28-30, pp. 15-30.
- HUDSON, H.E. (1999): "Access to the Digital Economy: Issues in Rural and Developing Regions". *Conference Understanding the Digital Economy: Data, Tools and Research*. May 25&26. Department of Commerce. Washington, D.C..
- ITU (1998): "World Telecommunication Development Report 1998. Executive Summary". March. International Telecommunication Union.
- LORENTE, S. (1989): "Las tecnologías actuales de la información como instrumento del desarrollo. El caso de los 'Telecentros' nórdicos". *Fundesco. Boletín de la Fundación para el desarrollo de la función social de las comunicaciones*, nº 95-96, julio-agosto, pp. 7-9.
- MAHOUKOU, M.L. (1997): *Telecentre Communautaire, une Solution Pour le Rural*. Office National des Postes et Télécommunications du Congo.

MALAGÓN, F.J. (1989): "Creación de telecentros: una posibilidad real desde el programa STAR". *Fundesco. Boletín de la Fundación para el desarrollo de la función social de las comunicaciones*, nº 95-96, julio-agosto, pp. 10-11.

NIETO, M. (coord., 1990): *Los Servicios Avanzados de Telecomunicación y el desarrollo regional*. Colección Plan Nacional de Difusión y Formación del Programa STAR, nº 1. Dirección General de Telecomunicaciones. Madrid.

OECD (1998): *The Economic and Social Impacts of Electronic Commerce: Preliminary Findings and Research Agenda*. OECD. Paris.

QVORTRUP, L. (1994a): "Community Teleservice Centres: a means to social, cultural and economic development of rural communities and low-income urban settlements". International Telecommunication Union.

QVOTRUP, L. (1994b): "Community Teleservice Centres around the world", in Conference *Teleworking -a lifeline for rural areas?*. Falcarragh, Co Donegal (Ireland), 25-26 February.

WHYTE, A. (1999): "Understanding the Role of Community Telecentres in Development - A Proposed Approach to Evaluation". En GÓMEZ, R. y HUNT, P. (eds., 1999): *Telecentre evaluation. A global perspective. Report of an International Meeting on Telecentre Evaluation*. International Development Research Centre (IDRC). Québec, Canada. September 28-30, pp. 271-312.



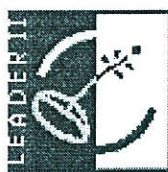
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

BIAIZPE, UN TELECENTRO PARA LA MONTAÑA NAVARA

Marta Mañas

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)





Biaizpe, un telecentro para la Montaña Navarra

Marta Mañas
Asociación CEDERNA-GARALUR¹

El Telecentro BIAIZPE abrió sus puertas en Irurtzun en mayo de 1998. Se trata de un servicio de CEDERNA-GARALUR puesto en marcha con el apoyo Ayuntamiento de Irurtzun para impulsar la utilización de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones en la Montaña de Navarra con el objetivo de generar empleo, mejorar el acceso a servicios y vencer las limitaciones derivadas de las distancias y dificultades de comunicación.

Aunando fuerzas y apoyos

De las diferentes experiencias y proyectos relacionados con las nuevas tecnologías en las que ha trabajado, CEDERNA-GARALUR llegó a la conclusión de que, para asimilar e implantar las nuevas tecnologías se necesitan recursos tecnológicos, formación, y apoyo especializado. Proporcionarlos y demostrar cómo las nuevas tecnologías pueden ayudarnos a crear el futuro de nuestra zona es el cometido del Telecentro BIAIZPE.

Los primeros pasos de este proyecto se han venido dando prácticamente desde 1993, cuando algunos técnicos de CEDERNA-GARALUR conocieron experiencias de telecentros similares puestos en marcha en otras regiones de Europa y comenzaron a recoger información al respecto.

Tras este trabajo, y contando con la experiencia acumulada en otros proyectos relacionados con la implantación de nuevas tecnologías de la información, desde 1996 se trabajó en la elaboración del proyecto del Telecentro BIAIZPE, pero para la puesta en marcha resultaba imprescindible obtener locales y financiación .

¹ **ASOCIACIÓN CEDERNA GARALUR ELKARTEA / TELECENTRO BIAIZPE**
C/ Trinidad, 12 / 31860 IRURTZUN * Tel. 948 507007 Fax. 948 500390
info@biaizpe.net <http://www.biaizpe.net>

El Ayuntamiento de Irurtzun consideró interesante apoyar el proyecto y realizó gestiones para obtener del Gobierno de Navarra el permiso de utilización de unos antiguos locales en desuso situados en esta localidad. Además el Ayuntamiento de Irurtzun se comprometió también a realizar una aportación económica para financiar las obras de acondicionamiento. Las principales ventajas que el Ayuntamiento vió en este proyecto fueron que podía ser un importante foco de atracción de innovaciones y de actividad, no sólo para la localidad, sino también para las comarcas de Sakana, Leitzaran, Larraun y Ultzama por la situación geográfica del pueblo. También consideró que el Telecentro podría suponer una mejora importante en los equipamientos y que era prioritario apoyar la creación de autoempleo y de nuevas iniciativas empresariales en el sector servicios.

En cuanto a la cofinanciación restante, el proyecto recibió ayuda de la Iniciativa Comunitaria LEADER II. Para obtener esta ayuda fue decisivo el apoyo de Susana Mendinueta, la Agente de Desarrollo de CEDERNA-GARALUR en la Comarca de Sakana, por considerarlo vital para impulsar la innovación, la aparición de nuevos servicios y el empleo en la zona.

Además se obtuvo apoyo económico para el primer año de la CAJA DE AHORROS DE NAVARRA y de IBERDROLA, principalmente para realizar acciones de promoción y demostración. Además, ambas entidades están además dispuestas a participar como colaboradoras de proyectos piloto experimentales de aplicación de nuevas tecnologías para crear empleo en zona.

La gestión diaria del Telecentro está contratada a dos pequeñas empresas privadas de servicios – SER@TEL (Administración) e ITURBROK S.L. (Dirección Técnica) - y a un profesional independiente, Pedro Latasa. Todos ellos comparten junto con CEDERNA-GARALUR tanto los riesgos como el entusiasmo de la puesta en marcha y la continuidad de este proyecto innovador por excelencia.

¿Qué ofrece BIAIZPE?

Centro de recursos compartidos

Ofrecemos en nuestras instalaciones 16 puestos de trabajo, dotados con programas informáticos más habituales y otras herramientas de uso profesional, todos ellos con conexión a Internet y otros sistemas de comunicaciones, listos para ser utilizados por quien lo desee. Además, estos servicios se complementan con la presencia de especialistas en nuevas tecnologías que ofrecen asesoramiento continuo para ayudar a utilizarlas y sacar de ellas el máximo provecho.

Videconferencia



Desde el Telecentro BIAIZPE ofrecemos la posibilidad de realizar Videoconferencias, tanto en nuestras propias instalaciones como de forma itinerante, allí donde se solicite.

Este servicio permite conectar dos puntos distantes con imagen y sonido, de modo que se pueden mantener reuniones conectando al mismo tiempo desde dos hasta seis lugares diferentes. Este equipamiento es especialmente útil para asistir a demostraciones y presentaciones remotas o para recibir formación, tutorías o consultorías a distancia.

Por supuesto, se trata de una tecnología que exige adaptarse a una forma de comunicación diferente. Por ello, desde el Telecentro ofrecemos también servicios organización y moderación de reuniones y encuentros por videoconferencia.

Vivero temático

El Telecentro BIAIZPE es también un vivero temático que apoya el desarrollo y la puesta en marcha de nuevas iniciativas empresariales en el sector servicios, y de modo especial, proporcionamos ayuda para aplicar y utilizar nuevas tecnologías a la idea empresarial y al nuevo negocio. Para ello realizamos tutorías presenciales y a distancia y ofrecemos servicios telemáticos (alojamiento en Web, cuentas profesionales de acceso, instalaciones, desarrollos...) en condiciones especialmente ventajosas.

Ofrecemos también alojamiento en despachos, equipamiento, instalaciones y servicios comunes para emprendedores que precisen instalarse con nosotros durante los primeros meses de actividad, tras la puesta en marcha del negocio o proyecto empresarial.

Pero además, los emprendedores acogidos en vuestro vivero reciben asistencia para gestión empresarial del Servicio de Apoyo a Emprendedores de CEDERNA-GARALUR.

Por otra parte, detectamos y analizamos ideas y proyectos empresariales en el sector de nuevas tecnologías susceptibles de ponerse en marcha en nuestra zona, con la ayuda del Observatorio de Ideas e Innovaciones de CEDERNA-GARALUR. Captamos posibles emprendedores que deseen ponerlos en marcha y les proporcionamos formación y todo el apoyo de los instrumentos de nuestro vivero.

Oferta de Teleservicios

Biaizpe apoya la aparición una oferta integrada de servicios prestados a distancia, de forma que proporcionando cobertura para lograr una estrecha cooperación entre todas las pequeñas empresas de servicios y profesionales independientes acogidos al telecentro, de modo que puedan constituir una oferta conjunta de servicios competitiva y variada.

En esta línea hemos desarrollado el proyecto EXPERTIC, un plan de especialización en nuevas tecnologías en el que participaron 12 jóvenes postgraduados en diferentes disciplinas de nuestra zona. Durante un año, hasta octubre pasado, recibieron formación y realizaron prácticas encaminadas a convertirse en profesionales expertos en nuevas tecnologías. Este plan se llevó a cabo gracias al partenariado con la Asociación Navarra de Informática Municipal S.A. (ANIMSA) y en el marco del proyecto INFORMA XXI (ADAPT). Cinco de estos jóvenes han sido contratados recientemente por una empresa de servicios avanzados de nuevas tecnologías que presta sus servicios profesionales a través de nuestro Telecentro.

Centro de Formación en nuevas tecnologías

Nuestra oferta formativa se realiza tanto en nuestras instalaciones, como en un aula itinerante de que recorre toda la Montaña Navarra.

Nuestros programas formativos tratan de ser muy prácticos y ayudar a aplicar las nuevas tecnologías a situaciones reales. Por ello organizamos:

Formación abierta al público en general, centrada en Ofimática e Internet, de niveles básico y avanzado.

Formación específica, con contenidos adaptados a las necesidades de cada empresa, profesional o entidad. Se organizan cursos, seminarios y tutorías de iniciación y profundización no sólo en Ofimática y diferentes servicios de Internet, sino también en utilización de redes e Intranets y en el uso de algunas aplicaciones de gestión propietarias.

Formación avanzada, dirigida a profesionales o futuros profesionales en el sector de nuevas tecnologías. Esta oferta formativa contempla cursos y seminarios en programación y tecnologías multimedia, principalmente.

Consultoría para incorporar nuevas tecnologías

En el Telecentro BIAIZPE también ofrecemos apoyo especializado y consultoría a PYMES, profesionales y Organizaciones Locales de la Montaña Navarra para implantar nuevas tecnologías, posibilitar su aplicación práctica y uso óptimo en la organización y gestión, de modo que se obtenga el mejor aprovechamiento de ellas.

Esta consultoría abarca un amplio abanico de actividad. desde la atención telefónica, persona, por e-mail o videoconferencia a usuarios principiantes, hasta los diagnósticos de aplicación y optimización del uso de nuevas tecnologías, pasando por los desarrollos tecnológicos.

Centro de demostración de nuevas tecnologías

Trabajamos en la difusión de las posibilidades y beneficios que se derivan de la aplicación de las nuevas tecnologías en nuestra zona rural, organizando actividades que permiten mostrar y analizar experiencias de incorporación por parte de PYMES y organizaciones locales, y en especial, de adaptación al teletrabajo. También damos a conocer las últimas innovaciones y tendencias en nuevas tecnologías y teleservicios.

<http://www.biaizpe.net>
e-mail: info@biaizpe.net



JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN DESARROLLO RURAL: LEADER EN EUROPA

Katalin Kolosy

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



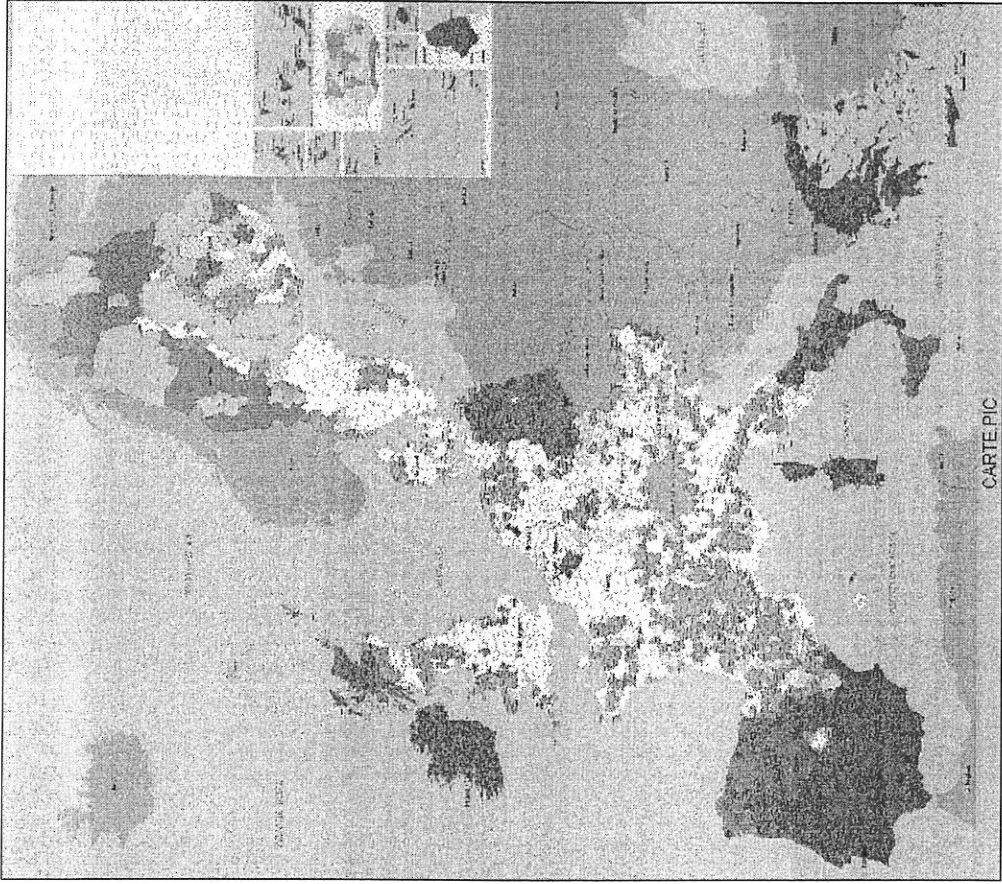


**TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
ET DEVELOPPEMENT RURAL:
LEADER EN EUROPE**

novembre 1999

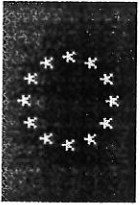


LEADER: un réseau de plus de 1000 territoires ruraux



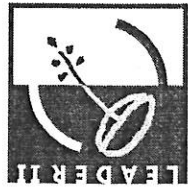
**TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE**





Caractéristique principale des technologies de l'information:

- ✓ **Des dépenses importantes, souvent engagées sur base d'une connaissance très réduite**

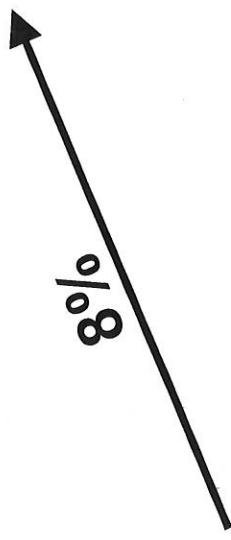


**TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE**



Société de l'information: systèmes d'accès

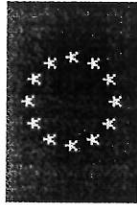
- magnétoscope
- télétexte
- PC
- téléphone mobile
- TV par câble
- lecteur CD-ROM
- antenne parabolique
- décodeur TV
- faxmodem
- fax
- connexion internet
- sémaphore



Croissance globale du
marché européen en 1998



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE



La connexion à Internet, avec une avancée record de 88,6%, est aussi une des technologies qui enregistre un des taux d'intérêt les plus persistants parmi les non-utilisateurs

Périodes du sondage:

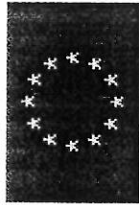
hiver 1996/1997

automne 1998

Source: les européens et la société de l'information (Eurobaromètre 50.1 - mars 1999)

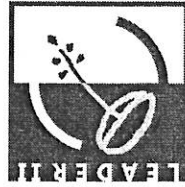


**TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE**



Les principaux défis et les forces de changement:

- tarification téléphonique
- boucles locales et accès à haute vitesse
- types de transmission
- marchés spécialisés et 'start up'
- convergence des média
- fusions et acquisitions



**TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE**



✓ **Des analyses régionales, mais pas d'analyse comparée spécifique au milieu rural**

✓ **Deux observations:**

1. évolution des usages sur le site web Rural Europe et dans les échanges entre groupes LEADER et Observatoire

2. intégration des technologies dans les projets, selon quatre grands axes:

- renforcer les activités existantes
- créer de nouvelles activités
- prester des services innovants
- renforcer l'identité du territoire



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE



<http://www.rural-europe.aeidl.be>

▶ Deutsch

▶ English

▶ Español

▶ Français

▶ Italiano

▶ Português

RURAL

e u r o p e

▶ Forum discussion: Europe's future rural development policy
featuring key documentation

▶ Forum discussion: Information Technologies and changes in rural employment

Web site of the Community Programme LEADER II

You are visitor 67932 since 1998



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE



1. évolution des usages

- plus de 400 utilisateurs par jour sur Rural Europe
 - durée moyenne d'une session: 15'
 - nombre de pages consultées par jours: 2.493
 - connectivité entre juillet et septembre 1999
- | | |
|--------------|----------------|
| 1. Espagne: | 3.111 sessions |
| 2. France | 2.782 |
| 3. Allemagne | 2.227 |
- ratio adresse email >< adresse postale: 61%

contexte:

- dérégulation des services de téléphonie de l'UE (janvier 1998)
- diminution du prix des ordinateurs
- campagnes de sensibilisation dans le secteur de l'éducation
- campagnes de sensibilisation des entreprises (an2000)



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE



2. Intégration dans les projets LEADER

- renforcer les activités existantes:
 - artisanat, tourisme, produits agricoles
- créer de nouvelles activités:
 - télétravail, bureaux satellites, centres d'appel
- prester des services innovants:
 - télé-médecine, formation à distance, formalités administratives
- renforcer l'identité du territoire:
 - pratiques d'animation et communication externe



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE



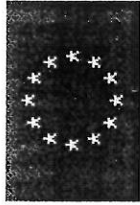
les défis des territoires ruraux:

- ✓ **statut du travail à domicile**
- ✓ **statut de la formation continue**
- ✓ **fiscalité des petites entreprises**

- ✓ **parité d'accès aux équipements**
- ✓ **parité d'accès aux réseaux**
- ✓ **parité d'accès à la connaissance**
- ✓ **parité des coûts**



**TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE**



CONTACT

Observatoire européen LEADER

Katalin Kolosy

260 chaussée Saint Pierre

B-1040 Bruxelles

tel: +32 2 736 49 60

fax: +32 2 736 04 34

email: katalin.kolosy@aeidl.be

web: <http://www.rural-europe.aeidl.be>



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DEVELOPPEMENT RURAL
LEADER EN EUROPE



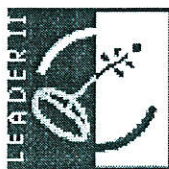
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN APLICADAS A ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y SERVICIOS EN EL MEDIO RURAL

***Paco Prieto
Pablo Priesca***

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



Ministerio de Agricultura,
Pesca y Alimentación



LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN APLICADAS A ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y SERVICIOS EN EL MEDIO RURAL

Paco Prieto
Pablo Priesca
Fondo de Formación Asturias

En los últimos cinco años son muchas las personas que debaten e hipotetizan sobre lo que será el nuevo milenio y la sociedad que se avecina. Se habla de una nueva revolución. Términos como sociedad de la información, autopistas de la información, aldea global, comercio electrónico comienzan a ser de uso cotidiano, aunque algunos de ellos no son nuevos (el término de aldea global lo acuñó en los años sesenta por M.Mcluhan, sin embargo lo que predecía en aquel momento tan sólo fue factible 30 años más tarde, es decir ahora).

Pero qué hay de cierto en todo ello. ¿Estamos ante una nueva revolución de consecuencias y velocidad difícilmente predecible?, ¿Si es así, cómo afectará a los ciudadanos, las instituciones y a las empresas?. Con el único objetivo de exponer mi punto de vista e intentar transmitírselo a ustedes, daré mi modesta opinión de lo que parece que se avecina con la denominada sociedad de la información y cómo ésta nos afectará.

Desde que al ser humano se le considera como tal, se ha comunicado con sus congéneres, interactuando, desarrollado economías que han evolucionado de menos complejas a más complejas, ha configurado sistemas culturales y desarrollado diferentes formas de arte y ocio. Todas estas actividades se realizaron siempre en un entorno, (como bien explica Javier Echevarría), primero en el *denominado primer entorno*: el campo (con relaciones sociales, económicas, culturales y de ocio muy simples) y después en el *segundo entorno*, en la ciudad (donde estas relaciones de comunicación, económicas y culturales se han ido haciendo más complejas). Pero siempre en estos dos entornos (rural y urbano) la vida se realizaba sobre un espacio geográfico concreto y bien definido que, con el tiempo y gracias a los modernos medios de comunicación, se fue ampliando a lo largo del siglo XX. Pues bien, este esquema se rompe con la aparición del *tercer entorno*, el entorno virtual, donde las relaciones sociales, la economía, la cultura en sus múltiples manifestaciones, el ocio, la información se accede a ellas a través de redes telemáticas, y donde el referente geográfico no es un problema. El surgimiento de este tercer entorno es la revolución. Y lo es porque afecta a la vida cotidiana, en definitiva a nuestra forma de vivir. Nadie duda que este tercer entorno surge gracias al avance de las telecomunicaciones y a una herramienta que se popularizó en tan sólo tres/cuatro años: internet.

Pero.... ¿cuántos habitan el tercer entorno y cómo se prevé su crecimiento?. Estas son algunas cifras:

Situación actual

- .A nivel mundial 201 Millones de personas
- .En EEUU /Canadá 112 Millones de personas (36% de la población)
- .En Europa 47 Millones de personas
- .En España..... 3.200.000 de personas

Cataluña, Valencia y Madrid son las comunidades con mayor penetración de la sociedad de la información.

Previsiones

.La Comisión Europea (DG XXIII) prevé para el 2.002 más de 80 millones de personas como usuarias de internet, lo que significa el 20% de la población comunitaria.

.En España, en el año 2.002 se prevén en torno a 5/6 millones de personas habitando el tercer entorno (conectados a la red).

Hacia donde nos encaminamos es difícil de predecir. Cuando esta pregunta fue realizada por la prensa a V.Cerf , uno de los creadores del web, su respuesta fue contundente: *"preguntádselo a los niños, a mi edad la capacidad de imaginación se me ha agotado"*.

Dos posturas encontradas

Pues bien, ante la evidencia de la aparición del tercer entorno (el de las redes telemáticas) y representado por internet y el llamado "estilo de vida web", aparecen dos posturas encontradas, las de "tecnófobos" y "tecnófilos".

Los primeros, los "tecnófobos" esconden la cabeza debajo del ala y argumentan la intrascendencia del asunto y explican el fenómeno como una simple moda pasajera. Esta postura les convierte rápidamente en analfabetos digitales, con lo que ello supone de pérdida de oportunidades, tanto desde la perspectiva empresarial (negación e incapacidad para aplicar las TIC a la empresa lo que puede producir pérdida de oportunidades de negocio o competitividad), como desde la perspectiva individual (por no adquirir ni siquiera competencias básicas en el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas). Los tecnófobos muestran una actitud de rechazo y búsqueda permanente y magnificada de los problemas –aludiendo a pornografía en la red, aislamiento social, piratería informática, invasión de la intimidad...-. Estas cosas existen, pero también existen en los escaparates de los kioscos y nadie deja de comprar el periódico por ello.

Los segundos, los "tecnófilos" defienden lo virtual (el tercer entorno) como lo único auténtico y pueden llegar a convertir la red en una obsesión, en

una adicción; sin comprender que lo importante no es la tecnología en sí misma sino los problemas que esta nos resuelve o las soluciones y beneficios que nos aporta.

Ante estas dos posturas encontradas parece razonable mantener una actitud de curiosidad ante la tecnología e intentar aprovechar lo que nos puede proporcionar para mejorar en la calidad de vida.

La cuestión de fondo es que no podemos permitir una dualización de los individuos o de las sociedades: lo que participan en la S.I. y los que no participan. Es necesario democratizar el acceso a la misma y para ello es imprescindible realizar acciones planificadas de sensibilización, alfabetización digital, demostración y formación. Y, a la vez, implantar infraestructuras de telecomunicaciones y servicios telemáticos (contenidos). Estamos en el inicio de la construcción de auténticas ciudades virtuales/digitales y redes ciudadanas (*freenets*). Pero en estas ciudades digitales la pertenencia a un medio rural ya no es un problema. En las ciudades digitales participan habitantes tanto del primer entorno (rural) como del segundo entorno (urbano). Y nadie pregunta por la procedencia, porque es intrascendente.

Internet y su presencia en el mundo empresarial

Algunas cifras sobre el volumen de negocio en la red

Hasta ahora estábamos acostumbrados a entender la actividad económica basada en la transformación de productos y materias en otros productos o servicios, sin embargo en la sociedad de la información lo que se transforma es información en conocimiento. Un ejemplo puede ser muy ilustrativo de lo que está pasando: en EEUU una tercera parte del crecimiento del PIB en los últimos tres años procede de la industria de las TIC (frente a un 14% de la construcción y un 4% del automóvil). En EEUU 9 millones de personas están empleadas en las TIC. Irlanda también es un buen ejemplo en el caso europeo, donde se ha producido un incremento de la industria de las TIC en 10 años que la ha hecho pasar de ser un país agrícola a otro basado en la sociedad de la información sin pasar por la revolución industrial.

Unas de forma más lenta y otras de forma más acelerada, las empresas se irán incorporando a las TIC por una simple cuestión de supervivencia. En unos casos para gestionar mejor su actividad introduciendo equipamientos informáticos y software de gestión, en otros como promoción de imagen corporativa estando presente en la red, y, en otros, para buscar nuevas fórmulas de negocio y comercialización a través del comercio electrónico.

Hasta principios de los 90 nadie mostró interés comercial por la red, es más, estaba prohibida la utilización comercial hasta que el gobierno americano suprimió el apoyo económico a la misma, abriendo así el camino a la liberalización de las telecomunicaciones. Este fue el momento clave para el inicio del comercio electrónico.

El comercio electrónico nace en 1994 con la primera tienda virtual de productos informáticos en EEUU. Entre el año 94 y 96 las grandes empresas americanas compran sus dominios en internet porque entienden que aquí se les abre una posibilidad de negocio impresionante. Han pasado tan solo 5 años y la situación es esta:

España

Año 96..... 0 pts.
Año 98 3.200 Millones de pts. en facturación a través de internet
Año 99..... 13.000 Millones de pts. en facturación a través de internet
Previsión año 2002 200.000 Millones de pts. " "

Y éstas cifras son referentes a España donde el comercio electrónico está en pañales a pesar que ya existe un decreto-ley que regula el mismo y existe un Agencia de Certificación Electrónica (ACE).

