

EL CENTRO VIRTUAL DE FORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA GENERALITAT VALENCIANA. LA CONSOLIDACIÓN DE UN PROYECTO A TRAVÉS DE SU ACEPTACIÓN POR LOS CIUDADANOS. EJEMPLO DE BUENAS PRÁCTICAS

Rafael Valls Azorín

Ingeniero Industrial. Director y Administrador del Centro Virtual de Formación al Ciudadano de la Generalitat Valenciana. Jefe del Área del Gabinete de Coordinación Interdepartamental. Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno. Conselleria de Presidencia. Generalitat Valenciana

Montserrat Valentín Segura

Licenciada en Derecho. Jefa del Servicio del CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana. Área del Gabinete de Coordinación Interdepartamental. Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno. Conselleria de Presidencia. Generalitat Valenciana

RESUMEN

La Generalitat Valenciana puso en marcha la plataforma de formación On Line, E-FORMACIÓN, como proyecto estratégico del PEMAV. El Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana, CIDAJ, participó activamente en este proyecto a través del diseño de contenidos, la fijación de funcionalidades y la creación del Centro Virtual de Formación al Ciudadano de la Generalitat Valenciana, CVFC, en una apuesta atrevida para ofertar formación On Line, y gratuita, al ciudadano desde un entorno diferente al del ámbito académico o universitario.

El Centro Virtual de Formación al Ciudadano de la Generalitat Valenciana, que inicio su actividad formal el 01-02-2003, ejerce las funciones de coordinación, promoción y hospedaje de la oferta de formación On Line, no reglada, que los distintos departamentos y unidades administrativas puedan desarrollar para su impartición a usuarios externos al ámbito administrativo de la Generalitat Valenciana.

El CVFC, fue presentado en el Forum "Innovative education and cultural actions in europe's cities and regions" celebrado por el Comité de las Regiones en 2003, como ejemplo de buenas prácticas y participará, a través del representante de la Conselleria de Presidencia, en el proyecto piloto; E-LEARNING IN PUBLIC ADMINISTRATIONS, presentado al programa de acción comunitario Leonardo da Vinci de la UE.

En esta comunicación se pretende mostrar la experiencia acumulada en el diseño de contenidos, los programas de formación desarrollados desde su inicio y datos sobre la aceptación de la idea por parte de los ciudadanos.

1. EL CENTRO VIRTUAL DE FOMACION AL CIUDADANO, CVFC, EN EL ENTORNO DE LA PLATAFORMA E-FORMACIÓN DE LA GENERALITAT VALENCIANA.

1.1. Objetivos de la organización CVFC.

La Generalitat Valenciana ha puesto en marcha una plataforma de formación On Line que posibilita el funcionamiento de programas de formación virtual.

Un análisis de las posibilidades de utilización de la plataforma, permitió comprobar que, dado que la plataforma se había diseñado como una plataforma multi organización, era posible extender el ámbito de actuación a toda la cadena de valor que supone el conjunto de usuarios que se relacionan con la administración pública de la Generalitat Valenciana.

El desarrollo de este nuevo objetivo le ha sido encomendado a la Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno, a través del Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana, CIDAJ (www.cidaj.gva.es), en colaboración con la Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación, a la vista de: las funciones que tiene asignadas el CIDAJ, su experiencia en temas de formación, y su trayectoria en los temas de gestión de la información. Para ello el CIDAJ ejerce las funciones de coordinación, promoción y ejecución de la oferta de Formación On Line, hacia el ciudadano como conjunto de personas ajenas al ámbito administrativo de la Generalitat Valenciana, a través del Campus Virtual, **Centro Virtual de Formación al Ciudadano**.

El CVFC, fue presentado en el Forum “**Innovative education and cultural actions in europe’s cities and regions**” celebrado por el Comité de las Regiones en 2003, como ejemplo de buenas prácticas y participará, a través del representante de la Conselleria de Presidencia, en el proyecto piloto; **E-LEARNING IN PUBLIC ADMINISTRATIONS**, presentado al programa de acción comunitario Leonardo da Vinci de la UE.

