



# Comunicación

# 087

## **IT CARD-CERTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**Arantza Busto Del Campo**

Information Society Area, Project Leader  
European Software Institute

---

## Palabras clave

*Certificación, conocimientos, usuario, telecentro .*

## Resumen de su Comunicación

*La comunicación referida a IT Card-Certificación de conocimientos en Tecnologías de la Información, incluye la descripción del servicio ofrecido por European Software Institute que acredita los conocimientos que una persona tiene en la utilización de programas informáticos e Internet, a nivel de usuario. El objetivo de este servicio es doble:*

*Motivar a los ciudadanos en el aprendizaje en la Sociedad de la Información, a cambio de la obtención de un certificado que acredita sus conocimientos.*

*Proporcionar una herramienta y un sistema global para que las administraciones y las empresas evalúen objetivamente las competencias en TIC's de las personas a las que dirigen sus programas de formación, con el objeto de contribuir a su Alfabetización Digital.*

*European Software Institute tiene experiencias de implantación del servicio en los dos ámbitos a los que va dirigido, administración pública y empresa privada. En esta comunicación se explican las experiencias realizadas y sus resultados.*

---

## IT CARD-CERTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 1. Introducción

IT Card es un certificado sobre conocimientos y cualificación de todo tipo de personas, ofrecido y coordinado por European Software Institute a través de entidades o instituciones que realicen o lleven a cabo programas de formación de sus empleados o coordinados con otras instituciones y abiertos al público en general.

La existencia de la certificación IT Card confluye con las políticas sobre ciudadanía y Sociedad de la Información promovidas por la Comisión Europea, el Gobierno español, y las Comunidades Autónomas.

Así, en palabras de Erkki Liikanen, Comisario Europeo de Empresa y Sociedad de la Información (Plan eEurope 2005), para beneficiarse de la Sociedad de la Información “debemos satisfacer una serie de condiciones básicas, tales como la instrucción informática a todos los niveles de la sociedad y el acceso a unos servicios e infraestructuras de comunicaciones asequibles y de calidad....y garantizar junto a los Estados Miembros que todos dispongan de los conocimientos necesarios para beneficiarse de la Sociedad de la Información”.

En el Plan i2010 publicado en Junio de 2005 y titulado “Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo” se expresa la intención de construir una sociedad de la información plenamente integradora, basada en la generalización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los servicios públicos, las PYME y los hogares y establece entre otras prioridades el logro de una sociedad europea de la información basada en la inclusión.

Por otra parte, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio aprobó el 4 de Noviembre de 2005 el Plan Avanza, orientado a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos. Dentro de la parte dedicada a Hogar y Ciudadano, se garantiza la inclusión de toda la población, facilitando el acceso y difundiendo servicios de utilidad de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida, la información y la participación del ciudadano en su comunidad; estableciendo como un objetivo principal el incremento de la utilización de las TIC por parte de la ciudadanía en su vida cotidiana.

Paralelamente al Plan Avanza y también dentro de él, las Comunidades Autónomas desarrollan programas de Alfabetización Digital dirigidos a su población y cuyo objetivo principal consiste en el aumento de la cualificación en TIC y en el uso de las mismas por parte de sus ciudadanos.

La Alfabetización Digital se convierte por tanto en un objetivo prioritario de los gobiernos, de cara a desarrollar la Sociedad de la Información con uno de sus actores principales, como son los ciudadanos. Por todo lo anterior, European Software Institute ofrece la certificación IT Card para contribuir y complementar las políticas desarrolladas, ya que como se ha mencionado, está dirigida a todo tipo de personas cuyo objetivo es mejorar su nivel de cualificación en torno a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)

ESI certifica que las personas en posesión de IT Card han superado una prueba teórico-práctica donde demuestran su conocimiento sobre conceptos básicos de tecnología de la información y sobre su habilidad en el manejo del ordenador personal y sus aplicaciones básicas. El objetivo de IT Card y su obtención por parte de los ciudadanos complementa a la perfección los planes formativos relacionados con la Sociedad de la Información desarrollados en diferentes ámbitos.

---

Con carácter general, European Software Institute realiza todas aquellas actividades requeridas para asegurar todo el proceso de certificación, asegurándose que el mismo es controlado y gestionado de manera que garantice la calidad y exactitud de los resultados.

IT Card es una certificación independiente respecto a:

- Los proveedores de formación, ya que IT Card se abstrae totalmente del método y proceso utilizados por los usuarios para alcanzar las habilidades y conocimientos certificados.
- Los proveedores de tecnología, como lo prueba la implantación dentro de las certificaciones IT Card de contenidos de software libre.

