

LA FORMACIÓN ON LINE DEL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, A TRAVÉS DEL CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana. EXPERIENCIA PRÁCTICA.

Rafael Valls Azorín

Montserrat Valentín Segura

1. LA PLATAFORMA E-FORMACIÓN DE LA GENERALITAT VALENCIANA.

1.1. Conceptos

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

No es objetivo de esta comunicación resaltar las ventajas e inconvenientes de la Formación On Line, respecto de las modalidades de formación presencial, y a distancia. No obstante es conveniente fijar el concepto de Formación On Line para situar el entorno de trabajo.

Hablamos de Formación On Line o Formación Virtual, cuando se crea un entorno virtual, no real, para acceder a la formación y al proceso de enseñanza y aprendizaje. Este tipo de formación utiliza la tecnología multimedia, como forma de transmisión de información digitalizada a través de sistemas informáticos en la que se combinan medios de comunicación en múltiples formatos (textos, gráficos, vídeo, sonido, imágenes fijas y en movimiento, simulaciones, etc.).





La tecnología multimedia permite utilizar una característica fundamental, la Interactividad, que a través del ordenador nos permite explotar al máximo, la retroalimentación entre la actitud y aptitud de los participantes y los contenidos. Bien es cierto que esta interactividad la podemos conseguir con información digitalizada presentada en formato CD-ROM, o en formato DVD. Cuando hablamos de Formación On Line, nos referimos a la formación que utiliza la red Internet como canal de comunicación. El fomento de la **INTERACTIVIDAD** a través de los **CONTENIDOS**, es uno de los objetivos fundamentales de los **CREADORES** de contenidos y de los tutores o **FORMADORES**, en su caso.

1.2. Características de la plataforma

El acceso al Campus Virtual de la Generalitat Valenciana está localizado en la dirección de Internet: <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**.





La plataforma nos pedirá que seleccionemos una organización. En este caso, podemos seleccionar CIDAJ y pulsaremos en el botón de “Aceptar”. A continuación, aparece una pantalla solicitando nuestro nombre de usuario y nuestra contraseña de entrada (password). Estos datos nos identifican como usuario del Campus Virtual y en concreto de la Organización CIDAJ, que nos proporciona la contraseña.

Cada usuario dispone de una clave personal, que se le proporciona al inicio del curso. Una vez que se introduce el nombre de usuario y la contraseña, se accede al curso o cursos en los se está matriculado y a todos los servicios que el Campus Virtual pone a nuestra disposición.

Al entrar en el Campus Virtual, la primera pantalla que aparece es:

En esta pantalla podemos distinguir tres zonas:

- **La zona superior**, que está destinada a los menús. El menú que está activado se presenta con un color diferente y su contenido se muestra en pantalla.

En esta zona encontramos los servicios de:

- Aula Virtual
- Comunidad
- Estadísticas
- Administración

- **La zona de la izquierda**, en la que se sitúa un árbol de navegación que nos indica las opciones de que disponemos dentro de cada menú y nos permite acceder de forma rápida al contenido de las mismas.

- **La zona de la derecha**, que muestra los contenidos tanto del curso como del servicio que tengamos activado.





1.2.1. El Servicio Aula Virtual

Este servicio ofrece las opciones de:

- Para Hoy
- Mensajería
- Foros
- Charlas
- Almacén
- Cursos

En la pantalla anterior se puede apreciar el aspecto del menú Para Hoy, que nos ofrece las siguientes opciones:

- **Mis cursos:** muestra los cursos en los que estamos matriculados. Si pulsamos sobre cada uno de ellos, accedemos a sus contenidos.
- **Mensajería:** muestra los últimos mensajes recibidos. El Campus Virtual nos permite mantener un contacto fluido con el tutor de nuestro curso y con el resto de alumnos a través de este servicio.
- **Mis foros:** A través de los foros de discusión podemos intercambiar información con los demás usuarios del Campus: compartir dudas, comentar algún tema en concreto, etc.





Encontramos también la opción **Preferencias**.

Esta opción nos permite elegir el formato de nombres y de fechas que nos resulte más cómodo y el idioma en el que el alumno prefiere ver las opciones y mensajes de la plataforma.

