

INTECO se convierte en la primera organización española en certificar la calidad de su formación virtual en accesibilidad, afianzándose como centro de referencia en la materia

La certificación reconoce que el sistema de gestión que emplea el Instituto para dar soporte a la formación *online* sigue los requisitos de la norma UNE 66181:2008 y su reglamento

León, 19 de julio de 2010.- El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) ha recibido el **Certificado *UNE 66181:2008 Gestión de la Calidad. Calidad de la Formación Virtual*** de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)

, que confirma la calidad en la gestión de sus servicios de formación

online

dentro del ámbito de la Accesibilidad y Usabilidad Web, con los cursos de Técnico y Gestor.

Esta certificación demuestra que los servicios de formación virtual ofrecidos por INTECO se enmarcan en la premisa de la calidad total y reflejan que el sistema de gestión empleado por el Instituto para dar soporte a esta formación se hace siguiendo los requisitos de la citada Norma y su Reglamento Particular.

Con este sello, el Instituto se convierte en la primera organización española en implantar y certificar un conjunto homogéneo de acciones formativas *online* en accesibilidad frente a la citada norma, afianzando a INTECO como centro de referencia en esta materia, y constituyéndose en un ejemplo a seguir en la gestión de la formación virtual tanto por el resto de la industria, como por PYMES y otros organismos públicos.

El certificado reconoce el modelo de gestión de calidad de la formación virtual del Instituto, diseñado e implantado a partir de las actividades de diagnóstico, medición, control, gestión y mejora continua de la calidad de la formación *online* así como de la satisfacción de sus usuarios.

Alcance de la certificación: Accesibilidad y Usabilidad WEB

INTECO, en su línea de actividad en materia de accesibilidad, dirigida a promover servicios de la Sociedad de la Información cada vez más accesibles, desarrolla diversas actuaciones formativas. Entre ellas, dentro del alcance de la certificación se incluyen las siguientes:

- Curso Gestor de Accesibilidad y Usabilidad Web: dirigido a profesionales cuyas responsabilidades estén relacionadas con la gestión de contenidos Web (documentalistas y periodistas, entre otros perfiles). Este curso tiene en cuenta que la accesibilidad de una Web no sólo depende del papel de diseñadores y programadores. Así, la gestión inadecuada de los contenidos de una Web puede impedir a las organizaciones alcanzar y mantener un nivel adecuado de accesibilidad.

- Curso Técnico de Accesibilidad y Usabilidad Web: destinado a profesionales cuyas responsabilidades estén relacionadas con el desarrollo de contenidos Web (programadores, desarrolladores y diseñadores Web), tanto en la creación de páginas Web estáticas como con la creación de plantillas para integrar en una herramienta de gestión y desarrollo Web (CMS).

La accesibilidad final de una Web depende en un alto grado del desarrollo y programación accesible de plantillas y páginas desde sus fases iniciales, junto con su apropiado mantenimiento.

El proceso de implantación y certificación: participación en el Piloto

INTECO, como suministrador de formación *online*, desde que se dio a conocer el estándar se impuso como objetivo implantar y certificar sus acciones formativas conforme a los requisitos de la Norma *UNE 66181:2008*.

Con este objetivo, INTECO participó en la experiencia piloto liderada por AENOR para implantar y certificar la calidad de su formación virtual. De esta forma, en abril de 2010, el equipo auditor de AENOR visitó la sede de INTECO en León donde se llevó a cabo la auditoría de certificación evidenciándose el cumplimiento de los factores de calidad exigidos por la Norma y su Reglamento Particular para cada una de las acciones formativas objeto de certificación.

Estándar \square UNE 66181:2008 *Gestión de la Calidad. Calidad de la Formación Virtual*

La Norma *UNE 66181:2008 Gestión de la Calidad. Calidad de la Formación Virtual* es un estándar elaborado por el Comité Técnico de Normalización 66 de AENOR, aprobada en julio de 2008, según consta en la Resolución de 2 de septiembre de 2008, de la Dirección General de Industria, por la que se publica la relación de normas UNE aprobadas por AENOR durante el mes de julio de 2008 (BOE el 26 de septiembre).

El uso de esta norma pretende aumentar la transparencia y la confianza del mercado en la formación virtual. Esta norma permitirá a los suministradores de formación virtual identificar la calidad de su oferta de una forma clara y reconocida, y mejorar su comercialización; y a los alumnos y clientes, seleccionar la oferta formativa que mejor se adecúa a sus necesidades y expectativas.

La oferta formativa debe ser clara y adecuada, y para ello el suministrador debe facilitar información sobre los cuatro factores que se han identificado como críticos para la satisfacción de los clientes, que se clasifican en los dos grupos siguientes:

a) Información general: Es la información mínima que debe suministrarse con la oferta formativa (objetivos de la formación, *hardware* necesario, etc.).

b) Información sobre el nivel de calidad de cada uno de los factores de satisfacción siguientes:

- Empleabilidad: Capacidad de un individuo para integrarse en el mercado laboral o mejorar su condición laboral actual.

- Facilidad de Asimilación: Capacidad de la acción formativa virtual para estimular al usuario con el fin de entender los contenidos y favorecer el aprendizaje.

- Accesibilidad: Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas.

Próximos pasos: mejora continua de la calidad en la gestión

INTECO trabaja actualmente en el diseño e implantación de sus Sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión Energética conforme a las normas UNE-EN/ISO 9001:2008 y EN 16001:2009 respectivamente.

Asimismo, el Instituto tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2005.