

La Administración Electrónica en la Gestión de Centros Educativos y en la prestación de Servicios Avanzados a la Comunidad Educativa

1. *Introducción*

La Consejería de Educación de la Junta de Andalucía comenzó su recorrido hacia la provisión de Servicios de Administración Electrónica a final de los 90 al decidir facilitar a todos los miembros de su red de centros educativos el acceso a las herramientas de una incipiente Sociedad de la Información, abordando la dotación de infraestructuras a los centros y el diseño y puesta en funcionamiento de los servicios de base y las plataformas habilitadoras que hoy constituyen el núcleo para la provisión de servicios avanzados a los ciudadanos.

La implantación del sistema centralizado de gestión Séneca, que comenzó a ser utilizado en octubre de 2001, consiguió dotar a todos los centros educativos de un sistema homogeneizado de gestión (independientemente de las enseñanzas que el mismo imparte) que da soporte a todas las funciones de gestión económica, administrativa y académica, sin que ello supone una pérdida de autonomía para el centro.

Sobre la base establecida por Séneca, y dentro del marco del Decreto 72/2003 de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, nacieron Pasen (Seguimiento Educativo) y Secretaría Virtual (Tele-tramitación), que constituyen las plataformas principales de prestación de servicios a la Comunidad Educativa Andaluza. Los tres sistemas conforman el **Modelo Integrado de Gestión y de Provisión de Servicios Avanzados**, basado en sistemas Web centralizados, ágiles y adaptables a los cambios y a las nuevas necesidades del sistema educativo.

Gracias a estas iniciativas pioneras, en la actualidad, la Consejería de Educación cuenta con una suite de sistemas perfectamente consolidados e integrados entre sí, sobre la que se asienta tanto su gestión interna como su oferta de servicios a la ciudadanía, contribuyendo significativamente a la cohesión de la comunidad educativa andaluza.

2. *El modelo integrado de Gestión y Servicios Educativos*

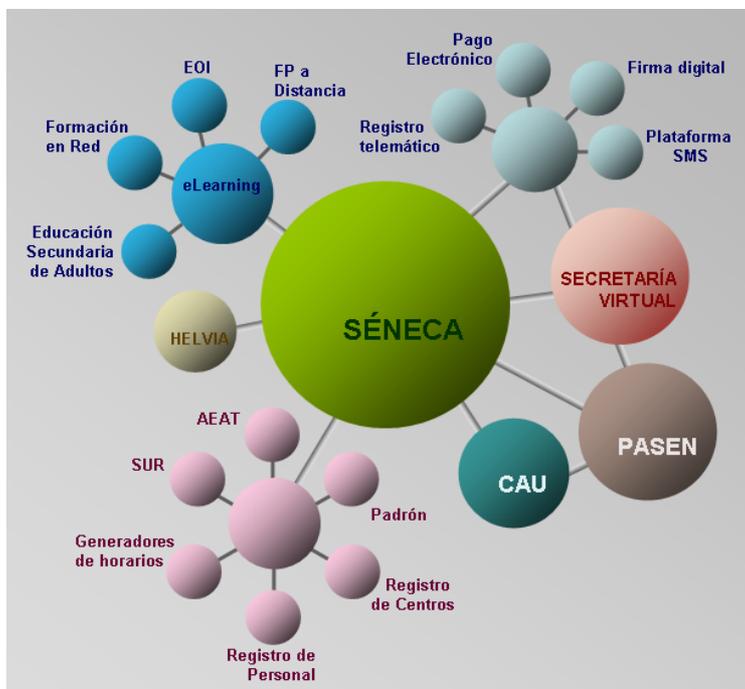
En la actualidad, el modelo integrado de sistemas, Séneca, Pasen y Secretaría Virtual, cubre las necesidades de gestión de la red de centros educativos no universitarios y los servicios telemáticos a la ciudadanía, y tiene probada capacidad de adaptarse y evolucionar de acuerdo a las necesidades y demandas del sistema educativo y de la Sociedad de la Información.

Características comunes

Dicho modelo ha unificado tanto la gestión académica, administrativa y económica como la provisión de servicios a la ciudadanía, dotando a los profesionales de la educación y a los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un entorno de trabajo común, acceso personalizado y seguro a través de Internet, información actualizada en tiempo real y nuevas formas de comunicación entre sí.