Al ofrecerse este servicio en una comunidad autónoma bilingüe, se puede elegir entre español y valenciano.

Junto a la opción de Preferencias encontramos Ver **Historial del alumno**. Esta opción ofrece un seguimiento del historial académico del alumno dentro de una determinada organización de la plataforma.

El **servicio de mensajería** permite estar en contacto con los alumnos del curso y con el tutor con el fin de que la formación se lleve a cabo de forma más fluida, ya que, de este modo mantenemos ciertos rasgos de la formación presencial.

El servicio permite tanto el envío como la recepción de mensajes.

La plataforma identifica de forma especial los mensajes que llegan como Alertas y que son remitidos por el tutor o por la plataforma, como mensajes de especial interés.



Foros. Es otra de las opciones que nos ofrece el Campus Virtual.

Es el lugar donde conjuntamente tutor y alumnos, pueden plasmar las inquietudes, dudas, proyectos, ideas o recomendaciones, y/o responder a las ya planteadas.

Es lo más similar a un aula y aquí se mantienen conversaciones de todo tipo.

Esta forma de comunicación favorece la participación en el curso y el proceso de aprendizaje.

Charlas (El Chat)

Al entrar en el servicio de Charlas en el árbol de la izquierda se muestran las charlas que hay programadas y que son accesibles a cada alumno.

Para participar, se selecciona la que nos interesa y en breves instantes aparece la sala seleccionada en la derecha de la pantalla.

Para intervenir en la charla se escribe en la parte inferior del cuadro. Las personas que participan en la sala aparecen en la zona de la derecha y en la izquierda, se puede ver el contenido de sus intervenciones.

Almacén.

Es el lugar previsto para almacenar los documentos y demás archivos que nos interesa conservar en la plataforma y compartir con el resto de alumnos.





Se dispone de la opción **subir archivo**, para depositar el recurso a compartir y desde ese momento también se dispone de la opción de **descargar archivos**.

Se deposita un tipo de información complementaria a la contenida en el curso, para una mayor información.

Dentro del servicio Aula Virtual, y en la opción Para Hoy, se presenta la relación de cursos en los que cada alumno está matriculado. Pinchando sobre uno de ellos se accede al contenido del curso que interesa y que presenta un aspecto, como el que vemos a continuación.

En la zona de la izquierda aparece un árbol de navegación con las diferentes unidades y apartados y en la parte de la derecha aparece el contenido del curso directamente relacionado con lo que se selecciona en el árbol.

En la parte superior podemos ver diferentes opciones y herramientas referidas al curso:

- **Foros:** se puede acceder directamente a los foros. De esta forma, si durante la realización del curso se nos ocurre algún comentario, no es necesario que abandonemos los contenidos.
- **Charlas:** pulsando en esta opción se puede intervenir directamente en las charlas del curso y dialogar con los demás usuarios que estén conectados en ese momento.
- **Glosario:** en el contenido del curso se encuentran palabras remarcadas como glosario.
- **Mensaje:** permite enviar desde aquí el mensaje que creamos conveniente a nuestro tutor.
- **Notas:** junto al botón de notas aparecen dos iconos, uno que nos permite leer y escribir notas privadas y otro que nos facilita la lectura de las notas que el tutor haya añadido al contenido del curso y que considere de interés.



1.2.2. El Servicio Comunidad

Dentro del servicio comunidad se ofrecen dos opciones. Foros y Charlas. El funcionamiento de estos menús es igual a los de Aula Virtual. La diferencia radica en el destinatario. En Aula Virtual sólo podemos comunicarnos con los demás alumnos de nuestro curso mientras que en Comunidad podemos establecer un contacto con cualquier usuario de la plataforma.

1.2.3. El Servicio de Estadísticas

El módulo de estadísticas es informativo. En él se puede obtener información acerca de la actuación de cada alumno en el Campus Virtual.

La plataforma facilita hasta tres tipos de estadísticas: las de conexión, seguimiento, evaluación, y de la organización

El administrador de la plataforma tiene la opción de facilitar el acceso a cada una de ellas.