1.2. Las actividades del CVFC

La puesta en marcha del CVFC se gestionó durante el año 2002. Las primeras ediciones se iniciaron en fecha 16 de septiembre de 2002, con la convocatoria de 8 foros temáticos relacionados con la Cooperación al Desarrollo, y seis ediciones de carácter interno, para la prueba global de todas las funcionalidades de la organización y de los primeros diseños de los contenidos.

El inicio formal de las actividades para todos los ciudadanos tuvo lugar el 01 de febrero de 2003. Durante este año se pusieron en marcha dos planes de formación:

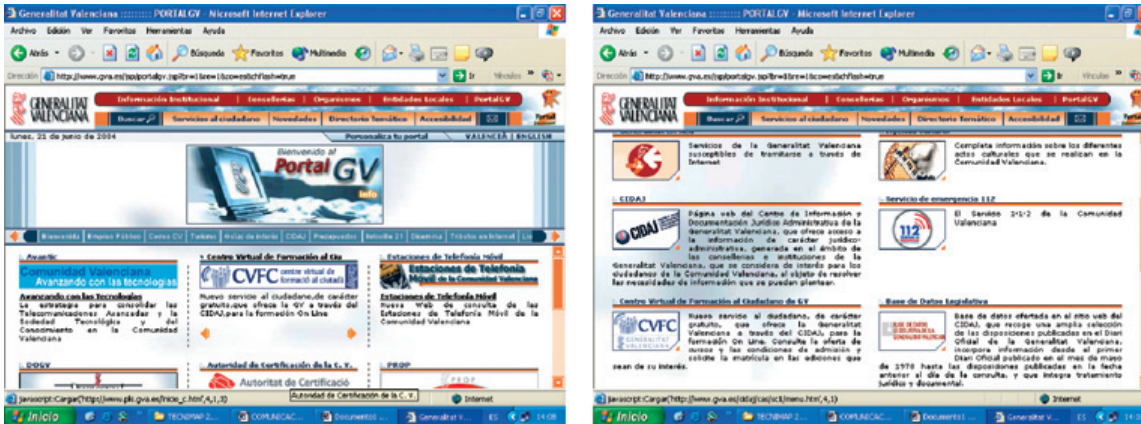
- Uso eficaz de las Bases de Datos Jurídicas producidas por la Generalitat Valenciana
- Plan de formación del Instituto Valenciano de la Juventud (IVAJ)

En el momento de redactar esta comunicación y cuando solo han pasado 16 meses desde el inicio formal de las actividades se cuenta con más de 6500 usuarios registrados, que han estado, o están, matriculados en alguna de las ediciones convocadas. Este corto plazo de tiempo ayudará a ponderar adecuadamente los resultados estadísticos que se ofrecen.

1.3. Acceso a la organización CVFC.

El acceso al Centro Virtual de Formación al Ciudadano, en adelante CVFC, se puede encontrar desde los siguientes puntos:

- A) Desde el Portal GV de la Generalitat Valenciana: <http://www.gva.es>
El acceso se encuentra en la página de SERVICIOS AL CIUDADANO.

