

Propuesta de Comunicación para Tecnimap 2010.

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

IT-Txartela es un proyecto incluido en el "Plan Euskadi en la Sociedad de la Información-2010: Agenda Digital de Euskadi".

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

Derechos de propiedad: IT-Txartela© es una marca comercial registrada por SPRI.

(25 de febrero de 2010)

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DE IT-TXARTELA.....	4
3.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO IT-TXARTELA	6
3.1	Objetivos generales	6
3.2	Objetivos concretos	6
3.2.1	Ámbito ciudadano	6
3.2.2	Ámbito Sector Público	7
3.2.3	Ámbito Sector Privado	9
4.	PROCESO DE EXAMEN	10
4.1	Realización de la prueba.....	10
4.2	Revisión de la prueba	11
4.3	Sugerencias y reclamaciones	11
5.	DATOS ESTADÍSTICOS	12

1. INTRODUCCIÓN

La comprensión y utilización de servicios públicos digitales avanzados por parte de la ciudadanía vasca es un claro síntoma de cómo la Sociedad de la Información es una realidad cada vez más palpable en Euskadi.

Estos resultados se deben en gran medida al esfuerzo realizado por parte de las Administraciones públicas vascas para impulsar el desarrollo generalizado de herramientas como las que presentamos a continuación.

La e-Administración o administración electrónica se refiere a cualquier mecanismo que transforma las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles.

La Administración Electrónica está teniendo su mayor impulso en los últimos años, motivado en parte, por un marco legal que ha permitido llevar las garantías jurídicas que existen en el mundo real al mundo virtual, pero también por la evolución de las tecnologías relacionadas.

Este proceso de cambio va a pasar por un uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y como todo cambio en las organizaciones y en la sociedad en general, las personas son el elemento clave para el éxito final del mismo. Es en este escenario en el que el Gobierno Vasco, ha dedicado importantes recursos para dirigir a la ciudadanía y al capital humano de su Administración hacia una sociedad digital competente.

Esta voluntad se materializó en 2002 con la publicación del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información, y desde entonces se apuesta para impulsar una Sociedad de la Información para todos y conseguir, entre otros:

- Unos 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 y evolución de la Sociedad de la Información.

Fieles a este compromiso, el Plan Euskadi en la Sociedad de Información ofrece una estructura integral para el desarrollo de programas y proyectos dirigidos a alcanzar este objetivo siendo conscientes de que la tecnología por sí misma no es nada si no se sabe cómo utilizarla.

Cabe destacar entre estos programas, la creación de una red de centros públicos de acceso a Internet y formación, la red KZgunea (www.kzgunea.net), que ha alcanzando un impacto sin precedentes en la alfabetización digital de la ciudadanía vasca. Sin embargo, la labor de los centros no ha terminado y evoluciona a medida que las necesidades de la sociedad van cambiando.

De igual forma, la Administración Vasca ha destinado importantes recursos para fomentar la capacitación en TIC de sus trabajadores, y conseguir de esta manera, contar con un empleado público más competitivo y preparado para ofrecer los servicios digitales de la Administración de forma óptima.

Ofrecida la capacitación en TIC, el PESI, a través del programa "IT-Txartela" (www.it-txartela.net) cierra el ciclo facilitando una herramienta que permite certificar las

competencias digitales de los usuarios y motivar a los ciudadanos en el proceso de aprendizaje de las TIC.

Este documento describe el proyecto "IT-Txartela": su funcionamiento, objetivos, características, metodología; y aporta una serie de datos estadísticos.

IT-Txartela ha aportado grandes beneficios en los diferentes ámbitos de aplicación y ha permitido además que el Gobierno Vasco pueda medir de forma objetiva el "nivel de uso" de las TIC en su sociedad.