Entre las claves del éxito de este modelo destaca la creación del repositorio unificado de datos relativos a la gestión de la red de centros, su alumnado y personal. Este repositorio está integrado con las diferentes aplicaciones de gestión internas de la Consejería de Educación que lo abastecen de datos (SIRhUS, del que se extraen los datos de la situación de personal de los centros y Registro de Centros Escolares, que contiene los datos básicos de los centros así como sus planes de estudio) así como con aplicaciones locales externas que se utilizan en algunos centros para la generación de horarios y para el registro de ausencias de alumnos, y cuya información se incorpora al sistema para su posterior gestión.

Los sistemas se comunican con otras administraciones (MEC, AEAT, Consejería de Economía y Hacienda...) para el intercambio de datos necesarios para la realización de trámites concretos. Por último, se han establecido las interfaces de comunicación necesarias para interactuar con otros sistemas corporativos horizontales de la JA, facilitadores de la implantación de la Administración Electrónica, como la plataforma de firma digital @firma, el registro telemático @ries, o la plataforma SMS.



La alta disponibilidad de datos, unida al acceso y trabajo en línea, ha permitido a los usuarios realizar sus gestiones sobre un espacio colaborativo, en el que comparten información actualizada y fiable. Por otra parte, los datos se reutilizan continuamente, evitando a los usuarios la tediosa y repetitiva tarea de introducción de datos y facilitando la cumplimentación de formularios, la generación de informes y el tratamiento estadístico de los datos.

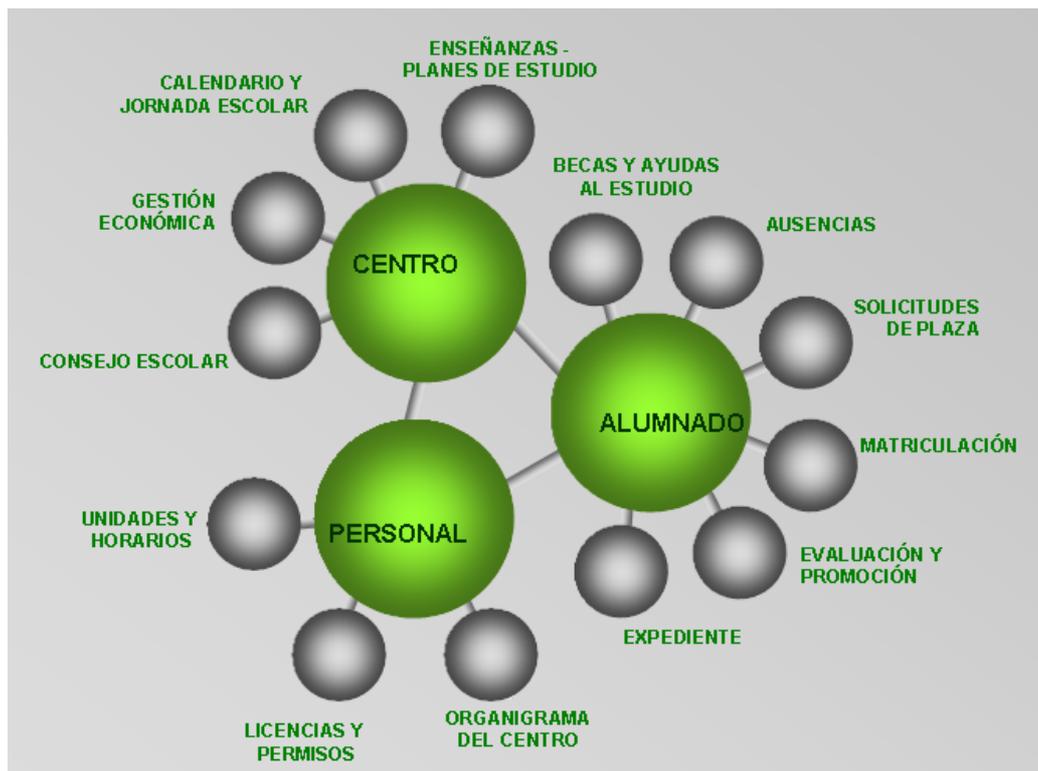
Como consecuencia, los trámites y servicios administrativos se han reducido significativamente, así como la necesidad de realizar peticiones de información a otros actores. El personal de los centros y de la Consejería se ve beneficiado ya que al simplificarse y optimizarse los procesos de tramitación se libera tiempo para la realización de otras tareas. Para los miembros de la Comunidad Educativa, este cambio ha supuesto el poder contar con servicios educativos personalizados, de calidad, ágiles, eficientes y seguros, servicios que crecen y avanzan, adaptándose a sus necesidades y a la evolución de la Sociedad de la Información.

