

# Guadalinfo: Centros de acceso público a Internet

Montserrat Mirman Castillo

montserrat.mirman@juntadeandalucia.es

Jefa de Servicio Acceso a la Sociedad de la Información

Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos

Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información-Consejería de Innovación,  
Ciencia y Empresa

JUNTA DE ANDALUCIA

Avda. Carlos III s/n Edificio de la Presa Centro, 2ª Planta, 41092 SEVILLA

Tel. +34 954995532

**Coautores:** Fernando G. Cornello Sánchez, Silvia Bermúdez Parrado, Ana M. Abad Méndez.

**RESUMEN:** La Red de Centros de Acceso Público a Internet Guadalinfo está formada por 637 centros distribuidos en todo el territorio andaluz. Se trata de uno de los proyectos europeos de telecentros de mayor envergadura llevado a cabo por el gobierno autonómico en el entorno rural, en el que también participan las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes.

Estos centros se están convirtiendo en auténticos puntos de dinamización e integración social para todos los colectivos de estos municipios, especialmente los más desfavorecidos, y en los que se ofrece, además de conexión gratuita a Internet, una amplia oferta de formación en el uso innovador de las TIC y servicios a través de la red. El número de usuarios registrados en los Centros supera ya los 263.000 en marzo de 2007.

## 1. Introducción

El esfuerzo del Gobierno Andaluz por evitar la brecha digital y favorecer la integración del conjunto de la región en la Sociedad del Conocimiento, tiene en el Proyecto *Guadalinfo* uno de sus hitos principales y se ha convertido en la intervención pública más potente en la extensión de la accesibilidad a la Banda Ancha en todo el territorio español. La Junta de Andalucía cuenta hoy con la colaboración de todas la Diputaciones Provinciales andaluzas y el apoyo de los 637 municipios de menos de 10.000 habitantes en el desarrollo del proyecto.

El origen del mismo se remonta al Programa Europeo Regional de Acciones Innovadoras de Andalucía (P.R.A.I.), cofinanciado con fondos FEDER y aprobado en 2002 donde se definió

*Guadalinfo*, como parte del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información i@andalus el cual, con carácter de Proyecto Piloto, puso en marcha en Andalucía 26 centros de acceso público a Internet en Banda Ancha en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.

Una vez finalizado el *PRAI Guadalinfo* el pasado 30 de junio de 2004, y, ante los retos planteados por las nuevas tecnologías y la implantación de la denominada Sociedad del Conocimiento, se puso claramente de manifiesto la necesidad de llevar a cabo algo más que un Proyecto Piloto. Se precisaba de una estrategia global por parte de los gobiernos para afrontar los cambios que ya se estaban observando en la sociedad. Y es por ello que el empuje definitivo de *Guadalinfo* para su extensión por toda la geografía andaluza lo proporcionó la aprobación del Decreto de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía (72/2003 de 18 de marzo) el cual en su Capítulo III, "Alfabetización Digital", en el artículo 28 establecía la garantía de acceso de todos los andaluces a las TICs sin discriminación alguna por razón de lugar de residencia, situación social, etc. proponiendo la creación de centros de acceso público a Internet en todos los municipios rurales de menos de 10.000 habitantes.

En esta nueva fase, la estrategia con la que se enfoca el Proyecto se deriva de los contenidos que definen en el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (P.I.M.A.), el cual establece que se deben afrontar nuevos retos:

- Mejorando la calidad de vida social y personal a todos los niveles, explotando el capital humano y la creatividad de los

municipios a través del aprendizaje creativo.

- Movilizando su capacidad innovadora para dinamizar la economía de los municipios.
- Aportando creatividad y conocimiento local a la red, y teniendo en cuenta que:
  - Conocimiento y educación son derechos a los que los ciudadanos deben tener acceso sin restricciones, y
  - El ciudadano debe ser el centro del sistema.”

En resumen, el papel del Centro *Guadalinfo* tiene por tanto en todo momento una triple vertiente:

- Centro proveedor de servicios públicos de calidad que tienen como protagonista al ciudadano.
- Impulsor y ejemplo de procesos innovadores basados en la Sociedad de la Información.
- Facilitador de instrumentos y entornos de innovación a los agentes locales.

## **2. Descripción del proyecto**

Como se deduce del apartado anterior, *Guadalinfo* es una acción que está inmersa y perfectamente integrada en una estrategia del ejecutivo regional y que persigue el logro de incorporar a Andalucía a la Sociedad de la Información y el Conocimiento. La concreción del ámbito de actuación del Proyecto es la creación de Centros de acceso público a Internet en 637 municipios (todos los de hasta 10.000 habitantes), de los 770 de Andalucía, es decir más del 82% de los municipios andaluces y llegar a más de 1.813.500 habitantes, lo que representa casi el 23% de la población andaluza, que asciende 7.975.672 habitantes según datos del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2006.

La ejecución del Proyecto se ha llevado a cabo por la Junta de Andalucía, las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos, cada uno de los cuales asumen roles diferentes que se describen a continuación:

### **Junta de Andalucía**

Por parte de la Junta de Andalucía se dispone de personal, tanto de perfil técnico como gestor, que se encarga entre otras tareas de la gestión y coordinación del Proyecto a nivel global, dar soporte a las Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos para el desarrollo de sus actuaciones, el seguimiento y evaluación de los resultados, y el impulso y difusión de *Guadalinfo* a nivel regional.

### **Diputaciones Provinciales**

Por parte de las Diputaciones Provinciales se dispone de personal, tanto de perfil técnico como gestor, que se encarga, del soporte a los dinamizadores, técnicos y gestores de los Ayuntamientos así como de realizar la coordinación provincial de todas las actividades y suministros de los centros *Guadalinfo* de sus provincias.

