



MEMORIA 2011

DESCUBRE TUS POSIBILIDADES



**DESCUBRE
TUS
POSIBILIDADES**

EDITA

Gobierno Vasco
Departamento de Justicia y Administración Pública
Dirección de Informática y Telecomunicaciones
EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco)

DIRECCIÓN

KZgunea

DISEÑO/MAQUETACIÓN

KZgunea

TIRADA

400 ejemplares

DEPÓSITO LEGAL

SS-863/05

REF.

3870-012



P.5	01/INTRODUCCIÓN <i>Presentación del proyecto</i>
P.6	02/OBJETIVOS <i>Análisis del cumplimiento de objetivos</i>
P.7	03/OCUPACIÓN <i>Estudio de la ocupación y uso de los centros</i>
P.9	04/FORMACIÓN <i>Balance de cursos impartidos y usuarios formados</i>
P.11	05/CERTIFICADOS EN INFORMÁTICA E INTERNET <i>Certificados IT Txartela en los centros KZgunea en el año 2011</i>
P.12	06/PROGRAMAS SECTORIALES <i>Mikroenpresa Digitala, Emakumeak Sarean y KZliburutegi@rekin</i>
P.13	07/COLABORACIONES <i>Comparación entre los cursos disponibles y el número de asistentes</i>
P.15	08/COMUNIDADES VIRTUALES <i>Comunidades destacadas y listado completo por tipología</i>
P.17	09/SOFTWARE LIBRE <i>Integración del Software Libre en el proyecto</i>
P.19	10/CUENTAS DE CORREO <i>Confrontación de los datos de cuentas activas y su uso</i>
P.20	11/UN SERVICIO DE CALIDAD <i>Explicación de los apartados correspondientes al Departamento de Calidad</i>
P.22	12/OTRAS ACTIVIDADES <i>Muestra de los actos en los que KZgunea ha participado</i>
P.24	13/COMUNICACIÓN Y MARKETING <i>Vías de comunicación utilizadas</i>
P.25	14/RESUMEN PRESUPUESTARIO <i>Desglose del presupuesto del año 2011</i>

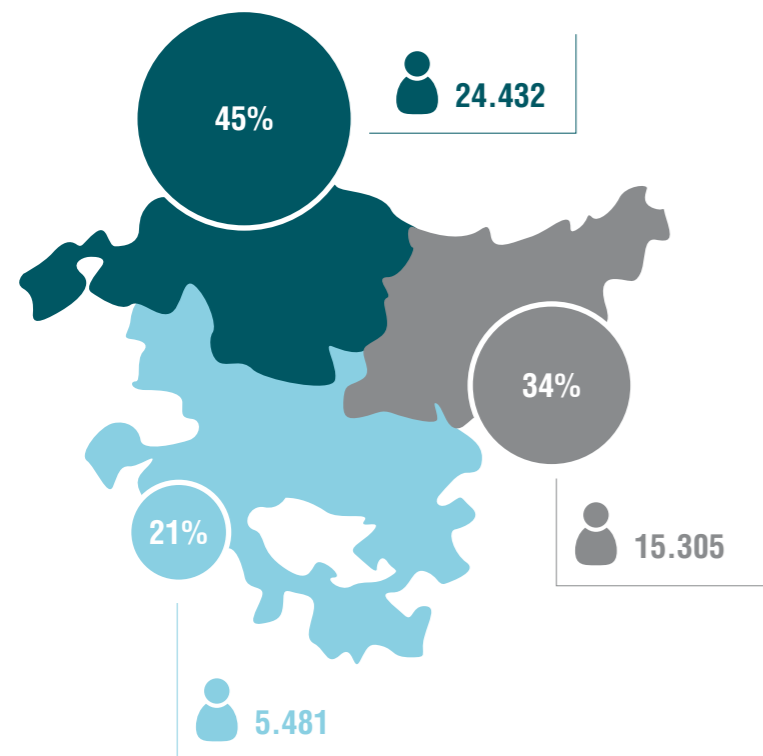
La red pública vasca de centros KZgunea nace en 2001 como una de las iniciativas incluidas en el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información. Este pasado año se ha alcanzado una década de servicio a la ciudadanía para su integración en la Sociedad de la Información, superando con creces los objetivos marcados en sus inicios y asumiendo nuevos compromisos.

KZgunea está adscrito a la **Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco**. Tiene como finalidad principal mitigar la brecha digital, fuente de división social, facilitando a la ciudadanía los medios para conocer y asumir las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La actividad del programa se ha diversificado en:

- La consolidación del curso **Internet+e-Administración** en el que se inicia a los participantes en el uso de Internet y la Administración electrónica.
- La realización de exámenes de **IT Txartela** (Certificado de usuario de Tecnologías de la Información).
- Cursos para PYMEs (**Mikroempresa Digitala**).
- **Colaboraciones** con Ayuntamientos y organizaciones locales para realizar cursos relacionados con las TIC.
- **Formación Básica en TIC** a colectivos específicos como mayores de 55 años, mujeres y desempleados.

RED KZgunea



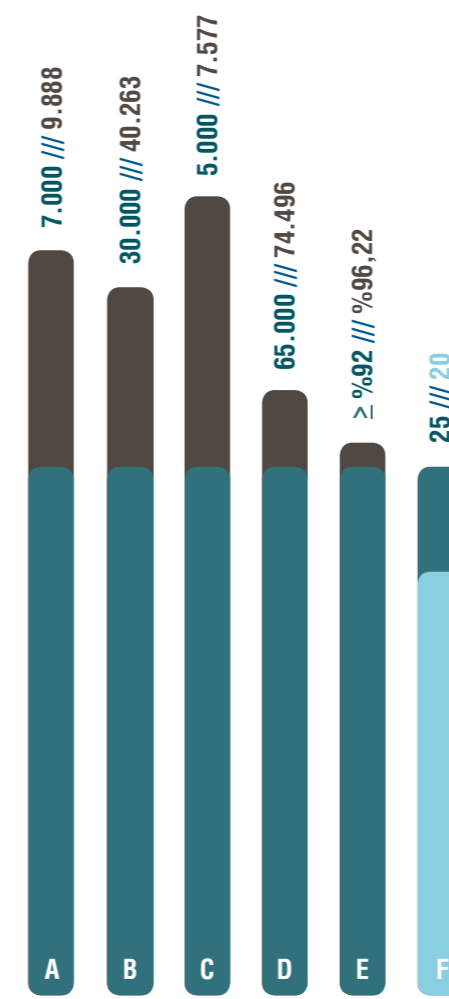
Estos 10 años de servicio, KZgunea ha sido una importante plataforma para la inclusión digital de la ciudadanía vasca. Esta experiencia impulsa nuevos proyectos y asienta los ya existentes.

KZgunea ha seguido consolidándose en 2011 como una red capilar de centros de acceso y formación en Internet. Con 277 centros presentes en todos los municipios vascos (excepto en Pasaia, Gipuzkoa), este último año han sido un total de 45.218 las personas formadas en Internet y Tecnologías de la Información.

n° personas formadas % centros KZgunea

De los seis objetivos fijados, cinco de ellos se han cumplido satisfactoriamente, siendo éste un **balance positivo**.

Destacan entre todos las **horas de dedicación en formación de e-Administración** y las **horas de formación en centros C** con cifras que superan en un 34% y 41%, respectivamente, las previsiones definidas para el año 2011.