En el Reino Unido, por ejemplo, la previsión para el 2002 es de 25.000 Millones de \$. Si hablamos de previsiones a medio plazo (5 años), fuentes de toda solvencia (*IDC, Forrester Reserch*) prevén que en torno al 25% del comercio mundial será comercio electrónico. Un reciente estudio realizado por *Gallup* sobre las 900 mejores empresas de Alemania, Francia e Inglaterra daba como resultado que el 74% de las empresas alemanas utilizaban la red para sus negocios, el 70% de las empresas británicas y el 55% de la francesas. La razón de este crecimiento en el uso de la red internet es debido fundamentalmente al bajo coste y a la eliminación de las barreras geográficas, haciendo que las pequeñas y medianas empresas dispongan de las mismas ventajas que las grandes en cuanto a la posibilidad de llegar a mercados lejanos que por medios tradicionales sería imposible acceder.

Formas de negocio en la red

Existen dos tipologías de comercio electrónico: *business-to-business* (de empresa a empresa) y *business-to-consumer* (de empresa a consumidor final).

En estos 4 años ha evolucionado no sólo el volumen de negocio, sino también la forma de entender el negocio. Quienes querían operar a través de la red (en cualquiera de las dos modalidades de comercio electrónico mencionadas), al principio lo hacían a través de simples **escaparates virtuales** donde exponían catálogos con sus productos (simples web pasivas, no interactivas), después aparecieron las **tiendas virtuales** con la posibilidad de solicitar productos a través de formularios de pedido aunque el pago se realizaba por métodos tradicionales o de pago electrónico, y ahora los **centros comerciales (Mall)** donde se integran tiendas virtuales de diverso tipo y donde el centro comercial garantiza los estándares de seguridad y la calidad de los distintos productos que se ofrecen en sus tiendas y donde la venta se realiza a

través de pago electrónico. En estos momentos comienzan a aparecer los **portales o ciudades comerciales** - www.newworldcity.es por ejemplo- , que ofrecen gran cantidad de servicios al usuario: tiendas, buscadores especializados, ofertas, correo gratuito, boletines de noticias, etc. En un futuro cercano, a corto plazo, aparecerán los **compradores inteligentes**, robots que, de acuerdo a criterios que el usuario determina, rastrean en toda la red el producto solicitado incluso con comparativas de precios. Que las cosas evolucionan hacia aquí es indudable. La mejor señal nos la muestran los bancos que, prácticamente en su totalidad, ofrecen medios de pago electrónicos a través de internet mediante conexiones a su servidor seguro.

Los productos estrella son los libros (www.Amazon.com), los discos y los productos informáticos (www.dell.com), además de los servicios financieros relacionados con inversión en bolsa. En el último año ha aparecido un nuevo servicio estrella, las subastas a través de internet. Pero también se venden o subastan productos de todo tipo que van desde autógrafos de celebridades, bebidas, piezas de arte, antigüedades, diseños de punto de cruz a materiales deportivos. Es difícil que algo no se pueda comprar en la red en cualquiera de sus tiendas virtuales. Pero ¿cual es la clave del éxito de los negocios que triunfan en *e-commerce*? Sin lugar a dudas el trato personalizado al cliente, la capacidad para detectar sus gustos y preferencias, la claridad del proceso de venta y la seguridad en los sistemas de pago.

¿Y las empresas españolas, cual es su situación en el uso de la red como fuente de negocio?

Anteriormente he comentado algunas cifras sobre el desarrollo del comercio electrónico en España y las previsiones de futuro cercano. En un reciente estudio del *Consortio para el Desarrollo Tecnológico de la Pyme*, se alude al despertar de éstas al potencial de internet. De momento es una cuestión de curiosidad ante algo de lo que todo el mundo habla. Aunque algunas ya se han adentrado (compañías aéreas, empresas de software y hardware, flores, discos, libros, menaje y hogar e incluso empresas especializadas en mercancías de segunda mano). La grandes superficies están preparando el desembarco (el corte Inglés, Alcampo o Continente ya lo ha hecho con algunas secciones), o empresas que suministran materiales de construcción a gran escala, empresas de turismo, de recambios de automóvil, de material hospitalario, de material deportivo o de material de oficina. Este estudio aporta un dato de sumo interés: el torno al 25% de las empresas españolas que ahora están presentes en la red de forma pasiva, crearán modelos de negocio basados en el comercio electrónico el próximo año en cualquiera de las dos modalidades servicios: a otras empresas o venta directa al consumidor. También deja claro el estudio el retraso de España respecto a otros países europeos (sin tener la disculpa de Francia cuyo retraso se debió a la gran implantación de Minitel).

¿Y las TIC en el ámbito rural? ¿En qué dirección debemos de trabajar?

Si el grado de penetración de la sociedad de la información es lento en el conjunto del estado español, lo es aun más en el caso de los ámbitos rurales. Sin embargo y curiosamente las TIC pueden ser un revulsivo para ellas. Existen algunas referencias europeas en este sentido. En Finlandia el proyecto HOUTSA financiado por los Fondos Estructurales, ha equipado a campesinos (agricultores y ganaderos) con equipos informáticos conectados a la red y les ha formado para que mejoren la gestión de su negocio y aprovechen el potencial de internet para la comercialización de sus productos.

El fomento del uso de las TIC en el ámbito rural debe de tener como objetivo el fijar población al primer entorno (el rural), utilizando para ello al tercer entorno (el de las redes telemáticas), a través de diferentes fórmulas:

1. *Acciones de democratización de la S.I. en el ámbito rural.* Estas pasan por la generación de telecentros en ámbitos rurales que trabajen en varias direcciones: sensibilización, alfabetización digital, demostración y formación. Los telecentros deberán ser recursos múltiples compartidos de libre acceso para la población, que tendrán como misión y objetivo fundamental una labor de alfabetización digital y de apoyo (uso de herramientas compartidas), asesoría y efecto demostración para las Pymes de su ámbito. El telecentro de Irurtzun (Navarra) y los de la Camocha y Taramundi en Asturias son buenos ejemplos que deben servir de modelos y prototipos a seguir. Desde mi punto de vista este tipo de telecentros no deben identificarse con el teletrabajo. Esta identificación puede resultar peligrosa y conducirlos al fracaso, lo que no impide en algunos casos puedan albergar iniciativas de este tipo.
2. *Implantación de TIC en actividades empresariales locales.* Pondré algunos ejemplos que ilustran esta posibilidad. El primero es la empresa Barrabés (www.barrabes.com) ubicada en Benasque. Dedicada a material de montaña, en estos momentos realiza el 20% del total de su facturación a través de internet, habiendo realizado ventas en numerosos países. El segundo ejemplo es el de la Cooperativa asturiana ASCOL dedicada a la producción de leche. Esta cooperativa a través del servicio de telefónica Ibertex (están estudiando el salto a internet ante la inminente desaparición de Ibertex) proporciona a cada campesino de la cooperativa informes on-line de la producción de cada una de sus vacas, del estado de la leche, del % de proteínas, grasas, células somáticas, etc. así como las recomendaciones de modificación de la dieta alimenticia para cada cabeza de ganado siempre orientadas a la mejora de la calidad y al incremento de la productividad. Todos estos factores influyen lógicamente en el precio de la leche por lo que son sumamente importantes para el ganadero. Estos ejemplos no dejan de ser dos

simples muestras de lo que se puede hacer en este sentido. Sobre los telecentros rurales puede y debe pivotar la misión de acercar las TIC a la empresa local. Deben realizar una labor de sensibilización, demostración y asesoramiento en su implantación.

3. *Atracción de población estacional (turismo).* La gran expansión del turismo rural en los últimos años está sirviendo para la recuperación de numerosos núcleos rurales y para la revitalización de comarcas antes olvidadas. El uso de las redes telemáticas e internet pueden ayudar a este proceso de reactivación económica de dos formas. Una, mediante la presencia en la red de la oferta de turismo rural pudiendo realizar la reserva de plaza o casa rural a través de la propia red (lo que implica una permanente actualización del servicio y formación de los propios empresarios/trabajadores del sector). En este sentido es necesario dar el salto de la simple presencia en la red con web pasivas –como ahora ocurre- a otras de carácter más interactivo. Este salto ya ha sido dado por algunos como www.campingpalacio.com que permite reservas de camping a través de la red. Otra forma, será mediante la puesta a disposición de la población estacional y turista de infraestructuras de acceso a la red internet (habitaciones con equipos informáticos conectados a la red o pequeños telecentros ubicados en hoteles rurales). Esto permitirá la aparición de lo que podríamos denominar un "turismo de alto rendimiento", profesionales o personal de empresas que se retiran al primer entorno (el campo) para desde allí conectarse al tercer entorno (el virtual) y trabajar desde el mismo durante un periodo de tiempo determinado. En estos momentos están surgiendo las primeras experiencias en este sentido (el caso de Taramundi por ejemplo).
4. *El trabajo con la población joven.* Es necesaria la alfabetización digital primero, y después la formación tanto de los jóvenes que están en procesos educativos, como los que se encuentran en situación de demanda de empleo o iniciando actividades empresariales (que en el ámbito rural suelen ser continuidad de las iniciadas por sus padres). Estos jóvenes deben encontrar los suficientes alicientes en la comarca de residencia para que planifiquen su proyecto de vida en la misma. El entrenamiento y la formación de la población joven para vivir en el tercer entorno debe entenderse como una estrategia más de desarrollo rural. Los telecentros vuelven a tener aquí una importante misión. Y junto con ellos proyectos como Aldea Digital, que, al menos teóricamente, trata de implantar las TIC en las escuelas rurales haciendo partícipes a profesores rurales y a niños de las ventajas del uso de las mismas en el ámbito educativo.

Causas del retraso en la implantación de la S.I.

Seguro que múltiples y muy variadas, pero aludiré a una que es consensuada por todos los expertos y gurús de la S.I. La implantación de la sociedad de la información y sus herramientas en un país, está directamente relacionada con la edad a la que se accede al poder político y económico (es decir, a dirigir o tener capacidad de decisión en lo público y en lo privado). Lo países en los que los jóvenes tardan en acceder a puestos de dirección, el retraso es considerable, mientras que en los que sucede lo contrario la implantación es muy rápida. Es decir, la introducción de las TIC en la empresa y en la sociedad es, en cierta medida, un problema generacional. En España la media de edad de los ejecutivos es sensiblemente superior al de otros países de nuestro entorno. Nuestros políticos o ejecutivos ni han nacido en la "generación Nintendo", ni han aprendido a manejar las nuevas herramientas de la S.I. por las razones que sean. Este ha sido un problema y una tendencia que, por suerte ha tocado fondo. No cabe duda que existen otros motivos como son los relacionados con los hábitos de compra. Las sociedades con hábitos de compra por catálogo son las primeras que se han lanzado al comercio electrónico (EEUU, Canadá, países nórdicos europeos o Gran Bretaña).

A pesar del retraso respecto a otros países de nuestro entorno y de los problemas para su implantación, la sensibilidad hacia la creencia de que las TIC son un factor estratégico de primer orden para el desarrollo de un territorio (sobre todo para aquellos que están en la periferia geográfica), está comenzando a calar hondo en los distintos niveles políticos y empresariales y ello supone el inicio del despegue. Creo que somos espectadores de privilegio de una revolución, pero no es suficiente, debemos ser agentes activos de la misma.

Bienvenidos al "tercer entorno".



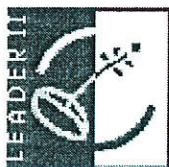
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

COMERCIO ELECTRÓNICO: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE ARTESANÍA DE VIDRIO A TRAVÉS DE INTERNET

Miguel Tortella

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



Ministerio de Agricultura,
Pesca y Alimentación



COMERCIO ELECTRÓNICO: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE VIDRIO A TRAVÉS DE INTERNET

Miguel Tortella
Empresa de Artesanía de Vidrio LAFIORE S.A.

PASOS SEGUIDOS POR LAFIORE S.A. HASTA LA CREACIÓN DE UNA TIENDA VIRTUAL

1.- Consejos a seguir basándonos en nuestra experiencia personal.

1) Crear nuestra propia página en Internet

En este paso la mayoría de las empresas sólo se interesan por estar en Internet. Sin interesarse por el número de visitas, los buscadores donde están registrados, desde dónde entran sus visitas, etc,... Es una cuestión de imagen y prestigio, sin pensar los beneficios que les puede reportar.

2) Aprendizaje y renovación de nuestras páginas

Desde que creamos la página hemos ido navegando e instruyéndonos en el manejo de Internet. Hemos llegado a un punto que nos damos cuenta que lo que tenemos ya no nos sirve. Ya no se trata de una cuestión de imagen. Lo que hemos tenido hasta ahora no es nada comparado con lo que podemos tener.

Nos ponemos en marcha para hacer una revisión y renovación para el buen funcionamiento de nuestras páginas.

- Buscamos un buen servidor.
- Registramos nuestro propio dominio.
- Aparte de cuidar la imagen creamos unas páginas que funcionen. Juntando el diseño y la funcionalidad. La rapidez es uno de los factores más importantes a tener en cuenta.
- Registramos nuestro Dominio en el mayor número posible de buscadores.

3) Creación de una Tienda Virtual.

Se tiene que llevar a cabo cuando nuestra página está funcionando de una manera efectiva. Los dos puntos a los que tenemos que dar más importancia son la rapidez y el número de visitas.

2.- Proceso de creación de la Tienda Virtual.

1) Informarse sobre el tema. (revistas especializadas)

2) Mirar tiendas en Internet.

Este punto nos ayudará especialmente a desarrollar un buen diseño de nuestra tienda.

3) Probar su funcionamiento

Los aspectos más importante son el transporte, cobro y la seguridad de los datos personales del cliente.

4) Desarrollar el producto o servicio que pensamos ofrecer.

Aquí tenemos que definir lo que venderemos en nuestra tienda. Si vendemos nuestro producto o sólo parte o si crearemos un nuevo producto para ser vendido exclusivamente en Internet.

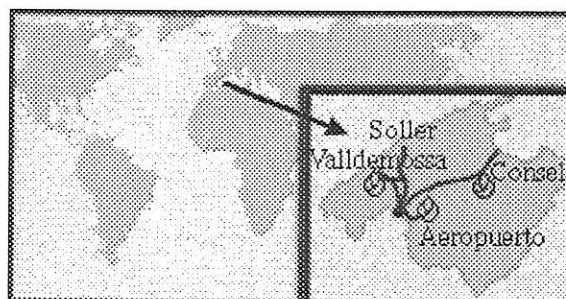
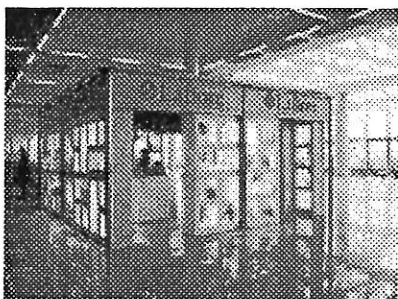




¿Le gusta lo especial ? A nosotros también.
Visiten nuestra fábrica de vidrio artesanal y vivan la fascinación de la artesanía mallorquina del vidrio soplado.

Do you like special things? So do we.
Visit our glass factory and experience the fascination of majorcan craftsmanship in blown glass.

Ctra. de Valldemosa Km. 11
07193 S'ESGLEIETA (Mallorca)
Tel. 34-971 61 01 40 Fax. 34-971 61 08 11
Aeropuerto



La Tienda
The Shop

Elaboración
Elaboration

Productos
Products

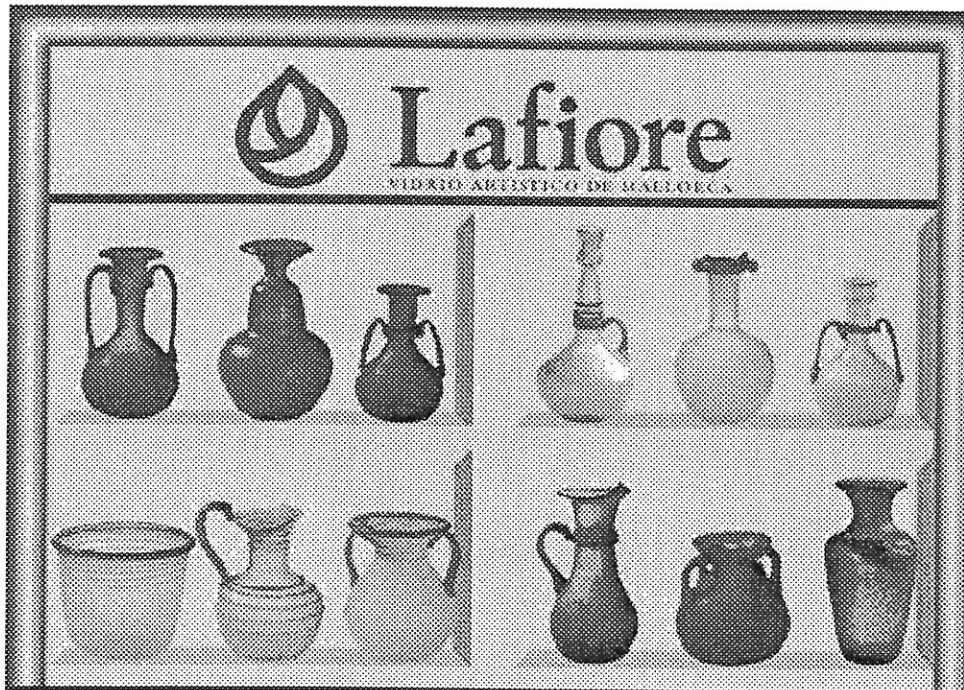
E-mail

Welcome to Lafiore's online shop

Bienvenido a la tienda Lafiore en Internet

Reproductions of antique Roman glassware.
We guarantee that each piece is completely
hand-made following ancient glass-making
traditions.

Reproducciones antigüedades de vidrio
romano. Garantizamos que cada pieza de
vidrio está hecha totalmente a mano siguiendo
las más antiguas tradiciones vidrieras.



Click on any item to see a larger picture, its size and price.

Pulse en cada pieza para verla más grande con su tamaño y precio.

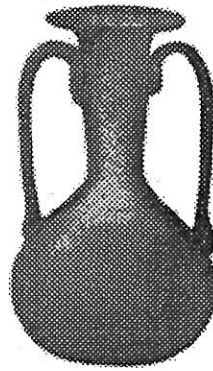
Lafiore
Home

E-mail

Order
Pedido

Height 13cm (5") x Width 8cm
(3.25")

Alto 13cm x Ancho 8cm



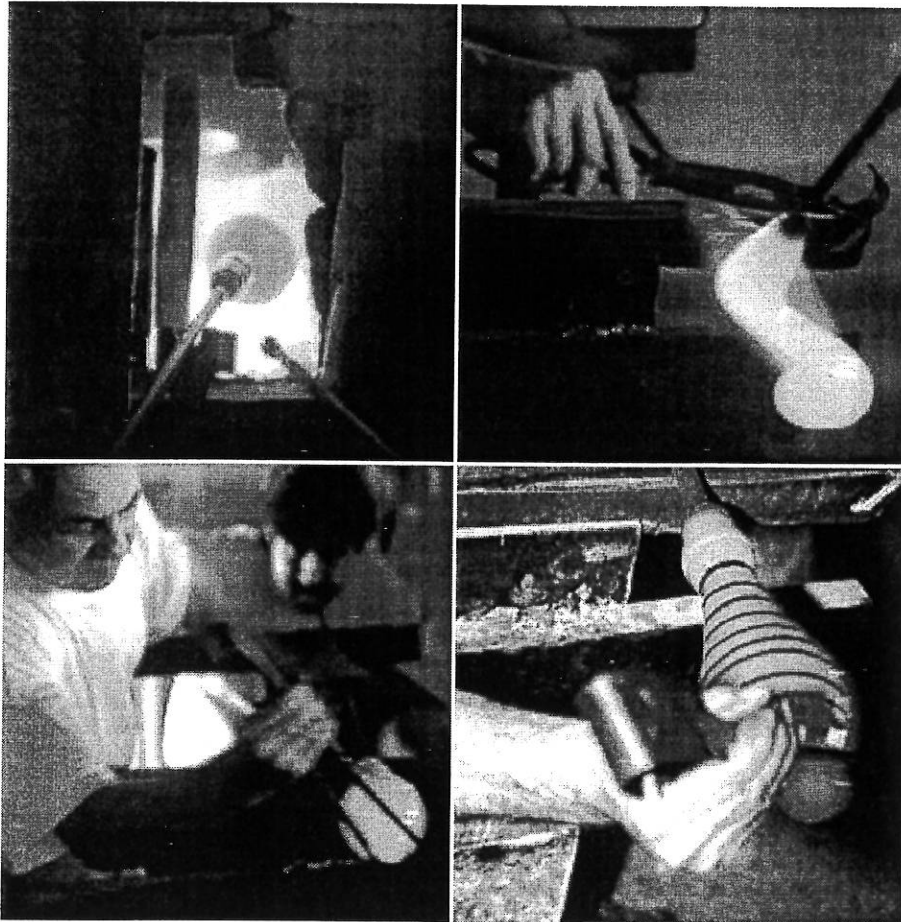
Price/Precio: US \$ 31

Shipping included

Transporte incluido

<p>The Shop La Tienda</p>	<p>Next Siguiete</p>	<p>Order Pedido</p>	<p>E-mail</p>
-------------------------------	--------------------------	-------------------------	---------------

Proceso de Elaboración / Elaboration Process



Situada a siete kilómetros de Valldemossa nuestra factoría de vidrio artesanal ofrece al visitante la posibilidad de ver, de principio a fin, todo el mágico proceso de elaboración de las piezas y contemplar, en la zona de exposición y venta, que la amplia variedad de las mismas incluye desde los últimos diseños de colores vanguardistas, hasta las piezas más clásicas del "vidrio de excavación". Visítenos.

Located seven kilometers away from Valldemossa our handmade glass factory offers its visitors the possibility of watching, from beginning to end, all the magic related to the elaboration process of the pieces and to contemplate, in the show and salesroom, the wide variety of our products, from the latest "avant-garde" color designs, to the most classic pieces of "excavated glass". Come and visit us.

La Tienda
The Shop

Lafiore
Home

Productos
Products

E-mail

Nuestros Productos / Our Products



La Tienda
The Shop

Elaboración
Elaboration

Lafiore
Home

E-mail

Fill in the personal data

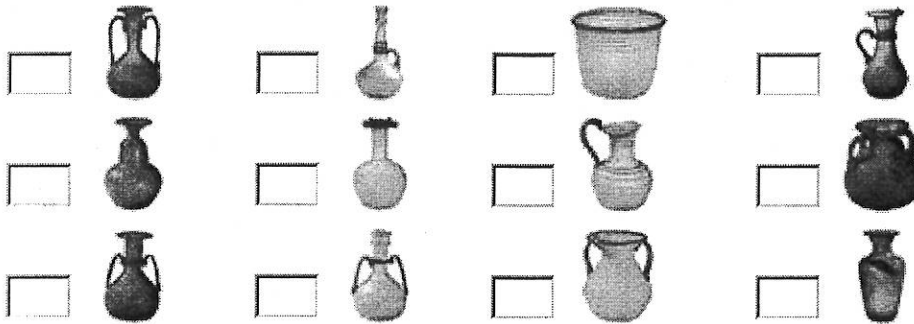
o Rellena la siguiente información personal

Country

E-mail

our order/Su pedido

o Envíe su pedido / As you want / Ponga lo que quiere comprar



Information/Información de pago

Card N° or tarjeta

Exp. date or fecha de caducidad

CVV or CVC is this information? / ¿Esta información es CVV o CVC?

or ¿Esta información es CVV o CVC?

Send order/Envía pedido

Lafiore Home

The Shop La Tienda

E-mail



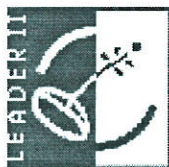
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE LA VENDIMIA

Mariola Subias
Javier Sierra

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE LA VENDIMIA

Mariola Subias
C.D.R.O. Somontano
Javier Sierra
LEADER Somontano (Aragón)

La Denominación de Origen Somontano, situada al pie de la Sierra de Guara, Sevil y Alquezar, fue aprobada en 1984 mediante orden de 30 de octubre del Departamento de Agricultura, Ganadería y Montes de la Diputación General de Aragón, y ratificada por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación por Orden de 14 de junio de 1985.

Desde su constitución hasta la actualidad, la D.O. Somontano ha evolucionado de forma positiva, con un aumento progresivo del campo de acción del Consejo Regulador, instalación de nuevas bodegas, fuertes inversiones en la reestructuración del viñedo, modernización de la tecnología y la aparición de nuevas marcas de vino con una alta calidad, todo lo cual se traduce en una consolidación de esta nueva Denominación de Origen.

El Consejo es la entidad encargada de normalizar y velar por el cumplimiento del Reglamento de la Denominación de Origen con objeto de proteger la tipicidad y calidad de los vinos de la D.O. Somontano. Para que un vino pueda ser amparado por la Denominación de Origen es necesario que haya sido producido y elaborado en la zona de la D.O. Somontano.

El Reglamento de la D.O. establece los tipos de cepas que pueden cultivarse, las formas más adecuadas de poda de viñas, los límites de producción de cada variedad; en definitiva, reglamenta el cultivo, la elaboración y la crianza de los vinos, para que cuando estos lleguen al consumidor puedan ofrecer las garantías exigidas.

Los datos de bodegas y viticultores de la D.O. son los siguientes:

VITICULTORES: 373
BODEGAS: 10
HECTAREAS CULTIVADAS: 2.242

En la actualidad las variedades de vid autorizadas para la elaboración de vinos protegidos por la D.O. Somontano son:

BLANCAS : Macabeo, Garnacha blanca, Alcañón, Chardonnay y Gewürztraminer.

TINTAS: Moristel, Tempranillo, Garnacha tinta, Parraleta, Cabernet Sauvignon, Merlot y Pinot Noir.

La producción máxima autorizada está en:

8.000 Kg./Ha. para la uva tinta

9.000 Kg./Ha. para la uva blanca

El Consejo Regulador mantiene rigurosos controles tanto en lo que se refiere a la calidad como a la cantidad de uvas y vinos amparados por la Denominación, desde la plantación de la vid hasta la comercialización del vino, pasando por la producción y entrega de la uva.

En este sentido, nuestro sistema informático de control de vendimia, único en España, tiene como objeto regular el proceso de entrega de uva a las bodegas.

Se trata de controlar la calificación de los vinos del Somontano desde su origen, lo que permite asegurar en procesos posteriores con todo rigor, que la uva utilizado para elaborar los vinos es de la zona de producción de la D.O..