### **Ayuntamientos**

Los Ayuntamiento adheridos aportan el local de ubicación del Centro *Guadalinfo* y todos los servicios relativos a dicho local para su correcta apertura, funcionamiento y mantenimiento, aparte de su colaboración en las tareas de difusión local de las actividades del centro.

### **Dinamizadores**

Son los agentes más directos y cercanos a los usuarios, junto con los Ayuntamientos, implicados en la motivación para el cambio de actitudes de todas aquellas personas que se acercan a conocer las TICs a los centros. Son los primeros responsables de la Alfabetización Digital, o formación en las destrezas básicas que debe dominar cada usuario o grupo de usuarios en el centro. Simultáneamente, deben tener la habilidad social suficiente para animar y motivar el cambio de actitudes necesarias en todas aquellas personas que se acercan por primera vez a formarse en las TICs a los centros *Guadalinfo*.

### **Comisiones de gestión**

Además las estrategias a seguir, el rumbo de las diferentes actuaciones están regidas por:

- Una Comisión de Gestión Estratégica de ámbito regional

- Una Comisión Técnica Operativa de ámbito regional.
- Ocho Comisiones de Gestión Operativas de ámbito provincial.

### Presupuesto del Proyecto

El presupuesto total del Proyecto, el cual contempla la puesta en marcha de los Centros y tres años de funcionamiento sostenido de cada centro, asciende a 83,3 millones de euros, los cuales son financiados siguiendo la distribución:

- 50% Junta de Andalucía y FEDER.
- 25% Diputaciones Provinciales.
- 25% Ayuntamientos.

Si bien la aportación de los Ayuntamientos es una estimación de lo que es el coste de sus obligaciones que pasan fundamentalmente por la puesta a disposición del Proyecto de un local céntrico y debidamente acondicionado y sus correspondientes gastos de mantenimiento.

### Fases de Implantación

Debido a la envergadura del proyecto en cuestión, los centros Guadalinfo han sido puestos en funcionamiento de forma progresiva en diversas fases de implantación correspondientes a los años 2004, 2005 y 2006. La *Tabla 1* muestra el número de centros abiertos para cada una de estas fases según provincia y total regional.

*Tabla 1. Número de Centros Guadalinfo según Fase de despliegue.*

	Centros			Total
	2004	2005	2006	
ANDALUCIA	142	224	271	637
Almería	10	19	64	93
Cádiz	9	11	3	23
Córdoba	18	25	20	63
Granada	33	54	66	153
Huelva	12	25	30	67
Jaén	23	32	28	83
Málaga	17	34	31	82
Sevilla	20	24	29	73

### Equipamiento de los centros

Todos los Centros *Guadalinfo* están dotados con equipamiento informático de última generación,

el mobiliario correspondiente y los elementos de señalización necesarios en función del número de habitantes y por tanto las necesidades de que presenta cada municipio.

### Banda Ancha

La tecnología de acceso a Internet que se ha implantado en los Centros es LMDS preferentemente o en su defecto el ADSL, con todas las ventajas que ello conlleva, si bien y puesto que los municipios objetivo del Proyecto se encuentran por lo general en zonas rurales y aisladas, en algunos casos, los menos, se han tenido que adoptar tecnologías provisionales de acceso como son el ADSL Rural o el Satélite.

Como soporte para la gestión se dispone de un centro de atención al usuario (CAU *Guadalinfo*), que resuelve a los Dinamizadores de los Centros cuantas incidencias de tipo técnico ocurren en los centros en relación con el equipamiento informático o el acceso en banda ancha.

Asimismo y como servicio de valor añadido al acceso a Internet, los Centros *Guadalinfo* disponen de una herramienta de filtrado de contenidos, gracias a la cual se evita que desde los mismos se pueda acceder a sitios web que presenten contenidos que no sean adecuados a los objetivos fijados.

### Formación de dinamizadores

Se considera de vital importancia que las personas responsables de la captación y formación de los usuarios y del mantenimiento básico de los Centros posean las aptitudes necesarias para desempeñar la labor que se les ha encomendado, por lo que desde la Dirección del Proyecto se supervisan de forma directa las tareas de formación del personal dinamizador de los Centros.

Para llevar a cabo esta formación para el caso de los Centros correspondientes al despliegue 2004 y 2005 se contó con la experiencia acreditada de una institución como *Fundecyt*.

Para los centros correspondientes a la Tercera Fase, despliegue 2006, se contó con el asesoramiento experto de las empresas *Instituto Cibernos* y *Diasoft Formación*.

Los cursos impartidos tenían una formación técnica importante pero también una parte

metodológico importante de desarrollo de técnicas de dinamización y trabajo en red.

Asimismo desde la Dirección del Proyecto se vela especialmente porque esta persona, de cuya labor depende directamente el éxito del Proyecto, cuente siempre con la cualificación y el grado de especialización necesario para el desempeño de su labor diaria al frente de los Centros.

Es por ello por lo que está previsto que a lo largo del presente año 2007, se celebren varios cursos que persiguen una doble finalidad:

- Por una parte recuperar o recordar a través de *cursos de reciclaje* los conocimientos adquiridos en la fase de formación correspondiente. O bien por haberse incorporado al Proyecto una vez en funcionamiento (sustituyendo a otro compañero) y no haber podido asistir a los cursos.
- Por otra ampliar los conocimientos adquiridos en su momento mediante cursos con contenidos técnicos (contenidos multimedia avanzados, administración electrónica) más avanzados para aquellos dinamizadores que en su día a día tienen la necesidad de ofrecer un servicio al ciudadano que requiera una mayor especialización en una materia concreta.

Asimismo es un reto planteado para este año 2007 que el Proyecto ponga a su disposición todos los contenidos impartidos, acompañados de ejercicios y pruebas de evaluación, digitalizados y fáciles de consultar y procesar para que en cualquier momento puedan completar de nuevo el itinerario formativo que el Proyecto les ha preparado para el correcto desempeño de sus funciones y permita a su vez agilizar la incorporación de nuevos técnicos.