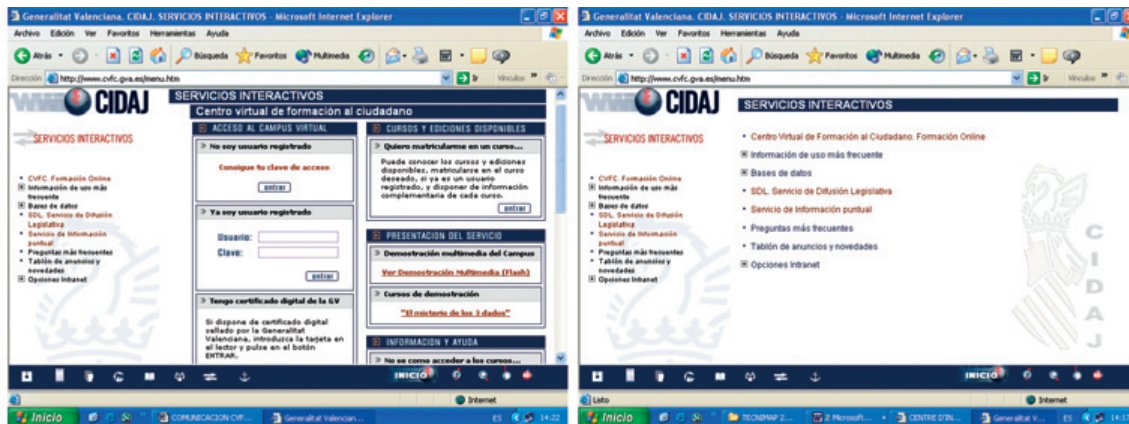


- B) Desde el acceso al campus virtual de la Generalitat Valenciana “eformacion”:
<http://eformacion.gva.es>
Tras la carga de la página web, aparece la pantalla inicial de presentación, en la que se debe seleccionar la opción, **Entrada a centros**.



En el conjunto de organizaciones de la plataforma debemos seleccionar CVFC.

- C) Desde el sitio web del CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana: <http://www.cidaj.gva.es>



Acceso directo desde la página de inicio o desde la sección de SERVICIOS INTERACTIVOS en la que figura el acceso al CVFC en primer lugar.

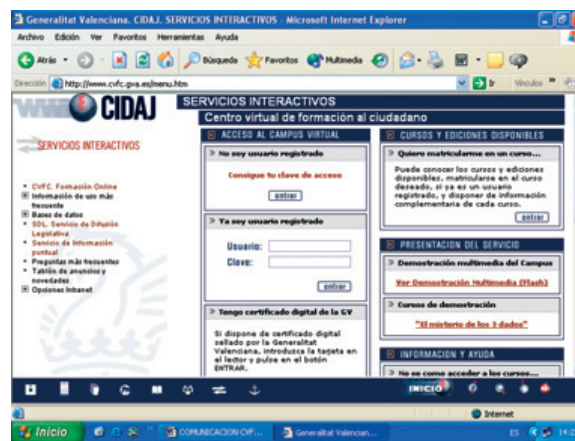
D) Acceso directo al CVFC desde la dirección: <http://www.cvfc.gva.es>

Desde la página de acceso el usuario se encuentra con la posibilidad de:

- Registrarse como usuario del CVFC.
- Acceder al centro virtual a través de las claves elegidas por el mismo en el auto registro.
- Conocer los cursos y ediciones disponibles en el momento de la consulta.
- Visualizar el funcionamiento básico del centro virtual y acceder a un curso de demostración.
- Acceder y conocer la guía del usuario del centro virtual.
- Acceder a un centro de descargas de las últimas versiones de las aplicaciones que son necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma.
- Conocer la forma de entrar en contacto directo con la Secretaría del CVFC y con el centro de soporte técnico de la plataforma, para el planteamiento de cualquier pregunta que estime necesaria.

El proceso de auto registro

- Proceso automático
- Cualquier ciudadan@ puede acceder al CVFC.
- Cada ciudadan@ elige su usuario y su clave de acceso.



- Es posible recuperar sus claves, sino las recuerda.
- Se han previsto como campos obligatorios:
Nombre, Apellidos
Usuario, Contraseña y Sobrenombre
NIF
Correo electrónico
- El ciudadano@ recibe la confirmación, y activa su acceso, a través de su correo electrónico.
- De esta forma se evitan accesos no solicitados, por el titular de la cuenta de correo.

El acceso al campus virtual

- Cada usuario elige su usuario y su clave de acceso.
- Una vez registrado en el CVFC, puede acceder mediante el certificado digital expedido por la autoridad certificadora de la GV.
- Si no recuerda sus claves puede consultarlas mediante su correo electrónico y su NIF.