## 2. Qué es IT Card

Las actividades que se engloban dentro de la certificación IT Card están destinadas a la gestión de todos los elementos que participan en el proceso (centros acreditados, usuarios finales, centros coordinadores) para alcanzar un alto grado de calidad en términos de eficacia, disponibilidad y dinamismo en cuanto a dar una rápida respuesta a las necesidades que a lo largo del tiempo el proceso de certificación plantea.

En el sistema de certificación IT Card intervienen:

- European Software Institute, como entidad certificadora de conocimientos y gestor del servicio.
- Centros acreditados, pertenecientes a una red de centros públicos de acceso a Internet o centros públicos y privados de formación.
- Usuarios finales que desean obtener la certificación IT Card. Estos usuarios coinciden con el público al que dirigen sus actividades los centros acreditados. Es decir, personas que se forman en Tecnologías de la Información y Comunicación y desean obtener una certificación de sus conocimientos por parte de una entidad independiente.

Las pruebas de certificación se realizan siempre en modo presencial, a fin de asegurar la identidad de la persona que las realiza, ya que no existen hoy medios electrónicos que eviten la suplantación de una persona si ésta quiere ser suplantada.

Para ello se acreditan Centros de Pruebas, que habitualmente ya existen (redes de telecentros, centros de formación) a través de un proceso de acreditación dirigido por ESI y que consiste por una parte en acreditar lo que se refiere a infraestructuras necesarias y por otra parte en formar y acreditar a aquellas personas responsables del Centro de Pruebas específico. El proceso se realiza con garantías de calidad de forma que sea idéntico para todos los centros.

La metodología ESI de acreditación de entidades establece los requisitos de acreditación que deben cumplir las mismas, así como el marco y procedimiento de acreditación a seguir con el fin de que las acreditaciones concedidas sean plenamente válidas y aceptables.

La acreditación ESI está abierta a cualquier solicitante, tanto público como privado, con o sin fines lucrativos, con independencia de su tamaño, de la realización de otras actividades diferentes a la certificación o de su asociación con otros grupos o instituciones, si bien una de los requisitos deseables es que la entidad que quiere ser acreditada tenga relación con la formación en cualquiera de sus ámbitos.

Una figura importante dentro de los centros acreditados es la persona responsable de las aulas donde la certificación se va a desarrollar. Estas personas se someten a un proceso formativo donde adquieren las capacidades necesarias para la atención de los usuarios y en general el uso del sistema. Tras el periodo de formación, se someten a una prueba de conocimientos que, una vez superada, les convierte en “Tutores acreditados de Certificaciones IT Card”.

La exigencia de que exista una persona responsable de las certificaciones dentro de un centro acreditado, asegura a European Software Institute la comprobación de la identidad de los usuarios que acuden a realizar las certificaciones y el cumplimiento de las normas de las pruebas de certificación.

### 3. Desarrollo de las pruebas de certificación

Los protagonistas de la certificación IT Card son los usuarios que acceden a la misma. European Software Institute ha elaborado un sistema de gestión que permite a los usuarios inscribirse en aquél módulo en el que deseen obtener la certificación, eligiendo el centro acreditado donde harán su prueba en la fecha que éstos ofrecen.

Los módulos en los que es posible obtener la certificación IT Card son los siguientes:

- Sistemas Operativos (Linux y Windows 95, 98, XP)
- Internet y gestores de correo electrónico (Internet Básico, Internet Avanzado)
- Procesador de texto (OpenOffice Writer, MS Word 97, 2000 y XP)
- Hoja de cálculo (OpenOffice Calc, MS Excel 97, 2000 y XP)
- Base de datos (MS Access 97, 2000 y XP)
- Presentaciones (Open Office Impress, MS PowerPoint 97, 2000 y XP)
- Open Office Draw, Open Office Html Editor, Open Office Math, en sus versiones 1.1.0 y 1.4.1

Para la obtención de las Certificaciones IT Card existen, con carácter general, seis convocatorias por módulo, sin límite de tiempo. Tanto en la página web como en los centros acreditados, los usuarios pueden acceder a una demo del módulo en el que van a certificarse, con el objeto de que acudan a la prueba de certificación familiarizados con la aplicación que van a utilizar.

La inscripción en un módulo, así como la modificación o anulación de la misma, la puede realizar el mismo usuario desde la página web de certificaciones o utilizar el soporte que le ofrecen los centros acreditados. Una vez realizada la inscripción, el usuario acude al centro acreditado elegido, donde se comprueba su identidad y se garantiza que la prueba se desarrolla en condiciones objetivas y de seguridad.