### Herramientas Tecnológicas y Espacio Guadalinfo (www.guadalinfo.net)

El Sistema Operativo que funciona en los Centros es una versión de Guadalinux

especialmente desarrollada para el Proyecto *Guadalinfo*, conocida como Guadalinux edición. *Guadalinfo*, la cual, incorpora a la edición Guadalinux disponible para la ciudadanía andaluza, diversas herramientas especialmente diseñadas para facilitar las tareas de los Dinamizadores en lo que a gestión del Centro se refiere.

La Web del Proyecto [www.guadalinfo.net](http://www.guadalinfo.net) no es solamente un elemento de difusión del Proyecto sino que desde ésta, se ofrecen herramientas de soporte tecnológico a la gestión del Proyecto, al ser este espacio un punto de encuentro fundamental para todas las figuras que componen la estructura de *Guadalinfo*. A través del portal se ofrece información sobre el proyecto, los centros y los municipios donde se ubican, se intercambian experiencias, información de eventos, se dispone de aquellos documentos que son de interés común y se complementan las labores de formación mediante las herramientas oportunas. Otros espacios de interés que se ofrecen a los usuarios son las Comunidades Virtuales, los espacios dedicados a publicación de noticias y de actividades que se realicen en los distintos Centros, así como herramientas para la publicación de información de interés general como visitas virtuales guiadas al portal, el calendario y hora de apertura de los Centros, teléfonos de contacto, FAQ's, etc.

Además la web del Proyecto tiene como finalidad ofrecer a sus usuarios determinadas posibilidades de formación básica en nuevas tecnologías. En este sentido la aplicación de "**Píldoras Formativas**", permite de forma autodidacta para un usuario que ya sepa navegar aprender, en sencillos pasos, habilidades básicas o pequeños trucos el manejo de SW, HW o la red Internet entre otros. Pero el valor de esta herramienta radica fundamentalmente en que estas píldoras formativas son diseñadas y publicadas por los dinamizadores al frente de los Centros, los cuales y haciendo uso de su conocimiento de la realidad local y su cercanía con los usuarios ofrecen por lo general a los visitantes de la web, soluciones que realmente facilitan su acercamiento y se llega a un mundo que por lo general provoca rechazo entre los usuarios menos avanzados.



También se incluye en el espacio Web una sección de trabajo colaborativo interna que permite a todos los gestores del proyecto - dinamizadores, coordinadores y demás personal responsable-, el intercambio de información a través de agendas, listas de distribución, foros, reuniones virtuales, repositorios de correos y documentos, etc., fundamental para la gestión de un Proyecto en el que participan agentes cuyos centros de trabajo se encuentran distribuidos por toda la geografía andaluza.

En esta sección se incorpora también la necesaria sección de estadísticas donde se ofrecen datos que muestran el uso de los distintos Centros, con actualizaciones mensuales y muestras de foto fija, de evolución y comparativas entre los centros, tanto a nivel regional, provincial, como centro a centro. También se ofrecen estadísticas de los usos de la web y de las actividades publicadas, para su consulta por todos los gestores del proyecto. Todas las consultas realizadas son en tiempo real y permiten el acceso a todos aquellos que participan del Área de Trabajo Colaborativo.



### 3. Estrategia del Proyecto

#### Acción Estratégica 1: Alfabetización Digital Básica.

La Alfabetización Digital Básica de la población de los municipios es el primer gran objetivo que se está abordando por los dinamizadores de los Centros.. Como parte indispensable de la alfabetización digital se realizan actividades formativas en forma de cursos y talleres impartidos en los Centros Guadalinfo. Además, tan importantes como las actividades de formación son las actividades de dinamización y captación de nuevos usuarios las cuales pueden tener lugar dentro o fuera del centro.



Guadalinfo cuenta a día de hoy, fecha marzo de 2007, con más de 263.500 usuarios registrados en sus 637 Centros. Esto significa que algo más de 15 de cada 100 personas que residen en municipios andaluces de menos de 10.000 habitantes acceden a estos Centros de Acceso Público a Internet.

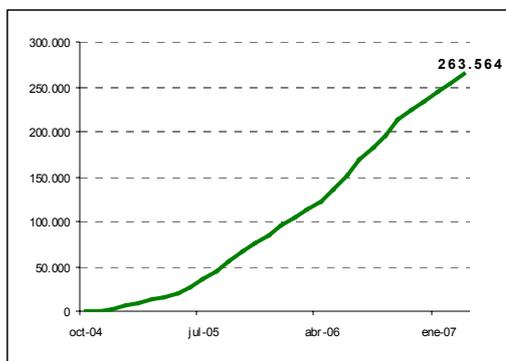
Tabla 2. Número de usuarios registrados en los Centros Guadalinfo según provincia y total regional, marzo 2007.

	Usuarios Registrados N° centros	
<b>ANDALUCIA</b>	<b>263.564</b>	<b>637</b>
Almería	27.323	93
Cádiz	17.021	23
Córdoba	34.897	63
Granada	46.819	153
Huelva	20.482	67
Jaén	43.090	83
Málaga	28.966	82
Sevilla	44.966	73

El incremento de estos usuarios queda reflejado en la *Gráfica 1*. Como dato relevante, en el último año este incremento ha sido de más del

133%, es decir, en un año se ha pasado de 113.326 usuarios a registrar 263.564.

Gráfica 1. Evolución Usuarios registrados.



Dentro de esta acción estratégica se desarrolla una labor especial con los colectivos objetivo marcados en el proyecto:

- Desempleados o Parados
- Mujeres
- Personas con alguna discapacidad
- Personas de edad igual o superior a 65 años
- Otros colectivos con mayor riesgo de exclusión: inmigrantes, personas pertenecientes a minorías étnicas, drogodependientes, etc.