Cursos y ediciones disponibles

- Información sobre ediciones y plazas disponibles.
- Posibilidad de formalizar la matrícula en más de una edición.
- Para cada edición se facilita:
 - Las fechas de matriculación.
 - Las fechas de la edición.
 - Una descripción de curso.
 - Los requisitos de admisión.
 - La ficha del curso.
- Si el ciudadano decide matricularse se le informa que pasa a una lista de espera.
- La Secretaría del CVFC revisa la solicitud y le confirma la matrícula por correo electrónico. Según el curso y la edición, la matriculación puede ser automática.

1.4. Funcionalidades del CVFC.

Aula Virtual

Cada usuari@ del CVFC puede:

- Elegir entre el valenciano y el español.
- Elegir el color de su centro virtual.
- Consultar su historial académico en el CVFC.
- Consultar los planes de formación y matricularse en sus ediciones disponibles.
- Acceder a la guía del usuari@.
- Relacionarse con la Secretaría del CVFC.
- Relacionarse con el Soporte Técnico.
- Acceder al Foro de la Comunidad.
- Acceder al Tablón de anuncios.
- Acceder al Almacén de la Comunidad.

Los usuari@s registrad@s y matriculad@s pueden acceder, además, a:

- Las ediciones en las que se está matriculad@.
- El servicio de mensajería (Correo electrónico interno).
- Los foros para comentarios y opiniones, de cada edición.
- Los tablones de anuncios de cada edición.
- Los almacenes de información complementaria.
- Las charlas en directo de cada edición.
- Sus estadísticas de tiempo de conexión, seguimiento y evaluación de cada edición.



2. PLANES DE FORMACIÓN, CURSOS Y EDICIONES DEL CVFC.

2.1. Consideraciones generales

Los planes de formación ofertados a través del CVFC, tienen como objetivo fundamental la formación de los ciudadanos y sus contenidos deben estar diseñados para que puedan ser seguidos sin dificultad por el colectivo de personas hacia los que van dirigidos, y sobre los que no se tiene ninguna información previa sobre las razones a la hora de seleccionar la matriculación en una edición.

La actividad del CVFC, comporta una relación permanente con los ciudadanos y necesita disponer de herramientas capaces de asumir este reto en las actividades de formación, lo que obliga a plantear un sistema de gestión en la plataforma E-FORMACIÓN, que sea capaz de canalizar esta oferta hacia este amplio y difícil colectivo.

Los planes de formación se van configurando desde las distintas unidades administrativas del Consell hacia los ciudadanos, en virtud del planteamiento de sus propias iniciativas y de la

progresiva adaptación a esta nueva forma de comunicación y accesibilidad hacia los ciudadanos, en una evolución progresiva hacia las nuevas tecnologías puestas al servicio de los procesos de formación e información.

Cada unidad administrativa puede configurar su plan de formación, en colaboración con el CVFC, y es responsable de su impartición, desarrollo y mantenimiento. La utilización de los métodos **e-learning**, son compatibles con los métodos de enseñanza presencial, como parte del desarrollo de una metodología formal hacia colectivos determinados.

Cada plan de formación a través de los requisitos de admisión, especificados en cada curso, determina el colectivo de personas al que va dirigido y optimiza, su método de selección. En función de las características de las ediciones puede optarse por prescindir de los criterios de selección y fomentar el uso de los contenidos ofertados, a través de sistemas de matriculación automática.

Para cada curso se elabora una ficha en la que se especifican los siguientes datos:

- Objetivos
- Descripción de los contenidos
- Requisitos de admisión
- Metodología
- Condiciones para la obtención del certificado de aprovechamiento, en su caso.
- Identificación de la unidad administrativa responsable de los contenidos y de su impartición.
- Identificación de la última revisión de los contenidos.

Esta ficha es totalmente accesible para los ciudadanos cuando consultan los cursos y ediciones, disponibles.

