

IT-Txartela: Hacia una e-Administración TIC competente. Gobierno Vasco

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

IT-Txartela es un proyecto incluido en el "Plan Euskadi en la Sociedad de la Información-2010: Agenda Digital de Euskadi", contando con un carácter estratégico ya desde su surgimiento en el año 2002 a partir de la voluntad del primer Plan de impulso de Sociedad de la Información.

Programas enmarcados dentro de este plan tenían como objetivo facilitar la adquisición de equipamiento y la formación a la sociedad vasca, y el programa IT Txartela cerraba el ciclo facilitando una herramienta que permitía certificar las competencias digitales de las personas. Esta certificación suponía un "valor" adicional al esfuerzo de su formación, y motivaba la permanencia de los ciudadanos en la sociedad de la información.

Desde su implantación este sistema de certificación establecía ciertos requisitos que debía cumplir.

- Despliegue del servicio a través de centros acreditados bajo la misma normativa y con el mismo procedimiento, lo que garantiza la igualdad de condiciones para los usuarios
- Reconocimiento institucional y empresarial de las certificaciones tanto en procesos internos de formación como procesos de selección de personal
- Certificado emitido por una organización de prestigio internacional en materia de nuevas tecnologías, independiente respecto a los proveedores de herramientas y tecnología.
- Identidad del usuario garantizada, así como la privacidad de los resultados
- Realización de la prueba on-line, pero de forma presencial
- Servicio de verificación de la prueba y posible reclamación (CAU)
- Resultado de la prueba de forma inmediata
- Plataforma tecnológica para la gestión del proceso
- Continuo soporte tanto a los centros acreditados como a los usuarios
- Generación de pruebas individuales, objetivas y únicas

El cumplimiento de estos requisitos y el compromiso continuo de la Administración en el proyecto, han propiciado que IT Txartela se haya extendido a diferentes ámbitos de la sociedad vasca, desde la ciudadanía y tejido empresarial al sector público.

Objetivos específicos

ÁMBITO CIUDADANO

- Motivar a los ciudadanos en el aprendizaje en materia de Sociedad de la Información, a cambio de la obtención de un certificado que acredita sus competencias digitales.
- Asegurar la permanencia de los Ciudadanos en la Sociedad de la Información.
- Ofrecer en igualdad de condiciones la oportunidad de adquirir este certificado reconocido por la sociedad.

ÁMBITO SECTOR PÚBLICO

- Favorecer el aprovechamiento de los programas de formación.
- Evaluar el éxito e impacto de sus programas de formación, en base a la medida objetiva de los conocimientos adquiridos por sus empleados.
- Motivar el aprendizaje en TIC del usuario a través de este plus de reconocimiento.

- Disponer de una plataforma con criterios objetivos que se adapte a las materias y necesidades específicas de la Administración.
- Obtener los perfiles de conocimiento de los empleados necesarios para el diseño de planes formativos.
- Externalizar un proceso costoso de certificación de las TIC (pruebas de acceso a empleo público), de gran aceptación en la sociedad vasca.

ÁMBITO SECTOR PRIVADO

- Evaluar el éxito e impacto de sus programas de formación, en base a los conocimientos adquiridos por sus empleados.
- Obtener los perfiles de conocimiento de los empleados necesarios para el diseño de planes formativos.
- Solicitar a potenciales empleados la certificación IT-Txartela como documento acreditativo de competencias digitales.

Recursos empleados

Recursos estratégicos de los órganos de la Administración involucrados:

Gobierno Vasco. Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo. Dirección de Innovación y Sociedad de la Información

Gobierno Vasco. Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo. SPRI, S.A.

Gobierno Vasco. Dpto. Justicia y Administración Pública - EJIE, S.A. (Iniciativa de telecentros de titularidad pública - KZ GUNEA)

Gobierno Vasco. IVAP - Instituto Vasco de Administración Pública

Recursos para la gestión del proyecto:

Personal:

-Personal de gestión y soporte del proyecto: 5 personas de European Software Institute.

Funciones:

- Acreditación de centros
- Acreditación de tutores
- Soporte continuado a los responsables de los centros acreditados
- Gestión del CAU. Centro de atención al usuario/ciudadano
- Administración de la plataforma tecnológica
- Auditorías del proceso

-Personal para la supervisión de las pruebas/Tutores acreditados. 30 personas a tiempo parcial. Funciones:

- Velar por el correcto cumplimiento de la normativa del proceso de certificación, para que las pruebas se realicen con óptimos estándares de objetividad y calidad. Estas personas han sido acreditadas bajo la normativa establecida por el ente certificador, European Software Institute.