En este sentido, algunos datos sobre el porcentaje de usuarios registrados en los Centros pertenecientes a estos colectivos sobre el total de usuarios se muestran en la *Tabla 3*.

Tabla 3. Usuarios registrados pertenecientes a colectivos con riesgo de exclusión, porcentaje sobre el total de usuarios, marzo 2007.

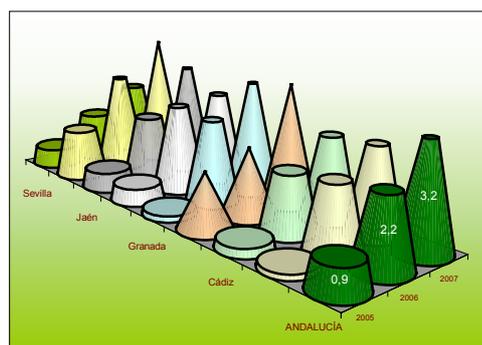
Usuarios por Colectivos	% Total
Mujeres	50,1%
Inmigrantes	4,4%
Minorías étnicas	2,9%
Personas con discapacidad	1,6%
Drogodependientes	0,4%

Por ejemplo, un peso del 50% sobre el total de usuarios supone el colectivo de mujeres, más del 4% el de Inmigrantes y respecto a las personas pertenecientes a minorías étnicas

supone casi el 3% de los usuarios registrados en los Centros Guadalinfo.

Respecto a los usuarios conectados también se observan incrementos tanto a nivel provincial como regional. En el último año ha experimentado un incremento de más de dos puntos porcentuales en la comparativa de la penetración para marzo de 2007 con este mes de marzo de 2006.

Gráfica 2. Evolución de los usuarios conectados según provincia y CCAA, 2005-2007.



Otro apartado importante dentro de esta estrategia merece el tema de las actividades que se desarrollan en los Centros Guadalinfo. En este sentido, el total de actividades realizadas desde el inicio hasta marzo del presente año asciende a 33.477.

Si se clasifican según tipología se obtiene la *Tabla 4*.

Tabla 4. Actividades realizadas en Centros Guadalinfo según tipología, marzo 2007.

Tipología Actividad	Nº Actividades	% Total
Conferencias	674	2,0%
Cursos	15.121	45,2%
Excursiones	394	1,2%
Exposiciones	690	2,1%
Talleres	11.579	34,6%
Tertulias	926	2,8%
Otros	4.093	12,2%

En el ámbito de los colectivos preferentes se desarrollan actividades específicas y, que en términos globales aparecen reflejados en la *Tabla 5*.

Tabla 5. Actividades dirigidas a colectivos objetivo del Proyecto Guadalinfo.

Colectivo	Nº Actividades	% Total
Toda la ciudadanía	20.517	61,3%
Desempleados o parados	1.075	3,2%
Drogodependientes	14	0,0%
Inmigrantes	110	0,3%
Jóvenes	1.723	5,1%
Mujeres	3.632	10,8%
Personas con alguna discapacidad	297	0,9%
Niños (de edad menor o igual a 14 años)	4.805	14,4%
Personas pertenecientes a minorías étnicas	47	0,1%
Personas de edad igual o superior a 65 años	1.468	4,4%
Empresarios o trabajadores por cuenta propia	329	1,0%
Niños (de edad menor o igual a 14 años)	4.805	14,4%

En algunas ocasiones, estas actividades formativas se desarrollan en colaboración con otras Consejerías o Áreas de Diputaciones Provinciales o en el marco de otros programas relacionados con las nuevas tecnologías:

- Formación sobre usos básicos del ordenador y de Internet dirigida a unas 2.000 mujeres, pertenecientes a 110 Asociaciones de Mujeres (AA.MM.) del entorno rural. Estas acciones formativas se han desarrollado durante el 2006 en el marco del convenio firmado por la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y el Instituto Andaluz de la Mujer.
- Formación a desempleados en el uso de los certificados, a propuesta de la Consejería de Empleo tras la puesta en funcionamiento del servicio de renovación de la tarjeta de desempleo a través del uso de certificados digitales
- Formación a todos los ciudadanos beneficiarios de incentivos a la conexión a Internet a través del programa Hogar Digital

Además de la formación, el Proyecto Guadalinfo ha puesto a disposición de las mujeres una comunidad virtual en [www.guadalinfo.net](http://www.guadalinfo.net), que permite poner en contacto a las participantes, fomentando con ello la creación de una red andaluza de Asociaciones de Mujeres.

Actualmente, se está trabajando en un nuevo Convenio para desarrollar nuevas acciones formativas en 2007 a mujeres en el mismo contexto.

Usualmente la formación se orienta a las necesidades ciudadanas y siempre buscando la utilidad que cada persona concreta pueda encontrar en las nuevas tecnologías:

- Cursos de alfabetización adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad de la Asociación Aspadisse (Huéscar, granada)
- Visitas a páginas web con espacios especiales para las mujeres: madres, amas de casa, trabajadoras y desempleadas (Rioja, Almería), etc.
- “Informática básica para etnia gitana” para el conocimiento de los componentes del equipo informático e Internet (Darro, Granada)

Asimismo, entre los retos que se ha previsto abordar a lo largo del presente 2007 en esta materia está la elaboración, implantación y final puesta en práctica de un **Plan de Formación unificado a usuarios de los Centros Guadalinfo**, persiguiendo en todo momento que todos los profesionales que trabajan al frente de los Centros Guadalinfo compartan los mismos objetivos y metas y diversifiquen y amplíen su oferta formativa.

Los objetivos que se persiguen con la elaboración de dicho plan pasan por:

- Enfocar la línea formativa de Guadalinfo hacia la socialización tecnológica de aquellos colectivos con menores posibilidades de acceso y uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, facilitando con ello el incremento de sus oportunidades personales y profesionales.
- Promover el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones como una herramienta de apoyo o soporte que facilita las gestiones administrativas con diversas instituciones, así como los procesos de trabajo y quehacer diario.