OBJETIVOS 2011

- A Horas Formación centros C
- B Horas Formación e-Administración centros A y B
- C Número asistentes centros C
- D Horas de uso (no navegación) centros A y B
- E Porcentaje de personas satisfechas
- F Número de cursos renovados

Además de la formación que se imparte al ciudadano y el uso que se da a los centros para navegar, los **puntos estratégicos** de KZgunea en el pasado año fueron los siguientes:

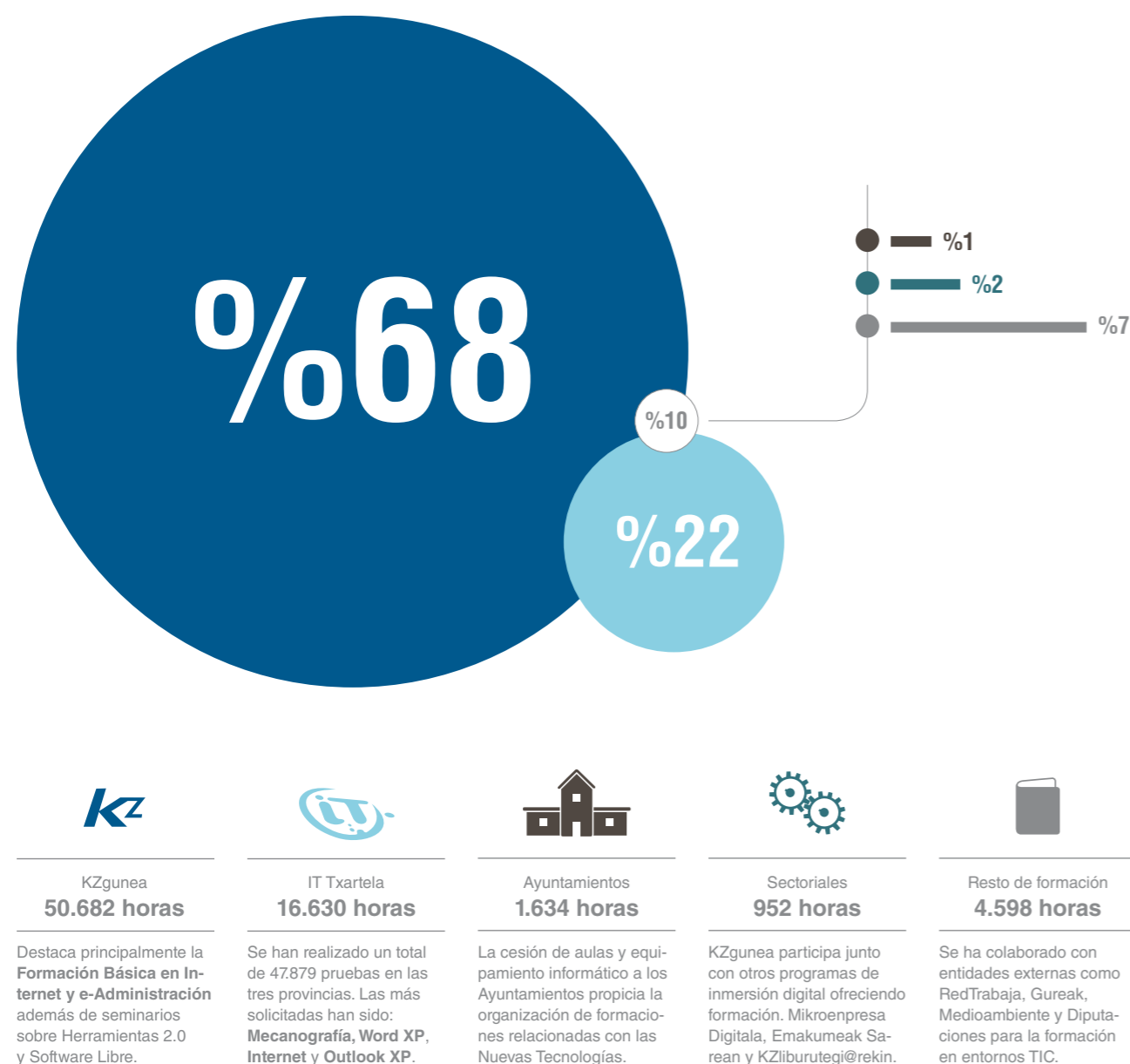
- Perseverar en la **extinción de la brecha digital** que, sobre todo, afecta a los sectores más desfavorecidos.
- Ofrecer un servicio público, gratuito y asistido de **acceso a Internet**.
- **Formación** online y presencial.
- Creación de **páginas web** para asociaciones sin ánimo de lucro.
- Ofrecer **soporte** para la realización de Certificado de Uso de Tecnologías de la Información (IT Txartela).
- **Tramitación** de tarjetas con **certificado digital** (Tarjeta Ciudadano Electrónica -TCE-).

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS KZgunea 2011



Las principales actividades desarrolladas en los centros KZgunea están destinadas a la **formación** en Nuevas Tecnologías, la **navegación** en Internet y la organización de pruebas de **IT Txartela**. La ciudadanía observa esta formación como una **inversión** para la búsqueda de empleo y el enriquecimiento personal.

HORAS DE OCUPACIÓN EN FORMACIÓN



Destaca principalmente la **Formación Básica en Internet y e-Administración** además de seminarios sobre Herramientas 2.0 y Software Libre.

Se han realizado un total de 47.879 pruebas en las tres provincias. Las más solicitadas han sido: **Mecanografía, Word XP, Internet y Outlook XP.**

La cesión de aulas y equipamiento informático a los Ayuntamientos propicia la organización de formaciones relacionadas con las Nuevas Tecnologías.

KZgunea participa junto con otros programas de inmersión digital ofreciendo formación. Mikroempresa Digitala, Emakumeak Sarean y KZliburutegi@rekin.

Se ha colaborado con entidades externas como RedTrabaja, Gureak, Medioambiente y Diputaciones para la formación en entornos TIC.

03.01/PERSONAS USUARIAS

La población **desempleada, mayores de 55 años y mujeres** son el principal público objetivo de KZgunea, al ser los perfiles más vulnerables a la brecha digital, tal y como demuestra el perfil de las personas usuarias.

El rango de personas usuarias que disfrutan de los diferentes servicios de KZgunea ha sido constante a lo largo de toda la vida del programa. La principal finalidad del proyecto es romper con la brecha digital y, desde sus inicios, ha desarrollado programas especiales para activar la integración digital de estos perfiles más vulnerables. Emakumeak Sarean, itinerario formativo en nuevas tecnologías e Internet dirigido a grupos de mujeres, o Mayores cON Iniciativa, que promueve la generación de proyectos digitales desarrollados por personas mayores de 55 años, son ejemplos de ello.

03.02/NAVEGACIÓN

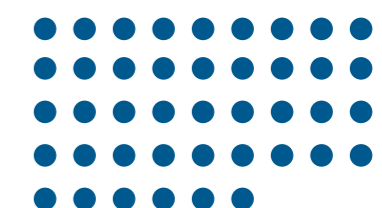
Otra de las actividades, que además está muy extendida entre las personas usuarias, es la **navegación en Internet**. En 2011, una media de **3.309 personas** se acercaron **mensualmente** a los centros para utilizar el servicio, alcanzando el punto álgido en marzo con 3.622. El tiempo permitido para la navegación es limitado, entre 45 y 60 minutos por sesión, lo cual permite una dinámica rotación en la ocupación de los equipos presentes en las aulas.

OCUPACIÓN POR SEXO



Hombres 163.168
Mujeres 215.490
Sin datos de sexo 1.275
TOTAL 379.933

OCUPACIÓN POR ACTIVIDAD



46% en activo



23% desempleados/as



13% estudiantes



9% jubilados/as



9% amas de casa

En activo 174.540
Desempleados/as 87.005
Estudiantes 50.722
Jubilados/as 33.973
Amas de casa 32.136
Sin datos de actividad 1.557

La mayoría de las horas de apertura de los centros están destinadas a **formación** (KZgunea, Ayuntamientos y otros). La **Formación Avanzada** ha experimentando un incremento considerable gracias a la incorporación de **nuevos cursos** y a la **renovación de la plataforma de contenidos**.