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE IT-TXARTELA

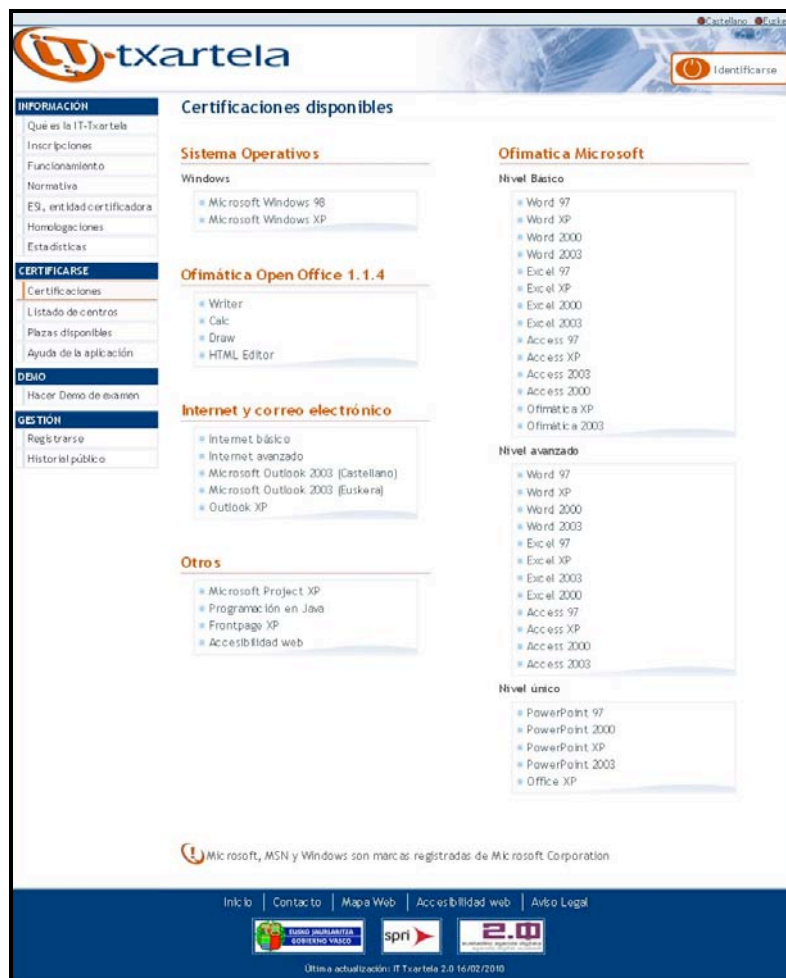
El servicio IT-Txartela desarrollado y gestionado por European Software Institute contempla los siguientes apartados para alcanzar un alto grado de calidad en términos de eficacia, disponibilidad y dinamismo en el proceso de certificación:

- Implantación de una plataforma tecnológica, para la gestión de todo el proceso de certificación de usuarios.
- 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.
- 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 (más de 250 centros acreditados, de los cuales 225 pertenecen a la red de telecentros KZgunea).



- Soporte por parte de ESI, durante todo el periodo del servicio ofertado. Este servicio cubre los siguientes apartados :

- Dar soporte continuado a los responsables de los centros de pruebas en la gestión de las fechas y horarios de realización de las pruebas y en la comunicación de los datos de los usuarios que finalmente optarán a la certificación IT Txartela tras los procesos de inscripción.
 - Dar soporte a los centros acreditados durante las pruebas de certificación.
 - Dar soporte continuado a los usuarios del servicio de certificación.
 - Administrar la plataforma tecnológica.
 - Facilitar informes periódicos al responsable del servicio de certificación, en este caso, Gobierno Vasco.
 - Realizar auditorías de forma aleatoria de los centros de pruebas que garanticen el cumplimiento de los requisitos necesarios para ser centro acreditado.
- Puesta a disposición de módulos de examen. La plataforma tecnológica opera con módulos de preguntas que han sido desarrollados y validados de acuerdo a una metodología predefinida. El objetivo de los módulos de certificación es establecer criterios objetivos de evaluación, que incidan sobre conceptos básicos y avanzados.



The screenshot displays the IT-Txartela website interface. At the top left is the IT-Txartela logo, and at the top right is a language selector (Castellano, Euzkera) and a login button (Identificarse). The main content area is titled 'Certificaciones disponibles' and is organized into several categories:

- Sistema Operativos**
 - Windows
 - Microsoft Windows 98
 - Microsoft Windows XP
- Ofimática Open Office 1.1.4**
 - Writer
 - Calc
 - Draw
 - HTML Editor
- Internet y correo electrónico**
 - Internet básico
 - Internet avanzado
 - Microsoft Outlook 2003 (Castellano)
 - Microsoft Outlook 2003 (Euzkera)
 - Outlook XP
- Otros**
 - Microsoft Project XP
 - Programación en Java
 - Frontpage XP
 - Accesibilidad web
- Ofimática Microsoft**
 - Nivel Básico**
 - Word 97
 - Word XP
 - Word 2000
 - Word 2003
 - Excel 97
 - Excel XP
 - Excel 2000
 - Excel 2003
 - Access 97
 - Access XP
 - Access 2003
 - Access 2000
 - Ofimática XP
 - Ofimática 2003
 - Nivel avanzado**
 - Word 97
 - Word XP
 - Word 2000
 - Word 2003
 - Excel 97
 - Excel XP
 - Excel 2003
 - Excel 2000
 - Access 97
 - Access XP
 - Access 2000
 - Access 2003
 - Nivel único**
 - PowerPoint 97
 - PowerPoint 2000
 - PowerPoint XP
 - PowerPoint 2003
 - Office XP

At the bottom of the page, there is a footer with navigation links (Inicio, Contacto, Mapa Web, Accesibilidad web, Aviso Legal), logos for 'EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO', 'spn', and 'E.M.', and the text 'Última actualización: IT Txartela 2.0 16/02/2010'.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO IT-TXARTELA

IT-Txartela es un servicio de certificación de competencias digitales dirigido a la sociedad vasca promovido por el Gobierno Vasco y desplegado a través de una red de centros acreditados.

Este servicio de certificación está avalado y desarrollado por European Software Institute (www.esi.es), organización sin ánimo de lucro, que fue fundada por la Comisión Europea con un fuerte impulso del Gobierno Vasco.

3.1 OBJETIVOS GENERALES

El objetivo del servicio de certificación de competencias digitales es ofrecer una iniciativa cuyo compromiso sea impulsar el uso de las nuevas tecnologías en su tejido social.

3.2 OBJETIVOS CONCRETOS

3.2.1 Ámbito ciudadano

Hoy en día muchas administraciones ponen en marcha programas de formación en TIC en beneficio de la inclusión de las nuevas tecnologías, tales como los promovidos por el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información.

Estas actividades formativas se ponen al alcance de los ciudadanos a través de la red de telecentros KZgunea, y es a través de éstos donde muchas personas han mantenido el primer contacto con las TIC, y donde se fomenta que una parte de estos usuarios permanezcan en la Sociedad de la Información.



La certificación IT-Txartela se presenta como un “valor” adicional, ya que implica que la persona que obtiene esta certificación ha superado una prueba que garantiza que posee las competencias digitales, avaladas por una Institución de prestigio a nivel mundial en las nuevas tecnologías, como es European Software Institute, además del reconocimiento social y laboral por parte de la Administración, y en este caso en concreto por el del Gobierno Vasco.

Con esta certificación conseguimos:

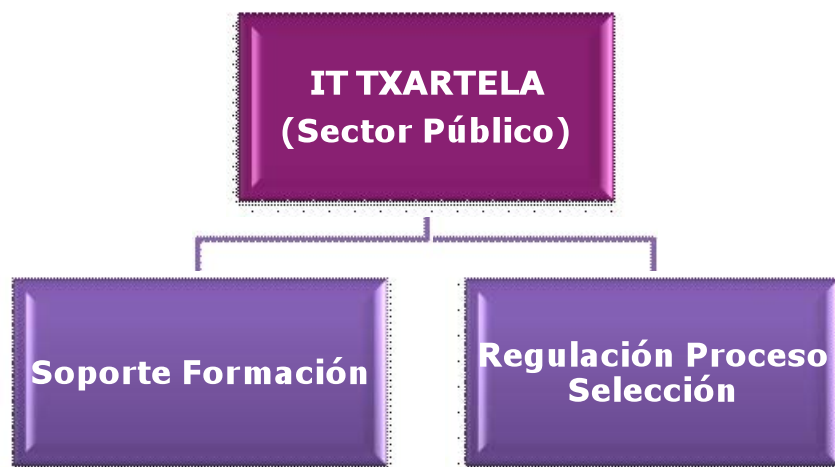
- Motivar a los ciudadanos en el aprendizaje en materia de Sociedad de la Información, a cambio de la obtención de un certificado que acredita sus conocimientos.
- Asegurar la permanencia de los Ciudadanos en la Sociedad de la Información.
- Ofrecer en igualdad de condiciones la oportunidad de adquirir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

3.2.2 Ámbito Sector Público

El sector público es un colectivo que ocupa un importante porcentaje de la fuerza laboral de nuestra sociedad. Por ello requiere de organismos que regulen actividades de capital importancia dirigidas a:

- Dar soporte a las necesidades formativas de todo el personal público.
- Establecer las normas reguladoras en el proceso de selección de los recursos humanos.