Estadísticas de conexión

Estas estadísticas también llamadas de “Conexión por edición”, son las que aparecen por defecto al acceder al módulo.

Presentan información del nivel de actividad por día de la semana y del nivel de actividad según la franja horaria.

Estadísticas de seguimiento

Permiten visualizar el número de horas que se ha dedicado a cada unidad didáctica.

En ellas se indican la media de horas que empleamos, el porcentaje de lo que llevamos completado del curso y el porcentaje de lo que nos falta por completar.



Estadísticas de evaluación

Al igual que en la formación presencial, a lo largo del curso y en función del diseño de los contenidos, se realizan evaluaciones.

Los datos que vemos referentes a las evaluaciones son:

- **Tiempo:** dedicado a la evaluación
- **Nombre:** ejercicios, actividades, etc, para que podamos identificar de inmediato a qué evaluación hacen referencia los datos que se aportan.
- **Estado:** completo o incompleto.

La información se muestra en tres niveles:

- **Actividades de la unidad:** podemos ver de forma desglosada las estadísticas de cada evaluación que aparece en la unidad.
- **Totales de la unidad:** ofrece una media de todas las evaluaciones que hemos realizado en la unidad
- **Totales del curso:** en este caso la media se extiende a todo el curso.

1.3. Objetivos de la plataforma

La necesidad de disponer de una plataforma de Formación On Line surgió como consecuencia directa del desarrollo de la política de formación continua y continuada de la Generalitat Valenciana hacia sus empleados.

La Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas a través del IVAP (Instituto Valenciano de Administración Pública), tiene asignada esta competencia.

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 al CIDAJ en colaboración con la Dirección General de Modernización y Telecomunicaciones, 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 ejercerá las funciones de coordinación, promoción y hospedaje de la oferta de Formación On Line, para usuarios externos al ámbito administrativo de la Generalitat Valenciana, a través del Campus Virtual, **Centro Virtual de Formación al Ciudadano**.

2. EL CENTRO VIRTUAL DE FORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA ORGANIZACIÓN CIDAJ.

2.1. Objetivos de la organización

El CIDAJ a través del Campus Virtual, Centro Virtual de Formación al Ciudadano, tiene encomendadas las funciones de coordinación, promoción y hospedaje de la oferta de Formación On Line, para usuarios externos al ámbito administrativo de la Generalitat Valenciana.

La oferta a usuarios externos al ámbito de la administración de la Generalitat Valenciana, viene fundamentada en la misión encomendada al CIDAJ, como Gestor de Información en el artículo 7.1, párrafo primero, del Decreto 3/2001, de 20 de febrero, del presidente de la Generalitat Valenciana. (DOGV nº 3958 de 13-03-2001), y según el cual el CIDAJ debe:

“Asegurar la accesibilidad a la información de carácter jurídico administrativa, generada en el ámbito de la Generalitat Valenciana, que sea de interés para la administración de la Generalitat Valenciana y los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, al objeto de resolver las necesidades de información que se puedan plantear.”

La participación en la oferta a los usuarios del entorno de la Generalitat Valenciana, se efectuará en colaboración con el IVAP, y dentro del uso previsto en la plataforma para la formación interna, de acuerdo con el párrafo octavo del mismo artículo, según el cual el CIDAJ debe:

“Promover y organizar, en colaboración con el IVAP, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información administrativa y participar en cursos, jornadas y seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias organizados por otros órganos o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la administración autonómica”



2.2. Planes de Formación y Áreas temáticas

2.2.1. Consideraciones generales

La participación activa del CIDAJ en el proceso de puesta en marcha de la plataforma de formación On Line de la Generalitat Valenciana a través del diseño del curso para esta plataforma, sobre el uso eficaz de la Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana, permitió detectar la posibilidad de utilizar la plataforma para promocionar actividades formativas de las unidades administrativas de la Generalitat Valenciana **hacia usuarios situados fuera del entorno de su organización administrativa**, es decir hacia **EL CIUDADANO**.

La actividad del CIDAJ, 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 el exterior.