2.2. Planes de formación que se desarrollan en el CVFC.

2.2.1. Plan de formación en el Uso eficaz de las bases de datos jurídicas producidas por la Generalitat Valenciana.

Inicio: Año 2003. Actualización en 2004

Responsabilidad de: CIDAJ. Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana. Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno. Conselleria de Presidencia.

Dirigido a: Cualquier persona interesada en el tema.

Cursos del plan de formación:

- Uso de la Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana. BDLGV.
 - Búsqueda sencilla. Ediciones independientes en valenciano y castellano.
 - Búsqueda avanzada. Ediciones independientes en valenciano y castellano.
- Uso de la base de datos del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana
 - Base de datos en formato On Line. Ediciones independientes en valenciano y castellano.
 - Base de Datos en formato cd-rom. Ediciones independientes en valenciano y castellano.

Oferta de plazas:

- Año 2003: Se convocan 16 ediciones con un total de 960 plazas.
- Año 2004: Se convocan 12 ediciones en el primer semestre, con un total de 720 plazas.

2.2.2. Plan de formación del IVAJ, Instituto Valenciano de la Juventud.**Inicio:** Año 2003. Actualización en 2004**Responsabilidad de:** IVAJ. Instituto Valenciano de la Juventud. Conselleria de Bienestar Social.**Dirigido a:** Red valenciana de informadores juveniles del IVAJ**Cursos del plan de formación:**

- Comunicación y técnicas de publicidad
 - Ediciones independientes en valenciano y castellano.
- Recursos para la búsqueda de información
 - Ediciones en valenciano.
- Nuevas tecnologías aplicadas a la información juvenil
 - Ediciones independientes en valenciano y castellano.
- Como informar sobre Asociacionismo
 - Ediciones en castellano.

Oferta de plazas:

- Año 2003: Se convocan 5 ediciones con un total de 125 plazas.
- Año 2004: Se convocan 5 ediciones con un total de 150 plazas.

2.2.3. Plan de formación en Tecnologías de Información y Comunicación**Inicio:** Año 2004**Responsabilidad de:** Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación. Conselleria de Infraestructuras y Transporte.**Dirigido a:** Personas interesadas en el tema y que cumplan los requisitos de selección**Cursos del plan de formación:**

- Firma Digital
 - Ediciones en castellano.
 - Ediciones dirigidas al colectivo de personas que disponen de certificado digital emitido por la Autoridad Certificadora de la Generalitat Valenciana.

Oferta de plazas:

- Año 2004: Se convocan 8 ediciones con un total de 300 plazas.

2.2.4. Plan de formación de la lengua valenciana."Valencià en Línia"**Inicio:** Año 2004**Responsabilidad de:** Junta Calificadora de Conocimientos del Valenciano. Área de Política Lingüística. Secretaría Autonómica de Cultura y Política Lingüística. Conselleria de Cultura, Educación y Deporte.**Dirigido a:** Personas interesadas en el tema**Cursos del plan de formación:**

- Curso de preparación para las pruebas de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos del valenciano. Nivel Oral
 - Ediciones en valenciano.
- Curso de preparación para las pruebas de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos del valenciano. Nivel Elemental.

- Ediciones en valenciano.
- Curso de preparación para las pruebas de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos del valenciano. Nivel Medio.
 - Ediciones en valenciano.
- Curso de preparación para las pruebas de valenciano de la Junta Calificadora de Conocimientos del valenciano. Nivel Superior.
 - Ediciones en valenciano.

Oferta de plazas:

- Año 2004: Se convocan 8 ediciones con un total de 16.500 plazas.