Es precisamente en estas dos actividades donde IT-Txartela ofrece importantes beneficios.



A. IT-Txartela en los programas de formación:

La incorporación de las TIC en el sector público es uno de los retos que la Administración Vasca está afrontando, y para ello ya ha puesto en marcha programas de apoyo para conseguir tal fin.

Sin embargo, en la mayoría de los casos desconocemos de manera objetiva si estos programas de formación han resultado exitosos. Disponemos de datos en cuanto al número de personas que han participado en estos programas, pero desconocemos el grado de conocimiento de los usuarios una vez finalizada la formación.

El sistema de certificación IT Txartela es una potente herramienta que ofrece valiosas ventajas a la Administración tales como:

- 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.

En definitiva, potenciar un empleado público más competitivo y preparado para la e-Administración.

B. IT-Txartela en la oferta de empleo público:

Las competencias digitales son cada vez más demandadas como requisito para acceder a una gran parte de la oferta pública de empleo.

Hasta la fecha, el método utilizado para conocer las competencias en TIC de los candidatos se lleva a cabo, por norma general, a través de pruebas masivas en las que, en algunos casos, no se alcanzan los niveles recomendados en términos de seguridad, y en otros el tipo de prueba que se realiza es únicamente un test escrito.

El tiempo establecido para la ejecución de las pruebas es generalmente reducido y crea cierto malestar en los candidatos que acceden a ellas, ya que en muchos casos no tienen la posibilidad de revisar el ejercicio, son incómodas y se juegan mucho en un único intento.

Además este sistema supone para la Administración elevados costes de infraestructuras, de recursos humanos destinados a la preparación de las pruebas y supervisión, así como al cierre del proceso.

A través de la utilización del servicio de certificación IT-Txartela se obtienen las siguientes ventajas:

- Se externaliza un proceso costoso a través del cual se ofrece un servicio de acreditación de conocimientos totalmente objetivo e independiente.
- El proceso está respaldado por una organización independiente y con prestigio en el ámbito de las TIC.
- Los candidatos se benefician de las oportunidades que ofrece este servicio en los siguientes aspectos:
 - Pueden seleccionar las fechas y el centro (red de centros acreditados) en el que quieren realizar la prueba.

- o Conocen el resultado inmediatamente después de haber finalizado el ejercicio.
- o Poseen la oportunidad de revisar la prueba y reclamar en el caso de que lo consideren oportuno.
- o La prueba ya no está sometida a una única convocatoria. El candidato puede tener más de una oportunidad (este parámetro es variable)
- o Obtienen una certificación válida para más propósitos.



En la imagen se pueden ver las instituciones que requieren IT Txartela en sus convocatorias públicas de empleo.

3.2.3 Ámbito Sector Privado

IT-Txartela ofrece a la empresa la posibilidad de utilizar un sistema de evaluación innovador y fiable que le permite agilizar los procesos de selección de personal, así como medir los conocimientos de sus empleados.



Este sistema permite a la empresa:

- 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.

4. PROCESO DE EXAMEN

El proceso de certificación IT-Txartela comprende una serie de pasos durante los cuales, tanto la propia organización como European Software Institute ofrecen un soporte continuo al usuario.

4.1 REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

Los usuarios acuden al centro elegido para hacer la prueba al menos con quince minutos de antelación a la hora prevista de comienzo. La razón de este margen temporal es dar tiempo al responsable del centro para que compruebe la identidad de los asistentes y dar acceso a los usuarios a la demo de la aplicación hasta el momento de comenzar la prueba. En ningún caso, el usuario puede negarse a presentar documento acreditativo de su identidad.

Durante el transcurso de la prueba no se puede utilizar ningún material de estudio. Tampoco estará permitido el uso de papel u otro medio electrónico que posibilite la captación del contenido de las preguntas presentadas. Es labor del responsable del centro velar por el cumplimiento de estas condiciones.

El usuario introduce su DNI previa validación del tutor. Realiza la prueba en actitud de silencio, evitando comentarios en voz alta y no pudiendo consultar con otros usuarios aspectos referidos a las preguntas que debe contestar.