La prueba de certificación IT Card se realiza utilizando la herramienta GUC de certificaciones (Good User Certificate). Mediante esta aplicación, los usuarios acceden a la prueba de certificación en aquél módulo en el que se hayan inscrito. Cada prueba se genera aleatoriamente de una batería de preguntas y European Software Institute define en su Esquema de Certificación los porcentajes mínimos necesarios para la obtención de una certificación IT Card. Es labor del responsable del aula velar por el cumplimiento de las condiciones estipuladas por European Software Institute para el desarrollo de las certificaciones IT Card. Asimismo, tras realizar su prueba, los usuarios tienen la posibilidad de revisarla y hacer las reclamaciones que estimen oportunas sobre las preguntas respondidas.

Al superar un módulo el usuario recibe el certificado correspondiente de European Software Institute; unido al reconocimiento institucional en su caso, donde se reflejan los módulos de certificación que el usuario ha obtenido, indicando la fecha en la que se obtuvieron y el nivel alcanzado (Nivel 1, 2 o 3 correspondientes a básico, intermedio o avanzado)

---

## 4. Gestión de la certificación IT Card

European Software Institute, como gestor del programa, da servicio a los centros y a los usuarios, realizando las siguientes tareas y utilizando el sistema de gestión web de certificaciones:

- Acreditación de los centros que acogerán pruebas de certificación, comprobando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el proceso de acreditación de los mismos.
- Acreditación de las personas responsables en los centros.
- Dar soporte a los centros acreditados, previamente al desarrollo de las pruebas, gestionando las fechas y horarios de realización de las mismas y comunicando los datos de los usuarios que finalmente optarán a la certificación IT Card tras los procesos de inscripción.
- Dar soporte a los centros acreditados durante las pruebas de certificación.
- Mantenimiento tanto de la aplicación de gestión utilizada por usuarios y centros, como de las aplicaciones utilizadas en las pruebas de certificación.
- Actualización de los módulos de certificación IT Card.

En los casos en los que las certificaciones IT Card se desarrollan en redes de centros públicos de acceso a Internet, existe un órgano coordinador de los mismos al que se informa y da soporte en relación a la actividad que sus centros desarrollan. Así, el envío de estadísticas indicadoras del desarrollo de las certificaciones es continuo. No debemos olvidar que el objetivo principal de las certificaciones IT Card es contribuir al desarrollo de la Sociedad de la Información acreditando los conocimientos de las personas; por tanto, una actividad muy importante es el seguimiento de los resultados de la certificación, que darán indicadores del cumplimiento de dicho objetivo.

La información que ESI pone a disposición de los centros coordinadores puede medirse por diferentes parámetros tales como centro acreditado, módulos de certificación realizados, calendarios, edad de los usuarios, experiencia previa de los mismos en TIC, etc.

## 5. Experiencias de implantación

European Software Institute ha implantado las certificaciones IT Card en ámbitos pertenecientes a la Administración Pública y a la empresa privada.

### 5.1. Administración Pública

#### 5.1.1. Gobierno Vasco-Plan Euskadi en la Sociedad de la Información:

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información representa un marco de referencia dinámico que incorpora elementos de participación del conjunto de la sociedad vasca y en el cual el ciudadano y su interrelación y participación en la Sociedad de la Información es uno de los focos principales.

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información define entre sus líneas de actuación la iniciativa denominada "Internet para todos" cuyo objetivo es la sensibilización y promoción del uso generalizado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la sociedad vasca, siendo los destinatarios todos los ciudadanos de Euskadi.

Esta iniciativa incluye el programa denominado "Carnet de Conducir Ordenadores" orientado a la certificación de la formación del ciudadano en el uso de Herramientas Informáticas e Internet y cuyo objetivo es el de dar al ciudadano la posibilidad de obtener un certificado acreditativo de sus conocimientos en ese ámbito.

---

Finalmente, el programa recibió el nombre de ITTxartela. A continuación se explicará cómo se desarrolla el programa en la Comunidad Autónoma Vasca. La dirección web del programa es: [www1.eeuskadi.net](http://www1.eeuskadi.net)

Las pruebas de certificación se realizan en Centros Acreditados por European Software Institute pudiendo ser estos centros de dos tipos: centros KZgunea (red de centros del Gobierno Vasco creados para que la ciudadanía se forme en las Nuevas Tecnologías y pueda usarlas en estos centros) o red de Telecentros en el Principado de Asturias y centros públicos y privados de enseñanza (centros de Formación Profesional y Academias de Informática). Todos los centros participantes en el Programa de Certificación se someten a un proceso de acreditación que es dirigido por ESI y que consiste por una parte en acreditar el centro como tal, en los que se refiere a infraestructuras y por otra parte en formar y acreditar a aquellas personas responsables de los centros que son los encargados de comprobar la identidad de los usuarios en el momento de realizar las pruebas de certificación ESI y controlar el buen funcionamiento de la aplicación durante la prueba.