El sistema comienza en el propio viticultor, quien debe portar una tarjeta con código de barras cuando éste pesa su remolque de uvas en la bodega. Esta tarjeta se pasa por un lector de código de barras y el ordenador instalado en la bodega lee todos los datos del viticultor; identificará que viticultor es y el número de hectáreas que tiene inscritas en el Consejo Regulador con sus correspondientes variedades, polígonos, parcelas, parajes, sistemas de cultivo, etc. Además el ordenador está conectado a la báscula de la bodega, por lo que cuando se pesan las uvas este recoge los kilos que acaban de entrar. Al igual que la báscula, otros aparatos también conectados al ordenador, permiten conocer el grado y la acidez. Las tarjetas se generan en el Consejo Regulador, el código de barras que llevan impreso se corresponde con el número que tiene asignado el viticultor en el Consejo.

A su vez, el Consejo Regulador se conecta vía Internet al ordenador de cada bodega, desde donde se pasan los datos en el momento que se desee. De este modo, y en tiempo real, el Consejo puede saber cuantas uvas están entrando en cada momento en las bodegas del Somontano. Del mismo modo, cualquier posible modificación en los ficheros del parcela o viticultores del Consejo, se comunican las bodegas mediante el correo electrónico. Esto supone un gran avance a nivel estadístico, puesto que permite hacer un tratamiento de los datos facilitados desde todo tipo de variables. Se puede saber el total de kilos de cada variedad en general y por bodegas, el grado medio y la acidez media. También proporciona información del rendimiento medio por hectárea en las parcelas de cada viticultor. Mediante una codificación previa de los parajes, se puede hacer un histórico del rendimiento medio por paraje, este dato es muy relevante a la hora de realizar nuevas plantaciones.

Para conseguir un control todavía más riguroso, el Consejo Regulador contrata a varios veedores que están instalados en cada bodega para inspeccionar que el viticultor pasa la tarjeta y realizar un análisis visual de la uva (estado sanitario y variedad), con el fin de evitar posibles errores y determinar si las uvas que se entregan son de primera clase, de segunda o de tercera. Este último dato de clase sanitaria también se envía al Consejo Regulador vía Internet.

Antes de la reciente incorporación de este sistema, el Consejo Regulador no conocía los kilos de uva que habían entrado en las diferentes bodegas hasta el día 30 de noviembre. Eran las propias bodegas las que facilitaban los datos mediante unos documentos de "Declaración de cosecha". Ahora, el Consejo Regulador con los datos que le son facilitados durante la vendimia realiza sus propias declaraciones de cosecha, no solo por bodega sino también por viticultor.

Otros documentos como el de "Comunicación del movimiento mensual" y el de "Declaración de existencias", que hasta la fecha las bodegas los entregaban al Consejo Regulador en mano o por carta, ahora lo harán también vía Internet.

El C.R.D.O. Somontano es pionero en España en la implantación de este tipo de sistema informático de control de vendimia.

Este proyecto, financiado por el C.R.D.O. Somontano y por el programa LEADER II a través del Centro de Desarrollo del Somontano, se puso en marcha coincidiendo con la vendimia a mediados del mes de agosto de 1997.

Además de las ventajas señaladas, este sistema ofrece una imagen exterior de riguroso control y seriedad, permitiendo así el cumplimiento de la Norma EN 45011, por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), ya que en un futuro esta acreditación será exigida por la Administración a los Consejos Reguladores de las Denominaciones de Origen, por su actividad de certificación de productos.

En definitiva, el consumidor es el gran beneficiario de la implantación de este sistema informático, puesto que cuando disfruta de los excelentes vinos, que cuentan con la garantía de la contraetiqueta de la D.O. Somontano, tiene la total seguridad de que su origen y su calidad están avaladas por un riguroso control que comienza desde el principio del proceso de elaboración de los caldos, esto es, desde la vendimia.



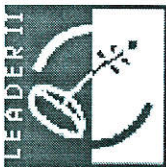
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

LEADER CAMPIÑA SUR: UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Juan Carlos Castillo Monterrubio

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



LEADER Campiña Sur: Una estrategia de desarrollo en la Sociedad de la Información

**Juan Carlos Castillo Monterrubio
LEADER Campiña Sur**

EL CEDER “CAMPIÑA SUR”

El Consorcio Centro de Desarrollo Rural “Campiña Sur” conocido familiarmente como CEDER “CAMPIÑA SUR”, es una Asociación sin ánimo de lucro que nace en 1.994, ante la necesidad detectada de crear un Centro que sirviera para impulsar conjuntamente y de forma endógena el desarrollo de nuestra comarca, “La Campiña Sur”.

Se trataba de crear un centro de participación de todos los agentes sociales y económicos, a partir del cual se pudiera ir diseñando poco a poco y de forma estructurada cual podría ser el futuro de la comarca. Así se integran dentro del CEDER “CAMPIÑA SUR” todos los sectores implicados en la economía y sociedad de la zona: Ayuntamiento, Mancomunidad, Asociaciones de carácter económico y social, Cooperativas y Sociedades, empresarios individuales, agricultores; y en definitiva todas aquellas personas conjuntas luchan por promover un crecimiento sostenido de la Campiña.

Desde el CEDER “Campiña Sur” desarrollamos el Leader II con un ámbito concreto de aplicación sobre los siguientes municipios de la Campiña Sur:

Ahillones, Azuaga, Berlanga, Campillo de Llerena, Granja de Torrehermosa, Higuera de Llerena, Maguilla, Malcocinado, Peraleda del Zaucejo, Retamal de Llerena, Valencia de las Torres, Valverde de Llerena y Villagarcía de la Torre. Recientemente hemos dado la bienvenida a dos nuevos municipios: Llerena (5.730 habitantes) y Casas de Reina (265 habitantes)

Todas estas poblaciones, salvo Azuaga (que es la de mayor población-10.000 habitantes-) y Llerena, son localidades pequeñas, y en su totalidad poseen un encanto, atractivos turísticos y patrimonio tanto natural como histórico muy especiales y con una emigración generada en los años 60 altamente elevada, lo que hace tener una población en los grandes núcleos urbanos de España procedente de esta tierra realmente considerable.

El CEDER “Campiña Sur” y su apuesta por las Nuevas Tecnologías

Nuestro interés por el desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (T.I.C.) ha estado presente desde la constitución de nuestro Centro de Desarrollo Rural ya que éramos conscientes entonces, y el devenir de los acontecimientos así nos ha demostrado, que se estaba generando y desarrollando un nuevo escenario de oportunidades de

Jornadas Técnicas de la Unidad Española del Observatorio Europeo LEADER:
“Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural”

empleo en la Sociedad de la Información y que **las zonas rurales se estaban convirtiendo en los lugares más apropiados para participar de este cambio**, las distancias ya no existían para hacer negocios y la reivindicación de mejora de la calidad de vida, que acompaña a muchos conceptos de la sociedad de la información, sin duda, se puede hacer con más fuerza desde el mundo rural.

Creemos que **es necesario introducir a nuestra comarca en la revolución tecnológica de la información, y en consecuencia debatir sobre el desarrollo y la generación de empleo y oportunidades empresariales que se deriven de esta revolución.**

Pero no debemos olvidar que estamos **en el mundo rural** y por lo tanto esta revolución tiene para nosotros **un valor añadido**, tenemos que luchar para que en este Proceso de Globalización no nos deje como viajeros que viajen en un segundo tren porque el primero ya está lleno, eso produciría una distribución de la riqueza generada por esta revolución desigual, y las zonas rurales, salvo las que hayan servido de “conejiillos de indias” en grandes proyectos puntuales, quedarán durante un tiempo, un tiempo esencial que no se debe de perder, alejadas de esta generación de empleos y riquezas.

La fuerza del mundo rural ante el reto de las nuevas tecnologías está en hacer de este reto una aventura colectiva, cualquier acción por muy pequeña que parezca va a posibilitar **dinamizar a la población** para todos juntos no poner solo en valor la riqueza medioambiental, turística, gastronómica, empresarial de, en nuestro caso, la Campiña Sur sino la de emprender y crear **nuevos espacios de riqueza** que la nueva sociedad del siglo entrante configura en su ocio, sus necesidades y sus nuevas estructuras demográficas.

Desde el Ceder “Campiña Sur” éramos conscientes que todos estos cambios necesitaba de todo el colectivo humano de la comarca y que fuera precisamente el conjunto quien liderara la “reconversión”, tanto empresarial como laboral pero **sin olvidar que para poder montar un negocio no hay que aprender informática y ya está: hay que aprender a montar un negocio**, aunque al ritmo en el que nos movemos cualquier tipo de proyecto que se cree en las zonas rurales debe de llevar como herramienta transversal de acompañamiento la utilización de estos nuevos conocimientos y tecnologías con el fin de incrementar las posibilidades de éxito de las iniciativas.

Nos pusimos en marcha, y de una forma estructurada y siendo conscientes de que teníamos que crear unas “reglas de juego” (cauces de participación) que nos posibilitaran desarrollar instrumentos de transformación que nos permitieran dar el salto a la Sociedad de la Información, elaboramos un plan estratégico de transformación e innovación que permite poco a poco hacer partícipe, y por que no protagonista, a la Campiña Sur de Extremadura de todos estos cambios.

En este proceso la **Formación** se ha mostrado como elemento **indispensable**, como un instrumento potentísimo para acompañar esta iniciativa de desarrollo, por lo que diseñamos un proyecto que acompañó todas las medidas de implantación de las nuevas tecnologías en la Campiña Sur.

En este proceso formativo la **evaluación** se está mostrando como un elemento importantísimo ya que nos ha permitido extraer información acerca de cuáles son los aspectos más deficiencia de nuestra apuesta por las nuevas tecnologías.

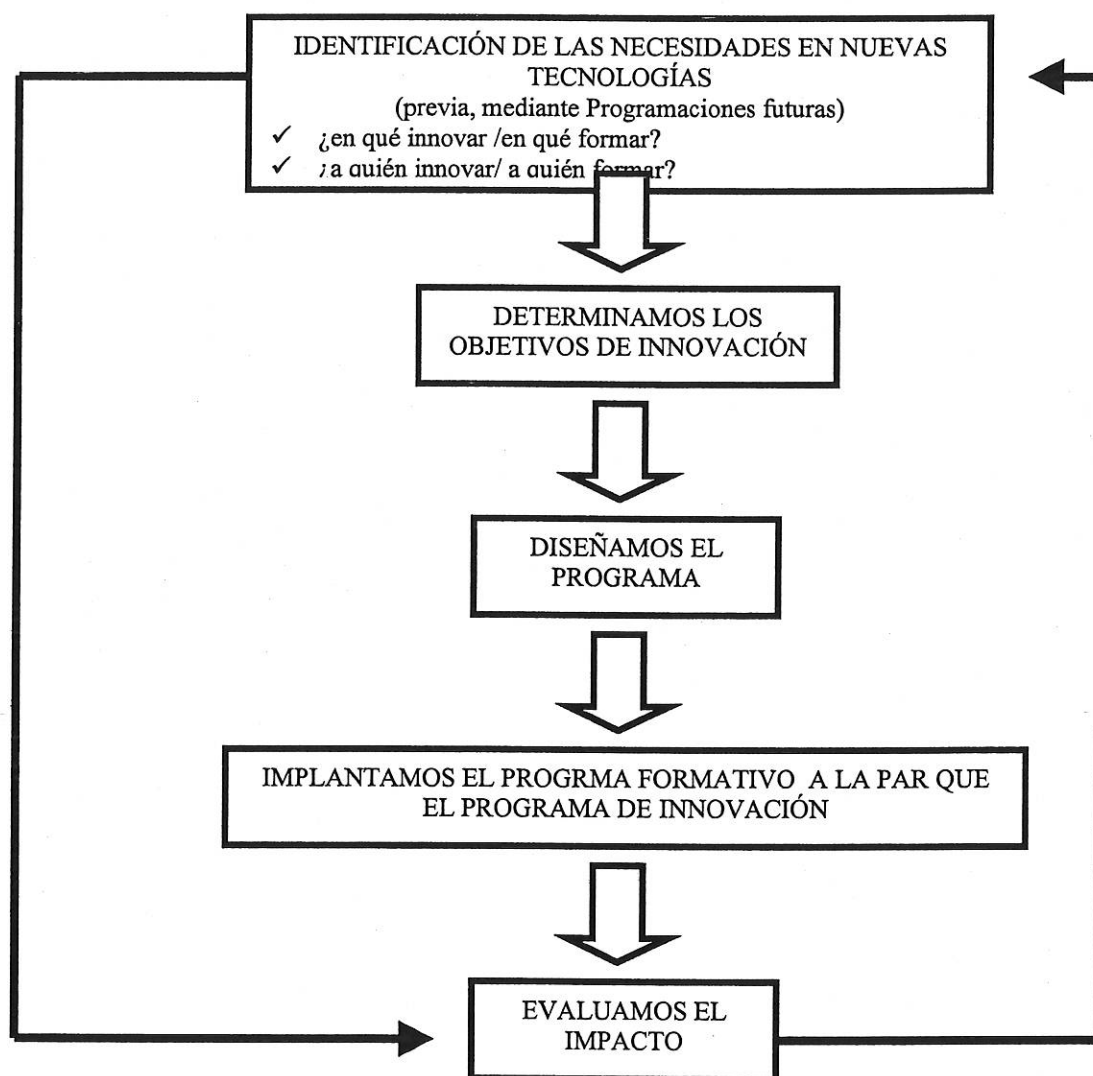
La formación no sólo la ha realizado el CEDER “Campiña Sur”, pero sí este consorcio ha **planificado sus intervenciones teniendo en cuenta toda la oferta formativa que poco a poco en el campo de las nuevas tecnologías han ido apareciendo en la comarca gracias a la iniciativa de este Centro de Desarrollo, pusimos la semilla y el fruto se está multiplicando.**

Dirigimos la formación, primordialmente a dos niveles:

1. **Formación (acompañada de campañas informativas y actividades dinamizadoras que no cesan) en el uso de las TIC a los responsables de las entidades locales, educativas y al tejido empresarial de la comarca**
2. **Formación a dos grandes núcleos de la población que con gran deseo acogen esta implantación de las TIC: Los jóvenes y mujeres de la Campiña Sur.**

PROPUESTA METODOLÓGICA A DEBATE

MODELO QUE SEGUIMOS en el plan estratégico de incorporar las NTICs a la Campaña Sur (propuesta de modelo genérico para su estudio y debate para cualquier iniciativa)



EVALUACIÓN SUMATIVA (DE RESULTADOS)

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

Definamos necesidades: **Todo aquello que es referido para el Bienestar de una persona** (Witkin. *Assessing Needs in Educational and Social Programs*. San Francisco. 1985) **por extensión todo aquello que mejora en entorno del individuo** (si comarca, su región)

¿Cómo inferimos las necesidades?

- ✓ Índice de utilización de las nuevas tecnologías
- ✓ Cambios sociales en el marco social debido al uso de las TIC
- ✓ Estableciendo una comparación entre las competencias de los usuarios exigidas para la utilización de las nuevas tecnologías y las competencias que los usuarios tienen en ese momento.

Una vez detectadas las necesidades es preciso estudiarlas y establecer su prioridad.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Creemos que cualquier programa de implantación de nuevas tecnologías/formación acompañante, debe de incluir los siguientes objetivos:

- 1. Provocar una mayor concienciación encaminada a inculcar una cultura activa y positiva de la utilización de las nuevas tecnologías, en tres niveles: administrativo, educacional y empresarial (hincapié especial en mujeres y jóvenes)**
- 2. Provocar cambios de actitudes y con ellas en las conductas empresariales que necesitan reciclarse en el uso de las TIC**
- 3. Provocar en el entorno la necesidad de cambiar.**

Los Objetivos se derivaran siempre de las Necesidades de Formación y de las Necesidades de aplicación de las nuevas tecnologías para proporcionar mejoras en el bienestar de la población.

Si conseguimos estos objetivos tan generales daremos respuestas y soluciones a las Necesidades.

EL PROGRAMA

Una vez identificadas nuestras necesidades, determinados nuestros objetivos realizaremos un programa específico, el cual deberá ser revisado continuamente:

- ✓ **Determinaremos hacia qué núcleos dirigiremos nuestras actuaciones** (siempre respaldado con una campaña formativa e informativa de lo que pretendemos). **Importantísimo la divulgación de lo que pretendemos o intentamos hacer** (debemos ir provocando a la sociedad en general)

- ✓ **Establecer las “unidades” operativas de acciones**
- ✓ **Descripción y temporalización de las diferentes acciones** que realicemos en cada unidad operativa (incluyendo las que se generen en esas unidades de forma autónoma)
- ✓ **Descripción de los recursos, infraestructuras y catálogo de necesidades a cubrir en un futuro próximo**
- ✓ **Determinar la evaluación**
- ✓ **Implantación del Programa**

Todo debe de registrarse para poder realizar posteriormente la evaluación

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Evaluación como proceso y no como fin . Tendremos que recoger la información que se genera para consolidar aquellos aspectos del programa que funcionan y las propuestas de acciones de mejoras.

En la fase de Análisis de las Necesidades se llevaran a cabo acciones evaluativas para ver la incidencia del programa a tratar y por lo tanto la pertinencia de su abordaje.

La implantación de la Evaluación se desarrollará a lo largo del programa. Es conveniente establecer **distintos juicios valorativos**, que técnicamente difieren entre sí:

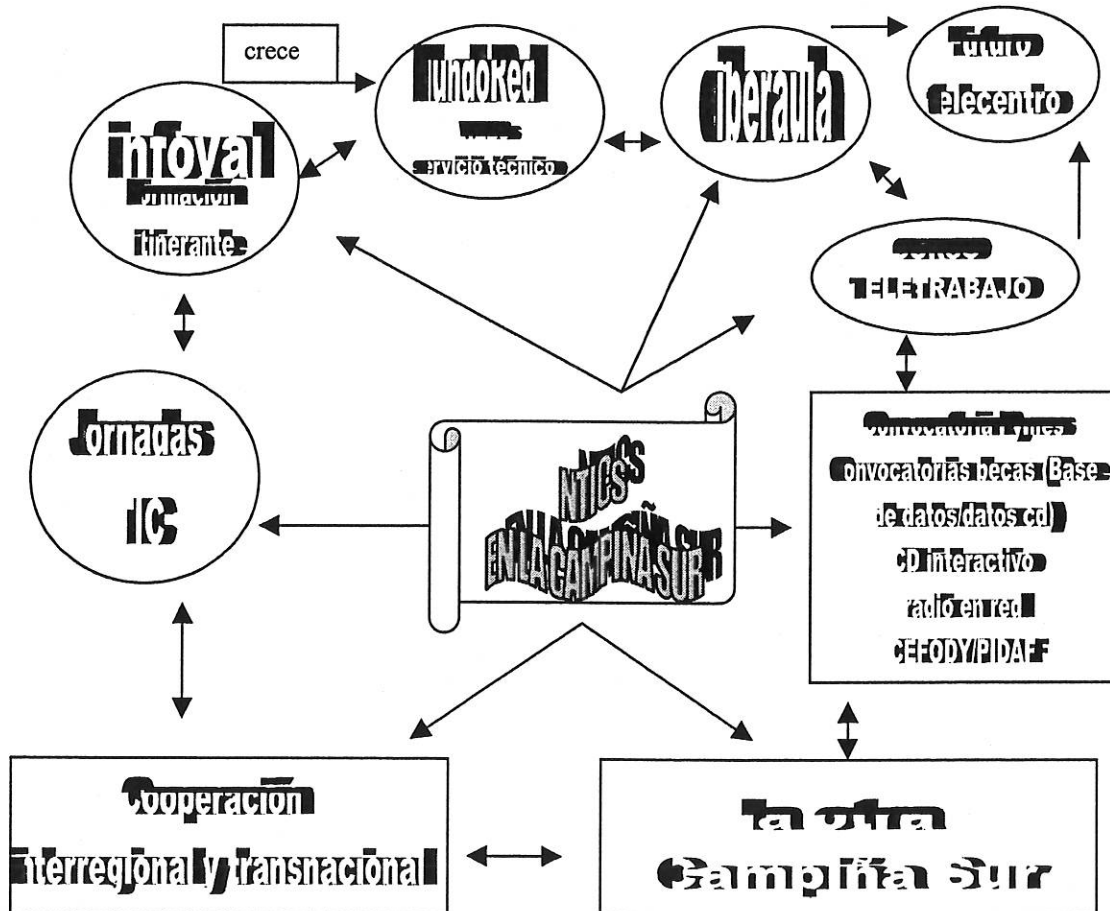
- ✓ **Evaluaremos la Eficacia:** La consecución o no de los objetivos que nos hemos marcado (centrándonos en la consideración de una serie de criterios e indicadores de ejecución con el fin de tener una base objetiva para la Evaluación y un ajuste a las necesidades de la zona)
- ✓ **Evaluaremos la Eficiencia:** Valorar entre los medios y los recursos puesto a disposición para la consecución de determinados objetivos, es decir la optimización del coste/beneficio de la implantación del programa (coste de instalaciones, convocatorias especiales, formadores...)
- ✓ **Evaluaremos la Efectividad:** Veremos si los resultados alcanzados tienen o no efectos (tanto positivos como negativos)
- ✓ **Evaluaremos la satisfacción de los beneficiarios:** A través de sondeos, aunque cabe el riesgo de la contaminación por impresiones subjetivas
- ✓ **Evaluaremos el impacto:** Necesitamos conocer las consecuencias.

¿QUÉ HEMOS HECHO?

Desde el CEDER “Campiña Sur”, contando con todos los agentes que trabajan por el desarrollo integral de la comarca, y con el Programa Leader II de acompañante, estamos trabajando en la promoción del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, en los intercambios de conocimiento, información y documentación apoyando los procesos de cambio estructural y organizativo de las pymes, entidades administrativas locales y formativas (mundo empresarial, local y formativo-educacional de la zona).

Como ya hemos sugerido pensamos que apoyar, impulsar y activar la iniciativa privada como pública en el uso de las T.I.C. es fundamental en el medio rural, si queremos que esta “revolución” no pasen de largo, tenemos que ponemos manos a la obra, tenemos que aprovechar el momento y no obviar que las industrias de la sociedad de la información se han convertido en uno de los sectores más importante y de más rápido crecimiento en la economía de la Unión Europea, que la UE está en condiciones de explotar todas estas oportunidades que nos ofrece este sector y que el mundo rural europeo puede aprovecharse de este tirón para recibir mucho y aportar aún más a la sociedad europea.

A continuación presentamos un esquema donde se recogen las “unidades operativas de acción” en las que de forma directa o indirecta se ha visto implicado el CEDER “Campiña Sur” en esta implantación de las Nuevas Tecnologías:



A.-INFOVAL

En **Valverde de Llerena** (población que no sobrepasa los **1.000 habitantes**, eminentemente agrícola y separada por tan sólo 12 km de Azuaga, núcleo principal de población), se creó con ayuda del Leader II una empresa joven destinada a la **formación en nuevas tecnologías**, con la peculiaridad de convertirse en la primera empresa de la zona que realizaba **su propuesta programática de forma itinerante**, rebasando los límites de la provincia y llegando a **realizar cursos formativos en las estribaciones de Sierra Morena (localidades de Córdoba-Fuenteovejuna...- y Sevilla-Guadalcanal, Alanís)** y como no en el resto de las localidades de la Campiña Sur de Extremadura. Estamos hablando de INFOVAL. La empresa con el paso del tiempo se ha ido consolidando y **ha diversificado sus actividades creándose desde la empresa matriz MUNDORED** que se encarga de la confección de trabajos realizados con la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (**páginas web, cd interactivos, asesoramiento técnico...**) teniendo hoy en día en su haber la creación de la mayoría, sino la totalidad de las Webs de las entidades locales de la Campiña, incluida la del CEDER “Campiña Sur” e incluso trabajan en la confección de la web de Mérida.

La apuesta por este proyecto en su momento nos pareció realmente importante y juntos a sus promotores le dedicamos un tiempo realmente importante para que viera la luz, ya que hasta la fecha no nos encontrábamos en la comarca empresas que decidieran dar el salto, con ellos conseguimos presentar a la Campiña Sur una actividad privada dedicada a la formación centrada en el mundo de la sociedad de la información. Desde el CEDER creemos que **la Formación se ha convertido en la herramienta básica de mejora del presente y en la piedra sobre la que se asienta nuestro futuro**. Las empresas, y la población en general, tienen necesidad de reciclarse, sus trabajadores de formarse. Mantener una actitud positiva ante el reto del reciclaje y el aprendizaje es la mejor herramienta para crecer profesionalmente. Con los cursos impartidos, dentro de una actividad empresarial autónoma, por **INFOVAL** en la Campiña Sur, **sentamos las bases psicosociales para que la población de la comarca entendieran los cambios tan profundo en la forma de trabajar que estamos teniendo en los últimos tiempos**.

Los datos estadísticos de la empresa son impresionantes teniendo en cuenta que llevan dos años trabajando.

B. EL CIBERAULA

También podimos apoyar una iniciativa pública como era la creación de la “CIBER-AULA” de la Campiña Sur, proyecto presentado tras un análisis conjunto entre el equipo técnico del CEDER y los responsables del Patronato de la Universidad Popular de Azuaga. **El proyecto tenía un importantísimo contenido comarcal y fue presentado y aprobado en el Leader II a finales de 1.998 constituyéndose en una herramienta básica para el desarrollo de**

todas las medidas que se están proponiendo para el desarrollo tecnológico de la Campiña ya que desde ella se acompañan gran parte de los programas formativos paralelos a las convocatorias especiales puestas en marcha bajo el Leader II.

El CIBER-AULA nació persiguiendo una serie de objetivos:

- **Incrementar la Oferta Formativa en nuevas tecnologías** en la Comarca sin tener que depender en algunos casos de la oferta y la demanda a entidades privadas.
- **Facilitar la consolidación de un modelo de crecimiento sostenible** en la Campiña Sur **a través de la formación en nuevas tecnologías**, utilizando las herramientas que regirán la economía, la formación y las comunicaciones del siglo XXI.
- **Reforza la identidad local y comarcal en el mundo global**, participando en pie de igualdad con las grandes ciudades en la enseñanza y uso de las nuevas tecnologías, mostrando que es radicalmente **falsa cualquier dicotomía entre entorno rural y capacidad de innovar**.
- **Ayudar a la población en general a tomar contacto con las nuevas herramientas de trabajo**, formación y comunicación.
- **Crear un entorno de aprendizaje**, facilitando el intercambio de material formativo, la resolución de dudas y la intercomunicación personal, bien en el aula, bien utilizando herramientas como internet
- **Posibilitar el acceso a material informático a toda la población .**
- **Crear el embrión de un futuro telecentro de trabajo.**

Desde ella se han realizado **numerosísimos programas formativos**, tanto de reciclaje para trabajadores en activos (**Cursos de ofimática para funcionarios de la administración local, curso de reciclaje para arquitectos, aparejadores, delineantes y diseñadores de la comarca de Autocad, cursos de iniciación a internet, cursos de informática práctica para hostelería, cursos de introducción a la informática a los colectivos más desfavorecidos..**), como para la población en general, pero este **CIBER-AULA, CUENTA con una peculiaridad especial: este aula es un espacio abierto de formación y uso al servicio de todo quien lo necesite, estudiantes, empresas...donde se reciben e-mails, y se consulta por la red multitud de información. Sin serlo formalmente se ha convertido en un centro de mensajes y consultas a través de la red para empresas y usuarios.**

Actualmente se desarrolla en ella en horario de mañana el **curso de teletrabajo y ha sido utilizada como aula de informática a la hora de elaborar planes de empresas por el grupo de mujeres que se encontraban inmersas dentro del Proyecto RED GEA en la Campiña Sur (con este proyecto se pretende ayudar y apoyar a todas las iniciativas de las mujeres emprendedoras del medio rural, las cuales se forman utilizando las nuevas tecnologías).**

C.- JORNADAS Y SEMINARIOS SOBRE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Los días 9 y 10 de Abril de 1.999 celebramos en la Casa de la Cultura de Azuaga las Jornadas denominadas “Incidencias de las T.I.C. en el Medio Rural”. Estas Jornadas motivadas desde el CEDER por la dinámica que ya habíamos creado fueron también exigidas por la población de la Campiña Sur que ya se encontraban inquietos ante esta revolución de las T.I.C, y las repercusiones que tienen en el empleo. Estas Jornadas tuvieron un amplísimo seguimiento por la prensa regional y a través de la red, el debate que se originó tras su desarrollo ha servido para consolidar todas nuestras ideas y acciones encaminadas a integrar a la Campiña Sur de Extremadura en este camino.