Los sistemas Séneca, Pasen y Secretaría Virtual son aplicaciones multiplataforma, capaces de funcionar sobre diferentes sistemas operativos (Linux, Windows, MAC), a través de cualquier navegador que cumpla los estándares de mercado (IE Explorer, Mozilla Firefox).

Los componentes del modelo

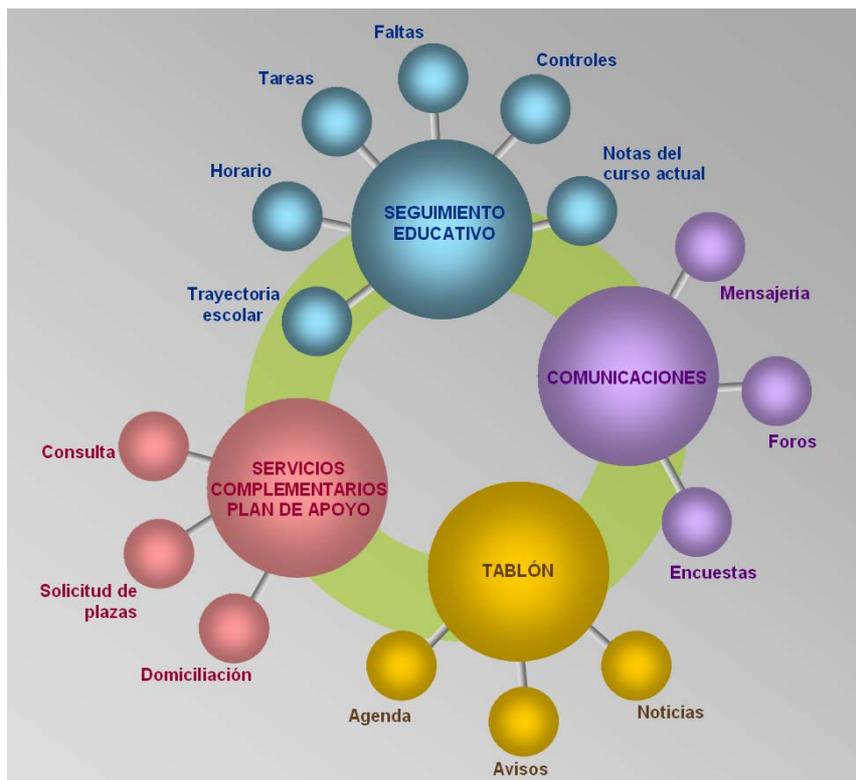
El núcleo del modelo integrado es el sistema de gestión **Séneca**. Séneca se encuentra plenamente consolidado, siendo utilizado como sistema de gestión por la totalidad de los centros educativos no universitarios públicos de Andalucía (3.770 centros en el curso 2007/08), por el 80% de los centros concertados y por algunos privados con carácter voluntario.

La implantación de Séneca está permitiendo la continua agilización y la racionalización de los circuitos administrativos y expedientes relacionados con la gestión administrativa, económica y académica de los centros educativos. La centralización de los datos y del modelo de gestión de centros, y el trabajo en línea, permiten facilitar la información a los usuarios que la necesitan, de forma inmediata y en función a su papel dentro de la Organización, así como simplificar las labores de introducción y mantenimiento de los mismos. Todo ello se ha traducido en un aumento en eficacia y eficiencia, a la vez que una reducción del tiempo y coste en la realización de las tareas administrativas de los centros.



