



## The logo for "e incorporate", featuring a stylized lowercase "e" followed by a colorful circular graphic composed of four overlapping shapes in red, green, blue, and orange. To the right of the graphic, the word "incorporate" is written in a lowercase, sans-serif font.



## **RED DE ASESORES TIC DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD**

### **Objetivo**

Esta acción está dirigida a acelerar el grado de penetración de la Sociedad de la Información en las regiones de los socios participantes a través de la creación de una red de profesionales de intermediación próxima al ciudadano que:

- Canalicen y ejecuten las políticas de innovación y promoción de la SI de la Administración de un modo más efectivo.
- Asesoren en materia de TIC a los ciudadanos, en especial a los del medio rural.

### **Grupos a los que va dirigida**

- Profesionales de los comercios tradicionales de informática del medio urbano.
- Usuarios y Profesionales de los telecentros del medio rural.
- Autónomos y Pequeños Empresarios sector TIC.
- Administraciones Públicas.
- Ciudadanos en general.

### **Justificación**

#### Antecedentes y problemática

Las características territoriales de las regiones del Interreg SUDOE y la desigual distribución de su población convierten a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el instrumento válido para diversificar y establecer nuevas actividades económicas en el territorio.

Con este proyecto se planteaba aprovechar las TICs como instrumento para diversificar y establecer nuevas actividades en zonas rurales y peri-urbanas. Como resultado de esta Acción se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Las estructuras de soporte a la actividad creadas a partir de la iniciativa pública no son sostenibles a corto plazo.
- La figura del dinamizador en el medio rural funciona y es clave en cualquier actuación en torno a la Sociedad de la Información en el medio rural.
- Es difícil encontrar profesionales arraigados en la zona capaces de soportar el despliegue de servicios TIC en las zonas rurales.

Hasta el momento las agencias de desarrollo local (asociadas a ayuntamientos, comarcas o proyectos Leader y/o Proder) han sido los organismos que han canalizado la mayor parte de las inversiones para la promoción de la Sociedad de la Información más cercanas a la población y atesoran una gran cantidad de activos y conocimiento en algunos profesionales que, sin el soporte de la financiación pública, corren el riesgo de perderse.

Por otra parte, de acuerdo a una tendencia generalizada y expresada por la Asociación de Empresas de Informática existe otro colectivo, el del comercio tradicional de informática que corre un serio riesgo, ya que arrastra la problemática común a todos los autónomos y pequeño comercio, agravada por la propia materia del negocio, como: necesidad de actualizar sus conocimientos de forma vertiginosa sin poder abandonar el negocio.

- dificultad de asesorar al consumidor que no entiende la separación entre malfuncionamiento y entre hardware y software.
- márgenes mínimos de beneficios y altos costes de postventa.
- competencia de las grandes superficies.

Este colectivo puede solucionar algunos de sus problemas disponiendo de servicios no presenciales que le permitan convertirse en profesionales más cualificados, adquiriendo la capacidad de asesorar al consumidor de forma personalizada y reenfocando así el servicio que ofrecen. Por ello se plantea la figura del “asesor de proximidad” que puede ser autónomo o perteneciente a una pequeña empresa y que tendría estas dos vertientes: la comercial, asesorando al usuario doméstico en base a una relación de cercanía y confianza, y la de intermediación con la Administración para asegurar el despliegue de las actuaciones en materia de Sociedad de la Información.

Para todo ello la figura del asesor se apoyaría en una plataforma de trabajo que le facilitaría todos los conocimientos tecnológicos y de mercado, las herramientas de trabajo y la formación en el puesto de trabajo.