- Adoptar unos criterios comunes, en lo concerniente a la formación en tecnologías, de iniciativa local, para que todos los Centros Guadalinfo ofrezcan un servicio orientado a la consecución de un mismo fin.
- Ofrecer unas pautas generales de acción que permitan orientar las labores pedagógicas del personal dinamizador, con el fin último de proveer al colectivo usuario de una formación de calidad.
- Disponer de un plan formativo estandarizado para todos los Centros que conforman el proyecto Guadalinfo, encauzándolo hacia el fomento del uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones como un instrumento de valor añadido para las diversas facetas de nuestra vida cotidiana, y que, en última instancia, suponga una mejora de la calidad de vida social y personal

### **Acción Estratégica 2: Creación de Contenidos y Servicios Digitales**

Una vez se supere la primera fase de la Acción Estratégica 1 en parte de los Centros en funcionamiento se están orientando las actividades de los estos centros:

- por un lado, ahondando en el desarrollo de competencias de creación de contenidos y aportación de los mismos a la red, y de participación en redes electrónicas de cooperación, blogs, wikipedias y comunidades virtuales por parte de los usuarios, y,
- por otro lado, al desarrollo de competencias específicas, para cada sector de población (estudiantes, mayores, mujeres, profesionales, desempleados y pequeños empresarios gestores de pymes) del municipio donde se ubique el centro.

Dentro de las actividades destinadas a la consecución de esta línea estratégica cabe destacar, a modo de ejemplo, la creación por parte de aquellos usuarios que se encuentran en una “siguiente fase formativa” de blogs y otros sitios web atendiendo a temáticas diversas y siempre bajo la coordinación y ayuda directa de

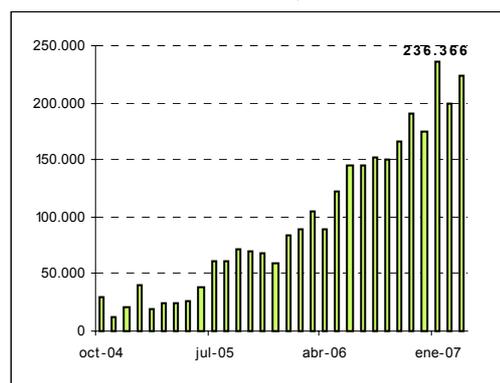
los dinamizadores al frente de los Centros. Destacar a modo de ejemplo:

- Creación de blogs específicos para las asociaciones de mujeres. Centro Guadalinfo de Fines.
- Blog de “Exposición de fotos antiguas de Grazalema”. Centro Guadalinfo de Grazalema.

En lo referente a Comunidades Virtuales, actualmente existen 172 Comunidades activas, con un total de 6.045 participantes.

El Portal Guadalinfo [www.guadalinfo.net](http://www.guadalinfo.net) cuyo principal objetivo es la vinculación del usuario con el proyecto en general y con cada uno de los Centros Guadalinfo en particular, tiene registrados 185.652 usuarios. Desde el inicio del proyecto, las visitas al portal presentan la Gráfica 3:

*Gráfica 3. Evolución mensual de los usuarios registrados en la web del Proyecto.*



Incluso el propio portal del Proyecto Guadalinfo está siendo mejorado y adaptado, teniendo previsto contar a lo largo del presente año 2007 con mejoras significativas las cuales en su mayoría han sido promovidas por usuarios y técnicos del Proyecto. Se pueden destacar entre otras: disponer de un blog por cada uno de los municipios que forman parte del Proyecto, un repositorio de documentos de formación que permitirá compartir contenidos no sólo entre los actores del Proyecto sino también con cualquier ciudadano del mundo, envíos de notificación de inscripción en actividades en los centros Guadalinfo, calendario actualizado de actividades de los Centros, base de datos de usuarios clasificados según los colectivos preferentes, recogida on-line de memorias anuales de actividades de los Centros, etc.

Además y con el objetivo previsto para el presente 2007 de lograr una mayor aceptación y uso del portal por parte de los usuarios, actualmente se está apostando por el desarrollo de **una plataforma de juegos del conocimiento** como método de alfabetización digital basada en el “ocio educativo” dando así cabida en el portal del Proyecto a una nueva fórmula de contenidos formativos. La plataforma estará completamente desarrollada en Software Libre y presentará un diseño perfectamente adaptado a las necesidades del público objetivo. Los usuarios del Proyecto Guadalinfo podrán competir entre sí o con usuarios de otras iniciativas similares en juegos de preguntas y respuestas que se ofrecen en diferentes modalidades de partida (síncrona, asíncrona, mini, “solo puede quedar uno”, etc.). Las temáticas de las partidas podrán ser programadas a través de cargadores de preguntas y respuestas que podrán ser elaborados sobre la temática que más interese en cada caso.

### **Acción Estratégica 3: Teleformación.**

Lo que se ha previsto en esta acción estratégica pasa por proveer una plataforma de teleformación de fuentes abiertas adecuada y unos contenidos de formación adaptados (más específicos, avanzados y sectoriales) de acceso gratuito a los usuarios Guadalinfo.

A lo largo de este año 2007 está previsto desarrollar esta plataforma de teleformación dirigida fundamentalmente a la ciudadanía y en la que los Centros Guadalinfo jugarán un papel fundamental a la hora de transmitir a los usuarios de los Centros los conocimientos y motivaciones básicas que promuevan su uso y se alcancen así las cotas de participación y éxito esperado.

De esta manera, la plataforma de teleformación permitirá a los usuarios que superen las primeras barreras de acceso al ordenador y de forma complementaria a la formación presencial, una formación más autodidacta y adecuada al ritmo de aprendizaje de cada persona en cuestión.