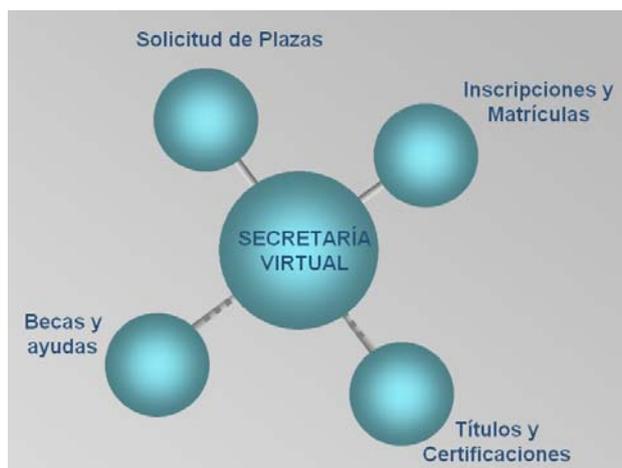
Pasen ha supuesto la apertura de un canal de interacción entre el centro y las familias que coexiste con los canales tradicionales y permite un diálogo ágil y personalizado, contribuyendo a la conciliación de la vida laboral y personal de los padres y mejorando el apoyo familiar hacia el estudiante.

En Pasen, los centros cuentan con un espacio propio, desde el cual informar, comunicarse con su comunidad educativa y fomentar el diálogo entre los miembros de la misma (profesorado, padres, alumnado y AMPA). Los servicios personalizados de seguimiento educativo permiten a los padres tener un conocimiento actualizado de la situación académica de sus hijos e hijas, establecer una comunicación directa con los profesores o realizar peticiones de servicio (comedor, transporte...) cuando y desde donde quieran, gracias a Internet. Por su parte, el profesorado encuentra en PASEN una útil herramienta de trabajo mediante la cual realizar la labor de planificación y seguimiento de los cursos que imparten, además de mejorar su comunicación con los padres.



El uso de Pasen es optativo y está enmarcado dentro del programa de centros TIC. La implantación de la plataforma de comunicación escuela–hogar está siguiendo un proceso gradual, marcado por el compromiso de los centros, que deciden cuándo comenzar a utilizar la plataforma para ofertar servicios avanzados a su comunidad educativa particular. En la actualidad hay 1049 centros adscritos al programa Pasen.

La **Secretaría Virtual** es un servicio abierto a todos los ciudadanos, disponible las 24 horas, 7 días a la semana, que ofrece la posibilidad de realizar por Internet una gran variedad de trámites académico-administrativos (solicitudes de admisión, matriculaciones, reserva de plazas...) sin necesidad de personarse en los centros escolares ni de presentar documentación en papel. Los procesos de tramitación en Secretaría Virtual son ágiles y se completan de forma cómoda mediante el uso de la firma digital, la incorporación de comunicaciones con sistemas externos (tales como la AEAT) para la petición de datos, y la implantación del pago electrónico.



3. La Administración Electrónica Educativa y la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

La Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, de forma que puedan obtener información, realizar consultas, solicitudes, efectuar pagos, etc. La ley obliga, por tanto, a las Administraciones Públicas a implementar los mecanismos necesarios para garantizar el acceso y disponibilidad de los servicios administrativos propios de sus competencias de forma electrónica, garantizando siempre la calidad de los mismos y la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos intercambiados con el ciudadano.

A un paso de la entrada en vigor de dicha Ley, la Consejería de Educación se encuentra, en una posición de salida privilegiada para alcanzar en tiempo y forma unos objetivos con los que está plenamente alineada su estrategia de impulso de la Sociedad de la Información, desde su inicio. El Modelo Integrado de Gestión y de Provisión de Servicios Avanzados conformado por los sistemas Séneca, Pasen y Secretaría Virtual, constituye una sólida base para la construcción de la oferta de Administración Electrónica de la Consejería dentro del ámbito de actuación de los centros educativos.

En el centro de este modelo se encuentra **Séneca**. Su implantación como sistema de gestión para todos los centros educativos públicos no universitarios ha supuesto la homogeneización y optimización de la calidad de la gestión académica y administrativa en los mismos, independientemente de sus recursos, sentando una base para la igualdad en la provisión de servicios educativos avanzados a la Comunidad Educativa. Desde su puesta en marcha, Séneca está inmersa en un continuo proceso de evolución y mejora en el que se pretende:

- Incorporar funcionalidades que respondan a nuevas necesidades del sistema educativo;
- Incorporar el uso de nuevas tecnologías;
- Optimizar los trámites y procedimientos administrativos;
- Agilizar el intercambio de información y ampliar los medios de comunicación entre los centros y los diferentes departamentos /unidades de la Consejería;
- Eliminar la necesidad de envío de documentación en papel entre los centros y la Consejería y sus departamentos;

Todo ello con el firme propósito de ofrecer a todos los miembros de la red educativa la mejor calidad posible en los servicios de los que son receptores.