Estas Jornadas sirvieron para presentar el “Curso de Teletrabajo de la Campiña Sur”, otra actividad formativa más encaminada a edificar la estructura del próximo “Telecentro de la Campiña Sur”, un proyecto vital para todas nuestras intenciones de integración en la sociedad de la información.

Pero como es lógico estas jornadas tuvieron **unas conclusiones** que resumimos a continuación:

- ✓ **La incorporación de las TICs a los ambientes educativos y formativos, otorgan grandes posibilidades si se orientan no sólo a la adquisición de destrezas para el tratamiento de la información, sino también como facilitadoras de las tareas de aprendizaje creando contextos innovadores y potenciando procesos de reflexión sobre su práctica.**
- ✓ **La incorporación de las TICs a los ambientes de trabajo otorgan grandes posibilidades empresariales y tanto a las empresas ya constituidas como a las empresas que se pueden constituir utilizando estos mecanismos como medio de desarrollo, consolidación y expansión, estando a la altura de competir con otros mercados fuera de la comarca, de la comunidad y del país.**
- ✓ **La incorporación de las TICs puede otorgar grandes posibilidades a los factores más desfavorecidos a la hora de encontrar trabajo o de formarse profesionalmente (discapacitados) sirviendo así de puente para su integración social.**
- ✓ **La incorporación de las TICs benefician sobre todo a los ambientes rurales, interrumpiendo el flujo migratorio de los jóvenes que se forman en carreras universitarias, ya que con ellas se posibilita poder trabajar desde tu territorio. Gracias a internet es posible dar a conocer los recursos locales, y lo que es más, difundirlos y venderlos.**
- ✓ **Aún es complicado demostrar a los empresarios que teletrabajar es útil, ya que no ven fiable la posibilidad de que alguien trabaje sin estar instalado en su empresa, por lo que se necesita gastar tiempo y dinero en campañas informativas sobre estas modalidades de trabajo.**

Para el próximo 3 y 4 de diciembre de 1.999 el Ayuntamiento de Azuaga organizará unas nuevas jornadas sobre nuevas tecnologías con un

marcado carácter transfronterizo (Portugal), y contarán con todo el apoyo del equipo técnico del CEDER “Campaña Sur”, el programa provisional es el siguiente:

JORNADAS : “Nuevas Tecnologías al Servicio de la Formación Profesional”

DIA 2 DE DICIEMBRE:

- Llegada de los participantes de las distintas localidades.
- 21.00 h.- Cena. Lugar: Antiguo Centro de Salud.
- Alojamiento.

DIA 3 DE DICIEMBRE:

- 8.30 h.- Desayuno en el hotel.
- 9.30h.- Recepción de los participantes y entrega de documentación. Lugar: Casa de la Cultura.
- 10.00h.- Inauguración de las Jornadas, a cargo de representantes de la Junta de Extremadura, Sr. Alcalde de Azuaga.
- 10.30 h.- Ponencia: “La Extremeñidad y las Nuevas Tecnologías”, a cargo de D. Julio Dominguez Merino, Presiente de la Fundación de Extremeños en el Mundo y Alcalde de Azuaga.
- 11.15 h.- Descanso. Café.
- 11.45h.- Ponencia: “La Diputación de Badajoz y el uso de las Nuevas Tecnologías”, a cargo de un representante de la Excma. Diputación Provincial de Badajoz.
- 12.30h.- Ponencia: “Ejemplos prácticos de aplicación de las Nuevas Tecnologías, en Portugal”, a cargo de un representante de ADIM/ Universidad de Évora.
- 13.15h.- Ponencia: “Ejemplo de formación en Teletrabajo”, a cargo de D. Samuel Chaparro Pámpano, representante de la Asociación para el Desarrollo Estratégico de Extremadura y profesor del Curso de Teletrabajo desarrollado por el CEDER “Campaña Sur”.
- 14.00h.- Descanso. Comida.
- 16.30h.- Ponencia: “Proyecto de Cooperación Transfronteriza”, a cargo de D. Enrique Ferrer, Jefe de Proyectos de FUNDECIT.
- 17.15h.- Ponencia: “Comunicación en la Era Digital”, a cargo de representantes de ALCAZABA RADIO, y de un periodista trabajador de una revista virtual.
- 18.00h.- Descanso y Café.
- 18.30h.- Ponencia: “Nuevas Tecnologías en el transporte, una experiencia concreta entre el Algarve y Huelva”, por D. Juan Manuel del Marco, representante del Centro de Transportes de Cartaya.
- 19.15h.- Mesa Redonda “ Nuevas Tecnologías en la formación profesional” a cargo de representantes de la Universidad de Evora /ADIM
- 20.15h.- Conclusiones y Clausura de las Jornadas de Trabajo.
- 21.30h.- Cena y Alojamiento.

DIA 4 DE DICIEMBRE

- 9.00h.- Desayuno en el hotel
- 10.00h.- Visita a las instalaciones del Ciberaula, guiadas por alumnos de Teletrabajo.
- 10.30h.- Intercambio de curriculas entre jóvenes y empresarios

Jornadas Técnicas de la Unidad Española del Observatorio Europeo LEADER:
“Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural”

- 11:00h - Visita turística por Azuaga.
- 12.00h.- Descanso. Café.
- 13.00h.- Participación en la Fiesta Local SANTA BARBARA.

D. CURSO DE TELETRABAJO

Este curso de Teletrabajo forma a más de una veintena de jóvenes de la Comarca en el CIBER-AULA de Azuaga de una forma práctica-teórica sobre esta nueva forma de trabajar. Nuestra intención es que durante el curso se desarrolle una empresa virtual para adentrar al alumnado dentro de la dinámica empresarial. El curso tiene una duración de 6 meses y es de carácter gratuito. La empresa encargada de impartirlo es ADEX (Asociación para el Desarrollo Estratégico de Extremadura), vinculada a la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura, que entre otros logros han sido los creadores de ALCAZABA RADIO, primera radio extremeña en internet.

Objetivos del Curso

El objetivo central del curso es proporcionar al alumno una formación que le permita teletrabajar, por cuenta ajena o propia, es decir, ofrecer una nueva forma de organización del trabajo que desvincula al empleado del lugar tradicional del trabajo a través del manejo cualificado de las NTI y de nuevas formas de organización empresarial.

nDe este primer objetivo cercano, se desprenden otros que serían su consecuencia lógica y directa:

- **Existencia de personal cualificado de cara a la creación de un telecentro.**
- **Creación de microempresas, de carácter virtual o no, pero que tengan como nexo común el uso de las NTI (en especial Internet), como teleempresa ofertadora de servicios o como consecuencia del comercio electrónico de productos autóctonos.**
- **Fomento de la economía local (de la comarca): oferta de servicios, que pueden radicar en el mantenimiento, la creación o la absorción de teleempresas o empresas que necesitan este tipo de servicios.**

Estructura del Curso

BLOQUE 1: Sistemas de comunicación

TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

1 Introducción: ¿Qué es la teleinformática?; Organismos y proyectos relacionados, Elementos de un sistema de comunicaciones

2 Sistemas de transmisión: medios (cables, fibra óptica,...) y modalidades de transmisión

3 Protocolos de comunicación: Funciones de un protocolo de comunicación, Niveles en una comunicación: arquitectura de red

TEMA 2. REDES INFORMÁTICAS

1 *Descripción de las redes de transmisión de datos:* redes compartidas, redes dedicadas,...

2 *Topologías de red:* totalmente conectada, en estrella, en anillo,...

3 y 4 *Redes de área local (LAN):* definición, características, ventajas, desventajas, necesidad de una LAN

5 Servidores en una LAN: de almacenamiento, de impresión, de comunicaciones, ...

6 *Seguridad y rendimiento en LAN:* requisitos mínimos, medición del rendimiento,....

BLOQUE 2: Internet

TEMA 3. INTRODUCCIÓN A INTERNET

1 Introducción: ¿Qué es y qué no es Internet?

2 *Historia de Internet*

3 *Organizaciones de Internet:* el ISOC y otras organizaciones

4 Otras redes: BitNet, UUCP, UseNet, FidoNet

5 *Servicios de Internet:* introducción a las distintas herramientas de Internet: Correo electrónico, WWW, FTP,...

6 *¿Cómo conectarse a Internet?:* Las distintas formas de entrar en Internet, ¿Cuál sería y cuál es la mejor?

7 Direcciones IP y nombres de dominio: Base del funcionamiento de Internet, ¿cuál es cada máquina y dónde está?

TEMA 4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS INFORMATIVOS EN INTERNET

Internet no es sólo el WWW, existen otras aplicaciones igual o más ventajosas.

1 *Los instrumentos básicos:* FTP, TELNET, MAIL: ¿Qué es? ¿Para qué usarlo? ¿Cómo utilizarlo?

2 *Herramientas de segunda generación:* ARCHIE, WWW, IRC, ICQ: ¿Qué es? ¿Para qué usarlo? ¿Cómo utilizarlo?

TEMA 5. SERVIDORES DE LISTAS, NEWS, REVISTAS ELECTRÓNICAS

1 *Listas de distribución:* ¿Qué es una lista de distribución?. Objetivos de una lista de distribución, funcionamiento. Listas de distribución de RedIRIS

2 **NEWS ¿Qué son los grupos de noticias?, sus ventajas, utilización.**

3 *Revistas electrónicas:* La importancia de las publicaciones en Internet, las librerías y revistas digitales, ...

4 *Teleconferencia en Internet:* Formas de Teleconferencia y telefonía a través del web, experiencias realizadas

TEMA 6. MANUAL DE HTML

1 *HTML básico:* página básica. Enlaces, formato del texto, imágenes,...

2 *HTML avanzado:* fondos, formularios, sonidos, texto e imagen en movimiento, recomendaciones de estilo.

3 *Temas avanzados:* applets de Java y JavaScripts, canales de chat en páginas web, hojas de estilo.

BLOQUE 3: Teletrabajo

TEMA 7 INTRODUCCIÓN AL TELETRABAJO

1 *Teletrabajo:* Definición, orígenes, objetivos según distintos autores y organizaciones

TEMA 8 EMPRESA Y EMPRESARIO

1 *Proyecto de empresa:* pasos para su elaboración, consejos, ...

2 *Dirección y organización:* nuevas formas de organización empresarial, adaptadas a los cambios que introducen la Sociedad de la Información y el teletrabajo

3 *Selección de los teletrabajadores:* ¿Quién puede teletrabajar?

4 *Formación del personal*: recualificación de los trabajadores.

TEMA 9 EL TELETRABAJADOR

1 *La familia*: peligro vida privada/profesional, posibles daños a la salud,...

2 *Apoyos institucionales*: políticas y programas de fomento del teletrabajo

3 *Comunidad vecinal*: aspectos sociales del teletrabajador, integración, aislamiento, desarrollo de economías locales,...

4 *Aspectos legales y sindicales*: vacío legal, necesidad de legislación, planteamientos y acciones de los sindicatos.

TEMA 10 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

1 *Amenazas informáticas*: protección de los sistemas ante ataques o pérdidas de información

2 *Protección de la información*: confidencialidad, medidas de seguridad, organización de las redes internas/externas,...

TEMA 11 TECNOLOGÍA

1 *Equipos*: material necesario para el teletrabajo, para el telecentro, equipos para discapacitados,... Formación de redes de profesionales.

2 *Acceso a información remota*: bases de datos, información confidencial, suscripciones... Los infócratas (los que gestionan el tráfico de información)

Grupo de alumnos

El grupo de alumnos ha sido desde un principio **muy heterogéneo: licenciados y diplomados en diferentes titulaciones (económicas, empresariales, traducción, informática) han trabajado con amas de casa, secretarías, oficinistas, dependientas, albañiles y estudiantes de distintos niveles.**

Esta **heterogeneidad** ha sido a la vez **fuentes de problemas y de satisfacción** para el CEDER “Campaña Sur”. Los problemas encontrados se basan no tanto en la capacidad de asumir los contenidos, como en los conocimientos previos (sobre todo una mayor experiencia en Internet) que se suponían en un principio, tras analizar el curriculum de los alumnos.

Desde otro punto de vista, **esta diversidad de perfiles ha hecho posible abordar temas teóricos y prácticos desde nuevos puntos de vista (algunos de ellos no incluidos en el programa original), constituyendo una experiencia muy enriquecedora.**

Las edades de estos alumnos oscilan entre los 21 y los 35 años. A pesar de no ser diferencias excesivas, se detectan diferencias en la forma de entender y plantear el concepto del teletrabajo: desde una visión interesada por adquirir simplemente algunos conocimientos que les permitan aumentar sus posibilidades de contratación por parte de una empresa, hasta otra más centrada en la “absorción” de todo aquello lo relacionado con esta nueva forma trabajo, llegando incluso

determinado alumno a teletrabajar conforme va desarrollandose el curso realizando traducciones para Taiwan y el mundo anglosajón.

Aparte de estas diferencias entre los alumnos, **hay que mencionar las características especiales de alguno de ellos.** El caso más destacado es el de un chico, el más joven del grupo, que posee rasgos de **autismo**. Su titulación en FP II rama Administrativo (en la actualidad realiza un módulo de FP3, siguiendo el curso de forma no presencial), unida a la eliminación de sus “barreras” por medio del teletrabajo (nuevas formas de comunicación), **hace de él una de las personas que más puede “rentabilizar” esta formación.**

Principios y orientaciones metodológicas:

En base a las características de los alumnos, podemos distinguir **dos grupos de atención:**

- **Aquellos que tenían una base más o menos sólida en Internet.**
- **Aquellos que han tomado contacto por primera vez con la Red.**

Es por esto que la **metodología empleada se basa en los siguientes principios:**

- **Individualización:** la heterogeneidad manifiesta en el grupo conlleva la puesta en práctica de estrategias individuales que posibilitan un mejor aprendizaje de todos los alumnos. Para ello, los primeros días se dedicaron, entre otras cosas al conocimiento en el que se encontraba inicialmente el alumnado, adaptar el programa a las necesidades particulares.
- **Interés:** para intentar mantener el interés y la **curiosidad de los alumnos** a lo largo del curso (5 meses), además del tratamiento individualizado se ha estudiado la **presentación de los contenidos**, de forma que **estos resulten significativos para ellos**, es decir, que en todo momento sean capaces de relacionar teoría y práctica, y vean su utilidad como alternativa al trabajo tradicional, así como una ayuda para su incorporación al mercado laboral.

Durante todo el curso se han alternado las clases teóricas y las prácticas, de cara a conseguir una mayor fijación de los contenidos, y a asumir el teletrabajo como una nueva posibilidad de empleo (o autoempleo).

Durante el primer bloque y la primera parte del segundo, los contenidos eran introductorios al mundo de las redes de comunicación, centrándose las prácticas en un acercamiento a Internet.

En la segunda mitad del segundo bloque (conocimientos base para el teletrabajador), se trabajó, de forma sobre todo práctica, con las distintas herramientas existentes en Internet (transmisión de ficheros, correo electrónico, chat, www,...). Durante este periodo se pedía a los alumnos la resolución de supuestos concretos, tales como encontrar información económica, empresarial y bursátil (localizar empresas que se dediquen al calzado en Yecla, conocer el valor de las acciones del BBV, encontrar información oficial de interés,...), descarga e instalación de programas de utilidad a través de Internet,...

En la última parte del segundo bloque, dedicado a la realización de páginas web, y en el tercer bloque, dedicado a cuestiones directamente relacionadas con el teletrabajo (ventajas y desventajas, telecentros, organización empresarial, aspectos legales y fiscales, programas de ayudas y subvenciones, equipamiento necesario para el teletrabajo,...) se ajustan la experiencia y los conocimientos adquiridos a lo largo del curso a los intereses y motivaciones propias de cada alumno.

Trabajos desarrollados:

La primera parte práctica constituía un **acercamiento rápido y superficial a Internet**, con el objetivo de que consiguiesen en unas semanas una experiencia que generalmente requiere periodos mucho más largos.

A continuación se comenzó a **ver desde otra perspectiva, haciendo especial incidencia en la cantidad (a veces exagerada) y a la calidad de los recursos existentes en la red**. Parte de este periodo fue el aprendizaje de otras herramientas que, aún formando parte de Internet les eran desconocidas (FTP, Mail, Chat, ICQ, ...).

La **tercera parte, que concluye ahora, se basa en aprendizaje totalmente práctico del lenguaje html, y la realización de páginas web, de contenido libre**.

Por último, **dentro del último bloque se estudia los pasos que se han de dar para formar una teleempresa**, así como las formas de organización y funcionamiento que han de aplicarse. Estos conocimientos han de surgir de la creación simulada de dicha empresa virtual, que se realizará hasta el final del programa.

El futuro telecentro, reflexiones entre todos (alumnos y CEDER)

Para que pueda mantenerse por si mismo después de la fuerte inversión inicial necesaria, **la actividad principal del telecentro debería enfocarse hacia la oferta de servicios públicos, tanto a autónomos como a las**

pymes de la zona. Entre estos servicios se incluirían labores de asesoría, administración, traducción, documentación e incluso la formación. Lógicamente, todas estas tareas han de enfocarse desde el punto de vista de las NTI: ofrecer a quien no puede disponer del equipo adecuado o a quien no le interesa realizar ciertas tareas secundarias la posibilidad de aprovecharse de unos servicios que pueden beneficiar a toda la comarca.

La financiación (si se intenta llegar a la autofinanciación o por lo menos reducir las partidas presupuestarias de las que dependería) de este telecentro no puede basarse, como muchos otros en la formación. Las actividades antes mencionadas constituirían la fuente de ingreso principal. Una actividad secundaria sería la formación general apoyados por el CIBERAULA, no especializada, de cara al resto de la población: cursos de informática, de Internet, de búsqueda de empleo, de recualificación profesional,... que aunque desde un punto de vista meramente económico no sería demasiado rentable, sí iría formando a la población en NTI y en

nuevas formas de trabajar, consiguiendo a la larga nuevos usuarios potenciales del telecentro.

Actualmente una empresa independiente esta realizando un estudio de viabilidad sobre la creación de un telecentro de trabajo en la Campiña Sur, y estamos a la espera de sus conclusiones para contrastarlas con las arriba indicadas.

E.-CONVOCATORIA ESPECIAL PARA PYMES

“RENOVACIÓN Y ADECUACIÓN DEL MATERIAL INFORMÁTICO Y DE LOS NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRABAJO”

Esta convocatoria persiguía los siguientes objetivos:

- **Mejorar las capacidades técnicas y de gestión de las empresas y Asociaciones Empresariales de la Comarca.**
- **Apoyar a los promotores que tengan nuevas iniciativas empresariales.**
- **Adecuar a las empresas de la Campiña Sur a las nuevas tecnologías y medios de hacer negocios y comunicarse.**
- **Renovar, en su caso, el material informático de las empresas de la Comarca "Campiña Sur" (que se encuentren dentro del ámbito de actuación del programa comunitario Leader II que gestiona el CEDER "Campiña Sur").**

FINANCIACIÓN de la Convocatoria:

Subvención máxima: Hasta el 50 % en los proyectos emprendidos por personas físicas y jurídicas

Jornadas Técnicas de la Unidad Española del Observatorio Europeo LEADER:
“Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural”

Hasta el 55 % en empresas de trabajo asociado
(Cooperativas, S.A.L...)

Se destinaron 20 millones de pesetas para esta convocatoria, pertenecientes a la medida B “Programa de Innovación Rural”, submedida B4: Pequeñas Empresas, Artesanías y Servicios de Aproximación

Los resultados de esta convocatoria han sido espectaculares, con más de un centenar de expedientes recibidos en nuestras oficinas nada más salir a la calle lo que nos indicó que, nuestro principal dilema, el saber cambiar la mentalidad de nuestros empresarios ante el uso de las T.I.C, lo habíamos resuelto: **Los empresarios de la Campiña Sur están dispuestos a cambiar su mentalidad ante el uso de las nuevas tecnologías como herramienta facilitadora en la gestión de sus negocios.**

Esta convocatoria especial para pymes contempla un acompañamiento formativo a todos los beneficiarios ya que una de las condiciones de la convocatoria es la de conectarse a internet y que algún trabajador de la empresa o asociado de la

asociación acuda a un curso formativo que desarrollará el CEDER “Campiña Sur”, de carácter gratuito, en el CIBER-AULA de Azuaga sobre el uso del Internet.

Un compromiso de todos los beneficiarios ha sido conectarse a internet y hacer uso del mismo, por lo que se les pide antes de realizar el ingreso bancario su utilización mandando un e-mail a nuestra oficina.

Un técnico especialista en la materia está asesorando en todo momento a los empresarios tanto en materia de compra como de instalación de software y hardware si así se requiere.

Paralela en el tiempo a la convocatoria especial para Pymes el CEDER “Campiña Sur” realizó una convocatoria de becas de formación para jóvenes universitarios de la Campiña que aún no encontraron su puesto de trabajo, sorprendiéndonos proyectos como el de la realización de una base de datos de toda la campiña en soporte informático y la digitalización de mapas de rutas turísticas para la Campiña los cuales están incluidos en un CD-Rom interactivo que estamos confeccionando como herramienta divulgativa, pedagógica y turística de la comarca.

Paralela también surgió la idea del CEFODI (Centro de Formación y Difusión de la Campiña Sur) que en una primera fase tendrá su embrión en el PIDAF (Punto de Información, Difusión, Asesoramiento y Orientación Profesional) del CEDER, donde el uso de las nuevas tecnologías y la información a través de la red cobra gran fuerza.

Destacar también el proyecto de una Emisora de Radio local (Radio Azuaga F.M) de realizar sus emisiones a través de la red.

F. LA OTRA EXTREMADURA

Al igual que el resto de Extremadura, en la década de los 60/70 la Campiña Sur sufrió un desgarró importantísimo debido a la emigración. De una población superior a los 60 mil habitantes se pasó en poco tiempo a la mitad de los mismos.

Cierto es que los vínculos no se han roto y las TIC pueden ayudar no sólo a conservarlos sino a abrir mercados entre las dos Campiñas.

En el mes de mayo de 1.999 nos pusimos a trabajar en un proyecto que FUNDECIT y la Agrupación para el Progreso de Sant Boi (localidad barcelonesa que acogió a gran parte de la emigración de la Campiña, en especial de Azuaga) habían comenzado. El objetivo del proyecto es acercar a las comunidades extremeñas de dos poblaciones separadas físicamente a través de las TIC (videoconferencias, páginas web, correo electrónico y sistema de Chat, para facilitar el contacto de forma económica y práctica). El proyecto depende de una subvención del Ministerio de Industria y Energía (Iniciativa ATYCA).

Los esfuerzos son grandes por acercar a las dos comunidades de extremeños y recientemente La Fundación Extremeños en el Mundo puso en marcha gracias a la colaboración del Ayuntamiento de Azuaga un proyecto que acerca a toda la emigración extremeña a su punto de partida.

G. PROYECTO DE COOPERACIÓN INTERREGIONAL Y TRANSNACIONAL

Trabajamos desde finales del 98 con los grupos leader de Sierra Morena (situados en las distintas provincias de Córdoba, Huelva, Sevilla y Badajoz) y dos regiones (Andalucía y Extremadura) creando la red Interregional Promoción y Desarrollo de Sierra Morena S.L.

A ella pertenecen:

- ✓ GRUPO CENTRO DE DESARROLLO COMARCA DE TENTUDÍA (Monesterio, BADAJOZ)
- ✓ GRUPO DE SOCIEDAD DE DESARROLLO SIERRA MORENA CORDOBESA S.A (Cerro Muriano, Obejo, Córdoba).
- ✓ GRUPO ECODesarrollo DE SIERRA MORENA, S.A (Cazalla de la Sierra, Sevilla)

- ✓ GRUPO SIERRA DE ARACENA Y PICOS DE AROCHE, S.A (Aracena, Huelva)
- ✓ GRUPO ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL CORREDOR DE LA PLATA (Gerena, Sevilla)
- ✓ GRUPO CONSORCIO CENTRO DE DESARROLLO RURAL LA CAMPIÑA SUR (Azuaga, Badajoz).

Desde esta red interregional planteamos el proyecto de una Red Europea con socios transnacionales de Portugal y Francia decididos a poner en marcha un sistema innovador de Servicios Integrados de Información y Gestión Telemática.

Una red vinculada a los sistemas de la sociedad de la Información con proyectos concretos de interrelación telemática y centros servidores. Una red de Redes locales donde los telecentros sean motor de una nueva red de innovación en el escenario rural.

Se está trabajando con reuniones periódicas y son muchos los aspectos a destacar y tener en cuenta que sin duda se pondrán en conocimientos de toda la comunidad de desarrollo rural en el momento en el que se empiece a funcionar.

A manera de despedida

Formación, renovación tecnológica y ofertas de servicios variados a la comunidad son de momento las piedras angulares de nuestro proyecto estratégico de incorporar a la Campiña Sur de Extremadura a la sociedad de la información.

Estamos convencidos de que el Desarrollo Rural no se encuentra en un polo opuesto del uso de las T.I.C., es el momento de subirse en este tren, de ir en el primer vagón y no esperar a tener billete para el de cola, no obstante todo este viaje hay que realizarlo planificando, decidiendo y actuando sobre el entorno mediante la adopción de herramientas culturales que nos ayuden a preparar a la población con la que trabajamos para que acepten estos cambios estructurales con naturalidad, que sería lo deseable, si no lo consiguiéramos nos quedaría la satisfacción de que este tren ha sido aprovechado por proyectos individuales que pueden generar la confianza necesaria para servir de ejemplos a los demás.



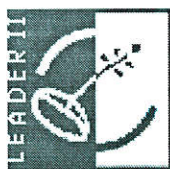
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

REDES CIUDADANAS: EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS POBLACIONES

Andrés Dochao

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



Redes ciudadanas: el acceso a la información de las poblaciones

inmark
ESTUDIOS Y ESTRATEGIAS S.A.

Andrés Dochao

I NMARK

Asociación Española de Redes Ciudadanas

Observatorio de la Iniciativa LEADER en España
Navarra, Noviembre de 1999

Resumen:

En la presente comunicación se presenta la Red Ciudadana como una vía para la aplicación de las Tecnologías de la Información en su apoyo al desarrollo de Comunidades Locales.