Sostenibilidad de la figura de asesor:

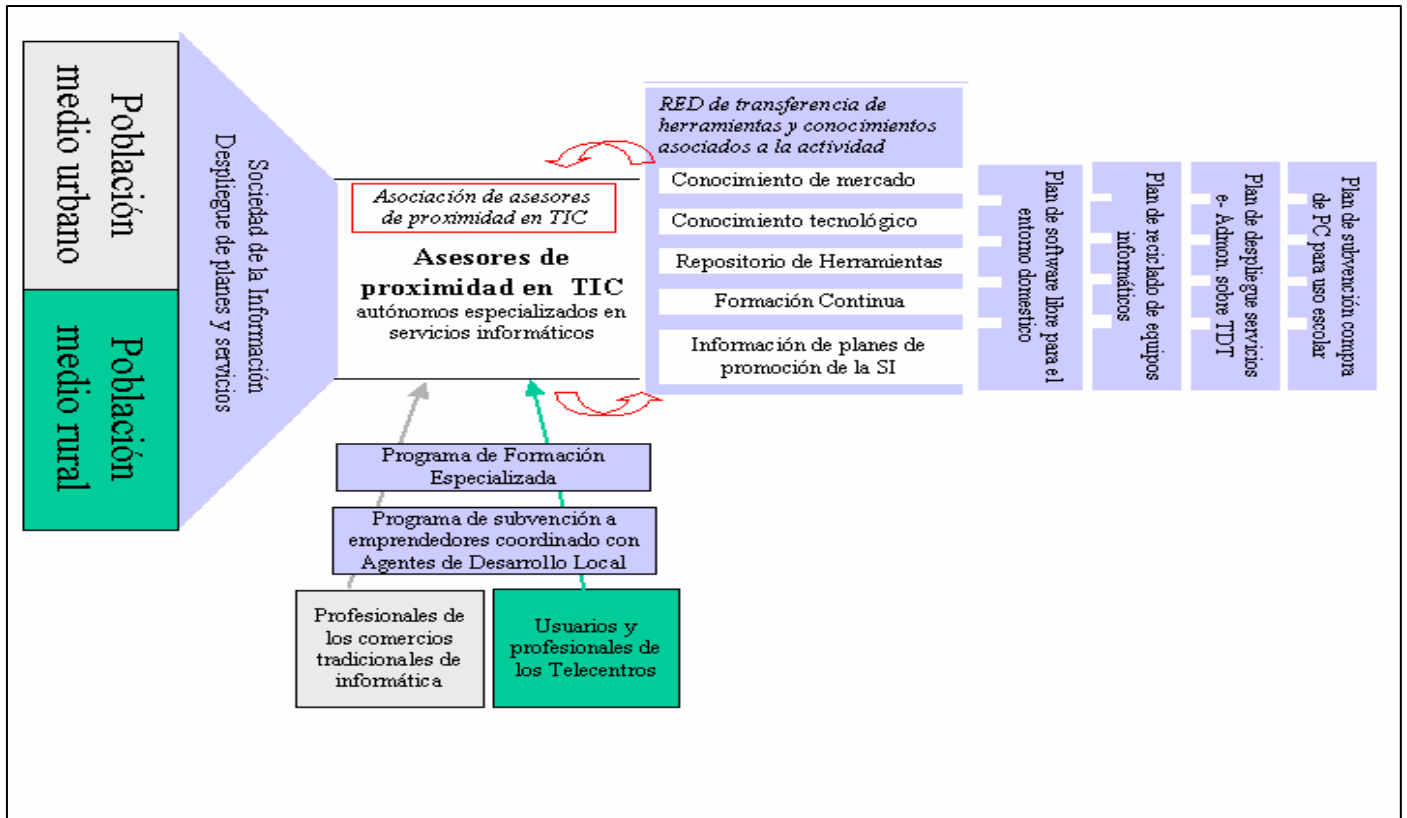
La persona que dinamizará las actividades de los asesores deberá formar parte de la administración o estar muy ligada a esta, puesto que los asesores serán una herramienta de esta. Este papel podrá ser ejecutado por varios sujetos y cada uno de ellos puede contribuir en un aspecto distinto a la dinamización de la red, hablamos de las Cámaras de Comercio, centros intermediarios, asociación de empresarios..

