



# Infoville

## *Anticipar el Futuro como Fuente de Ventaja Competitiva*

Tissat



**A**nticipar el futuro como fuente de ventaja competitiva es el subtítulo más explicativo que de por sí puede tener el proyecto Infoville. Esta es su filosofía esencial, la de construir en la Comunidad Valenciana una realidad que permita dar un importante salto cualitativo hacia ese futuro de la Sociedad de la Información, impulsando desde la Generalitat dicho salto.

## Visión y Misión de Infoville

El proyecto de Infoville nace dentro del conjunto de acciones que bajo el título de PMAV se origina en el verano de 1995 con el fin último de modernizar la administración de la Generalitat Valenciana.

El proyecto no solamente se estructura alrededor de la modernización de la propia administración sino que se dirige a estimular, de acuerdo con la filosofía del Informe Bangemann, la utilización de las telecomunicaciones y sus aplicaciones asociadas como instrumento de mejora competitiva para las empresas y los ciudadanos.

Bajo esta óptica, se decidió realizar una experiencia piloto que permitiese poner en práctica un nuevo modelo de sociedad, capaz de expandirse con rapidez en la Comunidad Valenciana.

La Generalitat consideró que la mejor manera de lanzar este proyecto era seleccionar una ciudad y comenzar la puesta en marcha en el otoño de 1996. Esta ciudad elegida fue Villena, que reunía las características adecuadas de vertebración

económico-social, así como el tamaño adecuado para poder llevar a cabo el proyecto con éxito.

A fin de que los resultados fueran realmente fiables, se decidió que la experiencia debía ser mucho más numerosa que las iniciadas hasta ahora en otros países, de ahí que sean 1000 los puestos de información que se van a conectar a los servicios del "Municipio virtual" de Villena.

## Socios del Proyecto Infoville

Siendo consciente la Generalitat de que este proyecto no se podía llevar a cabo íntegramente por entidades privadas, decide realizar una labor de coordinador de los actores mundiales más importantes dentro de esta tecnología. En este marco, se buscó la colaboración tanto de empresas relacionadas con las tecnologías de la información (AT&T, IBM, Oracle, Telefónica, Servicom, NCR, Sun Netscape y Microsoft) como de entidades relacionadas con el proyecto (CAM, Generalitat Valenciana, Fundesco, Iberdrola, Federación de Cooperativas de Crédito de la Comunidad Valenciana y la Fundación OVSI).

Los socios tecnológicos son representantes de las diferentes necesidades de esta industria, desde fabricantes de hardware, de software de última generación, de bases de datos para el entorno Web, de proveedores de infraestructura hasta empresas volcadas en el mundo de los servicios, con experiencia en la explotación de los mismos.

Además de estos socios, que velarán por el buen funcionamiento técnico del proyecto, se requiere que las principales instituciones y empresas de la Comunidad participen en la vertebración de esta nueva sociedad de la información.

## Servicios de Infoville

Los servicios que van a poder utilizar los ciudadanos de Infoville están relacionados con actividades que entendemos son de uso frecuente, y que se reflejan en sus agrupaciones básicas en el *cuadro 1* (ver página 44).

Estos van desde la relación con las entidades públicas, como Generalitat o el propio Ayuntamiento así como con empresas comerciales. El caso más significativo es el de servicios de banca electrónica o telecompra.

Asimismo, una de las funciones principales de Infoville es mejorar la comunicación de sus ciudadanos entre sí (clubes de actividades semejantes, charla electrónica, tabloneros de anuncios) como entre ellos y otras entidades (correo electrónico), que además permitirá convertir a Villena en una ciudad en la que ciudadanos y empresas, pueden comunicarse de manera masiva con otras empresas exteriores, dada la enorme cobertura del servicio de correo.

Actividades corrientes como la petición de cita previa para el centro de salud o la consulta de la agenda escolar de los estudiantes podrán ser realizadas desde los domicilios privados.

Además, a los estudiantes se les proporcionará el acceso a actividades de enseñanza asistida por ordenador, en las que podrán elegir aquellas que les ayuden a mejorar en su rendimiento escolar.