Se parte de la identificación del contexto tecnológico en el que se sitúan las Redes Ciudadanas, así como la descripción de sus características como medio de apoyo para las acciones de desarrollo rural y la implicación activa de la ciudadanía en la Sociedad de la Información.

Tras la introducción al concepto y breve historia de las Redes Ciudadanas, se alude a la descripción de un caso práctico reciente en la ciudad de Cuenca, indicando el proceso de creación, la metodología desarrollada, las aplicaciones tecnológicas implementadas y sus servicios a la comunidad, así como las características y necesidades de configuración de la Red Ciudadana

La conclusión de este documento se centra en identificar las bases de futuro planteamientos que se abren para las comunidades rurales en la Sociedad de la Información.

INDICE:

1. *Las Tecnologías de la Información para el desarrollo local rural y urbano. Sociedad de la Información*
2. *El concepto de Redes Ciudadanas y ejemplo práctico: Red Ciudadana de Cuenca*
 - 2.1. *Proceso de creación y modelo tecnológico*
3. *Bases para el futuro de las Comunidades Rurales en la Sociedad de la Información*

Nota del autor:

El presente texto extiende la comunicación presentada en el Primer Encuentro sobre Redes Ciudadanas (Cuenca, Septiembre de 1998) y que se recoge en su correspondiente documento de Ponencias y Conclusiones. Este documento se entrega a través del Observatorio de la Iniciativa LEADER en España a los participantes del presente Seminario en Navarra. Se sugiere la ampliación sobre la temática abordada con la lectura del citado documento entregado en el citado Seminario a sus participantes.

1. Las Tecnologías de la Información para el desarrollo local rural y urbano. Sociedad de la Información

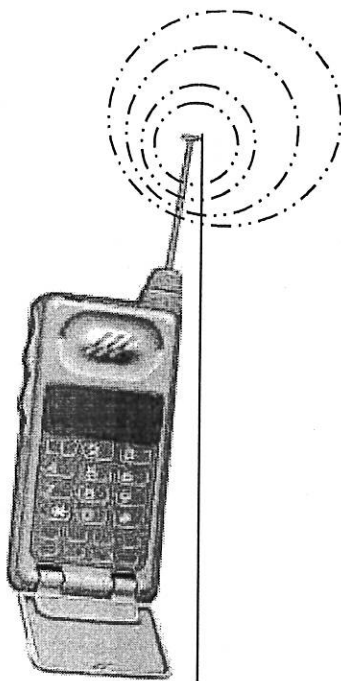
Es un hecho ya asumido por todos el que las Tecnologías de la Información están abanderando, en los albores del siglo XXI, la nueva oleada de crecimiento económico a escala mundial. Al menos de la parte desarrollada del planeta. Crecimiento y desarrollo humano o socialmente y ambientalmente sostenible son dos caras de la misma moneda, a veces contrapuestas y que sólo un concepto, Sociedad de la Información, hito desde la presidencia de la Comisión Europea en tiempos de Jacques Delors, trata de hacer compatibles. Precisamente, en tiempos de esta presidencia se produjo el nacimiento de la iniciativa comunitaria LEADER y la "tecnología" que primero entró en ciertas áreas rurales fue la encaminada a crear Grupos de Acción Local y dotarles de medidas y acciones para movilizar los territorios rurales en su estrategia de adecuación a los nuevos mercados. Fijar población lo llamaban (?).

Igualmente entró el sistema Videotex como la tecnología de la información más avanzada al servicio del desarrollo rural, en aquellos tiempos (hace unos seis o siete años en España). Aquella tecnología ya era lenta en la transmisión y recepción de información, restringida al territorio nacional (el acceso al sistema minitel francés era una aventura arriesgada) y de un coste no demasiado barato para el tiempo de consumo que exigía al usuario. En sólo siete años la tecnología Internet ha sustituido obviamente al Videotext: los protocolos de comunicación se han aceptado como estándares mundiales, la compresión de datos y los envíos de paquetes de información hacen posible que se envíe y se reciba más información en menos tiempo. Y, al mismo tiempo, lo que ha sido aún más decisivo, es toda la pléyade de proveedores de software y hardware que, cada 8 meses (es ya una ley), progresan en forma de nuevos aparatos y soluciones más eficientes, rápidas y versátiles.

En el mundo actual de amplia extensión de la tecnología Internet y de sus herramientas (ftp, news, email, telnet, www), la World Wide Web o, simplemente la "web", es la que está popularizando su uso. El interface "navegador" y el código html (Hyper Text Markup Language), generador de páginas web, está sirviendo de base para el avance sobre aplicaciones que se basan en él y proveen contenidos y servicios útiles para la ciudadanía.

Además, las velocidades de transmisión de información permiten la videoconferencia, la gestión programada e inteligente de la información y la telefonía (buzones de voz, WebTV, video bajo demanda, llamadas a varias líneas, etc) ... toda una suerte de combinación multimedia en la comunicación que, además, deja de ser lineal para convertirse en múltiple y multidireccional.

En este escenario, todo proyecto de Tecnologías de la Información sobre un territorio se identifica con alguno o algunos de los múltiples actores que operan en este ámbito. En el cuadro siguiente se indican someramente estos actores y los ejemplos de entidades asociados a cada categoría. El teléfono móvil trata de indicar gráficamente la necesidad de cooperación y competencia de las entidades y un apunte a la tendencia futura de implicación generalizada de todos los actores hacia la portabilidad de los sistemas de información y comunicación.



Actores de las Tecnologías de la Información	Ejemplos de entidades
Carriers y Operador de Telecomunicaciones	AIRTEL, Telefónica, Jazztel, Retevisión, Madritel, Euskaltel,....
Proveedor de contenidos y servicios	TERRA, BOE, Altavista, Amazon, ...
Proveedor de software	MS, Adobe, Netscape,...
Proveedor de hardware	IBM, BULL, CISCO, ...
Internet Service Provider	Teleline ... (50 ISPs en España)
Normalizadores, reguladores	Proveedores de dominios, Ministerio de Fomento, Agencia de protección de datos, Fca. Moneda y Timbre
Organismos consultivos /consumo	ITU, ISOC, OCU, UCE, Agentes Sociales

2. El concepto de Redes Ciudadanas y ejemplo práctico: Red Ciudadana de Cuenca

Las Redes Ciudadanas aparecen primeramente en Estados Unidos hacia la década de los setenta. Nacen de inquietudes contraculturales de estudiantes inquietos alrededor de universidades del oeste (California) y partían de arquitecturas en BBS y de sistemas de conferencias sobre temas comunitarios y alternativos. El reto era plantear una nueva comunicación de grupo que rompiera con las limitaciones de los medios de comunicación tradicionales.

En la década siguiente, en el Noreste de Estados Unidos (Cleveland) surge la primera "free-net", nacida con apoyo de la AT & T y partiendo de máquinas UNIX permitiendo conectarse tanto a ordenadores emulando terminales VT100 tanto vía Internet como mediante la red telefónica utilizando baterías de modems. La Free-Net se convirtió en una marca registrada por la National Public Telecomputing Network (<http://www.nptn.org>), la cual estandarizó su software llamándola freeport, generalizándose el modelo en la década de los noventa por el resto de los Estados Unidos y Canadá.

Junto a la Freenet de Cleveland, un funcionario del Ayuntamiento de Santa Mónica (California) ponía en marcha PEN, Public Electronic Network. A diferencia de la anterior, esta iniciativa partía del Ayuntamiento y se daba acceso a los ciudadanos desde terminales situados en librerías públicas de la ciudad.

Lo que define a una freenet, según sus pioneros norteamericanos, no es ni el software ni el hardware. En realidad, la diferencia es de tipo conceptual: las Free-Nets son gratis para el usuario, están dedicadas al desarrollo de recursos de información local (complementadas por información facilitada a nivel nacional por el NPTN) y están dedicadas a abrir la era de la información a la ciudadanía.

En paralelo a la NPTN, surgieron otros centros para dinamizar este movimiento de redes ciudadanas. El Centre for Civic Networking (<http://civic.net/ccn.html>), de Massachusetts y el Morino Institute (<http://www.morino.org/>), una institución privada dedicada a apoyar el desarrollo de lo que denominan Public Acces Networks (contando actualmente con más de 300 PANs, en todo el país y parte de Canadá).

En Canadá, la National Capital Freenet de Ottawa es la Red Ciudadana (<http://freenet.carleton.ca>) con más usuarios (60.000 cuentas de correo asociadas en funcionamiento en una ciudad con aproximadamente 1,5 millones de habitantes). Sus promotores la presentan como una parte de la comunidad, una plaza mayor virtual, con acceso abierto y ofreciendo una serie de servicios básicos de Internet, como el correo electrónico, las news y el gopher. El modo en el que se puso en marcha fue a través de la Universidad y contaba con el apoyo inicial de las bibliotecas públicas y del Ayuntamiento. Los contenidos estaban creados por las organizaciones comunitarias, por el gobierno municipal y por las organizaciones no gubernamentales. A principios de 1995, a los dos años de su puesta en marcha, esta red ya contaba con 30.000 usuarios, 300 proveedores de información, 200 voluntarios. Su equipamiento técnico consistía en 120 modems de 2.400 bits/seg., 60 de 14.400, 4 SUN Spark y 20 terminales de acceso público. Cuatro empleados se encargaban de mantener el sistema y llevar las cuestiones administrativas. A parte contaban con un gestor de la red y un "fundraising" o relaciones públicas con la misión de buscar financiación para la freenet.

En Europa las Redes Ciudadanas surgen en la década de los noventa, siendo TINET en Tarragona, su pionera en España. Poco antes ya habían iniciado sus primeras experiencias otras en Holanda (Amsterdam), Italia (Milán y su área metropolitana y Bologna), Austria, Reino Unido (Manchester, Sheffield, Cardiff, Stocktom), Francia, Irlanda y Finlandia (Helsinki y Joensuu).

A la experiencia de TINET (<http://www.fut.es>) siguió la de VallesNet, una asociación ciudadana para constituir la red del Valles Oriental (<http://http://aleph.ac.upc.es/org/vallesnet/>) y BCNet en Barcelona (<http://bcnet.upc.es/>). En España, esta labor precursora iniciada en el ámbito Catalán se consolida con la emergencia de iniciativas similares en diferentes distritos de Barcelona, como Nou Barris Net, RavalNet, y la más reciente, Xarxa 3, la red de Sants Montjuic.

La experiencia de Infoville en la Comunidad Valenciana y ESIMUR en Murcia surgen en la misma década de los noventa y aunque el ámbito territorial es similar contemplan ciertas diferencias a nivel conceptual, método y despliegue tecnológico.

Fuera de este arco mediterráneo innovador, el resto del Estado asiste a un tímido proceso de adopción del modelo. Así resultan meritorios los casos

como el de las Redes Ciudadanas en Castilla La Mancha (Albacete y Cuenca) y las de la Comunidad de Madrid (Tres Cantos, Getafe y Alcobendas como puntas de lanza).

En este escenario, en Septiembre de 1998 tienen lugar las Primeras Jornadas sobre Redes Ciudadanas, organizadas por el Ayuntamiento de Cuenca y donde se concluye con la necesidad de organizar la Asociación Española de Redes Ciudadanas. A lo largo del año 1999 se organiza un grupo promotor de la misma, los cuales formalizan los estatutos en ese mismo año.

El caso de la Red Ciudadana de Cuenca, quizás por iniciar sus primeras acciones en el año 1997 y ser la primera en Castilla - La Mancha, resulta paradigmática y, en cierta medida, recoge las lecciones, conceptualizaciones y metodologías puestas en marcha en otras comunidades locales.

2.1. Proceso de creación y modelo tecnológico

En el caso de Cuenca, el proceso de creación de su Red Ciudadana partió de un esfuerzo premeditado de la corporación municipal local. Se trataba, especialmente de dotar al municipio de una herramienta tecnológica de claro enfoque social. Al igual que las freenet contraculturales americanas se trataba de ofrecer a la ciudadanía de acceso gratuito a la Sociedad de la Información, así como potenciar y favorecer el debate social, cultural y político sobre la vida comunitaria.

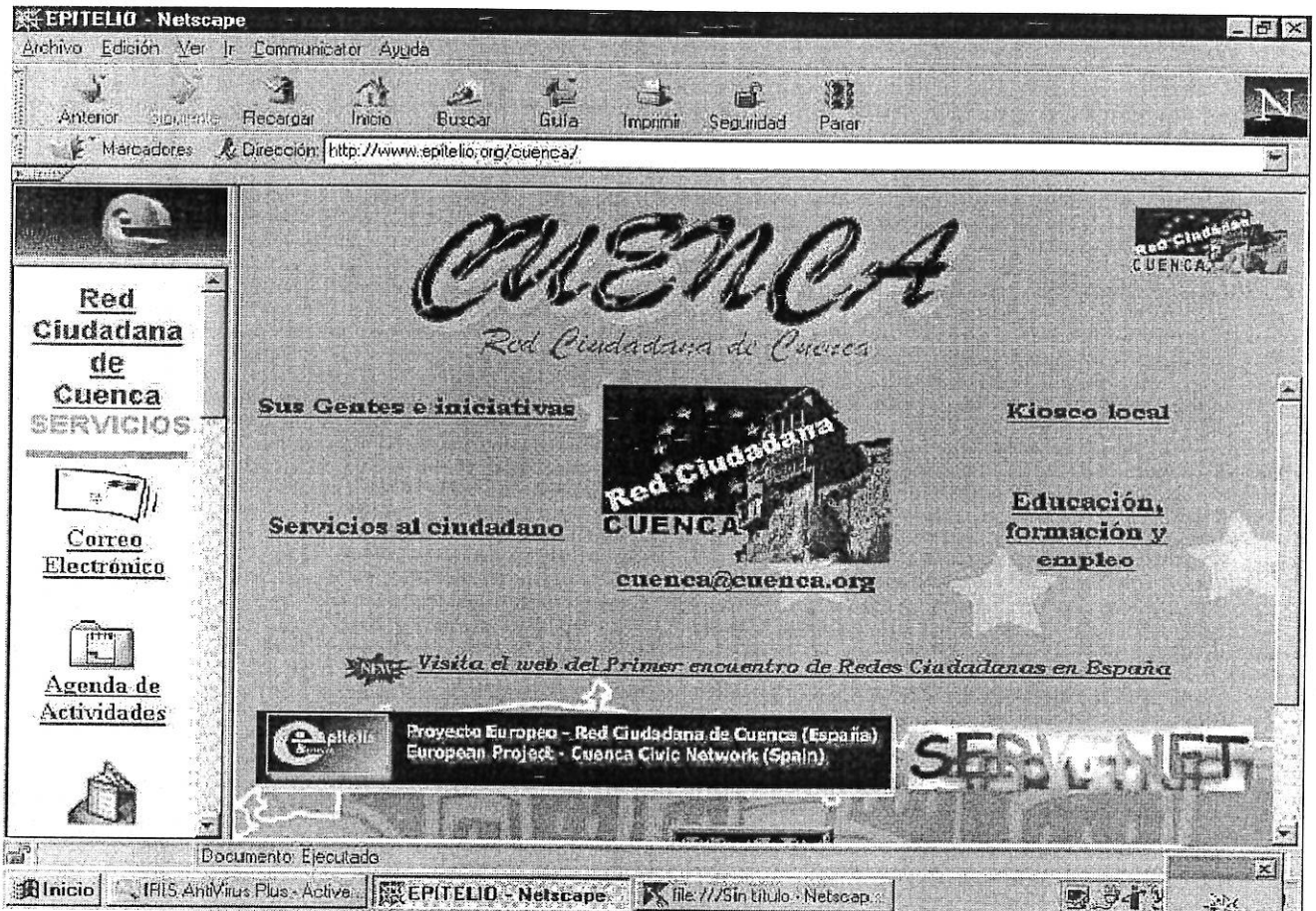
El modelo propio de Cuenca en la Sociedad de la Información se comenzó a configurar con la invitación a las organizaciones sociales, culturales, deportivas, educativas, ambientales, de barrio, religiosas, etc a participar en la construcción de ese espacio de uso y participación colectiva denominado como Red Ciudadana.

Se trataba de darle calado social a la red haciéndola socialmente sostenible. El proceso continuaría con una serie de acciones de acompañamiento, de formación, animación y apoyo técnico y dotación de recursos encaminadas a conformar un modelo que alcanzase a todos los sectores de población y de actividad: salud, educación, entidades financieras, administración pública local, órganos de tomas de decisión política, etc.

En el gráfico de la página siguiente esta distribución gráfica de ámbitos se puede visualizar en toda su amplitud, cubriendo todos los ámbitos de la vida de la comunidad.

Estas aplicaciones se conservaban en el margen izquierdo de la pantalla del navegador, así el usuario puede moverse libremente de una aplicación a otra sin perder de vista el conjunto de soluciones ofertadas.

La imagen que el visitante obtiene en su entrada a la Red Ciudadana de Cuenca es la siguiente:



Esta imagen, que algunos pueden considerar como "web de primera generación" (exenta del dinamismo de elementos gráficos activos y diseño poco elaborado) es en la actualidad objeto de modificación y mejora por parte de un equipo de diseño vinculado a la propia Red Ciudadana. Este cambio deriva de la reflexión y del interés de los usuarios.

El portal es, en cualquier caso una pequeña parte de la estrategia completa y la cara visible de la Red Ciudadana. En los primeros dos años de vida, el diseño y lanzamiento de la Red Ciudadana ha seguido los siguientes pasos, recogidos a modo de tabla en la página siguiente, donde se indican las acciones genéricas y las desarrolladas en la ciudad de Cuenca y los hitos clave, marcados con @, las acciones publicitarias, marcadas con P y las acciones formativas, marcadas con F

Acciones genéricas	Acciones desarrolladas en Cuenca
Identificación de los promotores de la Red Ciudadana y desarrollo de actividades de concertación	Contactos Ayuntamiento de Cuenca (Concejalía de Juventud y Servicios Sociales) y @ promotores
Acciones de sensibilización sobre el uso de Tecnologías de la Información y desarrollo local	Conferencia sobre Internet e integración Socioeconómica (Semana de la Juventud) F
Diseño de servicios básicos y plan de trabajo bianual	Reuniones de trabajo EPI TELI O, Ayuntamiento de Cuenca (Concejalía de Juventud y Servicios Sociales) y SERVI NET @
Acciones de formación de técnicos de organizaciones sociales, sindicales y empresariales en el uso de Internet. Evaluación de necesidades de usuarios	Sesiones de formación en fines de semana consecutivos a un total de 35 técnicos de organizaciones locales. Creación de 35 páginas web F
Diseño, publicación y distribución de Manuales para el uso de las Herramientas de la Red Ciudadana	Publicación y distribución del manual (versión 1.0) para el uso de las herramientas de la Red Ciudadana de Cuenca F
Diseño y consolidación de la figura formal de la Red Ciudadana	Redacción de estatutos de la Asociación Red Ciudadana de Cuenca @
Información continua a medios de Comunicación locales, provinciales, Regionales y nacionales sobre los Avances de la Red Ciudadana	Publicación de 22 notas de prensa P
Acciones de promoción activa de la Red Ciudadana	Participación en el Segundo Congreso de la Alianza Europea de Redes Ciudadanas y Organización de los Primeros Encuentros sobre Redes Ciudadanas en España P
Diseño, redacción y presentación de Proyectos orientados al fortalecimiento de la Red Ciudadana	Búsqueda de socios y negociación con entidades patrocinadoras Redacción y tramitación de proyectos. @
Información continua a organismos públicos y privados sobre los avances de la Red Ciudadana	Envío de 128 comunicaciones vía email a organismos públicos y privados P
Acciones de formación de responsables de organizaciones sociales, en el uso de herramientas disponibles para los ciudadanos en la Red Ciudadana	Sesiones de formación a un total de 35 responsables de organizaciones locales. Creación de 35 páginas web F

Acciones genéricas	Acciones desarrolladas en Cuenca
<i>Diseño, habilitación y apertura de puntos de acceso a la Red Ciudadana</i>	<i>Apertura de puntos de acceso a la Red Ciudadana de Cuenca, en diversos centros sociales de la Ciudad</i> @
<i>Publicidad de la Red y sus servicios a los ciudadanos en la localidad</i>	<i>Rueda de prensa con motivo de la edición y entrega del manual de usuario de los servicios de la Red Ciudadana de Cuenca (v 1.1.) y publicación del libro "Redes Ciudadanas en España"</i> P
<i>Diseño y firma de convenios de colaboración con entidades públicas y privadas para la puesta en marcha de proyectos consolidadores de la Red Ciudadana</i>	<i>Redacción y entrega a las entidades del Plan de Viabilidad Campaña de adhesión de entidades públicas y privadas a la Asociación Red Ciudadana de Cuenca y puesta en marcha de comisiones de trabajo sobre proyectos concretos en educación, comercio electrónico, telecentros, teletrabajo, centros de información juvenil, turismo, administración y democracia electrónica</i> @

En conjunto, estas acciones han desembocado en una configuración básica de la Red Ciudadana consistente en cinco elementos básicos:



En cuanto al modelo tecnológico usado en el caso de la Red Ciudadana de Cuenca, ésta ha sido elegida entre las soluciones más asequibles

económicamente y de mayor implicación local. Parte de la información en forma de páginas web estáticas están alojadas en un servidor conectado a Internet y facilitado por un proveedor local. Este proveedor (empresa SERVI NET), además provee tres de los servicios a la ciudadanía (Agenda de actividades, Autoedición de páginas web y Buzones de correo electrónico) que han sido habilitados bajo un modelo de aplicaciones tipo cliente - servidor. Las aplicaciones son ejecutadas a través del servidor y el usuario puede ejecutar parte de ellas en sus propios terminales, ya sean en sus lugares de trabajo, domicilios o en los telecentros temporales habilitados por el propio Ayuntamiento de Cuenca.

El resto de aplicaciones y cierta cantidad de páginas web están ubicadas en otro servidor de acceso a Internet y es fruto de la cooperación entre el Ayuntamiento y la Red EPI TELI O, cuyas páginas de carácter social se han mostrado útiles para los usuarios de la Red Ciudadana de Cuenca.

Así, la Red puede comenzar sus pasos solicitando a un proveedor de acceso a Internet la apertura de una cuenta de acceso , un dominio (por ejemplo, la Red Ciudadana de Cuenca utiliza dos, a saber <http://www.epitelio.org/cuenca> y <http://www.cuenca.org>) y la posibilidad de cargar una serie de páginas web. En principio, el diseño de estas páginas puede parecer una tarea difícil, pero necesariamente habrá de contarse con la colaboración de técnicos que ayuden en esta tarea.

La carrera entre empresas de software ha traído consigo que podamos elegir entre más de un centenar de programas para la elaboración de páginas, muchos de ellos se muestran como una utilidad más de los procesadores de texto, del diseño gráfico y de los propios navegadores.

Una vez que estas páginas están diseñadas y cargadas en Internet por los propios usuarios, se iniciaría su crecimiento en servicios y contenidos. Para ello se precisará identificar las necesidades de los usuarios, sus conocimientos y habilidades y el modo en que van a usar la Red Ciudadana.

Estos servicios se visualizan como páginas web donde el usuario interactúa y participa aportando su información a través de formularios que una vez enviados generan páginas web enlazadas con otras. Este sistema de gestión automática de la información precisa de un desarrollo especial realizado habitualmente por programadores conocedores de la escritura de CGI s

(en Perl o Java) que son las "piezas" fundamentales para lograr que todo funcione correctamente. La colaboración de nuevo de técnicos locales expertos en este trabajo en conjunción con los usuarios resulta clave.

Los servicios pueden crecer tanto como se precise. Antes de que esto suceda ya debemos haber concretado la presencia y dedicación de un gestor o un equipo gestor de la web de la Red Ciudadana, atribuyéndole las tareas de mantenimiento, revisión de fallos, desarrollo de nuevos servicios. En Cuenca, este trabajo está siendo coordinado por EPI TELIO, a través de la empresa I NMARK y con la colaboración de SERVI NET.

El crecimiento en Servicios a los ciudadanos, antes de que sea masivo en su uso y el acceso sea por tanto cada vez más lento y produzca efectos de rebote y abandono de usuarios, debe ser acompañado de forma paralela de trabajos de reestructuración tecnológica. De hecho, la creación de puntos de acceso a la Red Ciudadana en la propia ciudad supone una oportunidad para la creación de una red local de ordenadores conectados entre sí con un ordenador central ubicado en la propia ciudad.

Además de convertir este ordenador central en línea directa local de los ciudadanos con los servicios de la Red Ciudadana, permitiría la salida a Internet de forma más segura a precio de llamada local. Habremos creado las bases para el desarrollo de una Intranet , pero con la ventaja añadida de mantener principalmente la salida de los ciudadanos de Cuenca hacia el exterior y viceversa.

El crecimiento de la Red Ciudadana hacia este modelo tecnológico permite desarrollos de tipo multimedia de un nivel significativo para la publicidad interactiva, la videoconferencia desde centros educativos o sanitarios, el teletrabajo, el seguimiento de actividades deportivas, culturales y de cualquier tipo cual si conectáramos el propio televisor. De hecho, habría que popularizar el acceso desde los televisores domésticos mediante periféricos ya en el mercado denominados "web-TV".

Este tipo de acceso obligaría a contar con desarrollos de servicios adaptados al formato televisivo y a audiencias de pequeños colectivos a distancias diferentes de las que ahora se producen entre el usuario (individual) y la pantalla del ordenador.

3. Bases para el futuro de las Comunidades Rurales en la Sociedad de la Información

A lo largo del texto se han desgranado someramente las líneas generales de la corta historia, alcances y procesos para la creación de Redes Ciudadanas. Se trata de un fenómeno aprehendido por comunidades principalmente urbanas y especialmente vinculadas a contextos territoriales con ciertas facilidades en forma de infraestructuras de telecomunicaciones. La revisión del caso de la Red Ciudadana de Cuenca es, para los interesados en el mundo rural, un ejemplo quizás más cercano a las realidades de ciertas comarcas. De hecho, en muchas de las barriadas de las ciudades donde se crean Redes Ciudadanas la situación no es mucho más halagüeña que en algunas comunidades locales rurales españolas. Pero, en las inmediaciones del siglo XXI, los avances tecnológicos alcanzan igualmente a la mayoría de las zonas rurales y éstas tienen una serie de ventajas competitivas a destacar ...

... en zonas donde operan LEADER y PRODER, los Grupos de Acción Local son garantía de partenariados locales ya existentes, con posibilidades inmediatas de volcar esa cultura de partenariado en activas Redes Ciudadanas.