### **Acción Estratégica 4: Fomento del Software Libre.**

El proyecto *Guadalinfo* provee y potencia el uso de las plataformas y programas basados en fuentes abiertas. Desde los centros *Guadalinfo*,

el dinamizador no sólo imparte día a día contenidos de TICS sobre uso de programas de fuentes abiertas, sino también da a conocer a los usuarios las ventajas del software libre, como poder colaborar en el desarrollo de éste, y en concreto de la distribución GNU/Linux de la Junta de Andalucía, Guadalinux.



Las ventajas del uso del Software Libre son múltiples, sobre todo teniendo en cuenta que Guadalinfo cuenta con un parque formado por 4.521 pc's a los que se han ido sumando los que han cedido algunos ayuntamientos adheridos al programa para ampliar la dotación de sus centros.

Además el acceso al código fuente está permitiendo el desarrollo de nuevas aplicaciones o la personalización aplicaciones existentes, sin la necesidad de desarrollarlo todo desde la base, además de permitir que se puedan compartir desarrollos con otras administraciones o con el propio ciudadano.

Finalmente destacar que la apuesta por el Software Libre está fomentando el tejido empresarial andaluz, permitiendo la entrada a nuevas Pymes especializadas en este tipo de software.

En esta línea de trabajo el Proyecto tiene previsto a lo largo del año 2007 la migración de todo el parque de equipos informáticos dispuestos en los Centros a la nueva versión del sistema operativo Guadalinux que se pondrá en funcionamiento este año y que por supuesto incluirá los últimos avances en aspectos como seguridad, comunicaciones, accesibilidad, aplicaciones etc.

Asimismo sobre esta versión y tras el correspondiente análisis de viabilidad se incluirán aquellas aplicaciones o funcionalidades que los usuarios o los propios responsables de los Centros han solicitado a través de las vías establecidas por el Proyecto a

tal efecto y que son útiles para el desempeño normal de su actividad.

#### **Acción Estratégica 5: Administración Inteligente (“i-administración”)**

El proyecto *Guadalinfo* provee y potencia en su día a día el uso de servicios de e-gobierno o administración electrónica que permiten la realización de trámites administrativos a través de Internet. El objetivo está siendo enseñar a usar los servicios de administración electrónica de las Administraciones (Central, Junta de Andalucía, Diputaciones Provinciales y de los propios Ayuntamientos): tarjeta sanitaria, tarjeta para mayores de 65 años, tramitaciones de ayudas, operaciones tributarias, obtención de licencias de caza y pesca etc.

En este sentido, los Centros Guadalinfo tienen como objetivo además de ser posiblemente por su ubicación, la ventanilla única a la que el ciudadano puede dirigirse para realizar determinados trámites, donde además este ciudadano encuentre una primera ayuda para poder acceder correctamente y con el conocimiento necesario al servicio que demanda.

También es interesante destacar en este apartado el **Proyecto Participa en Andalucía**: El objetivo es el desarrollo, implantación, puesta en marcha, gestión y administración de una Plataforma de Participación y Democracia Electrónica. Desarrollada completamente en software libre, es con respecto a las experiencias actuales, un proyecto que se distingue entre el resto por sus elementos innovadores tanto en lo que relacionado al soporte tecnológico que lo sustenta así como a las modalidades y canales de interacción con los usuarios. En esta primera fase de implantación correspondiente al año 2007 se tiene previsto la participación de municipios Guadalinfo de más de 5.000 habitantes, unos 100 municipios, de los cuales a día de hoy, desde su puesta en funcionamiento el pasado mes de marzo, se cuenta con casi medio centenar, cifra que está creciendo día a día.

También cabe destacar como actuación de especial relevancia en el marco de actuaciones del Proyecto la celebración de jornadas formativas acerca de la utilidad, obtención y usos prácticos del Certificado Digital.

Gracias a la colaboración de las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos adheridos, se

está implantando de forma progresiva en los **Centros Guadalinfo** el servicio que permite obtener el Certificado Digital por parte de aquellos ciudadanos que así lo demandan, constituyéndose estos por tanto en **autoridades de registro**.

Esta acción está reforzada con la celebración de cursos destinados a poner de manifiesto los beneficios y servicios a los que se puede acceder por disponer de éste, así como en sensibilizar y orientar a la ciudadanía a la hora de hacer un uso racional del mismo.

Son muchas las gestiones que un usuario puede hacer con su Certificado Digital y, por lo tanto, dependiendo del grupo de alumnos, los intereses que les han motivado a asistir a estas charlas o jornadas no han sido los mismos. Por ejemplo, un servicio que actualmente ha cobrado bastante importancia es la solicitud de cita médica a través de la Oficina Virtual del Servicio Andaluz de Salud (InterS@S).

#### **Acción Estratégica 6: Difusión y Promoción de la Sociedad de la Información**

Dentro de las Actividades de Gestión que se desarrollaron en la *Acción Estratégica 1*, deben destacarse todas las actuaciones locales de sensibilización y difusión de forma paralela a la ejecución de las 5 Acciones anteriores. Estas acciones de difusión se planifican, desarrollan y controlan, con la implicación de los agentes oportunos, según el tipo de actividad, a fin de contribuir no sólo al cumplimiento de los objetivos de las Acciones Estratégicas anteriores, sino a la promoción y difusión general de las posibilidades de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

De entre todas las actuaciones de promoción y difusión que se realizan el marco del Proyecto Guadalinfo cabe destacar de manera significativa el **Encuentro Anual de Dinamizadores del Proyecto**. Este Encuentro anual reúne durante varios días a todos y cada uno de los agentes que participan de la ejecución del Proyecto así como a los principales actores de la escena que en el territorio andaluz representan las nuevas tecnologías (Administraciones Públicas, Operadores de Telecomunicaciones, Proveedores de SW y HW, etc.). Los objetivos fundamentales que se persiguen con esta iniciativa son:

- Conocer la experiencia de otras personalidades que sin ser partícipes directos de la ejecución del Proyecto contribuyen exponiendo su conocimiento e ideas en materias que son de especial interés para el Guadalinfo.
- Fomentar el intercambio de experiencias y conocimiento entre los agentes que intervienen a todos los niveles en la ejecución del Proyecto Guadalinfo.
- Servir de jornadas de convivencia que permitan, al menos durante unos días al año, reunir en un mismo foro a agentes cuyo ámbito de actuación está distribuido entre todo el territorio andaluz.
- Reconocer la labor de ciudadanos y ciudadanas, entidades, dinamizadores y dinamizadoras etc., cada uno en el ámbito de actuación que le corresponda.