Actualmente hay 234 centros acreditados para acoger pruebas de certificación repartidos en la Comunidad Autónoma Vasca, ofreciéndose a los usuarios 39 módulos de certificación.

A estos módulos acceden personas usuarios de los centros KZgunea y resto de centros acreditados y trabajadores del Gobierno Vasco, ya que ITTxartela está incluido dentro de los planes de formación de los diferentes departamentos.

En el País Vasco, se solicita para determinadas convocatorias de bolsas de trabajo y concursos de méritos, el disponer de certificaciones ITTxartela.

En total son 25.000 las pruebas de certificación realizadas, siendo más de 6.000 personas las que han obtenido al menos un módulo de certificación.

### **5.1.2. Principado de Asturias-Certificación de Conocimientos Ofimáticos**

El proyecto de certificaciones que se está realizando en el Principado de Asturias es coordinado por Fundación CTIC ([www.fundacionctic.org](http://www.fundacionctic.org))

En este proyecto, intervienen como centros donde se desarrollan las pruebas la red de Telecentros de que dispone el Principado. En total son 80 telecentros y a estos hay que añadir los ocho centros SAT de los que también dispone el Principado.

A diferencia del caso de la Comunidad Autónoma Vasca, el número de módulos que se ofrecen a los ciudadanos asturianos es de seis: Internet Básico, Internet Avanzado, MS Word 2000, MS Excel 2000, MS Access 2000 y MS PowerPoint 2000.

La página web que gestiona el programa es la siguiente: <http://guc.esi.es/cticreg>  
En este caso, desde Setiembre de 2004 hasta la fecha, se han realizado más de 3.000 pruebas, siendo más de 800 las personas que al menos han obtenido un módulo de certificación.

### **5.1.3. Bulgaria-Ministerio de Transportes:**

A comienzos del año 2006 se ha comenzado un proyecto de certificaciones IT Card en Bulgaria, con el objetivo de emitir 5.000 certificados en dos años.

---

## 5.2. Empresa privada

### 5.2.1. Entidad Kutxa:

Durante el año 2001, se certificó a 1.000 personas empleadas de la entidad tras haber realizado un plan de formación en ofimática. Las certificaciones incluían tratamiento de texto, hoja de cálculo y bases de datos. El proceso de certificación se llevó a cabo en las aulas de formación de la entidad.

### 5.2.2. Caixanova:

Durante al año 2003, se certificó a 300 personas empleadas de la entidad en conocimientos de Internet. El proceso de certificación se llevó a cabo en aulas de formación de la entidad.

## 5.3. Internacionalización

Las certificaciones IT Card han nacido en España, pero con vocación internacional. Actualmente está empezando a utilizarse en varios países, como un servicio útil para que sus Administraciones Públicas verifiquen la implantación de los planes relacionados con la Sociedad de la Información en Bulgaria, Francia, Brasil, etc.

## 6. ESI, Certificador de Conocimientos en Software

European Software Institute es una fundación sin ánimo de lucro creada en 1993 por la Comunidad Europea con el apoyo del Gobierno Vasco, con la misión de contribuir al Desarrollo de la Sociedad de la Información y al Incremento de la Competitividad de la Industria a través del Conocimiento, la Innovación, la Promoción y la Difusión de las Tecnologías de la Información.

Como Fundación presenta una total independencia frente al conjunto de agentes presentes en el sector de las tecnologías de la Sociedad de la Información. Esta absoluta independencia nos hace garantes en cuanto a la imparcialidad de nuestros procesos de certificación de conocimientos de las personas en el ámbito de las TIC.

Con las certificaciones IT Card, European Software Institute ofrece a la administración pública y a la empresa privada un sistema objetivo y de calidad que favorece la medición y el impulso de los planes formativos en TIC cuyo objetivo es la inclusión de sus ciudadanos y empleados en la Sociedad de la Información.

Las características que han hecho de las certificaciones IT Card un éxito en los lugares donde se ha implantado y que constituyen su valor diferencial son:

- La independencia del Esquema de Certificación de ESI respecto a los planes formativos.
- El acceso por parte de los usuarios a una prueba personal, objetiva y única.
- La existencia de unos centros acreditados bajo la misma normativa y con el mismo procedimiento, lo que garantiza la igualdad de condiciones para los usuarios.
- El reconocimiento institucional y empresarial de las certificaciones IT Card en procesos internos de formación y procesos selectivos de personal.