... mientras lo urbano hace cada día más homogéneo e indiferenciado entre sí, las comunidades rurales se muestran con toda su fuerza con una especialización en contenidos de información de alto valor añadido: son la memoria cultural de los ciudadanos urbanos, poseen mercados de productos naturales y manufacturados artesanalmente codiciados por mercados urbanos saturados de malas noticias para el consumidor, poseen atractivos artísticos, turísticos y ambientales que son fácilmente transportables a través de las Redes Telemáticas

... poseen, las zonas rurales, la fuerza de innovación y capacidad de gestionar del cambio en un momento especialmente interesante en la Sociedad de la Información. La creación de Redes Ciudadanas de carácter comarcal ayudaría a la proyección y acceso al ciudadano de la comarca hacia los recursos disponibles. Por otra parte, son mercados emergentes para los actores de la Industria de las Tecnologías de la Información y el interés por cooperar en estos nuevos territorios aún "vírgenes" podría desembocar en convenios de cooperación ventajosos para todas las partes (especialmente en la creación de empleo para ciudadanos de las comarcas rurales).



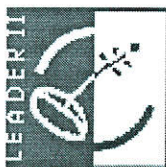
JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

SISTEMAS DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO DESDE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES

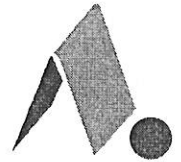
Javier Baztarrika

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Irurtzun, Navarra)



Ministerio de Agricultura,
Pesca y Alimentación





Sistemas de Información al Ciudadano desde las Administraciones Locales.

Irurtzun, 18 de Noviembre de 1999.

Jornadas Técnicas de la Unidad Española del Observatorio Europeo LEADER:
"Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural"



LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: contexto europeo.

El concepto *información al ciudadano* hay que incluirlo en el contexto del profundo cambio social que estamos viviendo en este fin de siglo y que se ha bautizado como "*Sociedad de la Información*". Este término se cita ya en el año 1.994 en un documento de la Unión Europea, el "*Libro Blanco sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI*", también conocido como Libro Blanco de Delors.

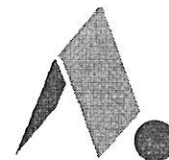
Según aseguran los múltiples informes elaborados y las iniciativas adoptadas por la Unión Europea, por el Gobierno de los EEUU y por el G7, no nos encontramos ante un cambio tecnológico sino ante una autentica revolución, que conllevará transformaciones sociales equiparables a las que ocasionó en el siglo XVIII la Primera Revolución Industrial. La evolución social prevista va a suponer cambios en la forma de producir y operar de las empresas y consecuentemente en la propia organización del trabajo, las relaciones laborales y del tiempo de ocio.

Los cambios anteriormente citados van a tener consecuencias en todos los ordenes sociales y van a afectar directa y profundamente a la forma de operar de todas las Organizaciones públicas o privadas. No cabe duda de que la aplicación generalizada de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) va a traer por tanto cambios a la gestión y funcionamiento de las Entidades Locales.

Esta nueva era que nos va a tocar vivir se caracterizará entre otros por los siguientes atributos:

- **Mundialización** de las relaciones socioeconómicas, la llamada "aldea global", que nos hará profundamente interdependientes.
- **Complejidad**, por la rapidez de los cambios y por que estos afectan simultáneamente a múltiples factores, lo cual dificulta la adopción de decisiones y nos obligará a estar permanentemente preparados.
- Apuesta por el **conocimiento** de las personas, como principal factor de competitividad.

Como se ha dicho anteriormente todas las Organizaciones sociales deberán adaptarse a estos cambios, pero en el caso de las Entidades Públicas se les reserva además un papel preponderante en el acercamiento a la "Sociedad de la Información".



El informe "*Europa y la sociedad global de la información. Recomendaciones al Consejo Europeo*" (más conocido como Informe Bangemann), presentado en Mayo de 1.994 en la cumbre europea de Corfú y posteriormente desarrollado en la comunicación "*Europa en marcha hacia la sociedad de la información. Plan de Actuación*", establece los pasos a dar para construir la nueva sociedad europea.

En Julio de 1.996 la Comisión publicó el Libro Verde "*Vivir y trabajar en la sociedad de la información: prioridad para las personas*", con el que pretendía abrir un debate en profundidad en Europa sobre los "pros" y "contras" de la Sociedad de la Información y las medidas a adoptar para aprovechar sus oportunidades y superar sus amenazas. De este documento se pueden extraer, entre otras, las siguientes ideas:

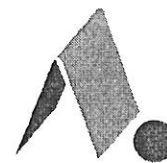
- El proceso de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación es **irreversible** y se caracteriza por su **influencia transversal en la vida de las personas**: trabajo, hogar, educación y organización social.
- La Sociedad de la Información representa el cambio más fundamental de nuestro tiempo, con **enormes oportunidades** para la Sociedad en su conjunto, pero con **riesgos para algunos individuos y regiones**.

Las **principales conclusiones** que podemos extraer de dicho documento, desde la **óptica del desarrollo regional**, son las siguientes:

- a) Se van a producir profundos cambios en la **organización del trabajo** y ello va a producir un debate entre flexibilidad y seguridad, cuyo resultado global sobre el empleo en la U.E. vendrá determinado por el **ratio entre *Nuevas oportunidades de empleo*** (teletrabajo, nuevos yacimientos de empleo, crecimiento del sector servicios, nuevos empleos vinculados a las TIC,..) y ***Pérdidas de empleo*** (flexibilidad, falta de adaptación a las tecnologías, precarización, declive de las empresas manufactureras básicas,.....).

En el debate entre flexibilidad y seguridad, la Comisión se inclina por fomentar la seguridad "dentro del cambio", con soluciones dirigidas a facilitar la anticipación y formación de los trabajadores en el uso de las TIC (Nuevo Objetivo 3, Iniciativas ADAPT o PYME), al fomento de las mejores prácticas en la utilización de las TIC y al impulso de la capacidad emprendedora (CEEIS, programa Leonardo da Vinci,.. etc).

- b) La **globalización de la economía** basada en la rotura de las barreras tradicionales que propician las TIC, va a tener un efecto sobre el



crecimiento económico de la U. E, que vendrá determinado por el **ratio entre *Crecimiento del mercado y de la competitividad*** (comercio electrónico, nuevas oportunidades para las pymes: software, teleservicios, reducción de precios de las telecomunicaciones,...) **y el *Crecimiento de la competencia*** (telecomunicaciones más competitivas y mayor desarrollo de Internet y del comercio electrónico en EEUU,...).

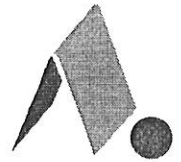
Para mejorar en este ratio la Comisión plantea actuaciones dirigidas a la liberalización del sector de las telecomunicaciones, el fomento de una industria europea de contenidos y servicios vinculadas a las TIC, la introducción de las TIC en la Escuela y la capacitación de los desempleados.

- c) Las TIC albergan a priori una gran capacidad para reducir las distancias y mejorar el acceso a la información y los servicios, tanto desde el punto de vista personal como regional. El efecto real que las TIC vayan a tener sobre **la *Cohesión*** europea vendrá determinado por la evolución del **ratio entre *Cohesión*** (universalización de los nuevos servicios de telecomunicaciones, igualdad de oportunidades en el empleo, integración social, crecimiento de las regiones desfavorecidas y periféricas, impulso a la democracia directa, desarrollo de nuevos servicios que favorecen la calidad de vida: telemedicina, teleasistencia,...) **y *Concentración*** (crecimiento de las grandes ciudades y polos de desarrollo, nuevos analfabetos funcionales,.....).

La Comisión plantea diferentes medidas de actuación en orden a perseguir el objetivo de **Cohesión**:

- Desarrollo de infraestructuras de comunicaciones, en especial en las regiones más desfavorecidas (Objetivo 1).
- Desarrollo de la industria europea de contenidos y servicios de la S.I. (Programa IST).
- Desarrollo de aplicaciones telemáticas que contribuyan al desarrollo regional y al crecimiento del empleo: teleadministración, servicios de empleo, formación a distancia, sanidad, asistencia domiciliaria, apoyo a las Pyme,...).
- **Difusión de la información, en especial la del sector público.**
- Fomento el acceso y la utilización de las TIC en las Escuelas y como factor de integración social.

Todas las medidas anteriores van a tener su plasmación en las prioridades y actuaciones del nuevo periodo de programación de los Fondos Estructurales 2.000 – 2.006, recogidas en el documento **Agenda 2.000**, aprobado por los Jefes de Estado y de Gobierno el pasado mes de Marzo. Entre las prioridades del FEDER para el nuevo periodo se encuentra el desarrollo de la Sociedad de



la Información, fundamentalmente en los capítulos de infraestructuras y de desarrollo de aplicaciones y servicios. De igual manera las actuaciones del FSE se orientarán a la modernización y mejora de los sistemas de educación, formación y empleo, con especial atención al fomento del uso de las TIC.

Por otra parte, la preocupación de la Comisión por desarrollar una industria europea de las TIC competitiva a nivel mundial, ha hecho que el **V Programa Marco de I+D**, recientemente aprobado por la Comisión, dedique una de sus cuatro Acciones Clave a la Sociedad de la Información (**IST**), con tres áreas de desarrollo de proyectos:

- **Sistemas y servicios para el ciudadano.**
- Nuevos métodos de trabajo y comercio electrónico.
- Contenidos y herramientas multimedia.

La Comisión Europea tras una apuesta inicial por el desarrollo de las infraestructuras de comunicaciones ha reorientado su estrategia hacia la dimensión regional y local y la puesta en marcha de aplicaciones concretas, que den respuesta a necesidades reales de los ciudadanos y empresas. En esta nueva estrategia tienen cabida una serie de iniciativas y programas europeos dirigidos a desarrollar proyectos piloto de aplicación de las TIC en la Administración, y con carácter general se establece la necesidad de que **las Administraciones Públicas sean impulsoras de las nuevas tecnologías, aplicándolas en su gestión y facilitando la generalización de su uso entre ciudadanos y empresas.**



LA MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: orientación al ciudadano.

En los últimos 20 años las Administraciones Públicas españolas han venido realizando importantes esfuerzos para mejorar los diferentes servicios que prestan al ciudadano. En la Administración Local, la más próxima al ciudadano, el avance ha sido especialmente importante tanto en la calidad como en la cantidad de los servicios prestados. Si analizamos más en detalle esta mejora nos encontramos con que el apartado de infraestructuras es el más beneficiado, mientras que el avance ha sido sensiblemente menor en lo relativo a los propios servicios administrativos de información y gestión.

Inicialmente, el proceso de mejora de los servicios administrativos de la Administración Local estuvo dirigido a cubrir las carencias existentes tanto en materia de personal como de equipamiento. Así, en los primeros años de la década de los 80 asistimos a un crecimiento importante de la estructura de los Ayuntamientos, con la creación de nuevas Áreas o Departamentos que asumen la gestión de las nuevas competencias municipales. Esta década también se caracteriza por la introducción generalizada de la informática en la gestión municipal, con la consiguiente mecanización de gran parte de los procesos administrativos.

Ya en la segunda mitad de la década de los 80, los mandatarios municipales de los grandes núcleos urbanos comienzan a percibir que la información ciudadana se está convirtiendo en un servicio imprescindible para el ciudadano y tan necesario como el transporte urbano o la limpieza de la ciudad.

Fruto de esta reflexión surge la inquietud de dotar a los Ayuntamientos de servicios de información municipal que den a conocer al ciudadano, de forma clara y sencilla, todos los servicios que el municipio y la ciudad le ofrecen. En este momento se toma conciencia de las carencias en este sentido, y muchas Administraciones Públicas, y especialmente la Local, deciden mejorar sus mecanismos de relación con el ciudadano, estableciendo en muchos casos los conocidos Servicios u Oficinas de Información.

Durante este periodo las Oficinas de Información municipal dan respuesta a las necesidades ciudadanas, salvando con más ingenio que medios los problemas que afectaban a la calidad de la información, como por ejemplo:

- Los procedimientos de gestión y tramitación no estaban adecuadamente normalizados y documentados.
- La inadecuada definición de los flujos de información que hacían discurrir ésta desde las Áreas municipales a las Oficinas encargadas de su difusión.



- La información no era fácilmente accesible en las Áreas municipales que la originaban.
- La oferta informativa no se adecuaba a la demanda ciudadana de información.

Aún así, estos Servicios de Información no solo han subsistido sino que han evolucionado y crecido, de forma especial en las grandes ciudades donde la oferta informativa es muy amplia y se encuentra muy dispersa.

Al final de la década de los 80 estos servicios evolucionan, pasando de desarrollar una mera labor informativa a ofrecer nuevas facilidades de tramitación y gestión. Estos avances no sólo vienen impulsados por la voluntad de las distintas Administraciones, sino que también están amparados por el nuevo ordenamiento legal: la **Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, que establece **tres principios básicos** que han de orientar la actuación administrativa:

- El **reconocimiento de los derechos de los ciudadanos**, facilitando sus relaciones con las diferentes Administraciones Públicas.
- La **cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones Territoriales**, posibilitando un mayor acercamiento del ciudadano a las Administraciones Públicas en su conjunto.
- El **impulso a la utilización de las tecnologías de la información** en la actuación de las Administraciones Públicas, sus relaciones, y las relaciones de las mismas con los ciudadanos.

Dentro de este nuevo posicionamiento en todos los aspectos relativos a los mecanismos de atención al ciudadano, los Ayuntamientos han avanzado enormemente y, hoy en día, es bastante habitual que las **Ciudades** dispongan de departamentos dedicados en exclusiva a desarrollar estas tareas. Por lo general estos departamentos reciben el nombre de "Servicio de Atención al Ciudadano". La filosofía que impulsa la aparición de los Servicios de Atención al Ciudadano es muy simple: concentrar en un único departamento municipal la recepción y resolución de las demandas de información y servicios que el ciudadano demanda con más frecuencia.

La organización y los servicios ofertados por estos Servicios de Atención al Ciudadano difieren notablemente en función del tamaño, organización y recursos de cada entidad. Sin embargo todos ellos utilizan uno o varios de los siguientes medios para relacionarse con el ciudadano:

- **Publicaciones** de ámbito local como: "Guía de la ciudad", "Guía de Servicios", "Repertorio de Ordenanzas Municipales", "Boletín Informativo Municipal" etc.



- **Oficinas de Información:** centros administrativos donde de forma personalizada se ofrece información sobre la actividad municipal, extendiendo en algunos casos la oferta informativa a cualquier aspecto de interés para el ciudadano.
- **Puntos de Información:** ordenadores de tipo PC dotados de pantalla táctil, que proporcionan información mediante sencillos menús de consulta fácilmente utilizables por cualquier ciudadano.
- **Pantallas de Información Dinámica:** pantallas luminosas de grandes dimensiones, situadas en la vía pública que ofrecen información en forma de mensajes de tamaño reducido.
- **Teléfono 010:** teléfono de tres cifras exclusivamente reservado para los servicios municipales de información. Habitualmente su oferta informativa va más allá de lo estrictamente municipal, incorporando información sobre la ciudad en sentido amplio.
- **Audiotex:** servicio telefónico automático que ofrece información sobre contenidos muy demandados como horarios de transporte, farmacias de guardia, etc. El usuario de este servicio accede a la información mediante la pulsación de las teclas de su teléfono según las indicaciones del sistema.
- **Internet:** es el medio de difusión más reciente. Habitualmente ofrece información de tipo institucional y turístico. También puede albergar foros de debate y discusión sobre temas de interés municipal. En algunos municipios, pocos, este medio ya está siendo utilizado para la gestión de determinados trámites municipales.

Las **características que definen a un Servicio de Atención al Ciudadano** son las siguientes:

- Es un servicio municipal diferenciado y normalmente dependiente directamente del Área de Alcaldía o Presidencia
- Su oferta al ciudadano se realiza a través de distintos medios: oficinas presenciales, teléfono 010, internet,..etc.
- Precisa de una **Base de Datos de Información** perfectamente estructurada, y fácilmente accesible por medio de aplicaciones informáticas que dotan al sistema de un alto grado de rapidez de respuesta.
- Está atendido por **personal polivalente**, perfectamente adiestrado para atender las más diversas demandas ciudadanas.
- El servicio tiene un **enfoque comercial**, orientado a prestar al ciudadano todas las atenciones posibles
- Ofertan al ciudadano tanto información sobre un amplio espectro de **cuestiones relacionadas con la ciudad** y no exclusivamente restringidas al ámbito municipal.
- Gestionan un número elevado de **trámites municipales**, que habitualmente coinciden con aquellos que se pueden catalogar de



sencillos, altamente demandados y que necesariamente deben estar informatizados.

En definitiva se trata de modificar parcialmente la estructura vertical actual, en la que cada empleado público gestiona un conjunto de trámites responsabilidad del Área a la que está adscrito, por una estructura horizontal representada por el SAC en la que el empleado adscrito al SAC realiza múltiples trámites bajo la supervisión de las Áreas responsables. Para alcanzar este punto es absolutamente necesario desarrollar un **proceso de racionalización, normalización y mecanización de los procedimientos administrativos** de forma que el personal polivalente pueda asumir satisfactoriamente su gestión.

Los Servicios de Atención al Ciudadano aportan grandes **ventajas** tanto para los ciudadanos como para los Ayuntamientos y los empleados municipales.

Ventajas para el Ciudadano:

- Ventanilla única: el ciudadano ve plasmado el concepto de ventanilla única municipal, donde podrá resolver la mayor parte de sus demandas de información y/o gestión.
- Disminuye el número de desplazamientos a dependencias municipales al facilitar la resolución de gran número de demandas vía telefónica y telemática.
- Se agiliza la resolución de los trámites administrativos
- Mejora su nivel de comunicación con el Ayuntamiento

Ventajas para el Ayuntamiento:

- Racionaliza el uso de recursos humanos y materiales debido a las economías derivadas de una organización horizontal
- Filtra las consultas de los ciudadanos, trasladando a las Areas competentes solo aquellas demandas muy específicas y reduciendo considerablemente la afluencia de público a estas areas.
- Aporta una imagen positiva del Ayuntamiento, como servicio público volcado en atender las demandas de los ciudadanos.
- Mejora la productividad global de los diferentes servicios de gestión municipales.

Ventajas para los empleados municipales:

- Mayor disponibilidad de tiempo para tareas menos rutinarias
- Enriquecimiento profesional, dando mayor contenido a los puestos de trabajo y potenciando la dedicación a labores de gestión más propias de su capacidad y nivel.



LAS PEQUEÑAS ENTIDADES LOCALES: la experiencia de Navarra.

Muchos de los que leáis estas líneas pensareis que lo dicho hasta ahora no sirve para la multitud de pequeños Ayuntamientos, Mancomunidades y entes comarcales, que salpican nuestro medio rural y que sólo puede ser una realidad en los grandes y medianos Ayuntamientos urbanos.

No cabe duda de que las realidades son diferentes, sin embargo en mayor o menor medida los cambios que se avecinan nos van a afectar a todos y las Entidades Locales comprometidas con el desarrollo rural no pueden permitirse ser una rémora o un factor de falta de competitividad para sus ciudadanos y empresas.

Las TIC, según aseguran los expertos, van a tener la virtud de eliminar barreras físicas y acercar a ciudadanos y empresas a los grandes centros de decisión, contribuyendo con ello a reducir el diferencial de desarrollo de las zonas rurales o de las regiones periféricas. Sin embargo, ello no tiene porque hacerse realidad. Es necesario que las comarcas y regiones con problemas de desarrollo, entre las que se encuentra la mayor parte de la Europa Rural, realicen un esfuerzo por aprovechar al máximo las ventajas de las TIC, haciéndolas realidad en su quehacer diario. De lo contrario el diferencial de desarrollo se acrecentará y llevará a una dualización del territorio y de la Sociedad y consecuentemente a un mayor aislamiento y despoblamiento de nuestras zonas rurales.

A continuación voy a exponer la respuesta que frente a este reto estamos intentando dar en Navarra.

a. La Estrategia Regional.

En el caso de **Navarra**, a los expertos que redactaron el "**Libro Blanco de las Telecomunicaciones en la Comunidad Foral de Navarra**"(1.996), elaborado por el Gobierno de Navarra, Telefónica y Fundesco, no se les escapó nuestra realidad rural y la importancia que va a tener la implantación de las TIC en las Administraciones navarras, como motor del desarrollo futuro de nuestra Comunidad y por su papel en la integración del territorio.



El citado Libro Blanco recoge entre los llamados "proyectos dinamizadores" dos proyectos que afectan directamente a las Administraciones Locales:

- **Administración siglo XXI**, que pretende la modernización de las Administraciones Públicas de Navarra a través del uso generalizado de las TIC, transmitiendo este impulso modernizador al resto de la sociedad navarra.
- **Integración de los ciudadanos en la sociedad de la información**, que busca aumentar el nivel de vida de los ciudadanos desarrollando una oferta de nuevos servicios telemáticos.

Ambos proyectos precisan de un modelo de Ayuntamiento, que podríamos bautizar como *el Ayuntamiento del año 2000* y que estaría definido por los siguientes parámetros:

- **Aplicación generalizada de las tecnologías de la información** (informática) a los procesos de gestión, permitiendo la automatización, agilizando la tramitación y evitando la realización manual de tareas rutinarias repetitivas.
- **Orientación hacia el servicio al ciudadano**. Desarrollo de nuevos servicios de información y de facilidades para la gestión de trámites municipales de forma no presencial, evitando a los ciudadanos desplazamientos y pérdidas de tiempo innecesarias.
- Creciente implantación de **servicios orientados al desarrollo local**, con fuerte protagonismo municipal. Los Ayuntamientos y/o Mancomunidades ofertarán, con la ayuda de las TIC, nuevos servicios a sus ciudadanos y empresas (oferta y demanda de empleo, oferta de suelo industrial, formación a distancia, teleasistencia domiciliaria, etc), permitiendo que todos los navarros con independencia de su lugar de residencia puedan disponer del mismo estándar de calidad de vida.
- Apuesta por el **aprendizaje y la capacitación continua del personal**. Los cambios organizativos que se han de producir en las Administraciones Locales exigen un personal polivalente, con iniciativa y en continua formación.

A nadie escapa que el objetivo de Ayuntamiento que pretendemos alcanzar o que van a exigir nuestros ciudadanos, choca en Navarra, como en otras regiones españolas, con una dificultad adicional cual es la enorme dispersión



administrativa, que hace que muchas Entidades Locales por su pequeña dimensión no puedan disponer de los recursos materiales y humanos necesarios para hacer frente a la nueva organización y a los nuevos servicios o que aún en el caso de que pudieran disponer de ellos, supondrían un sobrecoste difícil de mantener a medio plazo.

Es por ello que la solución pasa por apoyar la creación de fórmulas de gestión mancomunada de servicios administrativos. En la actualidad **las TIC pueden hacer compatible la necesaria agrupación de servicios en centros comarcales, con el derecho de los ciudadanos a recibir la mayor parte de los servicios sin desplazarse de su localidad.**

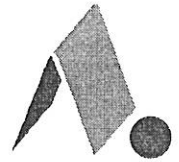
b. Los Sistemas de Información al Ciudadano en las Administraciones Locales de Navarra.

Acercándonos a la realidad municipal de Navarra nos encontramos con una ciudad de tamaño medio, como es **Pamplona**, con una organización municipal suficientemente compleja que ha justificado la creación de un servicio específico de información y atención al ciudadano y el **resto de Ayuntamientos**, que por su tamaño difícilmente se justifica ni económica ni funcionalmente un servicio de este tipo. Sin embargo, el objetivo debiera ser **que todos los Ayuntamientos, con independencia de su tamaño y localización, estuvieran capacitados para prestar a los ciudadanos unos servicios de información y tramitación de calidad.**

Pero ¿cómo hacer posible que Ayuntamientos con muy pocos recursos económicos y con una estructura administrativa muy limitada puedan ofrecer a sus ciudadanos y ciudadanas servicios de información y tramitación de calidad?. La respuesta es de sobra conocida y ya se ha ensayado con éxito en otros muchos servicios que exigían un dimensionamiento adecuado, a través de la agrupación de servicios con otras Entidades Locales, mediante fórmulas diferentes: Mancomunidades, Agrupaciones o Sociedades Interlocales.

Éste último es el caso de **ANIMSA**, Asociación Navarra de Informática Municipal, S.A., sociedad interlocal fundada en 1.985 para atender las necesidades de servicios informáticos de las Entidades Locales de Navarra.

El acercar la información administrativa a los ciudadanos y ciudadanas es sin duda un deber básico de la Administración y en especial de la Administración Local y como tal lo han entendido las Entidades Locales asociadas a ANIMSA,



por ello hemos intentado buscar herramientas que puedan proporcionar esta información a un coste razonable.

Para ello hemos dividido la información de interés para los ciudadanos en dos grandes grupos:

- **Información personal**, específica de cada persona y actualmente disponible en las bases de datos de nuestros Ayuntamientos para sus procesos de gestión. Los ciudadanos y ciudadanas podrán acceder a ella a través del *SIL (Sistema de Información Local)*, de forma individual y segura, utilizando su tarjeta chip.
- **Información pública**, de interés para todos los ciudadanos y actualmente no disponible en las bases de datos municipales. Podemos distinguir dos tipos:
 - **Específica**, particular de dicho Ayuntamiento, como por ejemplo los textos de las ordenanzas municipales, calendario del contribuyente o avisos. Se podrá acceder a ella también a través del SIL.
 - **Genérica**, común a todos los Ayuntamientos, como por ejemplo la información relativa a la inmensa mayoría de los trámites municipales o de los trámites de otras Administraciones. Se podrá acceder a esta información, libremente, a través de Internet y estará ubicada en un espacio Web que hemos denominado "*Hipercentro de Información Administrativa de Navarra*" (*HIAN*).