3. DATOS ESTADISTICOS DEL CVFC

3.1. Evolución del número de usuarios registrados.

Nº DE USUARIOS	TOTALES	ACTIVOS
Hasta 01-02-2003	167	52
Hasta 01-06-2004	7.425	6.448

3.2. Usuarios Activos. Impacto de género.

Hombres	2.623	40.68 %
Mujeres	3.825	59.32 %
TOTALES	6.448	100,00 %

3.3. Evolución del número de conexiones, según el día de la semana, hasta el 01-06-2004.

Día	Hasta 01-02-2003	Desde 01-02-2003	TOTAL
Lunes	449	7.450	7.899 (19,2%)
Martes	493	8.063	8.556 (20,8%)
Miércoles	487	7.230	7.717 (18,7%)
Jueves	512	7.146	7.658 (18,6%)
Viernes	343	5.658	6.001 (14,6%)
Sábado	32	1.595	1.627 (3,9%)
Domingo	22	1.715	1.737 (4,2%)
TOTAL	2.338	38.857	41.195 (100,0%)

3.4. Evolución del número de conexiones, según el tramo horario, hasta el 01-06-2004.

Tramo horario	Hasta 01-02-2003	Desde 01-02-2003	TOTAL
De 0 a 4 h	5	933	938 (19,2%)
De 4 a 8 h	26	343	369 (20,8%)
De 8 a 12 h	920	10.362	11.282 (18,7%)
De 12 a 16 h	836	12.725	13.561 (18,6%)
De 16 a 20 h	465	9.793	10.258 (14,6%)
De 20 a 24 h	86	4.701	4.787 (3,9%)
TOTAL	2.338	38.857	41.195 (100,0%)

3.5. Evolución del número de horas de conexión, según el día de la semana, hasta el 01-06-2004.

Día	Hasta 01-02-2003	Desde 01-02-2003	TOTAL
Lunes	104	2.094	2.198 (19,2%)
Martes	110	2.246	2.356 (20,6%)
Miércoles	127	2.005	2.132 (18,6%)
Jueves	112	1.930	2.042 (17,8%)
Viernes	82	1.534	1.616 (14,1%)
Sábado	3	526	529 (4,6%)
Domingo	4	566	570 (5,0%)
TOTAL	542	10.901	11.443 (100,0%)

3.6. Evolución del número de horas de conexión, según el tramo horario, hasta el 01-06-2004.

Tramo horario	Hasta 01-02-2003	Desde 01-02-2003	TOTAL
De 0 a 4 h	1	307	308 (2,7%)
De 4 a 8 h	8	104	112 (1,0%)
De 8 a 12 h	236	2.898	3.134 (27,4%)
De 12 a 16 h	183	3.302	3.485 (30,5%)
De 16 a 20 h	101	2.967	3.068 (26,8%)
De 20 a 24 h	13	1.323	1.336 (11,7%)
TOTAL	542	10.901	11.443 (100,0%)

3.7. Análisis del número de plazas de las ediciones convocadas por los distintos planes de formación.

3.7.1. Plan de formación en el Uso eficaz de las bases de datos jurídicas producidas por la Generalitat Valenciana.

PROGRAMACIÓN	Nº DE PLAZAS OFERTADAS	Nº DE PLAZAS OCUPADAS	% DE OCUPACIÓN
Año 2003	960	639	66,6%
Año 2004 (1er semestre)	720	357	49,6%
TOTAL	1680	996	59,3%

3.7.2. Plan de formación del IVAJ, Instituto Valenciano de la Juventud.

PROGRAMACIÓN	Nº DE PLAZAS OFERTADAS	Nº DE PLAZAS OCUPADAS	% DE OCUPACIÓN
Año 2003	125	89	71,2%
Año 2004 (1er semestre)	50	49	98,0%
TOTAL	175	138	78,9%

3.7.3. Plan de formación en Tecnologías de Información y Comunicación

PROGRAMACIÓN	Nº DE PLAZAS OFERTADAS	Nº DE PLAZAS OCUPADAS	% DE OCUPACIÓN
Año 2004 (1er semestre)	140	123	87,9%

3.7.4. Plan de formación de la lengua valenciana. "Valencià en Línia"

PROGRAMACIÓN	Nº DE PLAZAS OFERTADAS	Nº DE PLAZAS OCUPADAS	% DE OCUPACIÓN
Año 2004 (1er semestre)	9.000	6.441	71,6 %