Se han celebrado ya tres ediciones de este encuentro contándose en la última con una participación próxima a las 1.000 personas:

- Julio de 2004 en Sevilla.
- Noviembre de 2005 en Granada.
- Noviembre de 2006 en Cádiz.



Otros eventos en los que Guadalinfo ha participado recientemente han sido:

- II Conferencia Internacional de Software Libre, Badajoz.
- 6º Congreso Nacional de Telecentros.

- Evento Blog España.
- Participación en las Carpas AcercaTEC.
- Jornada 3.0 sobre Software Libre, Cultura Emprendedora y Nuevas Tecnologías.
- Etc.

A su vez entre otras actuaciones relacionadas con la promoción y difusión cabe destacar que se han realizado **boletines bimestrales** desde el comienzo del Proyecto, se publican en el portal del Proyecto del orden de **50 noticias mensuales** y el número de **referencias del Proyecto en Google** asciende ya a 117.000. Además como es lógico de:

- Aparición en revistas, periódicos, cadenas de televisión, colaboraciones periódicas con las principales emisoras de radio del territorio, etc.
- Participación en ferias, eventos, congresos y foros locales, provinciales, regionales, nacionales e internacionales sobre Sociedad de la Información y el Conocimiento.

#### **Acción Estratégica 7: Evaluación y Control. Revisión de la estrategia, competitividad y viabilidad de los centros**

El objetivo de esta acción pasa por analizar y valorar los resultados obtenidos por el programa y sus estrategias, su impacto en el desarrollo de la Sociedad de la Información y en la transformación socioeconómica de los municipios andaluces afectados, así como emitir opinión sobre la viabilidad futura de los modelos de gestión de los Centros *Guadalinfo*. Dentro de esta Acción también se recoge la revisión anual de la propia estrategia.

Una vez finalizado el proceso de apertura de los centros y con los mismos a pleno rendimiento, desde la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa se ha puesto en marcha un Proyecto de Evaluación y Dinamización que persigue realizar un estudio sobre la situación de cada centro y del proyecto en sí, detectando áreas de mejora e implantando las acciones que se considere necesario para optimizar el funcionamiento de los centros. Se trata, por tanto, de implantar un ciclo de mejora continua.

Los objetivos del Proyecto son:

- Conocer el estado actual del Proyecto y de los Centros Guadalinfo.
- Disponer de un modelo que potencie la mejora continua e impulse el camino hacia la consecución de los objetivos del Proyecto.
- Fomentar y facilitar las actividades de los Centros.
- Potenciar el uso y aprovechamiento de la Red de Centros Guadalinfo y de los servicios que estos pueden y deben ofrecer.
- Identificar áreas sobre las que se ha de actuar para lograr la mejora.
- Implantar las mejoras propuestas a través de un Plan de Dinamización.

La Evaluación Continua del Proyecto Guadalinfo abarca los siguientes ámbitos:

- El Proyecto Guadalinfo en sí (líneas estratégicas del proyecto, cumplimiento de los objetivos operativos del proyecto y modelo de organización y gestión).
- El impacto del proyecto en el desarrollo de la sociedad de la información y la situación socioeconómica y demográfica de los municipios.
- La gestión de los centros, sus actividades, el uso y aprovechamiento de los mismos, y el impacto que están teniendo en los usuarios.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación se está recopilando información de diferentes fuentes (Dinamizadores, Coordinadores Provinciales, Equipo Técnico y Gestor de la Junta de Andalucía, Usuarios de los centros y Documentación generada en el proyecto) y se está utilizando distintas herramientas entre las que destacan los cuestionarios, las entrevistas personales y telefónicas, y las visitas a los centros.

Precisamente y tras analizar los primeros resultados obtenidos de la evaluación y una vez superada la compleja fase inicial de puesta en

marcha de la red al completo, por parte de la Dirección del Proyecto Guadalinfo se está abordando en este año 2007 el importante reto que supone **la mejora y optimización del modelo de gestión de los Centros Guadalinfo**. Esta mejora incide fundamentalmente en la unificación y homogeneización de dicha gestión de un Proyecto extenso y diverso, no sólo geográficamente sino también por la cantidad de agentes que participan de su coordinación, gestión y ejecución.

Este nuevo modelo de gestión tiene prevista su entrada en vigor a lo largo del año 2008 y está implicando la revisión de cada uno de los procedimientos establecidos así como de los acuerdos alcanzados en cada de las fases de puesta en marcha del modelo actual.

#### 4. Conclusiones y nuevos retos

En definitiva *Guadalinfo* supone el Proyecto de universalización de las TIC más ambicioso de cuantos se están desarrollando en estos momentos en España y, es sin duda, uno de los más avanzados de toda Europa, lo que le ha hecho merecedor del reconocimiento explícito por parte de la Unión Europea.

Pero la diferencia del Proyecto *Guadalinfo* con otras iniciativas desarrolladas hasta ahora no es sólo cuantitativa. *Guadalinfo* ofrece una diferencia fundamental con algunos de ellos y es precisamente y como se ha puesto de manifiesto su organización no como Centros de Acceso Público a Internet aislados sino como de Red de Centros. Todos los municipios que forman parte del Proyecto actúan a modo de red neuronal, lo que nos está permitiendo materializar las políticas de desarrollo sostenible en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y extender la alfabetización digital a todos los rincones de la región, con los beneficios que esta estructura implica: se optimizan esfuerzos, tanto materiales como económicos, se ganan medios y se facilitan las sinergias, se cuenta con más ideas y por tanto se comparten, mejoran y multiplican iniciativas y soluciones.