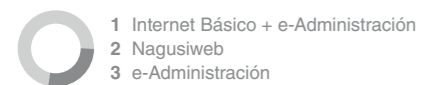
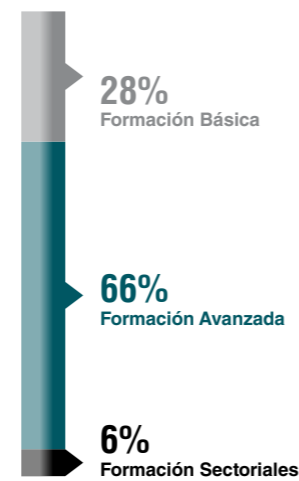
El **catálogo de cursos de KZgunea** es una herramienta viva que cambia según la demanda y las necesidades de la sociedad. Hoy en día, las **aplicaciones 2.0** son utilizadas por la mayoría de los/as usuarios/as de Internet. Por este motivo, desde el proyecto se ha dado mayor énfasis a estos cursos para superar el analfabetismo digital.

Aparte de estas nuevas herramientas, las aplicaciones de **Software Libre** ocupan un espacio importante en nuestro catálogo con cursos como **KZnux** (Ubuntu 10.04 adaptado a KZgunea), **OpenOffice**, etc.

CURSOS IMPARTIDOS EN KZgunea EN 2011

8.344

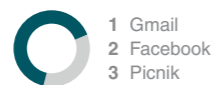
Es el total de cursos impartidos en KZgunea, de los que **2.337 cursos** son **formaciones de Internet Básico**. Este número nos indica que un sector de la población aún se ubica en lo que se denomina la **brecha digital**. Por esto mismo, sigue vigente la demanda de formación en Internet de primer nivel (**Internet Básico + e-Administración**).



KZgunea dispone de cuatro cursos de formación Básica: Internet Básico + e-Administración, e-Administración, Nagusiweb e Internet Básico.

Entre 2.337 cursos impartidos encontramos que los más realizados fueron:

- **Internet Básico+e-Administración** con 1.970 cursos impartidos. La duración es de 20 horas durante dos semanas en las que el ciudadano aprende a usar Internet y a realizar trámites con la e-Administración.
- **Nagusiweb** con 234 cursos impartidos. Su duración es de 10 horas y está orientado a personas mayores que recibirán una noción básica del PC y de Internet.
- **e-Administración** con 112 cursos impartidos. Se enseña a realizar trámites online.



Una vez que las personas usuarias poseen los conocimientos básicos pueden realizar cualquiera de las píldoras formativas.

Durante 2011 se impartieron un total de 5.523 cursos de **Formación Avanzada**. Los más demandados fueron:

- 310 cursos de **Gmail**
- 305 cursos de **Facebook**
- 273 cursos de **Picnik**
- 248 cursos de **Metaposta Básico**
- 232 cursos de **GIMP**
- 231 cursos de **Metaposta Avanzado**
- 195 cursos de **OpenOffice Writer Básico**
- 186 cursos de **Maps y Earth**
- 176 cursos de **OpenOffice Writer Avanzado**
- 174 cursos de **Herramientas Google**



Cursos dirigidos a sectores específicos que, por necesidades de su actividad, realizan esta formación para mejorar la calidad de su servicio.

Este grupo de 484 cursos impartidos en nuestros centros a lo largo de todo el año, estuvieron repartidos de la siguiente manera:

- 216 cursos de **Mikroempresa Digitala**, que están exclusivamente dirigidos a **PYMEs** y trabajadores **autónomos**.
- 255 cursos de **Emakumeak Sarean**, una formación digital en Internet Básico y Avanzado, para las asociaciones y colectivos de mujeres del País Vasco.
- 13 cursos de **KZliburutegi@rekin**, itinerario formativo para los/as bibliotecarios/as para promover la sindicación de contenidos.

04.01/FORMACIÓN EN e-ADMINISTRACIÓN

El principal objetivo de 2011 fue formar a las personas usuarias en **e-Administración**, alcanzando un total de 12.776 usuarios/as formados/as mediante 2.082 cursos. Así se constata el interés de los/as ciudadanos/as en la Administración electrónica.

La formación en e-Administración se divide en dos cursos: **Curso Básico Internet+e-Administración** y curso de **e-Administración**. En el perfil de los nuevos formados, el género femenino es la mayoría con un 58% frente a un 42% de los hombres.

En relación a su actividad, destaca el grupo de los desempleados. Éstos vienen seguidos de cerca de los jubilados, con un 28%, y de los activos con dos puntos menos. En lo referente a las amas de casa, sólo un 15% han sido formadas en KZgunea y el 2% restante son estudiantes.

FORMACIÓN POR SEXO Y ACTIVIDAD

42% hombres 58% mujeres



REGISTROS POR SEXO
Hombres 5.292
Mujeres 7.474
TOTAL 12.766

REGISTROS POR ACTIVIDAD
Desempleados/as 3.656
Jubilados/as 3.650
En activo 3.270
Amas de casa 2.002
Estudiantes 187
Sin datos de actividad 1

29% desempleados/as 28% jubilados/as 26% en activo 15% amas de casa 2% estudiantes

04.02/FORMACIÓN ONLINE

Si en 2010 se había alcanzado el máximo histórico, este año se ha conseguido superar ese número; de los 100 cursos que se han ofertado se han llegado a **93.835 accesos**, con una media mensual de 4.173.

Los cursos interactivos con más registros fueron:

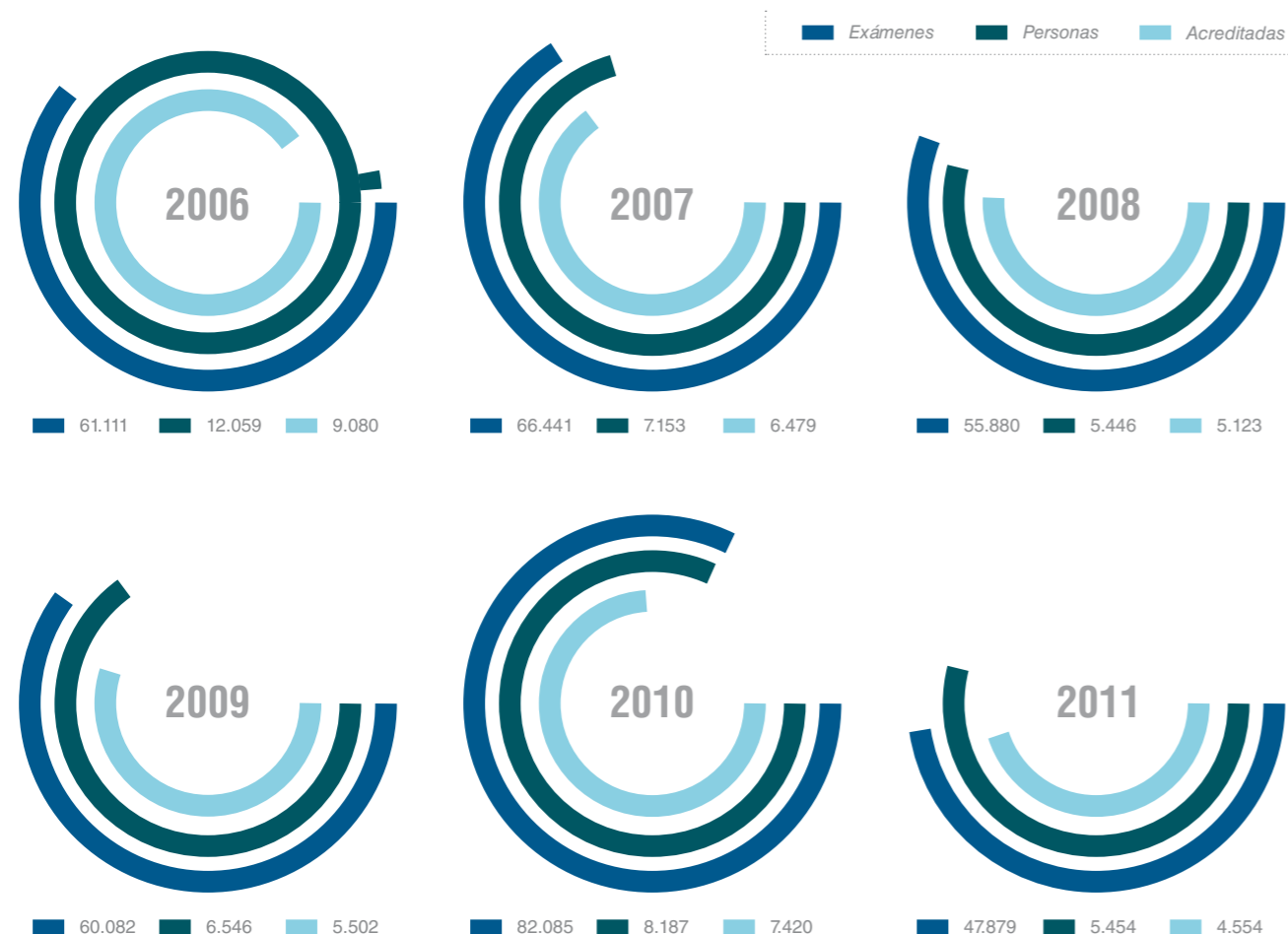
- Trabaja con tu e. financiera II
- Curso Internet+e-Administración KZgunea
- Curso Internet KZgunea
- Desplácese con ViaMichelin
- Curso e-Administración KZgunea
- Seguridad en Internet
- Envía una Postal
- Tratamiento de imágenes digitales I
- Comuníquese mediante el correo electrónico
- www.vitoria-gasteiz.org
- Nagusiweb

KZgunea es el emplazamiento principal para obtener el certificado **IT Txartela**. Durante 2011 se han realizado un total de **47.879 exámenes** en los 122 centros habilitados para ello. La prueba más solicitada ha sido la de **Mecanografía**. Word XP, Internet y Outlook XP han tenido también una gran demanda.

IT Txartela es un sistema de Certificación de Competencias Básicas en Tecnologías de la Información. La **SPRI** junto con la colaboración del Instituto Europeo de Software (**ESI**) como entidad certificadora, pusieron en marcha esta iniciativa en 2002.

Actualmente se ofrecen 53 certificaciones diferentes relacionadas con sistemas operativos, programas de ofimática, diseño gráfico o Software Libre. Los exámenes son gratuitos, abiertos a mayores de 14 años. También se pueden realizar en academias homologadas y centros de Formación Profesional.

CERTIFICADOS IT TXARTELA EN KZgunea 2006-2011



En el gráfico superior podemos observar la evolución de las acreditaciones de IT-Txartela en los seis últimos años. Esta certificación es indispensable para muchas de las oposiciones

a Ofertas Públicas de Empleo, por lo que la demanda de exámenes depende del número de oposiciones convocadas y su popularidad. En 2011 ha disminuido la oferta y demanda

de pruebas con respecto al año anterior ya que la convocatoria de oposiciones ha sido menor. Aún así, se han acreditado 4.554 personas, consiguiendo un total de 25.002 acreditaciones.

Mikroenpresa Digitala es una iniciativa de la Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial (**SPRI**) que combina ayudas económicas y de formación para autónomos y pequeñas empresas. **Emakumeak Sarean** y **KZliburutegi@rekin** son proyectos adscritos al Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información y lo que se pretende es que estos sectores superen la brecha digital y sean capaces de aprovechar las oportunidades de las TICs.

06.01/MIKROENPRESA DIGITALA

La iniciativa Mikroenpresa Digitala pretende fomentar el uso de las TICs entre **autónomos** y **microempresas** mediante una actuación conjunta con la **SPRI** (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial) que apoye no sólo la adquisición de **equipamiento** (ordenadores) y su **conexión** segura a Internet (conectividad y software antivirus), sino que impulse también la **formación** en el uso de Internet.

25 cursos
216 clases
1.806 asistentes

06.02/EMAKUMEAK SAREAN

Pretende formar y capacitar a las asociaciones de mujeres que desean aprender a utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación para su interés personal y/o para el aprovechamiento en los grupos de trabajo a los que pertenecen. Este proyecto es, principalmente, un **punto de encuentro** entre agentes de impulso de la administración pública y las mujeres que desean adentrarse en el espacio virtual.

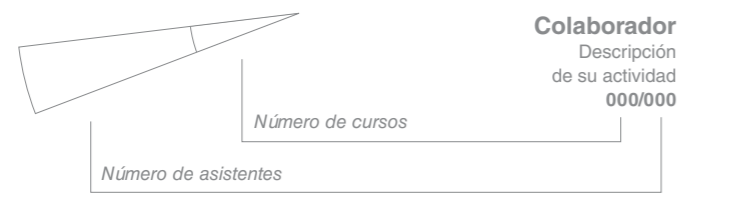
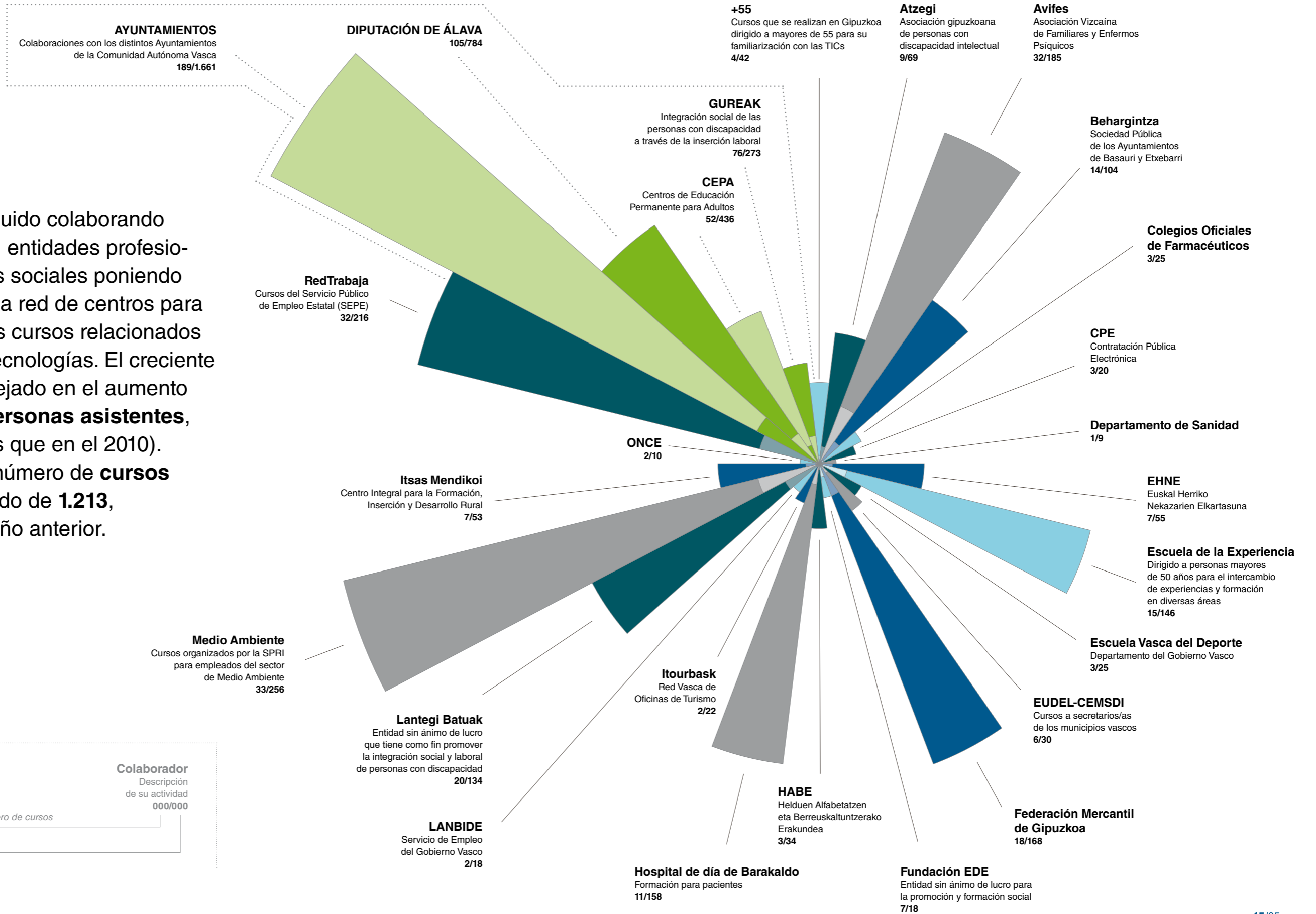
9 cursos
255 clases
1.997 asistentes