Cabe destacar como ejemplo de los últimos avances en Séneca, la tramitación de las Solicitudes de Proyecto Educativo. Éstas se realizan actualmente en Séneca mediante un procedimiento totalmente telemático que ha sustituido al envío físico del Proyecto Educativo por correo. Este nuevo procedimiento se implementó en la convocatoria de proyectos educativos de 2006-2007, durante la cual fueron presentados 5.720 proyectos. Este avance ha sido posible principalmente gracias a la incorporación de la firma digital junto con el registro electrónico. El uso de la firma digital, así como el del registro electrónico para la presentación de documentación se está incorporando paulatinamente a diferentes procedimientos incluidos en Séneca, tales como los la presentación del cierre del ejercicio fiscal del módulo de gestión económica, la certificación de matrículas, las licencias y permisos del profesorado, etc.

Así mismo, Séneca constituye el principal apoyo para la provisión de servicios a los ciudadanos, a través de los sistemas Secretaría Virtual y Pasen, cuya eficiencia y calidad vienen condicionadas necesariamente por la disponibilidad de datos fiables y de los que Séneca les provee.

La Secretaría Virtual y Pasen son claros exponentes del esfuerzo de la Consejería de Educación por ofrecer canales alternativos de interacción para la ciudadanía con la Administración Educativa y sus centros educativos. Canales que no sustituyen, sino que coexisten con los canales tradicionales, respondiendo al derecho de la ciudadanía de disponibilidad de servicios electrónicos y de elección de canal de acceso a los servicios públicos.

Secretaría Virtual y Pasen también son servicios accesibles a través de Internet, un medio que favorece la universalidad de los servicios y garantiza la disponibilidad de los mismos desde cualquier lugar, de forma ininterrumpida, contribuyendo la conciliación de la vida laboral y familiar de muchos miembros de la Comunidad Educativa, al posibilitar el acceso a sus usuarios fuera de los horarios establecidos para la atención presencial en los centros escolares.

La **Secretaría Virtual** constituye un punto único y centralizado de acceso a la ventanilla electrónica de todos los centros educativos públicos dependientes de la Consejería, desde el cual los ciudadanos pueden realizar a través de Internet los trámites académico-administrativos propios de la educación (solicitudes de admisión, reservas de plazas, matriculación...).

Al tratarse de un canal alternativo, el ciudadano puede elegir entre acercarse al centro para realizar por ejemplo una matrícula y entregar la documentación necesaria in situ, o conectarse a Internet y realizar el mismo trámite a través la Secretaría Virtual, independientemente del centro en el que quiera hacerlo, de forma completamente electrónica y con la misma validez. El único requisito será ser poseedor de un certificado digital de la FNMT, necesario para la autenticación del usuario y para la firma de las solicitudes de tramitación. Éste se puede solicitar desde la misma página de inicio de la Secretaría Virtual, si fuera necesario.

La Secretaría Virtual cuenta con mecanismos para optimizar la formalización de las peticiones, reutilizando la información que el sistema tiene de los ciudadanos y estableciendo intercambio de datos con otras administraciones, haciendo que las solicitudes de servicio resulten ágiles y sencillas para los ciudadanos. Por ejemplo, la Secretaría se comunica con la AEAT para obtener información fiscal necesaria para las solicitudes de admisión. Respetando el derecho a la privacidad de sus datos, la petición de información a la AEAT se realiza sólo cuando el solicitante así lo autoriza mediante firma digital.

La integración de la Secretaría Virtual con Séneca facilita y agiliza la realización y el seguimiento por vía telemática de estos trámites administrativos. Una vez iniciado el trámite, los usuarios pueden

consultar el estado de los mismos en la Secretaría Virtual. Por su parte, los centros pueden consultar las solicitudes remitidas por los ciudadanos y proceder a completar la tramitación de las mismas.