La aplicación para realizar los exámenes (GUC) es una herramienta similar a un navegador web, con la que los usuarios acceden a los contenidos de las pruebas de certificación: demo, realización de examen o revisión de preguntas.

Este software se instala en el servidor del centro y a través de la creación de accesos directos es utilizada en cada PC asignado a las pruebas. También es posible instalarla en cada PC individualmente.

En el momento de hacer el examen, cuando el usuario introduce su DNI, se genera de forma automática y aleatoria la prueba correspondiente, siendo cada una de ellas única, incluso cuando el módulo de certificación es el mismo. Conforme va avanzando la prueba, sus respuestas son almacenadas en el servidor de ESI.

En el caso de que se produzcan cortes de luz, caída de la red o del servidor, al volver a acceder a la aplicación, el usuario retoma la prueba en el punto en el que la dejó.



4.2 REVISIÓN DE LA PRUEBA

Una vez finalizado un módulo, el usuario tiene la posibilidad de revisarlo a través de la aplicación *GUC Repeat*. Esta aplicación permite conocer cuáles son las respuestas correctas en aquellas cuestiones que ha fallado para realizar las reclamaciones que estime oportunas acerca de su prueba.

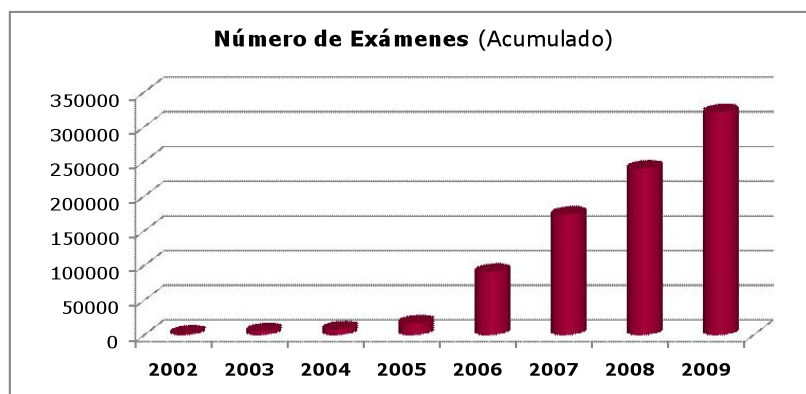
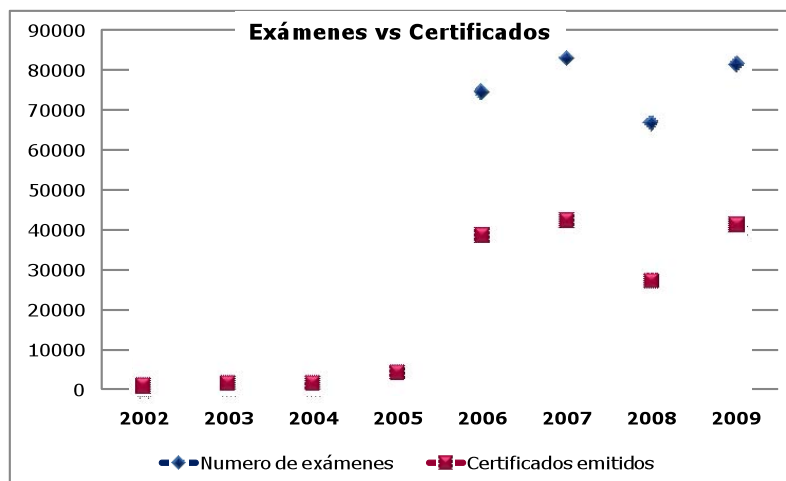
El acceso a esta aplicación se realiza desde la aplicación GUC e insertando el DNI, el usuario puede revisar cualquier módulo independientemente de la fecha en que lo haya hecho.

4.3 SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Además de la posibilidad que tienen los usuarios de revisar sus pruebas, se pone a su disposición un email genérico (certifications@esi.es) a través del cual pueden enviar a European Software Institute cualquier comentario, sugerencia o reclamación respecto al sistema de certificación.

5. DATOS ESTADÍSTICOS

Los gráficos que se muestran a continuación reflejan la evolución alcista del uso de este servicio de certificación, síntoma de que cada vez es mayor la integración del tejido social vasco en las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.



***** Fin del documento *****