06.03/KZLIBURUTEGI@REKIN

El Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco ha elaborado un plan de "Formación digital avanzada para bibliotecari@s municipales", dirigido y coordinado por el Servicio de Bibliotecas. Éste está adscrito al **Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información** y se desarrolló a lo largo del 2010, continuando con unas formaciones avanzadas el año pasado.

26 cursos
13 clases
163 asistentes

KZgunea, ha seguido colaborando con instituciones, entidades profesionales y colectivos sociales poniendo a su disposición la red de centros para realizar diferentes cursos relacionados con las nuevas tecnologías. El creciente interés se ha reflejado en el aumento del número de **personas asistentes**, **8.024** (2.638 más que en el 2010). Por otro lado, el número de **cursos impartidos** ha sido de **1.213**, 474 más que el año anterior.



El programa de usuarios activos o comunidades virtuales nació al amparo del primer Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) en el año 2002, con el objetivo de promover la colaboración ciudadana para la creación de contenidos y servicios de carácter local. El programa facilita a las asociaciones y a las agrupaciones la realización de una **página Web** a través de una aplicación sencilla.

08.01/LAS NUEVAS COMUNIDADES DE 2011



100 hongos Home

100 hongos Presentación

100 hongos Ficha técnica

100 HONGOS / Mendi

Página dedicada al mundo del hongo de una manera técnica y sencilla. Para conseguirlo, en uno de los apartados, el autor ha colgado una guía de campo en formato lámina, que recoge el mayor número posible de especies y de características (unas 20) por especie, en un tamaño lo más reducido y manejable posible, en tamaño folio (DIN A4).

El autor, además, ofrecerá charlas en centros KZgunea, tal y como se puede visualizar en los vídeos que tiene colgados en su Web. La página y sus lecciones se presentaron al proyecto **Mayores cON Iniciativa** de **Fundetec**, resultando una de las ganadoras del País Vasco. También se acudió a la final estatal celebrada en Madrid.

TXIPIPIPETA

Asociación Gastronómica de Vitoria-Gasteiz. La página pretende informar a los socios de todos los actos que se van a realizar y mostrar los ya concluidos. Uno de los eventos importantes de esta Sociedad es la Tamborrada de San Prudencio y las cenas que se realizan con algunos medios de comunicación. Por otro lado, destacar las recetas y consejos culinarios que nos dan estos socios.

NEBA-NEBA

Con la intención de dar respuesta a las diferentes necesidades psicológicas y jurídicas de las mujeres de Sestao, en 1999 se puso en marcha, con el impulso de la Asociación Neba-Neba, el Centro Asesor de la Mujer, culminando con ello la aspiración manifestada por diferentes grupos de mujeres del municipio. La plataforma facilitada por KZgunea sirve como lanzadera de su proyecto.

08.02/LISTADO DE COMUNIDADES VIRTUALES



AMPA

- Arno Guraso Elkartea
- Asociación A.P.A. del Colegio Público Uribarri



ASOCIACIÓN DE VECINOS

- Asociación Santa Marina de Olarri
- Asociación de vecinos Zubibai
- Gure Kaleak



AYUDA A COLECTIVOS

- ACOBI Acogida de Niños Bielorrusos
- ABIPASE Asociación bizkaina de madres y padres separados
- Anadahi
- Asociación APERT Bilbao
- Asociación Colombia-Euskadi
- BIDARI Asociación de disminuidos físicos de Ermua
- BIDEA EGINEZ Urola Garaiko Gizarte Elkarteen Koordinatzaile
- EILUZ Urola Garaiko Gutxitu Fisikoak
- Geu be (AFNE)
- Harri Beltza



DEPORTIVAS

- Astola-IKT
- Beraskola KKE
- C.D. Pesca y Casting de Abusu
- C.D. de fútbol juveniles de América de San Sebastián
- Club Alpino Manu Yanke
- Club Deportivo Petanca KUKUIAGA
- Club Halterofilia Galdakao
- Club Urki-Amaña Karate S.D.
- Goiherri Kirol Elkartea
- PC Durana TE
- Sociedad Ciclista Gernikesa
- Ugao Mendi Taldea



ECOLOGISTAS

- 100 Hongos **nuevo**
- Cantharellus
- Sociedad Micológica Tricholoma de Zorrotza



GASTRONÓMICAS

- Sociedad Gastronómica TXIPIPIPETA **nuevo**
- Sociedad Gastronómica OLLAGORRA



MAYORES

- Asociación de Prejubilados, Jubilados y Pensionistas de Banco Santander ABANCHEIS
- Adinekoen Etxea
- Asociación de jubilados y pensionistas de Etxebarri Bekoa
- Asociación de Jubilados, viudas y pensionistas de Muskiz
- Centro Social Orobione
- Club de Jubilados de Mungia DANONTZAT
- Hogar Jubilados Etxebarri Goikoa
- Jubilados Evacuados Guerra Civil
- Nagusilan RSVP



MÚSICA, DANZA Y FOLKLORE

- Amigos de la Lírica
- Aratz Dantza Taldea
- Aretxabaleta Abesbatza
- Arriskugarri
- Bogoroditsie abesbatza
- Etxebarriko Donestebe Abesbatza
- Ezoziko Ama Abesbatza
- Gorantzaleak
- Korosti Dantza taldea
- Oin Arin dantza taldea
- Subeltza
- Udazken txistulari taldea



PROMOCIÓN CULTURAL

- Altzolarren Dorretxea
- Ardantza Teatro
- Asociación Astronómica M31
- Asociación Filatélica de Portugalte
- Asociación Internacional del Club de Leones
- Casa de Castilla y León de Basauri
- Compartiendo Culturas
- Danok-Kide
- Elorrioko Argazki Taldea
- Gaztelube
- Hijos de Jaén
- Katilu
- LAMIMILA
- Audio Filatelia Elkartea
- Matikoko kultur Taldea
- Sociedad Cultural-Gastronómico-Deportiva Lasartearra
- Taller de audiovisuales Apota
- Zarauzko Argazkizale Elkartea