Infraestructuras:

-Red de centros acreditados: 251 centros

- 225 pertenecen a la red vasca de telecentros KZ Gunea
- 26 pertenecen a academias privadas, centros educativos o aulas del Instituto Vasco de la Administración Pública (IVAP).

-Plataforma tecnológica para la gestión de todo el proceso

Servicio de housing y virtualización: Sarnet y Omega

Organización que proporciona firma electrónica: IZENPE

Implementación

El proyecto es desarrollado por European Software Institute (ESI), organización sin ánimo de lucro fundada por la Comisión Europea con un fuerte impulso de Gobierno Vasco.

Para alcanzar un alto grado de calidad en términos de eficacia, disponibilidad y dinamismo en el proceso de certificación se contempla los siguientes apartados en su fase implementación.

- Implantación de una plataforma tecnológica, para la gestión de todo el proceso de certificación de usuarios, incluyendo los siguientes datos y funcionalidades:

- Descripción del proyecto
- Normativa del proceso de certificación
- Inscripción
- Plazas disponibles
- Modificación de datos personales
- Anulación de matrícula
- Listado de centros acreditados
- Certificaciones disponibles
- Demo de la prueba de examen
- Homologaciones
- Estadísticas

- Acreditación de los centros que acogen las pruebas de certificación, comprobando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el proceso de acreditación de los mismos

- Formación de los responsables de los centros de pruebas para que sean capaces de gestionar un nivel de servicio de calidad y lo más autónomo posible.

- Puesta a disposición de personal de soporte por parte de ESI para todo el periodo del servicio ofertado.

- Administración de la plataforma tecnológica. Este servicio cubre los siguientes apartados

- Desarrollo del proceso de auditoría para garantizar que las pruebas se están llevando a cabo bajo la norma establecida por European Software Institute

Resultados

- Ciudadanos protagonistas de la transformación, integrados, formados en las nuevas tecnologías y motivados para su aprendizaje y utilización.

- Una Administración Pública facilitadora, dinamizadora, motora, referente y garante del impulso, consolidación

Lecciones aprendidas y conclusiones

Avanzar en el proyecto de construir una Sociedad de la Información requiere de un fuerte esfuerzo por parte de la Administración en su conjunto. IT Txartela es concebido dentro del Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información, un plan consolidado como marco estratégico y presupuestario para orientar los esfuerzos de los Departamentos del Gobierno y de otros programas transversales.

La utilización de este servicio de certificación dentro de la propia Administración Vasca,

bien como complemento a sus actividades formativas, bien como proceso de acreditación en las ofertas de empleo público, ha dotado a IT Txartela de un mayor valor. Esto ha supuesto que además de estar avalada por una institución de reconocido prestigio a nivel internacional en el ámbito de las TIC (European Software Institute), cuenta el reconocimiento socio-laboral, generado por la demanda de esta certificación en los procesos de selección del sector público y privado. La suma de estos dos factores se ha traducido en un mayor número de ciudadanos preparados para la Sociedad de la Información, que continúa en alza.

La coordinación entre los promotores de la iniciativa y los gestores del servicio ha permitido tener una continua trazabilidad del proyecto y proponer medidas de mejora en beneficio del servicio.

Asimismo, esta iniciativa se ha mostrado cercana a la sociedad en general. Cercanía física (250 centros acreditados en el País Vasco), cercanía humana (continuo soporte por el equipo humano de European Software Institute), y solución tecnológica accesible y amigable, son los elementos fundamentales que han propiciado una percepción positiva de este servicio por parte la ciudadanía.