Para el desarrollo de la misión del CIDAJ de asegurar la accesibilidad a la información jurídico administrativa generada en el ámbito de las consellerias, que sea de interés para los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, se detectan las siguientes posibilidades:

1. Oferta de cursos para usuarios externos sobre temas o aplicaciones que se pongan su disposición bien a través de la WEB institucional, o a través de productos informáticos que se dispongan para su venta y distribución:

Este es el caso de los cursos ya diseñados, en versiones en castellano y valenciano sobre:

1. La Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana, BDLGV,

Búsqueda sencilla

Búsqueda avanzada

2. El Diario Oficial de la Generalitat Valenciana

Formato CD-ROM

Formato On Line





El diseño de estos cursos pensando en usuarios externos, no invalida su uso para los usuarios del entorno administrativo de la Generalitat Valenciana, de acuerdo con la oferta formativa del IVAP. No obstante los requerimientos administrativos para la formación interna, deben ser diferentes con los exigidos para la el planteamiento de la **formación externa, dirigida hacia objetivos relacionados, fundamentalmente, con la difusión de la información y su mejor conocimiento.**

2. Oferta de cursos para el ciudadano, desde cualquier unidad administrativa, sobre aspectos en los que interese su difusión y en respuesta a determinadas campañas de actuación. Pensemos en temas relacionados con:

- Formación en Calidad ambiental
- Formación en Seguridad industrial
- Formación en Seguridad e Higiene en el trabajo
- Formación en temas relacionados con Protección Civil
- Primeros auxilios
- Comportamiento en situaciones de evacuación de edificios, escuelas, centros comerciales, espectáculos públicos
- Comportamiento ante incendios forestales
- Formación en temas relacionados con la Sociedad del Conocimiento y las TIC.
- Formación para la difusión del contenido de las leyes y normas reglamentarias y la mejora de su comprensión. PROYECTO LEGISFOR



3. Oferta de cursos para grupos de usuarios externos con necesidades especiales de formación, para los que resulta muy oneroso el planteamiento de una formación presencial, por las inversiones que son necesarias tanto económicas como en tiempo. Pensemos en colectivos como:

- Funcionarios de los cuerpos de la Policía Local



- Formación de Voluntarios de Protección Civil
- Formación de Informadores Juveniles

4. Actuación como Centro de coordinación de la oferta formativa hacia el ciudadano.

Se estima necesaria la existencia de una Unidad de Coordinación que teniendo experiencia en temas de formación e información y con la visión de difusión de información, pueda ofrecer este servicio de hospedaje de la oferta externa, y que además se preocupe de su promoción y presencia en la Red INTERNET, además de servir como elemento catalizador de la calidad de los productos ofertados desde cualquier entorno de la Generalitat Valenciana.

La actuación de esta Unidad de Coordinación debe fomentar el uso externo de las posibilidades de la plataforma, orientando a las distintas unidades proponentes, en la forma de enfocar la presentación y organización de los contenidos que tengan necesidad de difundir.

2.2.2. Proceso de puesta en marcha

El campus virtual del CIDAJ, en el momento de redactar esta comunicación está sumido en el proceso de puesta en marcha. Las primeras ofertas formales de cursos se producirán a partir de la segunda quincena del mes de septiembre del año 2002.

Actualmente en este proceso inicial:

- Se ultiman los detalles de los procesos de automatriculación de los alumnos y la integración de la plataforma de formación en el web site del CIDAJ
- Se han convocado y se están desarrollando, ediciones internas de control para la prueba del funcionamiento de los cursos que se ofertarán a los ciudadanos.
- Se ultima la definición de las características y opciones de los perfiles correspondientes a: tutores, alum-



nos-cursos, alumnos-seminarios, administrador-secretario, administrador-jefe de estudios, y visitante.

- Se ha perfilado el Plan de Formación Inicial con la definición y adaptación de contenidos, agrupados en las áreas temáticas de:

- **Bases de datos jurídicas**

Oferta de cursos sobre temas o aplicaciones que se ponen al servicio del ciudadano bien a través de la web como a través de aplicaciones informáticas concretas.