PROMOCIÓN DE LA MUJER

- Asociación Cultural Haizea
- Asociación Cultural de Mujeres Sallurtegui
- Asociación mujeres universitarias de Bizkaia
- Asociación socio cultural de mujeres
- Ekin Emakumeak
- Emakume Taldea De Zuia
- Ibilgura
- Martaxori
- Mujeres Erandio
- Neba-Neba **nuevo**



PROMOCIÓN DEL EUSKERA

- Aspaltza Euskera Elkartea



PROMOCIÓN SECTORIAL

- Oiartzungo Helduen Tailerra

09.01/KZnux

KZgunea apuesta por la difusión y uso del **Software Libre**. Se ha desarrollado **KZnux**, una personalización de **GNU/Linux Ubuntu** para KZgunea que se ha implantado como piloto en tres centros. La **formación** en Software Libre ha sido uno de los propósitos para este año, creando nuevos cursos de OpenOffice.

En colaboración con **Diocesan** de Vitoria-Gasteiz, se ha desarrollado KZnux, personalización de GNU/Linux Ubuntu para KZgunea que actualmente está implantado, como **piloto**, en tres centros KZgunea: **Llodio** (Araba/Álava), **Bilbao: Otxarkoaga** (Bizkaia) y **Hernani** (Gipuzkoa). Estamos evolucionando esta distribución con el fin de ir implantándola en todos los centros de KZgunea. Para su familiarización, se han repartido **1000 unidades** de **KZnux Live DVD** entre los asistentes a cursos y encuentros.

El personal dinamizador ha sido el responsable de introducir a los usuarios y usuarias en este Sistema Operativo, por lo que recibieron una **formación previa** desarrollada por nuestro personal especializado: los **asesores TIC**.

Actualmente, hay instalados en todos nuestros ordenadores aplicaciones de Software Libre como el explorador **Mozilla Firefox**, el paquete de ofimática **OpenOffice** y el editor de imágenes **Gimp**.



09.02/MOODLE

Se ha establecido una nueva plataforma, basada en Software Libre, para soportar todo el contenido de la oferta formativa de KZgunea. Se trata de **Moodle**, un sistema de gestión de cursos de distribución libre que posibilita la formación en línea o **e-Learning**.

Se han realizado nuevos cursos bajo esta plataforma como Doodle, Metaposta, Informática en la nube y Código QR, y se ha comenzado a migrar nuestra oferta formativa a esta nueva plataforma, con contenidos actualizados. Se cerró el año con 20 cursos adaptados.

09.03/CANALES DE COMUNICACIÓN



Se han utilizado diferentes plataformas de código abierto para desarrollar canales de comunicación:

BLOG Para estar al día con los Social Media, KZgunea ha desarrollado su propio blog en Wordpress (puede verse la página principal en la imagen de la izquierda).

FOROS Y FAQ Los Foros de KZgunea están desarrollados en phpBB y las FAQ o Preguntas Frecuentes en phpMyFAQ.

09.04/HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

El control de navegación de usuarios de KZgunea ha sido migrado a una nueva plataforma basada en una arquitectura de Software Libre.

En el Centro de Gestión son de uso común herramientas desarrolladas por la Comunidad como:

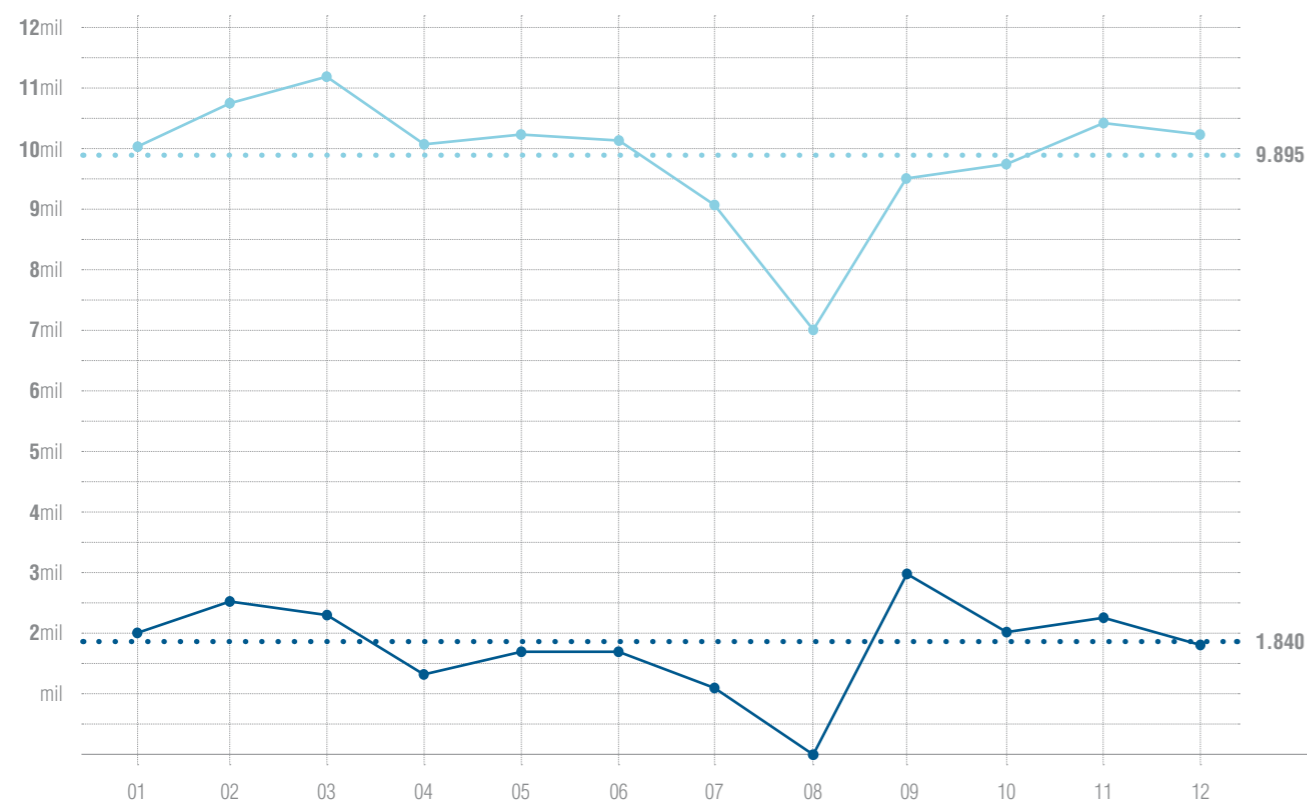
OTRS Administrador de peticiones que facilita el seguimiento de cada una de las tareas desarrolladas por las diferentes áreas que conforman el Centro de Gestión.

SPARK Dispositivo de mensajería instantánea que facilita la comunicación interna entre las diferentes áreas.

SVN Este repositorio de datos, se trata de un sistema de control de versiones diseñado bajo licencia Apache/BSD.

Todas las personas que se dan de alta en el servicio reciben una **cuenta gratuita** bajo nuestro dominio **kzgunea.net**. Durante el año 2011 se asignaron una media de **1.840 cuentas mensuales**, destacando el mes de noviembre con 2.317 registros. En cuanto a la utilidad de estas cuentas, al existir otros servicios gratuitos de mensajería electrónica, no todas tienen una actividad continuada. Por esta razón, la media anual de cuentas de correo electrónico utilizadas regularmente fue de 9.895.