Referencias y enlaces

Web IT Txartela:

<https://www.it-txartela.net/KZ/usuario/index.jsp>

Web IVAP (Instituto Vasco Administración Pública)

http://www.ivap.euskadi.net/r61-conprest/es/contenidos/informacion/ayuda_plataforma_autoformacion/es_platafor/prueba_aprovechamiento.html

Web IT4ALL. Best practices

<http://www.digitallocalagenda.com/adl/verBuenaPractica.do?idBuenaPracticaSeleccionada=31>

- Acuerdo de la Mesa Sectorial de Sanidad por la que se aprueban los criterios de selección para la Oferta Pública de Empleo 2006, en la que se incluye la acreditación de IT Txartela como certificación de méritos
- Bases para regir la convocatoria pública de pruebas selectivas para constitución de una bolsa de trabajo de personal administrativo del Ayuntamiento de Barakaldo
- Bases para la creación listas de contratación temporal de varias categorías generadas como consecuencia de la oferta pública de empleo 2007 del Ayuntamiento de Vitoria
- Bases para la contratación de auxiliar administrativo del Servicio de Salud - Osakidetza, 2008
- Bases para la selección de funcionario interino en el Ayuntamiento de Llodio, 2008-2009
- IANIS Conference June 2007
- IT Txartela Presentación Gobierno Vasco Gobierno Panamá Acuerdo colaboración

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Ente certificador independiente tanto de proveedores de formación como de tecnología
- Proceso que garantiza la igualdad de acceso al servicio de certificación.
- Existencia de un CAU (Centro atención usuario) que atiende las solicitudes y sugerencias

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Desde el punto de vista del proceso de certificación, European Software Institute tiene una gran experiencia en la certificación de procesos. Está acreditado por el SEI (Software Engineering Institute de Carnegie Mellon) para certificar organizaciones respecto al modelo CMM/CMMI, y en la actualidad es uno de los partners más activos a nivel mundial. Todos los procesos establecidos dentro de IT Txartela han sido definidos y desarrollados por ESI.

Desde el punto de vista de la Web de usuario, IT-Txartela es un sitio web seguro verificado por IZENPE, que garantiza la seguridad del sitio web protegido mediante un certificado de servidor seguro (SSL) con validación extendida (EV). Incluye los procedimientos estandarizados para verificar y asegurar la identidad del destinatario de este tipo de certificados. Tras un registro en la plataforma por parte del usuario, éste accede a la Web mediante un login compuesto por usuario/password.

Desde el punto de vista de la Web de administración, IT-Txartela también es un sitio web seguro con certificado de servidor seguro (SSL) y con validación extendida (EV), y además su acceso está restringido a diferentes perfiles de usuarios que acceden mediante un login compuesto por usuario/password.

Aspectos de accesibilidad del servicio

A través de una única plataforma de certificación los ciudadanos pueden acceder a la lista de centros acreditados, fechas de examen publicadas y certificaciones disponibles, así como toda la información relativa al proceso completo de certificación.

Además IT-Txartela dispone de 250 centros acreditados distribuidos por toda la Comunidad Autónoma Vasco, facilitando a los ciudadanos el acceso a las pruebas de certificación incluso en las zonas rurales.

La página web de IT Txartela dispone de las siguientes características de accesibilidad:

- Cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad Diseño Accesible establecidas por el WAI perteneciente al W3C (Consortio para la World Wide Web).
- Cumplimiento con el segundo nivel AA de las WCAG 1.0
- Implementación de la página siguiendo los estándares HTML 4.01 para el código de la página web y CSS de nivel 2, logrando una separación máxima entre presentación y contenido.
- Maquetación de la página web realizada mediante unidades relativas, al igual que el tamaño del texto. La página se visualiza correctamente en cualquier resolución y el usuario puede disponer de la ayuda técnica correspondiente, ampliar o reducir el tamaño de los textos.
- Orden lógico de los contenidos que favorecen la navegación mediante teclado.
- Adaptación de la aplicación al uso de productos de apoyo como son Jaws y Zoomtext.

Este sistema no sólo soluciona las limitaciones tecnológicas, sino también las personales, poniendo a disposición del usuario un formulario en el caso de que requiera cualquier atención especial a la hora de acceder al centro acreditado o la prueba de examen.

Aspectos de usabilidad del servicio

La plataforma IT-Txartela ha sido desarrollada cuidando minuciosamente su usabilidad, bajo la supervisión del personal del departamento de Accesibilidad y Usabilidad de European Software Institute.

Asimismo, a lo largo de su evolución desde 2002, se han ido implementando mejoras sobre las que cabe destacar la nueva versión de la plataforma. Esta nueva versión da respuesta al importante incremento de la demanda de esta certificación y a las sugerencias provenientes de los usuarios.

Características de inclusión del servicio

Este servicio de certificación está dirigido a TODA la ciudadanía vasca y es ofrecido a través de una plataforma on-line a la que cualquier usuario puede acceder.