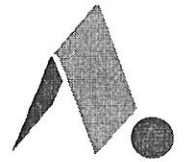
Nuestra respuesta a las necesidades de información y realización de trámites administrativos de los ciudadanos residentes en núcleos rurales, se basa principalmente en las dos herramientas que presentamos a continuación:

▪ **Sistema de Información Local (SIL):**

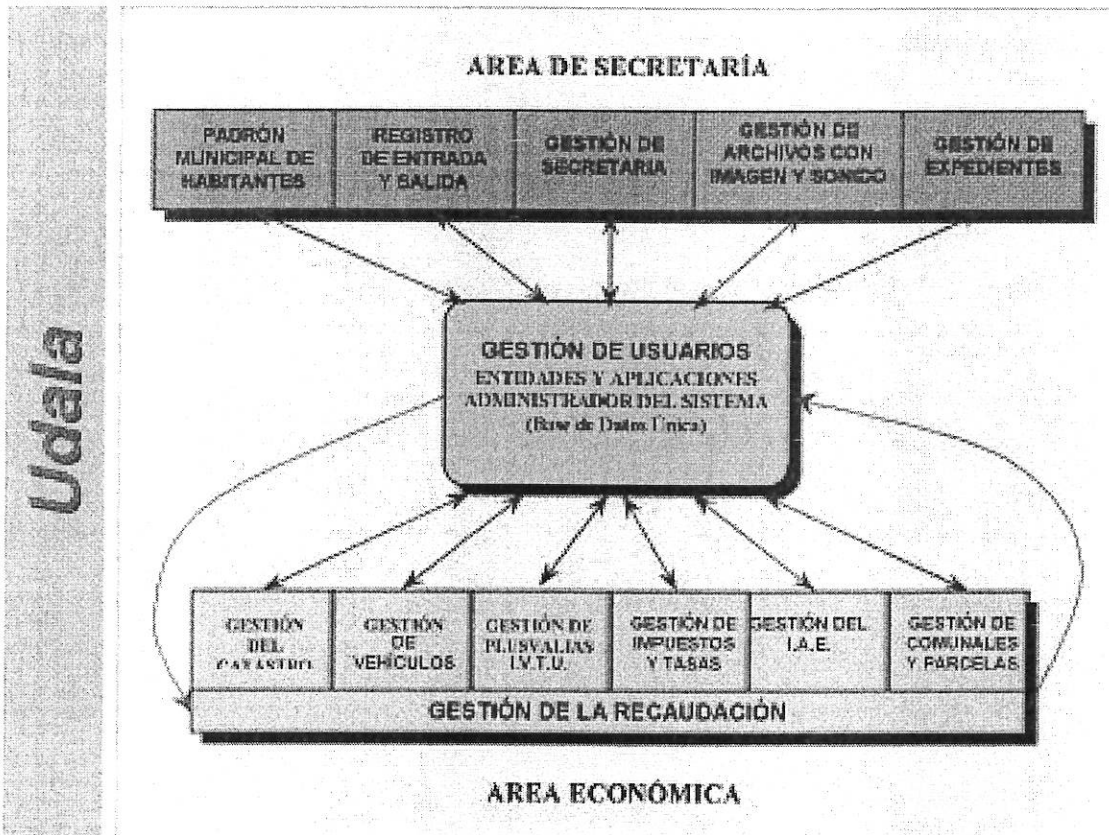
Desde el año 1.995 venimos trabajando en este proyecto, que parte de la filosofía de que *la información municipal debe estar una sola vez en el Sistema y disponible para quién, cuándo y dónde se precise.*

Lo hemos denominado **Sistema** porque se ha buscado una *solución global* (y a su vez personalizable), común para todos los Ayuntamientos y porque la selección se ha realizado atendiendo a los diferentes aspectos que pueden condicionar su aplicabilidad: organización administrativa, tecnologías informáticas y de comunicaciones, tratamiento de la información, recursos humanos, ..

Este Sistema no es una suma de aplicaciones, sino que desde una óptica de Organización ha sido concebido sobre una **Base de Datos única y corporativa**, residente en cada Entidad Local y *que agrupe la información necesaria para los procesos de gestión interna, para el intercambio de*



información entre Administraciones y para facilitar la interrelación con el ciudadano. Esta Base de Datos constituye el núcleo del Sistema y permite una evolución continuada, ya que posibilita la incorporación y actualización constante de datos y la integración de cualesquiera aplicación actual o futura que respete el Entorno.



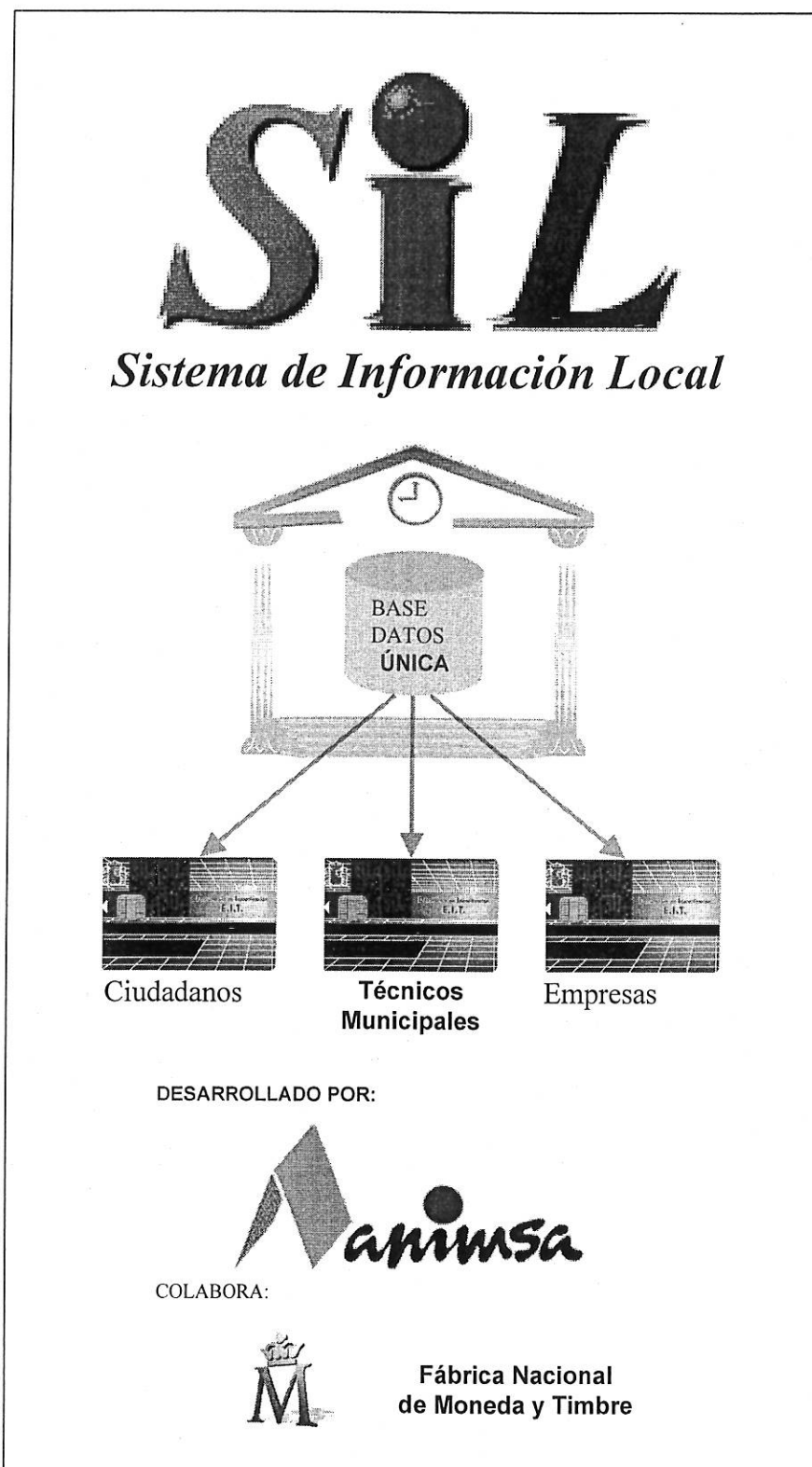
Este Sistema se encuentra en continua evolución, siendo su desarrollo actual el que se refleja en el esquema siguiente, dónde se recogen las aplicaciones actualmente disponibles:

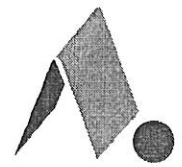
En la actualidad este sistema está funcionando en 90 Entidades Locales de Navarra.

Sin embargo, si nos quedáramos aquí el Sistema únicamente serviría para los procesos administrativos de gestión interna; el siguiente paso es posibilitar la interrelación efectiva con otras Administraciones y especialmente con los ciudadanos y empresas. Así, recientemente hemos finalizado el desarrollo de la aplicación que permite el acceso a la información personal residente en la BBDD municipal mediante el uso de una tarjeta inteligente personalizada, bien localmente en las propias oficinas municipales o bien de forma remota a través de Internet. El software de securización y las tarjetas han sido desarrolladas y aportadas por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, en virtud de un



Convenio de Colaboración suscrito con ANIMSA en el marco del **proyecto CERES** sobre "Autoridad Pública de Certificación".





De momento el Sistema, en fase piloto, permite a ciudadanos y empresas la realización de consultas telemáticas y en breve permitirá la realización de algunos trámites sencillos. Sin embargo, con la aprobación el pasado 17 de Septiembre del **Real Decreto Ley 14/1999 sobre firma electrónica** se despeja el marco legal para la realización de trámites administrativos telemáticos.

No obstante, para que la **ventanilla única** de la Administración, abierta para el ciudadano los 365 días del año y accesible desde cualquier lugar, sea una realidad hay un importante trabajo por hacer en materia de normalización de documentos y trámites administrativos. Se trata aquí de identificar y homogeneizar los documentos y de eliminar los procesos innecesarios, y también de lograr que las distintas Administraciones y los distintos órganos dentro de éstas compartan la información que poseen sobre los ciudadanos (DNI, renta, datos catastrales, datos de padrón,...), de forma que no sea necesario exigírsela constantemente. Este es uno de los objetivos del proyecto "**Ventanilla Única**" que lidera el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP).

En ANIMSA a nuestro nivel hemos comenzado también el proceso de reingeniería (normalización y simplificación) de trámites municipales.

▪ **Hipercentro de Información Administrativa de Navarra (HIAN):**

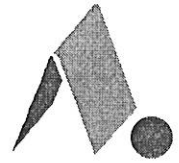
Basándonos en la experiencia del proyecto HIA del MAP hemos concebido una solución global para que todas las Entidades Locales de Navarra puedan facilitar a los ciudadanos y empresas, a través de Internet, información genérica sobre servicios y trámites de las Administraciones Públicas en Navarra.

HIAN comprende tres servicios:

a) **La Administración en Internet.**

Se presenta agrupada en cuatro apartados:

- **Administración pública en Navarra:**
Permite acceder a una base de datos que contiene los directorios de las tres Administraciones: Entidades Locales, Gobierno de Navarra y Administración del Estado en Navarra.
- **Administraciones Nacionales:** realiza un enlace con la Web del MAP.
- **Administraciones y Organizaciones Europeas:** facilita links con sitios web de instituciones de la UE.
- **Administraciones y Organizaciones Internacionales:** facilita los enlaces con las direcciones de Internet de numerosas Entidades Locales y asociaciones de municipios de todo el mundo, mediante una búsqueda por países.



b) El Servicio de Información Administrativa.

El principal valor añadido de HIAN se centra en este servicio, que facilita información sobre los trámites más comunes, administrativos y de servicios generales (teléfono, gas, agua, electricidad)que realiza un ciudadano. Presenta los trámites ordenados en varios grupos y también pueden buscarse por texto.

La parte más importante de la información disponible ha sido facilitada por el Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona.

En un futuro pretendemos que contenga un **repositorio de documentos, formularios y/o normativa de aplicación**, disponibles para que los ciudadanos puedan utilizarlos para realizar el mayor número posible de trámites.

c) Ciudades Villas y Lugares de Navarra

Nos enlaza con las Web oficiales de 20 Ayuntamientos navarros.

El proyecto HIAN ha sido realizado en colaboración con el Telecentro BIAIZPE de Cederna-Garalur y gracias a la aportación financiera del Gobierno de Navarra, en virtud del Convenio de Colaboración que tiene suscrito con ANIMSA.

El proyecto no está aún en la Red, puesto que antes de lanzar un proyecto de este tipo es necesario asegurar que en el futuro vamos a disponer de los recursos necesarios para su correcto mantenimiento, desarrollo, mejora y ampliación. Es muy común de la presencia de las Administraciones Públicas en Internet, la falta de continuidad de las actuaciones y es lo que pretendemos evitar.

Desde ANIMSA entendemos que con estas actuaciones las Entidades Locales de Navarra van a estar en disposición de ofrecer a sus ciudadanos y empresas servicios equiparables a los que se ofrezcan a los ciudadanos urbanos, además de contribuir conjuntamente con otras Entidades a la promoción de las nuevas tecnologías en el ámbito rural.

Por supuesto creemos que estas iniciativas son perfectamente trasladables a otras regiones, con la única premisa de que se produzca previamente una conjunción de voluntades entre las Entidades Locales para implantar soluciones comunes.

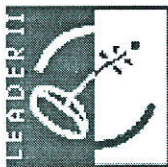


JORNADAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD ESPAÑOLA DEL OBSERVATORIO EUROPEO LEADER

Nuevas Tecnologías y Desarrollo Rural

ARNEDO: UNA EXPERIENCIA DIGITAL *Ricardo Martínez Fernández*

17 y 18 de Noviembre de 1999
Asociación CEDERNA-GARALUR
(Iruztzun, Navarra)



Ministerio de Agricultura,
Pesca y Alimentación





ARNEDO: UNA EXPERIENCIA DIGITAL

Ricardo Martínez Fernández
Coordinador de Proyectos Europeos sobre Nuevas Tecnologías
Ayuntamiento de Arnedo.

Arnedo es la 3ª Ciudad en importancia de la Comunidad Autónoma de la Rioja, enclavada en la Rioja Baja, su población es de 13.000 habitantes y su actividad principal es la industria del Calzado.

En el año 1.996 Arnedo comenzó a participar en el proyecto Digital Towns una iniciativa de la Unión Europea con la que se dio a conocer las posibilidades y ventajas de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) en el desarrollo y mejora de las economías locales, acercando a todos los ciudadanos las últimas aplicaciones Multimedia y facilitando el acceso a la información de una amplia gama de servicios que se ofrecen a través de estas nuevas tecnologías.

Con esta iniciativa se desarrollaron nuevos servicios Multimedia acordes a las necesidades socioeconómicas de cada una de las ciudades seleccionadas para el proyecto. Para ello, se otorgó a los ciudadanos un papel activo a la hora de definir los servicios que deseaban recibir y se realizaron demostraciones de algunas de las últimas aplicaciones Multimedia. Se trató, en definitiva, de permitir a los ciudadanos de las cuatro ciudades europeas que formaron parte de la iniciativa comunitaria de beneficiarse de las posibilidades y ventajas que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información.

Cuatro son las ciudades europeas que participaron en el proyecto: dos alemanas –**WeinStadt y Torgau**-, una francesa –**Parthenay**- y una española –**Arnedo**-. Todas ellas son pequeñas ciudades que por sus características intrínsecas facilitan un mejor desarrollo de los objetivos previstos en la iniciativa.

Dos son los proyectos que se han desarrollado dentro de la iniciativa comunitaria Digital Towns: **METASA Y MIND**.

METASA:

Se trata de un proyecto a largo plazo que en su primera fase de investigación estuvo dirigido a todos los ciudadanos y actores socioeconómicos de la ciudad, siendo éstos co-definidores de los nuevos servicios Multimedia que requieren.

El proyecto fue financiado por la Unión Europea (Dirección General XIII) y en él participaron la comunidad científica a través de las universidades de

TOULOUSE-LE-MIRAIL, ZARAGOZA, STUTTGART Y CHEMNITZ-ZWICKAU y empresas del sector de las tecnologías de la información (**PHILIPS, SIEMENS-NIXDORF, SYSECA TELECOMS, EDF, FRANCE TELECOM, METEO FRANCE Y CNED**).

La participación ciudadana fue fundamental. Se involucro a los ciudadanos de una forma activa y determinante en la definición de los nuevos servicios Multimedia.

MIND:

Desarrollado a corto plazo este proyecto de demostración se dirigió a las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Se trato de demostrar en las ciudades seleccionadas las posibilidades reales para el desarrollo económico local de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El proyecto fue financiado por la Unión Europea –Dirección General III de Industria- y en él participaron empresas del sector (**Philips, Siemens Nixdorf y Syseca**), así como las universidades y ciudades antes mencionadas.

El objetivo del proyecto MIND fue establecer comunidades electrónicas locales en las que se pongan de manifiesto las posibilidades reales de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo económico local.

El presupuesto total del proyecto METASA ascendía a 1012 KECU, (167.992.000 Ptas.) y el proyecto MIND a 2.000KECU (332.000.000 Ptas.), de los cuales la Ciudad de Arnedo participo con **41KECU (6.806.000 Ptas.)** en el proyecto METASA y **165 KECU (27.390.000 Ptas.)** en el proyecto MIND, financiados en un 50% por la Dirección General XIII (Electrónica y Telecomunicaciones) en el proyecto METASA; y en un 70% por la Dirección General III (Industria) en el proyecto MIND y por el Ayuntamiento en un 50% y 30% respectivamente.

El proyecto METASA tiene su continuación en un proyecto de I+D denominado **IMAGINE**, el cual tiene como finalidad poner en funcionamiento el plan estratégico realizado.

Cinco fueron los sectores a los que se dirigió el proyecto METASA:

- Administración
- Salud
- Empleo y mejora de la calidad de vida
- Educación y formación
- Cultura y entretenimiento

que también tuvieron su reflejo en el estudio sociológico realizado por la Universidad de Zaragoza para conocer las expectativas y los servicios que demandan los ciudadanos de Arnedo. Un estudio extenso y detallado que ha

permitido confeccionar un plan estratégico de nuevas tecnologías en tres aspectos:

- Recursos Humanos
- Recursos Tecnológicos y
- Recursos económicos

El trabajo sigue un esquema basado en cuatro apartados:

- Descripción del servicio
- Dominio temático de relación
- Grupos sociales en relación con el servicio del que se trate
- Jerarquización cualitativa.

En el estudio aparecen 18 servicios que tratan los sectores de Administración, Educación y Formación, Salud y Empleo y Calidad de Vida y que son:

- Ventanilla única
- Internet
- Información General
- Comercialización
- Recetas Médicas
- Servicios Bancarios
- Universidades
- Bibliotecas y Hemerotecas
- Difusión de actividades
- Hacienda Pública
- Revisiones médicas
- Ocio
- Bolsa de trabajo

La estructura técnica se basaba en dos modelos: a través de la tecnología del cable o través de líneas telefónicas RDSI.

La idea esta basada en que a través de PC's, Kioscos interactivos y televisores y utilizando la tecnología del cable o telefónica conectarse con un servidor para ofrecer los servicios de Intranet-Internet.

Que duda cabe que la opción del cable tiene un coste mas elevado, pero se estudió esta posibilidad porque la ciudad de Arnedo esta cableada.

Todo ello nos llevo a intentar demostrar las posibilidades que el mundo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación pueden ofrecer a los ciudadanos, empresas, comercio etc. en una Ciudad de nuestras características, bien entendido que todo ello repercutirá en la mejora y la calidad de vida de nuestros ciudadanos, por ello con el proyecto MIND los ciudadanos pudieron utilizar nuevas tecnologías en diferentes servicios y equipos:

La creación de una intranet en la que se desarrollaron cinco servicios:

- Comercio
- Industria
- Administración
- Turismo
- Actualidad.

Un equipo local de edición formado por jóvenes estudiantes con inquietudes en el mundo de las nuevas tecnologías, apoyados por una Animadora cultural y un técnico informático desarrollaron páginas Web donde se podían enseñar las posibilidades de la tele-compra, como las industrias pueden beneficiarse del mundo de las NTIC, acercar las Administración a los ciudadanos, potenciar y fomentar el turismo local y además tener información de la actualidad local, regional y nacional, una intranet creada en la Casa de Cultura a la que se tenía acceso a través de Televisores con un CDI o a través de un PC.

Existe un kiosco de pantalla táctil en la oficina de Turismo de nuestra Ciudad donde el público en general puede planificar una ruta turística, consultar las fiestas populares, donde dormir o donde comer, la información se puede imprimir, y el Kiosco tiene la posibilidad de poder realizar videoconferencia. Los trabajos y la implantación de este servicio turístico se realizó en Arnedo con el apoyo de la empresa francesa de Axylane y el apoyo técnico de Siemens.

Los departamentos de Cultura y Juventud del Ayuntamiento crearon y mantienen un teletexto municipal que se puede visionar a través del cable de la Ciudad y en el que se ofrecen noticias locales, regionales, culturales, sociales, deportivas. Un teletexto eminentemente local en el que se dedica una monografía a los temas históricos o actuales que se van produciendo en nuestra Ciudad.

Nuestros niños y jóvenes fueron también beneficiarios del proyecto Digital Towns, se realizó una campaña donde se entregaron a los cinco Colegios existentes en la Ciudad un reproductor de Cdi dotados de cursos de idiomas de francés e inglés, las nuevas tecnologías empezaban a implantarse en los colegios y a enseñar las posibilidades de estas. Esto nos llevo a que nuestros jóvenes participarán activamente en el proyecto y se acercarán a la Casa de Cultura a utilizar todos los equipos que el proyecto MIND ofrecía.

La experiencia digital del proyecto Digital Towns creó un ambiente diferente en la Ciudad, era la primera vez que participábamos en un proyecto europeo de estas dimensiones, el entusiasmo nos llevo a emprender otras serie de acciones, estábamos ofreciendo tecnologías pero los ciudadanos no podían acceder a las mismas, el Ayuntamiento promovió a través de un convenio con Caja Rioja y una empresa informática de la Comunidad, ordenadores de marca a bajo precio, para que aquellos ciudadanos que lo desearan pudieran adquirir un ordenador para conectarse a Internet, Intranet etc, el proyecto se denominó "Oferta 1000 Ordenadores", el resultado no fue el esperado.

El proyecto permitió la creación de empleo durante dos años con la contratación de un Técnico en Informática y una Animadora Cultural, que formaron un equipo local de edición y que junto con los coordinadores y personal del Ayuntamiento se volcaron en conseguir los objetivos que el proyecto proponía.

Se mantuvieron contactos y reuniones con las empresas y comercios de la Ciudad para mentalizar de las posibilidades de las nuevas tecnologías y el estudio sociológico de la Universidad de Zaragoza permitió reunir a todos los sectores sociales, económicos, industriales, profesionales etc., para saber sus expectativas en el mundo de las NTIC. Ello significó poder realizar el plan estratégico antes comentado en base a lo que los ciudadanos y empresas demandaban.

Los objetivos del proyecto se cumplieron pero en este mundo cambiante de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Telecomunicación, existen problemas que no pueden ser ocultados, y que es bueno comentarlos porque de ellos se aprenden. La mentalización de los ciudadanos en este mundo es lenta, personalmente creo que existe un temor hacia el mundo de las NTIC porque estas pueden llegar a "deshumanizar", a que dejemos de tomar el café con los amigos, a encerrarnos en un mundo tecnológico que nos atrape, esta visión no es del todo acertada, las tecnologías pueden mejorar nuestra calidad de vida y ofrecernos servicios y bienestar siendo todo ello compatible, es la apuesta de nuestra Ciudad en el mundo de las NTIC.

Los recursos humanos, económicos y la participación de empresas y comercios es fundamental para crear una Ciudad digital de servicios, y estos son complicados de conseguir, la tecnología avanza más rápida que nuestra adaptación, la apuesta de empresas debe ser decidida, y los presupuestos públicos no llegan a cubrir todo lo que nos gustaría y a todo esto hay que añadir la preparación, formación y reciclaje de las personas que tienen que ser las verdaderas dinamizadoras del enfoque tecnológico que se está produciendo.

Y una vez creado necesitamos que la gente se conecte y ahí entramos en el mundo de las comunicaciones, ¿qué tecnología utilizar? y ¿qué apuesta realizan las empresas de comunicaciones, aportando capital para llevar a cabo estos cometidos?. Es necesario sentarse y llegar a acuerdos entre Administraciones y empresas de telecomunicaciones para poder ofrecer los mejores servicios y que los costes sean reducidos, pues ello significara una apuesta por los ciudadanos.

Como he comentado antes el proyecto Digital Towns tiene su continuación en el proyecto **IMAGINE** y Arnedo no está participando en el mismo.

Este proyecto requería que cada Ciudad junto con una empresa local desarrollasen el plan estratégico, aportando capital. El problema fue que no se encontró una empresa que quisiera participar.

A pesar de todo ello el balance de nuestra participación en el proyecto Digital Towns se considera positivo por varios motivos:

-Hemos adquirido una experiencia que nos ha permitido desarrollar nuevas ideas.

-Un estudio sociológico que nos da un conocimiento de las expectativas y las necesidades que nos demandan nuestros ciudadanos, empresas etc.

-Un plan estratégico definido, valorado económicamente y desarrollado desde el punto de vista tecnológico, pilar básico para futuras actuaciones.

-Disposición de varios materiales desde reproductores de Cdi's, Kiosco interactivo, un servidor, televisores etc. que han sido facilitados por las empresas participantes en el proyecto y que de otra manera hubieran supuesto un desembolso económico importante.

-Y algo muy importante poder dar a conocer la Ciudad y sus inquietudes en conferencias a las que somos invitados, participación en otros proyectos como Declic, y figurar en la base de datos de la Unión Europea para recibir información sobre eventos y proyectos de NTIC que aparecen cada año.

Todo esto nos llevó a plantearnos un futuro que ya es presente, durante este año se va a crear en la Casa de Cultura el primer centro Multimedia donde existirá conexión a Internet gratis, se podrá visionar el teletexto, realizar videoconferencia, utilizar los servicios de Intranet, modificándolos y enseñando como funciona un proveedor de Internet, todo ello apoyado por una Biblioteca Municipal donde el pasado y el futuro se unen en un presente. Cada mes dedicaremos una jornada a visionar y ver las posibilidades que en un futuro tendrán los televisores a través de Cdi's que fueron realizados en el proyecto y otros educativos que nos fueron entregados, ello significara ver las posibilidades de los DVD (son la misma tecnología mejorada).

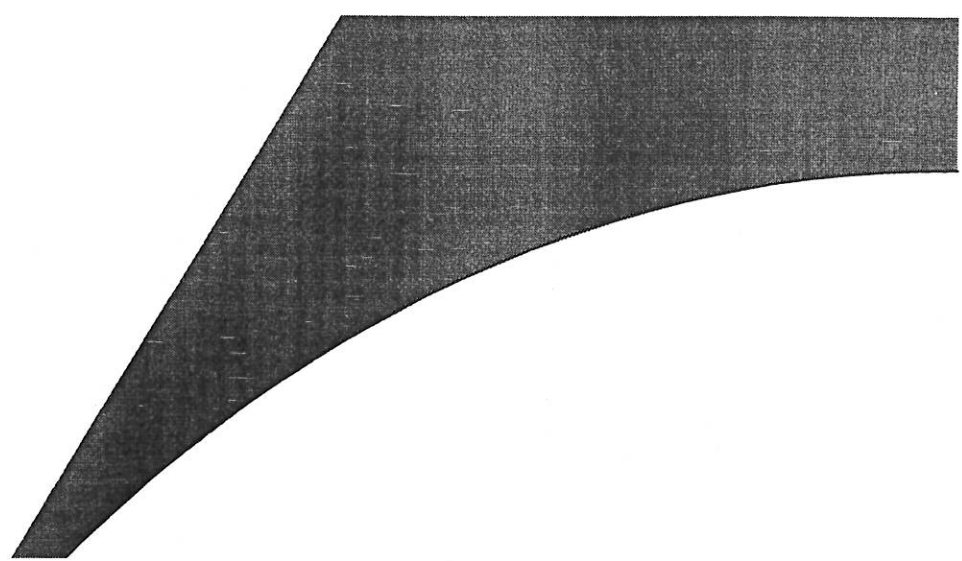
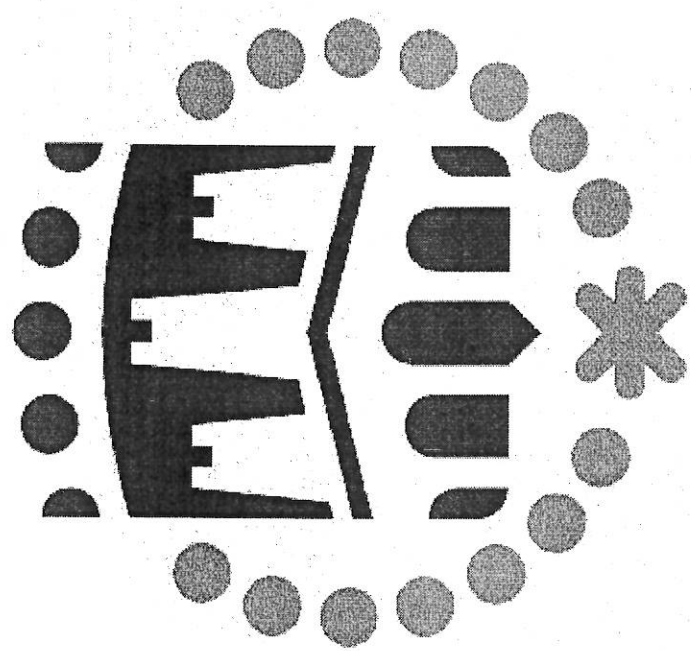
Se va a participar en un proyecto denominado **COMMUN**, con varias ciudades europeas. Este proyecto se basa en tres pilares: educación, interactividad y cooperación europea . Un grupo de 10 jóvenes realizarán un programa educativo a través de un software novedoso, en el que entre otras cosas la persona se convierte en el ratón del ordenador. Virtualidad y realidad unida en una misma cosa.