EVOLUCIÓN DEL USO DE LAS CUENTAS DE CORREO DE KZgunea DURANTE 2011



- Personas que han utilizado el mail
- Media de personas que han utilizado el mail
- Altas de cuentas
- Media de altas de cuentas

El servicio gratuito de cuentas de correo electrónico lleva activo desde que comenzó el proyecto diez años atrás, en 2001. La gráfica superior presenta la evolución en la regularidad de uso y en la asignación de las cuentas de correo durante el pasado año. Se observa un **incremento** de ambos indicadores en el **primer y último trimestre** del año, con un descenso considerable durante la parada vacacional de Agosto, cuando los centros están cerrados.

11.01/CALIDAD EN LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Asociación Española de Normalización y Certificación (**AENOR**) ratificó nuevamente en 2011 el certificado de calidad **ISO 9001-2000** al programa KZgunea.

Desde 2002 la red vasca de telecentros acredita que sus procedimientos cumplen con las normas de calidad de gestión y de mejora continua. El último informe de AENOR, ratifica que el sistema de gestión del programa KZgunea continúa cumpliendo con la norma de calidad ISO 9001-2000, destacando como puntos fuertes:

- La **transparencia en la gestión** de KZgunea a través de la publicación de los objetivos y el grado de cumplimiento de los mismos en su Web.
- La renovación de la certificación de la **Carta de Servicios** en KZgunea

La ratificación del certificado ISO también supone para KZgunea poseer el diploma de la Red Internacional de Organismos de Certificación **IQNet**. Una doble mención basada en la revisión constante del Plan de Calidad interno, con indicadores y metas para valorar la idoneidad del programa, el cual sigue encontrando el reconocimiento a la buena gestión de todos los recursos técnicos y humanos de que se dispone.



11.02/CARTA DE SERVICIOS

KZgunea renovó en 2011 la Certificación de AENOR en la norma **UNE 93200:2008** por su proyecto **Carta de Servicios**. Esta renovación por dos años (2011/12) confirma el compromiso de KZgunea con la calidad en el servicio y la cercanía a la ciudadanía.

La Carta de Servicios es un documento público que informa a la ciudadanía sobre los **servicios** que se prestan y sobre los **compromisos** que se asumen para prestarlos de acuerdo a normas de calidad.

En este sentido, el certificado basado en la norma UNE 93200:2008 de Cartas de Servicios entregado por la empresa Aenor a la red KZgunea acredita el compromiso público del Gobierno Vasco en ofrecer desde todos estos centros un servicio de calidad, buscando la máxima satisfacción de las personas usuarias. Además, el certificado es una herramienta que aporta importantes mejoras en la gestión de los servicios al establecer el control interno de los compromisos adquiridos.

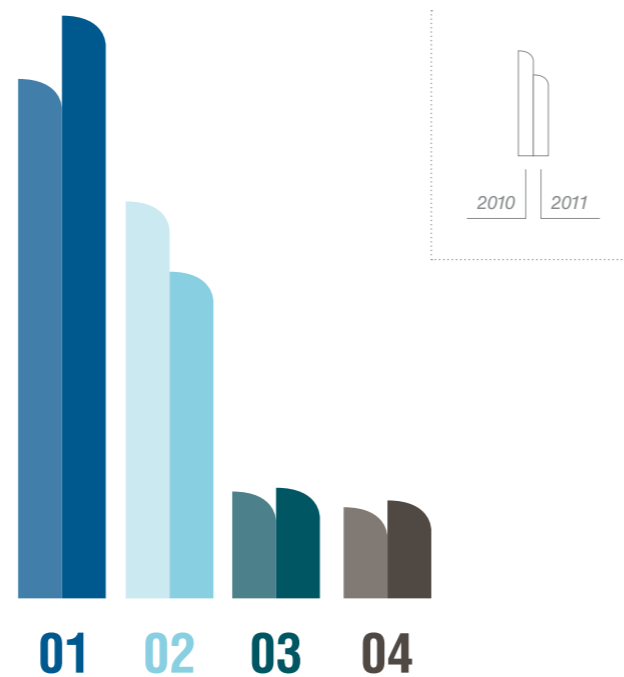
La certificación de la Carta implica además la comunicación anual a las usuarias y los usuarios del grado de cumplimiento de dichos compromisos con la exigencia que esta transparencia lleva implícita.



11.03/ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Conocer el grado de satisfacción del personal usuario de KZgunea con el servicio que se presta, es un aspecto indispensable para la **mejora progresiva del proyecto**.

A lo largo de 2011 se realizaron **dos encuestas**, en los meses de **junio y noviembre**, en las que se consultó a un total de **1.003 personas** usuarias procedentes de distintos centros de **Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa**, por el grado de satisfacción respecto a la organización del servicio, condiciones del aula, contenido de los cursos, personal dinamizador y material formativo. Ambas encuestas han arrojado excelentes resultados: el **96,22%** de las personas usuarias se han declarado **satisfechas**.



MUY SATISFECHO [56,87% > 64,94%]

Las personas **mayores de 55 años** son las que se muestran más satisfechas. Destaca la figura del **personal dinamizador** como el recurso mejor valorado dentro del servicio.

SATISFECHO [40,64% > 31,25%]

Aunque la cifra sea menor que la del año anterior, el dato es **positivo** ya que los usuarios y las usuarias han optado por opiniones más positivas creciendo el grado de personal usuario muy satisfecho.

MUY INSATISFECHO [0,20% > 0,99%]

Son diez las personas que señalan este grado de satisfacción. Destacan la incompatibilidad de los horarios de apertura de los centros con sus rutinas diarias como el aspecto con más disconformidad.

INSATISFECHO [2,29% > 2,79%]

Han sido 28 personas las que han optado por insatisfecho a la hora de determinar su grado de satisfacción. La falta de cobertura completa de sus necesidades es la razón más destacada para justificar esta respuesta.

11.04/RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La forma más efectiva para que los usuarios y usuarias transmitan sus disconformidades o propongan posibles mejoras es a través de las reclamaciones y sugerencias. Existen hojas a tal efecto en todos los centros KZgunea además de un correo electrónico al que dirigirse para estos fines, **kzc@kzgunea.net**.

En 2011 se han recibido un total de **142 reclamaciones** y **64 sugerencias**. Los temas más reiterados han sido

las condiciones de las aulas, la reanudación del sonido durante la navegación en Internet, la propuesta de nuevos servicios y la ampliación de horarios. Se ha observado un incremento en el número de reclamaciones con respecto a años anteriores. Los pequeños cambios asumidos por KZgunea para ofrecer un servicio más completo, requieren un proceso de adaptación por parte del personal usuario.

12.01/DÉCIMO ANIVERSARIO KZgunea



Este año se ha celebrado el **Décimo Aniversario de KZgunea**. Numerosas actividades se planificaron para el acontecimiento, con un **logotipo conmemorativo** diseñado para la ocasión. El **28 de julio**, aprovechando los 10 años de apertura del primer centro, el personal del **Centro de Gestión de KZgunea** reunió a las **empresas y entidades colaboradoras** para agradecerles su incondicional disposición con el proyecto.



Sellos de Correos con el logotipo conmemorativo del aniversario.



Ana Vázquez, del KZgunea de Basauri, ganadora del concurso de Facebook.

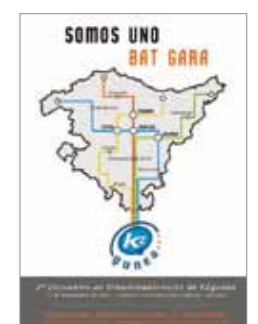


Txomin Alkorta, director del proyecto, en el acto conmemorativo del Décimo Aniversario de KZgunea.