Cuenta con más de 200 centros acreditados de la red pública vasca de KZ Gunea. La creación de esta red también fue un proyecto promovido por el Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información, siendo su objetivo principal reducir la brecha digital entre los colectivos de ciudadanos con mayor dificultad de acceso a las Nuevas Tecnologías. Hasta la fecha son más de 325.000 los usuarios inscritos a esta red de centros, que se benefician de los servicios ofrecidos, entre los que se encuentra IT Txartela.

La certificación IT Txartela no tiene ningún coste para el ciudadano

Características de participación ciudadana del servicio

Los datos indicados en el apartado 2.6, reflejan la gran participación ciudadana de este servicio.

Los colectivos que acuden a estas pruebas de certificación provienen de los usuarios de los centros KZ Gunea, estudiantes que desean incluir esta certificación en sus Currículum Vitae, funcionarios y candidatos a puestos de empleo del sector público y privado.

Datos de utilización del servicio

- Exámenes realizados: 340.331
- Certificados emitidos: 168.316
- Nº de usuarios: 61.667

La plataforma IT-Txartela tiene una media de 1.800 visitas al día, con un promedio de 10 minutos de permanencia en el sitio. Estas cifras reflejan un índice d

Datos del grado de satisfacción del servicio

La propia evolución alcista del uso de este sistema refleja el grado de satisfacción del servicio.

Pruebas/ año (Acumulado)

2009 325.876

Características de multiplataforma del servicio

La plataforma de certificación IT-Txartela se ha diseñado en base a una arquitectura web de 3 capas, implementada con software libre (J2EE) y accesible desde la mayoría de los navegadores gracias al cumplimiento de los estándares de accesibilidad.

Navegador del examen multiplataforma distribuida en todos los centros desde distintos sistemas operativos (Windows, Linux, etc.), sin necesidad de actualizaciones del mismo.

La plataforma se encuentra virtualizada utilizando VMWare, facilitando de esta manera su rápido despliegue, mantenimiento y aprovechamiento de los recursos.

Características de multicanalidad del servicio

La plataforma IT-Txartela es accesible desde cualquier navegador (IE, Firefox, Chrome, Opera, etc.), sistema operativo (Linux, Windows, para móviles, etc.), dispositivo (PC, móviles, etc.).

Para la realización de exámenes y revisiones, es necesario un navegador web específico que se encuentra distribuido en toda la red de centros homologados. Gracias a este navegador, es posible garantizar que el examen ha sido realizado desde un centro homologado, bajo la supervisión del tutor del centro, que se asegura del correcto cumplimiento de la normativa IT-Txartela.

Características de multilingüismo del servicio

La plataforma de certificación IT-Txartela es multilingüaje, ofreciéndose en la actualidad todo el contenido así como la posibilidad de realizar las pruebas tanto en castellano como en euskera.

Fácil incorporación de nuevas lenguas a la plataforma.

Asimismo el personal humano que da soporte al servicio es bilingüe castellano-euskera.

Aspectos de reingeniería del servicio

La nueva versión de la plataforma IT-Txartela ha sido migrada en Diciembre de 2009. Para ello se han llevado a cabo procesos de reingeniería de software, rediseño del modelo de datos y reestructuración de varios procesos (Ej.: atención de reclamaciones de usuarios).

El resultado es una plataforma totalmente renovada, y un servicio adaptado 100% a las necesidades del usuario final.

Aspectos de simplificación del servicio

El usuario accede a IT Txartela a través de una única plataforma de certificación, que ofrece el proceso completo de matriculación y evaluación.

Su acceso es fácil, simple y cómodo: permite la visualización de los centros, plazas disponibles y certificaciones desde cualquier lugar. Ofrece un interfaz accesible, simple e intuitivo, mediante un interfaz adaptado a los navegadores de Internet más extendidos, y bajo un entorno de comunicaciones seguro implementado mediante un certificado SSL EV proporcionado por IZENPE.

Aspectos de integración del servicio

Todos los servicios que ofrece IT-Txartela se encuentran integrados en la misma plataforma: registro, matriculación, obtención de certificados, consulta de plazas, consulta de historial, realización de exámenes, revisión de exámenes, reclamación de preguntas, etc.