- **Curso: Base de Datos Legislativa. Búsqueda sencilla. Versión en castellano.**
- **Curso: Base de Datos Legislativa. Búsqueda sencilla. Versión en valenciano.**
- **Curso: Base de Datos Legislativa. Búsqueda avanzada. Versión en castellano.**
- **Curso: Base de Datos Legislativa. Búsqueda avanzada. Versión en valenciano.**
- **Curso: Base de Datos del Diario Oficial de la Generalitat Valenciana (Cd-Rom y On Line) Versión en castellano.**
- **Curso: Base de Datos del Diario Oficial de la Generalitat Valenciana (Cd-Rom y On Line) Versión en valenciano.**

- **Informadores juveniles**

Se preparan contenidos en colaboración con el IVAJ, Instituto Valenciano de la Juventud y el Consejo Valenciano de la Juventud.

- **Curso: Ordena-te. Nuevas tecnologías aplicadas a la información**
- **Curso: Orientación académica en los estudios: educación reglada y educación no reglada.**



- **Curso: Técnicas de publicidad: contacto con el joven**

- **Policía Local**

Se preparan contenidos en colaboración con el IVASP, Instituto Valenciano de Seguridad Pública, para la formación de la policía local.

- **Curso: El telefono de emergencias “112” para policías locales**

- **Curso: Las situaciones de desprotección y/o maltrato infantil**

- **Recursos Documentales**

Se prepara una información guiada sobre contenidos de sitios web de carácter institucional o Curso: Introducción a los recursos documentales de la Generalitat Valenciana

- **Tecnologías de la Información**

Fomento del conocimiento básico de las tecnologías de la información y comunicación y de la sociedad de la información

- **Curso: Introducción a Internet**

- **Curso: Tutorial FTP**

- **Voluntariado de Protección Civil**

Fomento de la formación en el comportamiento de la población ante situaciones de emergencia y frente a planes de emergencia. Se preparan contenidos en colaboración con el Área de Emergencias, de la Dirección General de Interior de la Generalitat Valenciana.

- **Curso: Formación de voluntarios de Protección Civil. Nivel Básico.**



2.3. Experiencias

2.3.1. La puesta en marcha

Además de los procesos propios del diseño de funcionalidades de la plataforma, el propio proceso de puesta en marcha ha sido una fuente de experiencias. Se ha tenido que definir cual debe ser el comportamiento de la plataforma en un proceso de oferta formativa al ciudadano, proceso que se ha querido automatizar al máximo.

Este proceso ha llevado a definir las áreas temáticas, el plan de formación, los perfiles de los diversos usuarios de la plataforma y en estos, las funcionalidades que definen las posibilidades de navegación de cada perfil en la plataforma, como por ejemplo: la posibilidad de acceso a Foros, a Chats, a mensajería, etc, . La plataforma incorpora más de 100 posibilidades distintas que hay que matizar para cada uno de los perfiles, según sean tutores, alumnos, administradores, invitados, etc.

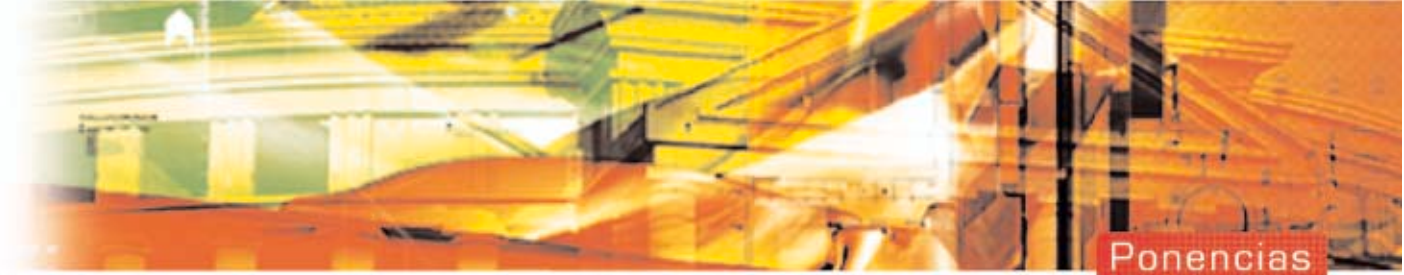
La puesta en marcha se completará con el diseño de las condiciones de acceso a cada una de las ediciones del curso, y con la definición de las fechas de matrícula y permanencia de la edición en la plataforma.