Pasen es una plataforma de servicios que la Consejería pone a disposición de sus centros educativos para ofrecer servicios de seguimiento educativo y comunicación a los diferentes miembros de su comunidad educativa (personal administrativo y docente del centro, padres y madres, alumnado, AMPA). La plataforma acerca el centro a las familias, posibilitando, para aquellos que así lo elijan o lo necesiten, una comunicación directa y personalizada entre el profesorado y los padres y madres del alumnado, sin las limitaciones propias de los horarios de atención de los centros, beneficiando en consecuencia al alumno que verá aumentado el apoyo familiar que recibe en casa.

A través de Pasen los profesores comparten con padres y madres, datos personalizados de seguimiento escolar del alumnado, de forma que éstos pueden tener un conocimiento detallado del progreso escolar diario de sus hijos e hijas (tareas, ausencias, controles). Como valor añadido, Pasen proporciona a los padres y madres, acceso a toda la información relativa a la educación de sus hijos e hijas desde un único punto, independientemente de que estos cursen estudios en diferentes centros, siempre que los centros relevantes estén adscritos al programa Pasen.

Pasen es además una potente herramienta de comunicación colectiva, mediante la cual los centros publican información (tablones de anuncio del centro, de la Consejería o de las AMPA), envían mensajes a móviles o a correo electrónico (servicio de suscripción de avisos para los padres), fomentan el diálogo entre los miembros de la comunidad educativa (foros del centro, foros de la Consejería) y realizan sondeos de la opinión de los mismos a través de encuestas.

Los tres sistemas cuentan con el apoyo del servicio CAU, que presta soporte a los usuarios de los mismos, vía teléfono, correo electrónico o Internet, atendiendo tanto a las consultas sobre el funcionamiento de los mismos, como a las sugerencias o a las comunicaciones de incidencias técnicas.

En cuanto a la **seguridad** de los sistemas, ésta constituye una de las principales preocupaciones de la Consejería de Educación, por lo que se han implantado los mecanismos de necesarios para proteger el acceso a sus sistemas y a los datos con los que éstos trabajan. En primer lugar, sólo personas debidamente identificadas e autorizadas pueden acceder a los sistemas. La autenticación se realiza mediante usuario-contraseña, o certificado digital.

El acceso a la información viene además delimitado por la asignación a los usuarios de perfiles con diferentes niveles y permisos que garantizan que cada uno de ellos tiene acceso sólo a los datos y a las funcionalidades propias de su papel en la Comunidad Educativa (profesorado, personal de administración, personal de dirección de los centros, alumnado, familias, etc.). La seguridad de los sistemas se completa con el uso del protocolo SSL que garantiza la confidencialidad de los datos que se manejan a través de los servicios, ya sean consultados o introducidos por los usuarios y usuarias.

Actualmente se están ampliando en todos los sistemas los mecanismos necesarios para el cumplimiento de la LOPD:

- Registro de todos los accesos, tanto de consulta como de modificación (fecha, hora, usuario), a información de nivel alto en el módulo de NEE.
- Publicación de documentación informativa sobre la LOPD.
- Formularios para el registro de reclamaciones de derechos de acceso y de incidencias de seguridad.

Por último, cabe destacar la versatilidad del Modelo Integrado de Gestión y de Provisión de Servicios Avanzados y su adaptabilidad a otros entornos educativos, que han quedado demostradas tras los diversos procesos de transferencia realizados a otras comunidades autónomas, como a la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, al Principado de Asturias y a la Junta de Extremadura en sus centros educativos.

4. Conclusiones y lecciones aprendidas

En resumen, la apuesta por el modelo de sistemas actual ha sido un claro acierto y se consolida día a día como un vehículo eficiente para la plena implantación de la Administración Electrónica. De cara a la Ley 11/2007, de 22 de junio, para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la Administración Educativa Andaluza se adelanta a la entrada en vigor de la misma, ofreciendo a sus empleados y a la ciudadanía, a través de Séneca, Pasen y Secretaría Virtual, la posibilidad de realizar una variedad considerable de trámites de forma totalmente electrónica, eliminando la necesidad de envío de documentación en papel o de la presencia física de los ciudadanos en los centros para comunicarse con sus miembros o para realizar trámites administrativos.