Características de eficacia del servicio

IT-Txartela funciona 24h/día y 365 días/año y, al margen de las operaciones de mantenimiento la plataforma IT-Txartela ofrece una disponibilidad de, al menos, 99,99%. A tales efectos, IT-Txartela cuenta con:

- o Entorno replicado de alta disponibilidad (Monitorización de la plataforma, soporte 24x7, Backups diario y semanal, etc.
- o Replicación de los servicios.
- o Procedimientos de alta disponibilidad (Balanceo, Conectividad a nivel de switch, Servicio web y Servicio de Base de Datos)
- o Monitorización de los servicios para detectar anomalías en el funcionamiento de la plataforma
- o Plataforma virtualizada mediante VMWare.

Este sistema de certificación ha sido utilizado por diferentes organismos dependientes de la Administración Vasca sustituyendo al sistema tradicional de certificación utilizado en las Convocatorias de Empleo Público. Sanidad y Educación son departamentos que han publicado ofertas para un número alto de candidatos, generando en ocasiones una carga de pruebas que alcanzaba 8.000 usuarios concurrentes realizando los exámenes.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Este sistema de certificación no sólo ha cumplido con su objetivo de motivar a los ciudadanos a su incorporación en las TIC, sino que además ha supuesto una importante reducción de costes en los diferentes departamentos de Gobierno Vasco, al sustituir el sistema tradicional de certificación de competencias digitales por IT Txartela. Los beneficios de este cambio pueden resumirse de la siguiente manera:

- Se externaliza todo un proceso complejo de evaluación
- Desaparecen las pruebas masivas y los problemas derivados de ellas. Falta de seguridad,

malestar de los candidatos (se juegan mucho en una única prueba...)

- Ahorro de costes.

- No se requiere dedicación para el diseño de las pruebas de examen.
- No se requiere personal extra para la supervisión y control de la prueba.
- No se requiere adecuar infraestructuras y logística para una única prueba masiva

- Fiabilidad del resultado. Resultado inmediato

Aspectos de interoperabilidad del servicio

IT-Txartela ofrece una elevada interoperabilidad y estandarización en la transmisión e intercambio electrónico de datos. Las comunicaciones entre los distintos roles que participan en la plataforma de certificación (usuarios, administradores, tutores, coordinadores, responsables, etc.) y los sistemas internos de IT-Txartela se realizan mediante estándares de mensajería certificada Java sobre un amplio abanico de formatos, entre los que destacan los siguientes:

- Pdf simple y Pdf firmado electrónicamente mediante la plataforma de firma electrónica ZAIN proporcionada por IZENPE.
- XML simple para el intercambio de datos.
- Versiones imprimibles de los listados
- Conexiones seguras https para el envío seguro de la información.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

La plataforma IT-Txartela ha sido desarrollada por European Software Institute, fundación independiente de proveedores de formación y tecnología.

Ha utilizado tecnología Java, que la hace multiplataforma e independiente de sistemas operativos. Es totalmente accesible a través de cualquier navegador, siendo la misma plataforma a la que se accede desde el entorno tecnológico elegido.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

Además de las referidas en el epígrafe previo, (3.18- Características de neutralidad tecnológica del servicio), podemos enumerar las siguientes:

- Apertura de IT-Txartela desde la perspectiva de la Ley de acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos en materia de copias electrónicas de documentos y su participación en la interoperabilidad con otros servicios electrónicos:

o El espacio de almacenamiento, gestionado bajo la responsabilidad de su titular, accesible bajo su demanda, permitirá proporcionar acceso a terceros (Administración y otros interesados) a informaciones y documentos digitales.

- En cumplimiento de la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, los datos personales que aporte el usuario se incluyen en los ficheros informáticos titularidad de SPRI, S.A. con la finalidad de gestionar el programa IT-Txartela. Asimismo se consiente de modo expreso que sus datos pueden ser cedidos a European Software Institute (ESI) y a los centros examinadores homologados que actúen en régimen de colaboración con el programa.

Características de reutilización del servicio

El servicio utiliza infraestructuras ya existentes (red pública de centros KZ Gunea) y cabe destacar la reutilización de certificados electrónicos para cada usuario.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Además de los ya referidos en el documento, IT Txartela ha contribuido a elevar las necesidades formativas de los ciudadanos, y en consecuencia a generar más negocio a aquellas empresas que el elemento principal de su actividad es la formación en TIC.