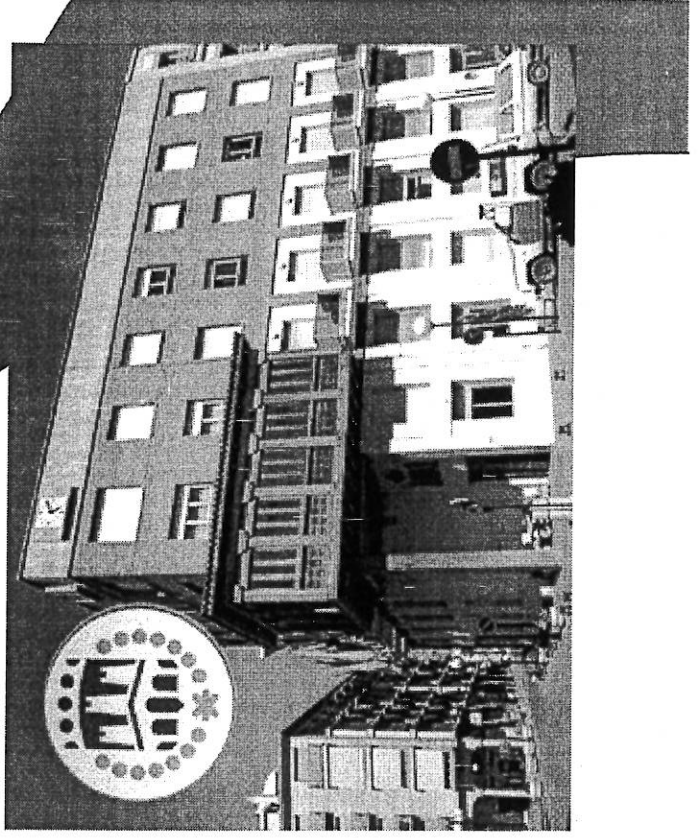
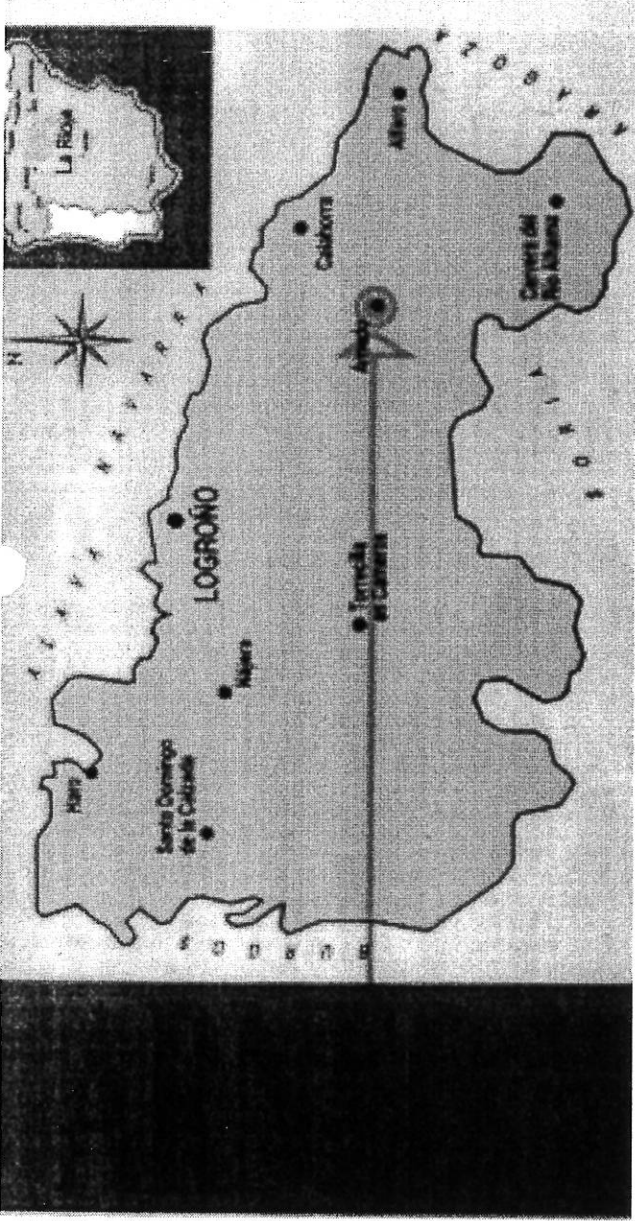
En mayo del presente año celebramos el I Festival Europeo de Imágenes Virtuales y Nuevas tecnologías (**FESTIVIT**), donde proyectamos los mejores videos presentados en el mes de Febrero en Imagina en Paris, con representantes de Universidades francesas y de la Asociación Arenotech de Francia, se tuvo la oportunidad de hacer una video-conferencia con la Universidad 7 de Paris, una de las más prestigiosa en este campo, conferencias y debates, visita de los stands de varias empresas informáticas y un espectáculo nocturno en torno al mundo de las NTIC.

Y para finalizar queremos ofrecer a nuestros ciudadanos el acceso rápido a Internet con cuentas de correo y alojamiento de paginas WEB, a un coste reducido, siendo proveedores de Internet.

En definitiva una Ciudad Abierta al futuro, que no renuncia a nada y que dentro de sus posibilidades, sigue trabajando con entusiasmo en el mundo de las Nuevas Tecnologías de la Información y Telecomunicación.

ARNEDO: UNA EXPERIENCIA DIGITAL





◆ 3ª CIUDAD C.A.R.

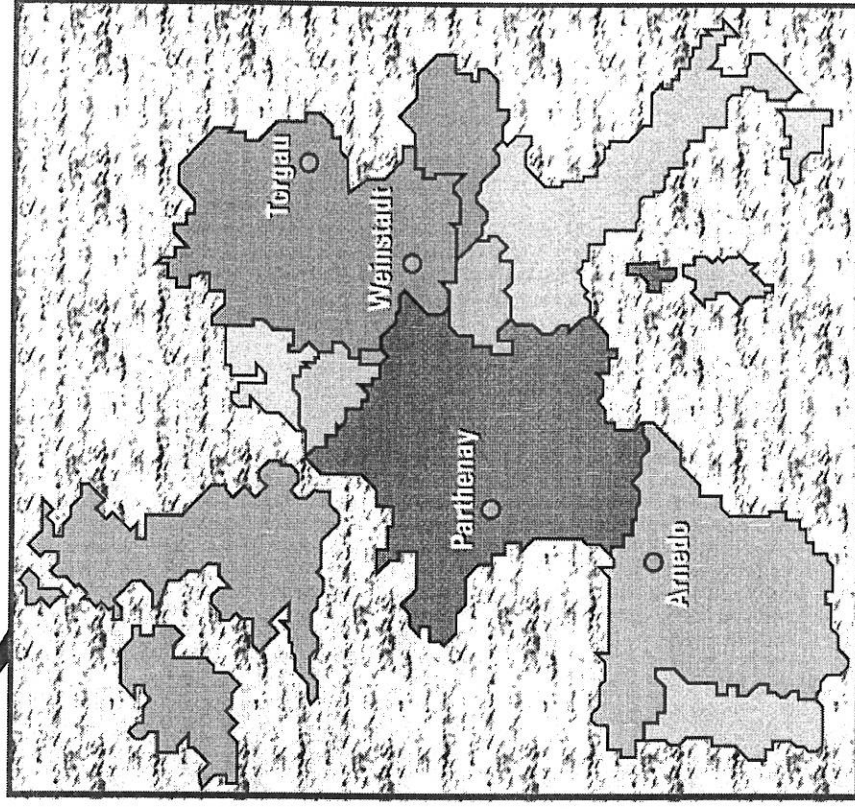
◆ 13.000 HABITANTES

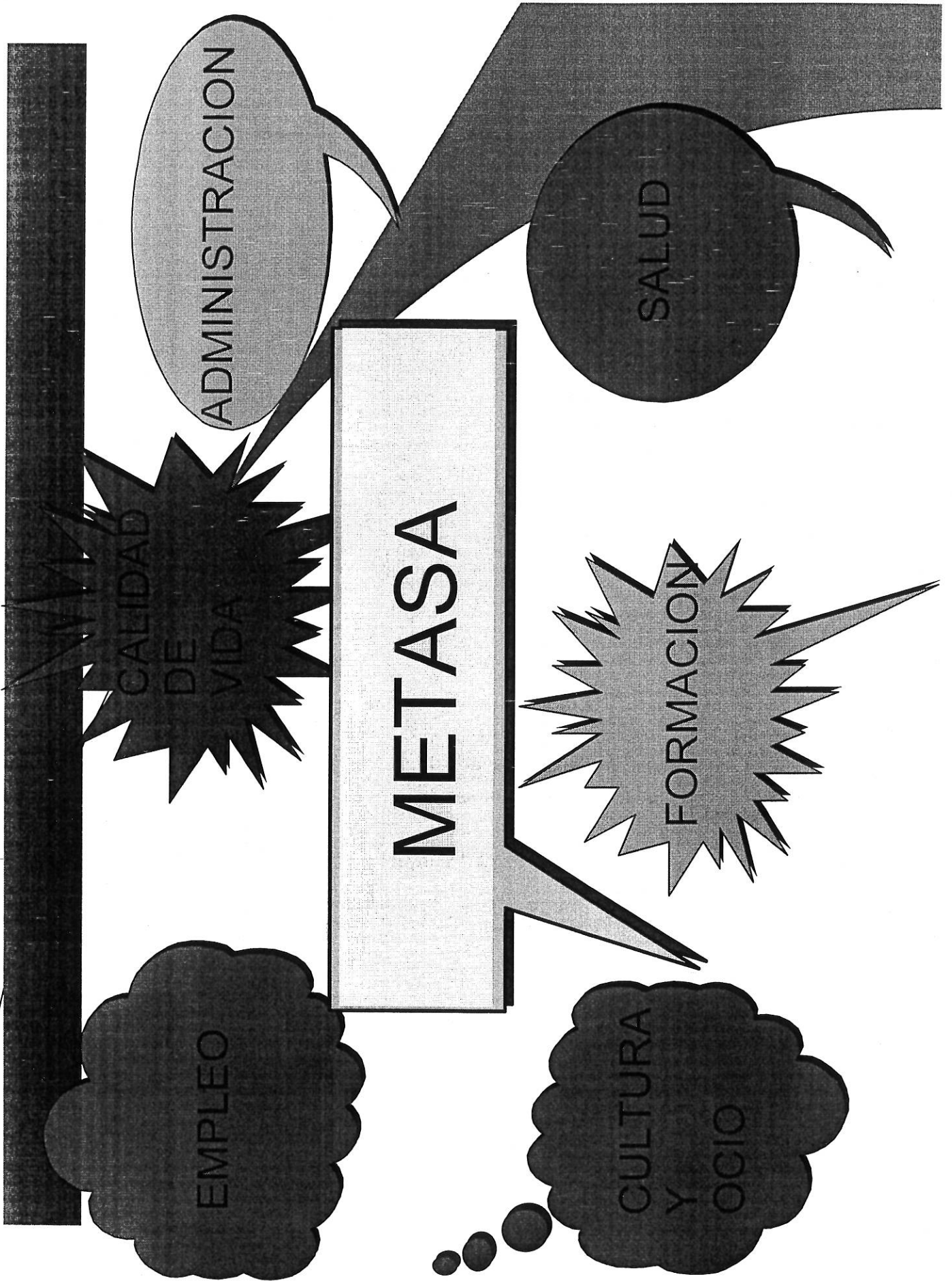
◆ INDUSTRIA

◆ CALZADO

PROYECTO DIGITAL TOWNS

- ◆ DIGITAL TOWNS
- ◆ DG XIII METASA
- ◆ DG III MIND
- ◆ METASA
- ◆ PLAN ESTRATEGICO NTIC
- ◆ MIND
- ◆ DEMOSTRACION NTIC
- ◆ IMAGINE





PLAN ESTRATEGICO

A R N E D O

OFERTAS EMPLEO

MARKETING E IMAGEN DE MARCA
SERVICIOS BANCARIOS
EMPLEO
CONEXION CON TIENDA

FORMACION

OBTENER INFORMACION BASICA
CREAR PAGINAS WEB Y APLIC.
MULTIMEDIA INTERACTIVAS
INTRODUCIR DATOS
OBTENER RESPUESTA

ADMINISTRACION

INFORMACION ADMINISTRATIVA
ACCESO A ARCHIVOS
VENTANILLA DE ACOGIDA
CAJA DE SUGERENCIAS
VEN FANILLA DE PAGO
FORMULARIOS INFORMATIZADOS
FOROS DE DEBATE

CALIDAD DE VIDA

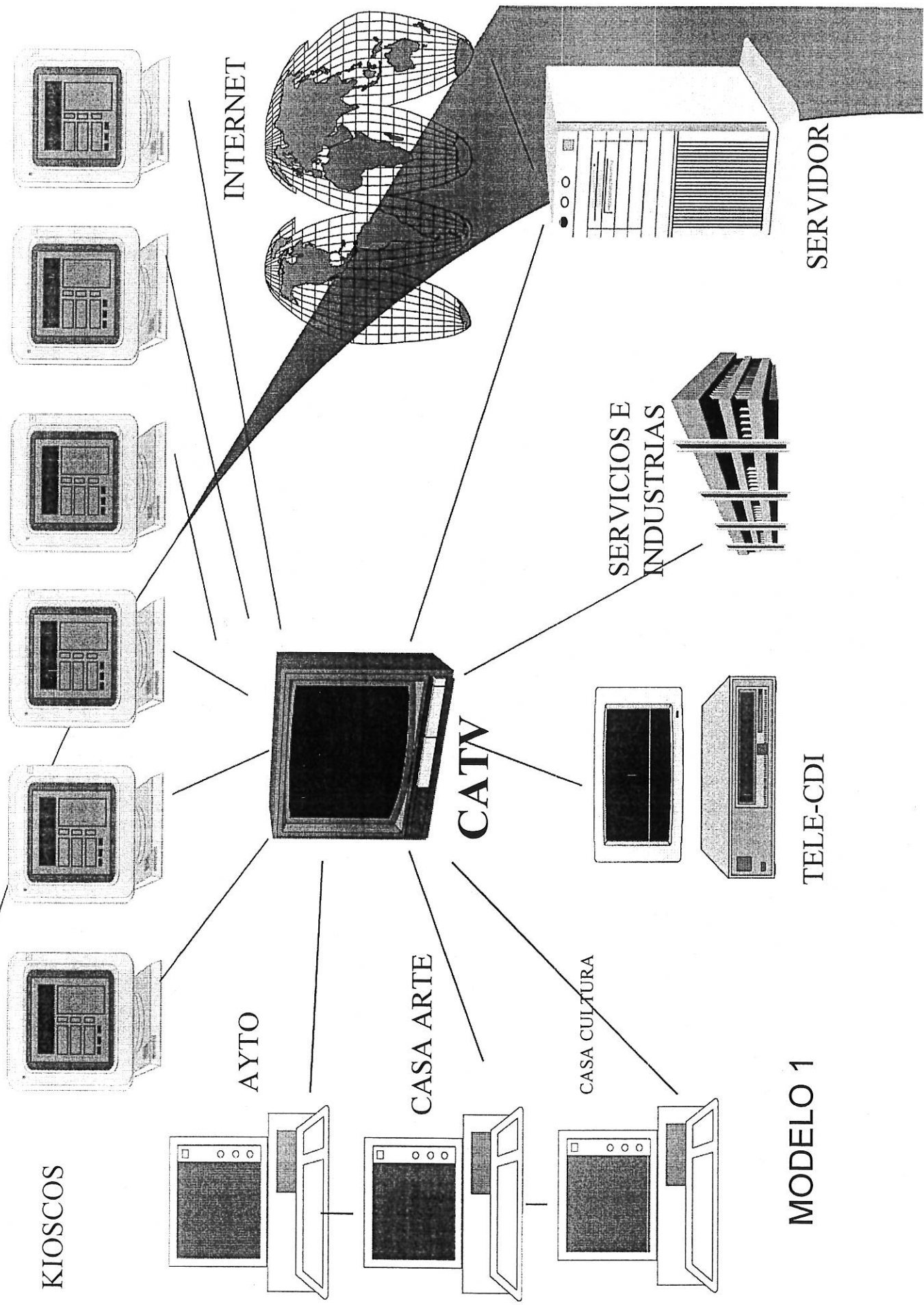
FOROS
NOTICIAS LOCALES
TELÉCOMPA
INF. METEOROLOGICA

CULTURA Y OCIO

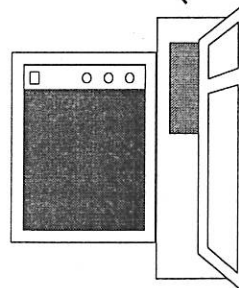
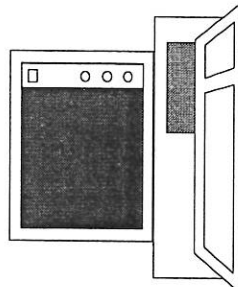
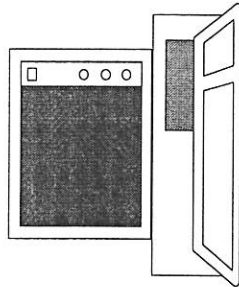
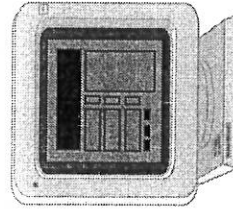
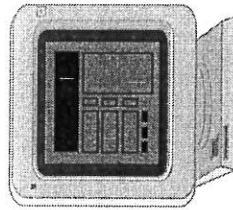
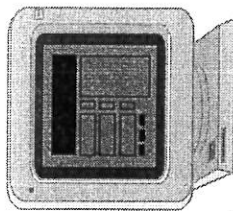
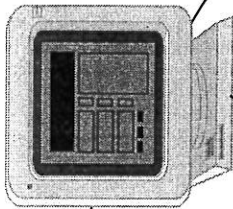
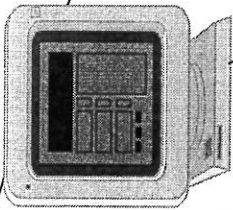
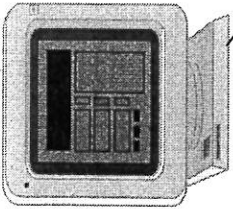
LA CIUDAD EN ACCION
PROMOCION DE LA CIUDAD
CIUDAD SOCIAL
OCIO CIUDAD
ASPECTOS HUMANOS

SALUD

INFO. PROFESIONA
INF. MEDICA Y ADM.
GESTION DE CITAS
RECETAS INFORMATIZADAS
TELEDIAGNOSTICO
CAJA DE SUGERENCIAS
FOROS DE DEBATE



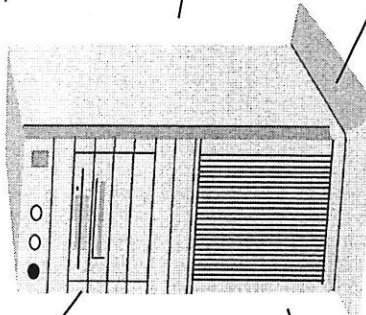
KIOSCOS



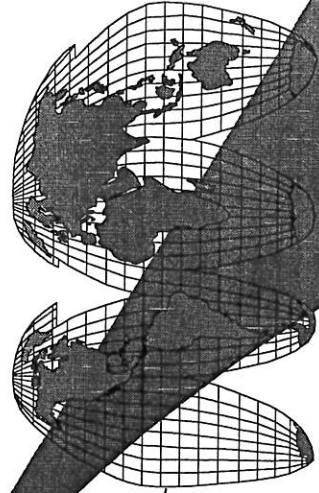
AYTO

CASA ARTE

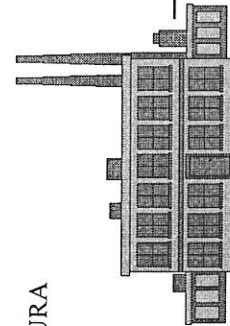
CASA CULTURA



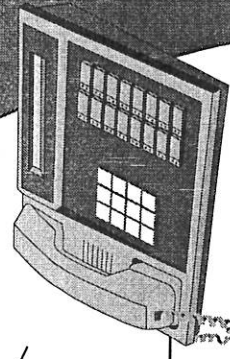
SERVIDOR



INTERNET



INDUSTRIAS



RDSI

MODELO 2

SERVICIOS



- ◆ INTRANET
- ◆ KIOSCO
- ◆ VIDEOCONFERENCIA
- ◆ TELE-CDI
- ◆ INTERNET
- ◆ TELETEXO
- ◆ MULTIMEDIA COLEGIOS
- ◆ TELEVISION POR CABLE

INTRANET



- ◆ **COMERCIO**
- ◆ **INDUSTRIA**
- ◆ **ADMINISTRACION**
- ◆ **TURISMO**
- ◆ **ACTUALIDAD**

KIOSCO



- ◆ OFICINA DE
TURISMO
- ◆ RUTAS
TURISTICAS
- ◆ FIESTAS
POPULARES
- ◆ HOTELES
- ◆ RESTAURANTES

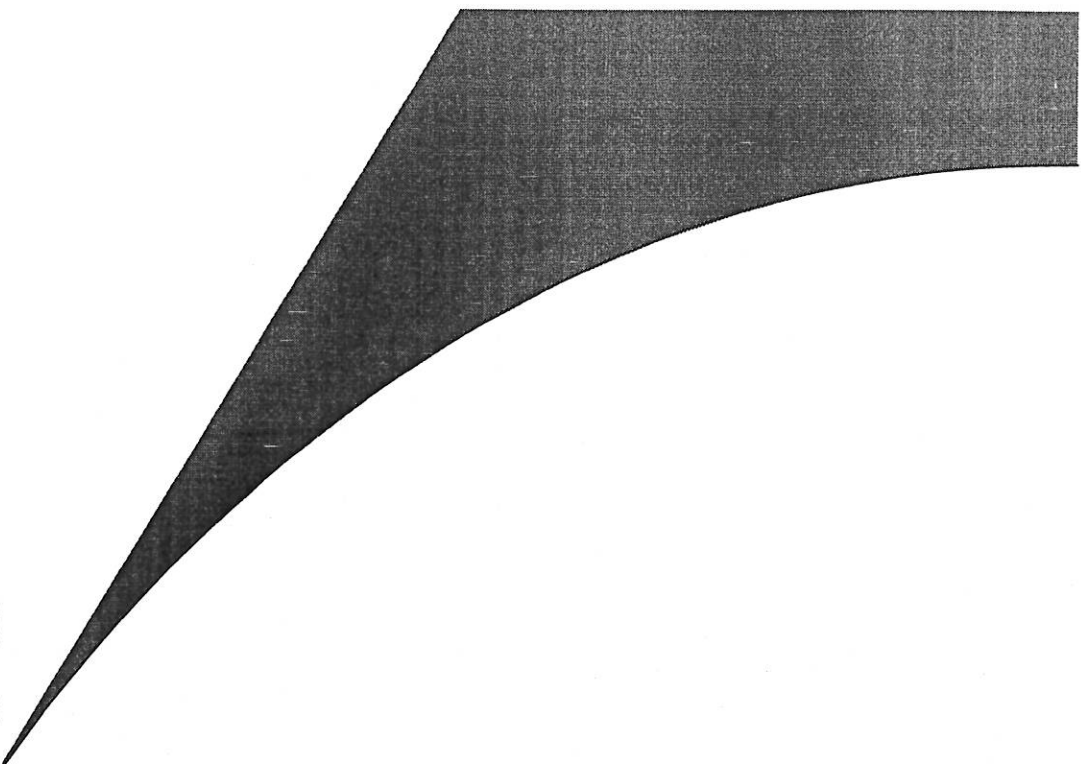
TELETEXTO



- ◆ NOTICIAS
- ◆ CULTURA
- ◆ DEPORTES
- ◆ SOCIALES
- ◆ MONOGRAFICOS

MULTIMEDIA EN LOS COLEGIOS

- ◆ SUMINISTRO DE
CDI'S
- ◆ CURSOS DE
IDIOMAS
- ◆ PARTICIPACION
EN INTRANET



OTRAS ACCIONES



- ◆ **OFERTA 1000
ORDENADORES**
- ◆ **CREACION DE EMPLEO**
- ◆ **JOVENES EQUIPO LOCAL
DE EDICION**
- ◆ **REUNION EMPRESAS
LOCALES**
- ◆ **ESTUDIOS
SOCIOLOGICOS
UNIVERSIDAD DE
ZARAGOZA**

PROBLEMAS ENCONTRADOS

- ◆ **MENTALIZACION DE LOS CIUDADANOS SOBRE LAS NTIC**
- ◆ **PARTICIPACION DE EMPRESAS, COMERCIOS ETC.**
- ◆ **RECURSOS HUMANOS Y ECONOMICOS**
- ◆ **COMUNICACIONES**
- ◆ **IMAGINE-EMPRESA LOCAL**

BALANCE POSITIVO



- ◆ EXPERIENCIA
- ◆ ESTUDIO SOCIOLOGICO
- ◆ PLAN ESTRATEGICO
- ◆ MATERIAL
 - ◆ CDI'S
 - ◆ KIOSKO INTERACTIVO
 - ◆ SERVIDOR
 - ◆ TELEVISORES ETC
- ◆ PARTICIPACION EN OTROS PROYECTOS Y DAR A CONOCER LA CIUDAD.
 - ◆ PROYECTO DECLIC
 - ◆ CONFERENCIAS

PRESENTE-FUTURO

- ◆ CREACION CENTRO MULTIMEDIA
- ◆ CONEXIÓN A INTERNETE GRATIS
- ◆ TELETEXO
- ◆ CDI'S EDUCATIVOS COMO 1º PASO HACIA DVD
- ◆ VIDEOCONFERENCIA
- ◆ INTRANET
- ◆ BIBLIOTECA
- ◆ PROYECTO COMMUN
- ◆ EDUCACION,INTERACTIVIDAD Y COOPERACION EUROPEA A TRAVES DE SOFTWARE NOVEDOSO.
- ◆ FESTIVIT
- ◆ PROVEEDORES DE INTERNET



**ARNEDO,
CIUDAD ABIERTA
AL FUTURO**