Las principales lecciones aprendidas en el proceso de implantación de la Administración Electrónica en la Consejería de Educación a través de las plataformas SENECA-PASEN y Secretaría Virtual son las siguientes:

- La implantación de la Administración Electrónica al servicio de la Comunidad Educativa es un proyecto de gran visibilidad ya que los servicios van dirigidos a una gran parte de la sociedad, en concreto, a todo el alumnado de los centros dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, a sus padres y madres, y al personal que trabaja en los centros, en la Consejería y sus departamentos. Por ello mismo, el proceso es complejo ya que debe tener en cuenta el volumen del público objetivo de los servicios, especialmente en los aspectos más logísticos: servidores, dimensionamiento, distribución de la certificados digitales, formación, comunicaciones adecuadas...
- La disponibilidad de infraestructuras de comunicación, de equipamiento adecuado (PCs, PDAs, lectores de tarjetas, lápices de memoria con certificados digitales...), de plataformas habilitadoras (@firma, @ries, pago telemático...) es de vital importancia a la hora de lanzar y consolidar proyectos de Administración Electrónica.
- La velocidad con la que los ciudadanos adoptan los nuevos canales de interacción con la Administración Pública no depende de la madurez tecnológica de los procedimientos, sino en mayor medida, de las ventajas percibidas por los usuarios y usuarios frente a los canales tradicionales (agilidad del procedimiento de tramitación, eliminación de la necesidad de realizar desplazamientos o de presentar información en papel, disponibilidad de los servicios a cualquier hora...), y de la usabilidad de los propios procedimientos, que deben ser extremadamente simples e intuitivos. En cualquier caso, es necesario darle tiempo a la implantación y asunción de los nuevos procedimientos por parte de la ciudadanía.
- La optimización de los trámites pasa necesariamente por simplificar los requisitos de información en la tramitación y por reutilizar al máximo los datos de que disponga el sistema, siempre bajo el amparo de la LOPD.
- La implantación de un modelo de sistemas integrados de esta índole constituye un proyecto de reorganización interna, que obliga a enfatizar los aspectos relacionados con la coordinación

entre los diferentes servicios y direcciones generales de la consejería, con el fin de unificar criterios, definir un alcance y unos objetivos comunes, y por fin, diseñar procesos realizables, técnica y operativamente.

- La implantación de nuevos procedimientos de teletramitación deben estar apoyados por la reglamentación de la Consejería.

5. **Datos de utilización del servicio durante 2006-2007**

- Centros: 4.731
- Profesores: 112.574
- Alumnos matriculados curso 2006-07: 1.569.274
- Solicitudes de plaza para el curso 2007-08: 331.738
- Calificaciones de evaluación registradas: 116.754.739
- Proyectos educativos presentados (incluye uso de la firma digital): 5.720
- Informes generados: 7.337.286
- Usuarios que se han conectado alguna vez: 94.974
- Máximo de usuarios concurrentes: 7.983 (con ocasión de la 2ª evaluación, abril 2007)
- Conexiones a la aplicación: 19.107.753

6. **Enlaces**



<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/seneca/>

 JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Seguimiento Educativo




Contacte

 and@red

Entrar en PASEN	Registrarse en PASEN	Asómate a PASEN
---------------------------	--------------------------------	---------------------------

Las informaciones ofrecidas por este medio tienen exclusivamente carácter ilustrativo, y no originarán derechos ni expectativas de derechos. (Decreto 204/95, artículo 4; BOJA 136 de 26 de Octubre)

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/pasen/>

 JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN



Secretaría Virtual

Bienvenido/a a la Secretaría Virtual

Contacte

ENTRAR	SOLICITAR CERTIFICADO	NOVEDADES Y AYUDAS
--------	--------------------------	-----------------------

ATENCION: Para firmar digitalmente cualquier solicitud, el PC desde el que la realiza debe tener instalados una serie de componentes software. Compruebe si este PC posee dichos componentes software, e instálelos en caso de no tenerlos, para ello puede [consultar este enlace](#).

Las informaciones ofrecidas por este medio tienen exclusivamente carácter ilustrativo, y no originarán derechos ni expectativas de derechos. (Decreto 204/95, artículo 4; BOJA 136 de 26 de Octubre)

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/secretariavirtual/>