En el recientemente aprobado Plan Andalucía Sociedad de la Información 2007-2010 (Plan A.S.I.) se pone claramente de manifiesto que el desarrollo de la Sociedad de la Información, aunque es una expresión de la revolución tecnológica de las TIC, no puede reducirse a los adelantos técnicos y a la creación de infraestructuras. Siendo estas cuestiones claves,

los esfuerzos que se realicen en este sentido se quedarán cortos si no se complementan con otros en el ámbito de la educación, la incorporación de la cultura de la innovación en las empresas, el fomento de la investigación en TIC y con ajustes institucionales y reguladores que cambien los patrones de la interacción en las actividades económicas, sociales y políticas.

En definitiva, se trata de crear una Sociedad de la información con unos cimientos sólidos sobre los que construir una verdadera economía basada en el conocimiento y hablando de manera más amplia, una Sociedad del Conocimiento. Este es el contexto en el que Andalucía está volcando su esfuerzo para aumentar la competitividad de sus empresas y sostener el crecimiento, contribuyendo así a incrementar los niveles de vida y a crear más empleo.

Es precisamente en este marco que define el Plan A.S.I. en el que Guadalinfo juega y por supuesto seguirá jugando de ahora en adelante un papel trascendental como elemento vertebrador y transmisor de las diferentes medidas que en éste se proponen, dirigidas fundamentalmente a aquellos entornos en los que el Proyecto se ha propuesto el desarrollo de su actividad. Sirviendo además de tejido o infraestructura fundamental para el sostenimiento de otras acciones que lleve a cabo la Junta de Andalucía en relación con el desarrollo de la Sociedad de la Información, así como generar las sinergias necesarias para provocar un desarrollo óptimo de las diversas medidas que el ejecutivo regional proponga implementar en beneficio de la ciudadanía y teniendo a ésta como destinataria.

Más concretamente, el papel que juega Guadalinfo en este nuevo Plan ASI, contribuye directa o indirecta en la consecución de objetivos concretos del citado Plan como son:

- Incrementar el porcentaje de población que usa las TIC en Andalucía.
- Acercar los conocimientos y el uso de las nuevas tecnologías a la población en situación, entornos o zonas desfavorecidas.
- Garantizar la disponibilidad de un punto cercano de acceso, formación y asesoramiento sobre las TIC.
- Promocionar el conocimiento tecnológico como parte natural de las habilidades de la ciudadanía.

- Disminuir el desequilibrio de género en la población usuaria de las TIC.
- Agilizar la incorporación de las personas mayores en el uso de las TIC.
- Potenciar el uso de las TIC y de servicios adaptados por parte de las personas con discapacidad.

Todos ello basado en la idea de que la Red de Centros *Guadalinfo* se está convirtiendo día tras día en motor y sustento de innovación de los municipios y para los municipios, y por tanto “de y para” Andalucía a través de las estrategias de acción transversal.

Fruto de todo ello es la constante expansión que el Proyecto está experimentando a través iniciativas como de la apertura de nuevos Centros en barriadas de grandes ciudades que presentan un mayor índice de exclusión social, con 17 Centros en puestos en funcionamiento entre finales de 2006 principios de 2007; número que se verá duplicado antes de que finalice el presente año. Asimismo otra iniciativa, en este caso de conexión e integración en la red de los andaluces y andaluzas en el exterior permitirá a las Comunidades Andaluzas en el exterior. su participación en el proyecto

Además de los Centros anteriores, se cuenta con la participación en constante crecimiento de otros Centros de acceso público a Internet en la modalidad de Centros Asociados al Proyecto, los cuales comparten día a día experiencia y conocimiento así como se benefician directamente de determinadas iniciativas que desde las administraciones públicas participantes en Guadalinfo se ejecutan teniendo como destino la totalidad de los Centros (web del Proyecto, formación de dinamizadores, contenidos formativos, encuentros de dinamizadores, participación en eventos, etc.).

Finalmente se puede concluir que con la red de Centros Guadalinfo, estamos, por tanto, ante un valioso instrumento para mejorar la igualdad de oportunidades digitales en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, situando a Andalucía en el grupo de cabeza de las regiones con mayor e-accesibilidad, gracias sobre todo a la incorporación de los pequeños municipios de ámbito rural tradicionalmente marginados.

## **RESEÑA CURRICULAR**

Nacida en Sevilla, en 1967, es Licenciada en Matemáticas.

Pertenece desde 1992 al Cuerpo Superior Facultativo, especialidad Informática, de la Junta de Andalucía.

Comenzó su trayectoria profesional en la Universidad de Sevilla en el Departamento de Economía Aplicada, ejerciendo como profesora durante ocho años. Paralelamente, en la Junta de Andalucía ha desempeñado diversos puestos. Desde su incorporación a la misma trabajó en el Centro Informático Científico de Andalucía, dentro del área de Sistemas y posteriormente como responsable de Seguridad.

Tras su incorporación en Julio de 2001 como responsable del Gabinete de Proyectos Europeos en la Dirección General de Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Consejería de la Presidencia participó como responsable directa de varias líneas del acción de Programa Piloto Regional de Acciones Innovadoras GUADALINFO (2002-2003), aparte de en diversos proyectos europeos.

Actualmente, desde la Consejería de innovación, Ciencia y Empresa y en concreto en la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos, es la actual responsable del Servicio de Acceso a la Información en el ámbito del Ciudadano y Directora de Programas como GUADALINFO, Ciudadanía Digital, Compromiso Digital, Hogar Digital etc. .