12.02/ 2º ENCUESTO DINAMIZADORES Y DINAMIZADORAS

El 2º Encuentro de Dinamizadores y Dinamizadoras de Euskadi se celebró el 25 de noviembre en el **Centro Cívico Ibaiondo de Vitoria-Gasteiz**. La jornada reunió a todo el equipo de KZgunea, a expertos en Software Libre y a representantes de organizaciones análogas en comunidades autónomas bajo un programa en el que se integraban **ponencias** sobre las nuevas tecnologías, la alfabetización digital y la innovación social.

Se trataron importantes cuestiones como el **impacto socioeconómico de los telecentros**, la apuesta firme de KZgunea por el **Software Libre**, las tareas de **coordinación** en proyectos de **alfabetización digital** y la emergencia de **comunidades virtuales** en Internet. Además, se contó con un espacio dedicado a la autoevaluación en el que se presentaron los resultados de algunos de los proyectos que hemos realizado a lo largo del año.



Cartel oficial del encuentro, diseño de Tania Cárdenas.

12.03/MAYORES CON INICIATIVA

Fundetec y la Asociación Comunidad de Redes de Telecentros lideran esta iniciativa donde colaboramos ayudando a los usuarios y las usuarias mayores de 55 años a desarrollar sus proyectos utilizando herramientas informáticas.

Este programa premia la mejor iniciativa desarrollada en los telecentros por personas mayores de 55 años, instándoles a permanecer activos y comprender todo lo que rodea al mundo de las TIC. En su tercera edición, KZgunea presentó 14 iniciativas entre las que destacaron la web micológica **100 hongos**, un servicio de asistencia informática, un blog dedicado a la memoria histórica de Soralueze y un recetario de remedios caseros en Internet.

12.04/ I CONGRESO INTERNACIONAL DE REDES DE TELECENTROS

El I Congreso Internacional de Redes de Telecentros, reunió en Sevilla los días **24 y 25 de enero**, a organizaciones de telecentros europeas e iberoamericanas. El encuentro, organizado por la **Asociación de Comunidades de Redes de Telecentros**, en la que **KZgunea** ocupa la **Vicepresidencia**, tuvo como propósito promover los telecentros como recursos clave para la transformación e innovación social a través de las nuevas tecnologías.

El programa se dividió en cinco bloques: encuentros digitales, conferencias, espacios abiertos 3.0 (con la presentación del portal Irekia, lanzadera online de las iniciativa del Open Government del Gobierno Vasco), workshops y desconferencias simultáneas (espacios de intercambio espontáneos en el lugar del Congreso donde se comparten las experiencias de los propios participantes).



Intervención de la Viceconsejera del Departamento de Justicia y Administración Pública, **Elena Pérez**.

12.05/ENCUENTROS INFORMÁTICOS

V EDICIÓN GIPUZKOA ENCOUNTER [18-20 marzo]
Celebrada en Tolosa, reunió a más de 600 personas. Se trata de la antesala a otras maratones informáticas de mayor envergadura. En esta edición prestamos **15 portátiles** y planificamos varios **seminarios** sobre Redes Sociales.

EUSKAL ENCOUNTER 19 [22-25 julio]
Es la mayor maratón informática celebrada en Euskadi. Ubicada en el BEC de Barakaldo, reunió a más de 16.000 personas. **KZgunea** compartió con **METAPOSTA** un stand donde poder darse de alta y conocer su servicio de buzón y caja fuerte en Internet.

DÍA DE INTERNET [12-15 mayo]
Por sexto año consecutivo, KZgunea participó en el día mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (Día de Internet). Contó con una zona de navegación con **70 ordenadores**, una **zona de ocio** y numerosas **sesiones divulgativas**.

PIN BIZKAIA [17 diciembre 2011 - 8 enero 2012]
Fiel a su cita anual con el PIN de navidad celebrado en el BEC de Barakaldo, nuestro espacio estuvo gestionado por personal dinamizador, con **16 ordenadores** conectados a Internet bajo un filtro de seguridad y privacidad para menores y diferentes juegos aptos para todas las edades.

13.01/PÁGINA WEB

El portal Web es la principal fuente de información de nuestro servicio. El grado de satisfacción de nuestros usuarios y usuarias con ésta es muy positivo; el 82,34% se muestran satisfechos con la plataforma, indicando que no mejorarían nada de la misma. Durante 2011 se ha seguido aumentando el número de visitas, con una media mensual de 84.790 accesos (11.300 más que en el año anterior).

En él se facilita información actualizada acerca de los centros, de la oferta formativa (acceso a cursos e-Learning) y el resto de las iniciativas del proyecto.



Home Página web actual de KZgunea.

13.02/REDES SOCIALES



FACEBOOK

Actualmente, esta red social es la que más se utiliza en nuestra sociedad en el ámbito personal y en el marketing online. Aprovechando estos dos puntos fuertes, el perfil KZguneaTIC apuesta por esta vía para sus comunicaciones diarias. A finales de año, contábamos con **1.190 seguidores**.



WORDPRESS

El objetivo principal de nuestro blog, inaugurado este mismo año, es informar y asesorar sobre las novedades entorno a las TICs.



YOUTUBE

En este canal se publica todo el material audiovisual disponible sobre eventos y noticias destacables en los que participamos.



TWITTER

Utilizamos esta red de comunicación instantánea para informar de las todas las jornadas y eventos en los que participamos. Contamos con **581 seguidores**.



SLIDESHARE

Plataforma digital que recoge presentaciones y tutoriales de interés para usuarios de los medios sociales e Internet.

13.03/KZgunea MÓVIL

Adaptándonos a las necesidades de nuestro público, se desarrolló junto a la empresa **Batura Mobile** esta **aplicación gratuita** para los dispositivos **iPhone y Android**.

Los últimos estudios de mercado muestran que la mayoría de la población maneja dispositivos con sistemas operativos Android e iOS (sistema operativo de Apple para iPhone). Por ello, hemos realizado esta aplicación para teléfonos móviles. **KZgunea Móvil** es una aplicación que contiene información sobre los centros, catálogo de cursos y servicios.

14/RESUMEN PRESUPUESTARIO



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Presupuesto de gastos KZgunea 2011	Importe	%
Centro de Gestión	2.979.130	42,10
Infraestructura del centro	220.542	3,12
Material de oficina y varios	22.145	0,31
Líneas telefónicas Centro de Gestión	172.922	2,44
Otros gastos diversos	25.475	0,36
Gestión del proyecto	198.465	2,80
Gestión del proyecto	198.465	2,80
Instalaciones y CAU*	-	-
Desarrollo técnico del proyecto	2.560.123	36,18
Líneas telefónicas Centros de Formación	199.128	2,81
Equipamiento de los centros	395.911	5,59
Licencias de Software*	-	-
Certificación ISO	4.901	0,07
Soporte correo	140.938	1,99
Encuestas de satisfacción	6.402	0,09
Comunidades virtuales	41.413	0,59
Servicio técnico de EJIE	1.759.791	24,87
Control de accesos	11.640	0,16
Migración plataforma*	-	-
Proyectos: comunicación o difusión	503.163	7,11
Proyectos	446.358	6,31
Marketing	56.805	0,80
Puesta en marcha nuevo centro	670	0,01
Instalaciones*	-	-
Señalética	670	0,01
Tutorías y Formación	3.593.308	50,78
Tutores	3.593.308	50,78
Cursos Presenciales*	-	-
TOTAL GASTOS (SIN IVA)	7.076.271	100
TOTAL GASTOS (CON IVA)	8.350.000	