No solamente las actividades de trabajo van a ser mejoradas para los ciudadanos, sino también aquellas relacionadas con el ocio, que les permitirán desde compartir juegos a abrir su ordenador al mundo Internet.

Siendo el Teletrabajo una de las principales actividades que más se potencian con estas infraestructuras, Infoville proporcionará las herramientas ofimáticas necesarias para sus ciudadanos, así como la comunicación y el espacio de almacenamiento que les permita compartir trabajos y trabajar en grupos, sin necesidad de estar juntos físicamente.

## Principales tareas del Ayuntamiento Virtual

Los servicios van a estar coordinados por un "Ayuntamiento virtual". Estas funciones van orientadas a proveer a los ciudadanos toda la ayuda necesaria para poder abordar esta nueva sociedad sin los traumas de acceso habituales.

Para ello, serán atendidas por el "Ayuntamiento virtual" cuantas consultas necesiten realizar sobre el funcionamiento de las máquinas o los programas utilizados. Asimismo, sus problemas serán resueltos de forma coordinada por este "Ayuntamiento", sin que necesiten ponerse en contacto con las diferentes empresas que necesitan combinarse para dar un servicio.

Este "Ayuntamiento", será también el encargado de proporcionar a los ciudadanos la formación necesaria para la utilización de los equipos y programas, así como de mantenerlos informados sobre aquellas materias que les permitan obtener el mejor rendimiento de la infraestructura y los servicios.

Una de las tareas más importantes de este órgano es la de recolectar y estudiar los datos obtenidos por el uso de los servicios, de tal forma que estos puedan ser aprovechados para expandir el modelo y proponer mejoras a los servicios existentes o incorporar otros nuevos al portafolio.

## Servicios según interactividad

La interactividad que en el proyecto Infolle se pretende para los servicios, se ha dividido en tres grupos fundamentales, que a nuestro juicio requerirán una aproximación distinta a su concepción y diseño. Esta clasificación es:

1. *Estáticos*. Aquellos en los que el usuario demanda una información y esta es respondida por una máquina. La información no requiere su actualización permanente, aunque si periódica. Es el caso más típico de las informaciones tipo páginas.

2. *Interactivos*. Los hemos denominado de esta forma porque la información que requiere el ciudadano, aunque sea respondida por una máquina o un conjunto de ellas se elabora en el mismo momento en que se solicita por la interacción de máquinas diversas. Es el caso más típico de una petición de saldos bancarios, que requiere no sólo de la organización de Infolle que recibirá la petición, sino que esta deberá solicitar la información necesaria para completar el servicio al ordenador central de la entidad financiera.

3. *Conversacionales*. Suponen un estadio superior de complejidad respecto a los dos anteriores, ya que el proceso en su totalidad requiere la intervención humana, no sólo del solicitante del servicio sino de otras personas. El ejemplo por excelencia sería la telecompra, en el que una vez realizada a través del medio telemático, los productos físicos deben ser entregados al peticionario.

## Municipios de Infolle

Tal y como se puede apreciar en el *cuadro 2* (en p. 44), tras la primera experiencia en el municipio alicantino de Villena, Infolle pretende exportar el modelo a una serie de ayuntamientos con los que ya se han iniciado contactos. Estos ayuntamientos son: Torreveja, Catarroja y Vall d'Uxo.

## Plan de Proyecto Infolle 97-98

En este apartado se recoge una visión general del Plan de Proyecto de la implantación de Infolle en Villena.

Los hitos más importantes son:

- Finalización de la 1ª Fase (diseño) en junio de 1996.
- Finalización de la 2ª Fase (integración) en octubre de 1996.
- Implementación de los equipos en los domicilios.
- Comienzo en noviembre 1996.
- Continuación durante diciembre 1996.

Con esta planificación, se cumplen los objetivos marcados por la Generalitat en cuanto a los plazos en que esta decidió que su impulso podría ser más decisivo para los intereses de la Comunidad.

## Más información

Para una mayor información sobre Infolle consultar el servidor Internet de Tissat (<http://www.tissat.es>), enviar correo electrónico a la dirección [infolle@tissat.es](mailto:infolle@tissat.es), o bien llamar al teléfono gratuito 900 333 333.