Por otro lado la actividad del asesor menos relacionada con la administración, o lo que es lo mismo con la ejecución de planes de actuación, ha de ser llevada a cabo en parte por la asociación que ofrecerá servicios a los asesores, y también por la iniciativa privada que puede requerir de estas nuevas figuras para articular acciones de sus planes de empresa orientados a este público más aislado.

La infraestructura física de la red será mantenida a corto plazo por las entidades participantes, y a medio y largo plazo por centros de apoyo o colaboradores de la Administración Pública, apoyada por los propios asesores que podrán mantener parte de la infraestructura, en concreto aquella que está referida a sus herramientas de trabajo en red.

Económicamente la red de asesores se sostendrá por las acciones de sostenibilidad puestas en marcha en el proyecto:

- Pago de cuotas anuales de los asociados.
- Ayudas y subvenciones públicas.



## Descripción

La metodología que se va a seguir para la ejecución de la Acción es la siguiente:

Fase 1: Análisis de la situación de partida.

- Grado de penetración de las políticas en materia de Sociedad de la Información en cada región, desarrollado por el proyecto E-Incorporate.
- Análisis de los planes de actuación actuales y futuros en materia de Sociedad Información y selección de las líneas a incluir en esta Acción: software libre, reciclaje de equipos informáticos, etc.
- Análisis de las capacidades de los profesionales y tiendas del sector.

Fase 2: Sensibilización y creación de la figura del “asesor de proximidad”.

- Definición de los requisitos del asesor de proximidad.
- Definición de las actividades de soporte para los asesores.
- Reclutamiento de profesionales.

Fase 3: Desarrollo de una infraestructura en red de soporte y control de calidad del trabajo del asesor de proximidad, que integre:

- conocimientos tecnológicos y de mercado
- repositorio de herramientas de trabajo
- formación en el puesto de trabajo.

Fase 4: Desarrollo de una metodología para la administración:

- Guía de trabajo para la administración.
- Definición de indicadores de éxito y medida del retorno de la inversión de los planes de actuación.
- Coordinación con iniciativas de desarrollo local

Fase 5: Puesta en marcha de dos pilotos de planes de actuación de la Sociedad de Información seleccionados.

- Planes de dinamización de la Sociedad de la Información, es decir disminución de la brecha digital mediante la implantación de servicios básicos
- Implantación de servicios avanzados orientados a la parte de la Sociedad de la Información con más conocimientos

Fase 6: Difusión de los resultados:

- Captación de nuevos asesores
- Sostenibilidad del modelo: Potenciar el asociacionismo

## Resultados esperados

Con esta Acción se pretenden obtener resultados para:

La administración:

- Permite el análisis y diagnóstico continuo y automatizado de los resultados de los planes de actuación que se pongan en marcha a través de indicadores predefinidos, que permiten conocer los resultados y optimizar los futuros planes.
- Conocer las necesidades TIC reales en la sociedad, puesto que existirá interacción entre el ciudadano y la administración que registrará estos inputs.
- Unificar la metodología de la puesta en marcha de actuaciones
- Utilizar una novedosa herramienta de trabajo en red que permite la agilizar y dar a conocer los planes de actuación así como la comunicación permanente entre la administración y los asesores.
- Poner en marcha de actuaciones específicas de cualquier administración ya sean diputaciones, ayuntamientos o cualquier otro organismo, que pase por la necesidad de una figura dinamizadora.

#### Los asesores:

- Desarrollar su actividad profesional en sus zonas de residencia y con la seguridad de que parte de su trabajo será coordinado por la administración.
- Recibir ayudas económicas que garantizan la sostenibilidad y continuidad del plan.
- Consolidar nuevas iniciativas empresariales o reenfoque de las actuales.

#### Los ciudadanos:

- Articular acciones de asesoramiento y acompañamiento personalizado en TIC para las personas más desfavorecidas en sus localidades de residencia.
- Beneficiarse de los planes de actuación de un modo más directo, puesto que sus necesidades serán prioridad de la administración y serán conocidas de primera mano a través de los asesores de proximidad.