2.3.2. Diseño de contenidos

Desde la organización CIDAJ se ha acometido el diseño de contenidos en temas directamente relacionados con la difusión del DOGV. Los contenidos de todos los cursos que se han identificado en el área temática de “Bases de datos jurídicas” han sido elaborados por personas adscritas al CIDAJ.

Para el diseño de las distintas unidades se ha tenido que cambiar la forma de redacción y presentación de los datos, en relación con las clásicas formas de diseño de contenidos para cursos presenciales. En el formato on line y dado que son temas directamente relacionados con el funcionamiento de aplicaciones informáticas se ha tenido que pensar en la inserción de muchos ejemplos prácticos con capturas de pantallas que reproducen situaciones reales, que incluyen todos los pasos imaginables desde el acceso a las bases de datos hasta como llegar a imprimir una disposición.

Los cursos se han pensado para que el usuario pueda ir comprobando sobre la aplicación real todo lo que el curso le va indicando sobre los distintos pasos. Obviamente no todo ha sido cuestión de procedimiento, puesto que cada curso incorpora su parte conceptual que debe ser comprendida y asimilada por cada alumno.



2.3.3. Metodología de trabajo

La metodología de trabajo prevista para estos cursos es la siguiente:

- Autoaprendizaje personal del usuario/a donde se recomienda seguir las siguientes pautas:
- Leer los Módulos y Unidades propuestas en el curso de forma secuencial.
- Realizar los ejercicios de autoevaluación.
- Utilización de los recursos de comunicación necesarios para el aprendizaje on-line:
 - Charlas
 - Correo electrónico del Centro de Formación on-line
 - Foro de debate
- Utilización de los recursos de información y comunicación que proporciona el sitio web del CIDAJ
- Actividades basadas en:
 - Ejercicios de autoevaluación automatizados.
 - Actividades participativas
 - Para realizar el curso con aprovechamiento se deben realizar todas y cada una de las actividades propuestas.
- La evaluación es continua y sumativa durante y a lo largo de los ejercicios y actividades propuestas en las diferentes unidades didácticas.
- Al finalizar el curso, si se alcanzan los objetivos marcados, el usuario/a dispondrá de un certificado acreditativo de su aprovechamiento, de acuerdo con las normas del Centro de Formación Virtual.



2.3.4. La edición e impartición de cursos

A partir de las ediciones internas para el control del funcionamiento y de la participación personal de los autores de la comunicación como tutores en estos cursos y en los convocados por el IVAP, en el formato On Line, para el curso de la BDLGV, Búsqueda sencilla, se puede afirmar que:

- No hay problemas derivados de los contenidos.
- Los problemas surgen del desconocimiento inicial del funcionamiento de la plataforma y de los sistemas de evaluación, y siempre en función del tipo de recurso utilizado.
- Hay una relación muy intensa entre los alumnos y el tutor. Normalmente esta relación se establece al principio por la mensajería de la plataforma, pero a medida que se descubre su utilidad los alumnos son más participativos y se emplea cada vez más el recurso del FORO previsto para cada curso.
- Igualmente ocurre con el funcionamiento de las Charlas (El Chat). Los participantes al principio están remisos a participar, pero si se utiliza este recurso y el tutor fomenta la participación proponiendo temas de debate, se van descubriendo las posibilidades y la participación aumenta.
- Los alumnos en general han acogido favorablemente el funcionamiento de la plataforma y de los cursos. Nos animan a los tutores a que se oferten nuevos contenidos.

En función de esta experiencia pensamos que la idea de llevar los cursos hasta el ciudadano, a través del Centro Virtual de Formación al ciudadano tendrá una buena acogida, y si se cumplen las expectativas de adaptación de nuevos contenidos, que es el reto pendiente, se puede pensar en una gran actividad a partir del año 2003.