

## Título de la comunicación

### Comunidad Educativa en Red: convergencia hacia las aplicaciones de la Web Social en el ámbito educativo

#### Autores

1. Vicente Parejo Sosa.  
*Jefe del Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Dirección General de Política Educativa, Consejería de Educación. Junta de Extremadura*
2. Concha Giovanetti Fernández de Henestrosa  
*Profesora Grupo GSEEX de la Consejería de Educación. Junta de Extremadura.*

#### Temario de comunicaciones

- 1. Servicios para los usuarios
  - Prestación de servicios a ciudadanos y empresas.
  - Administración abierta.
  - Transparencia y participación ciudadana.
  - Calidad del servicio.
  - Soluciones tecnológicas para el desarrollo de la Web 2.0.
  - **Redes sociales, blogosfera, Herramientas electrónicas de comunicación y opinión.**
  - **Demanda de servicios.**
  - 2. Implicaciones económicas y mercado único

#### Resumen de la comunicación

La Consejería de Educación de la Junta de Extremadura desarrolla desde el año 2006 la plataforma de gestión y seguimiento educativo Rayuela (<http://rayuela.educarex.es>). Rayuela es una plataforma educativa para la completa gestión y comunicación de los centros. Un avanzado sistema de información que, vía internet, permite a los centros la gestión integral de sus datos y a las familias el acceso a ellos.

Con Rayuela no sólo se pretende modernizar la gestión del sistema educativo extremeño sino favorecer la comunicación entre todos los agentes de la Comunidad Educativa, con el objetivo de conseguir un mejor rendimiento académico de los alumnos, mejorar la convivencia en los centros y prevenir conflictos escolares. Por todo ello se ha desarrollado un conjunto de herramientas colaborativas dentro de la misma plataforma, que no sólo dan apoyo a una red profesional en los Servicios Centrales, las Direcciones Provinciales y los Centros educativos, sino que incorpora a Padres y Alumnos, y que además integra información de cualquier naturaleza.

Se trata por tanto de un servicio que mantiene privacidad, es multiplataforma, multicanal, incluye soluciones de movilidad, aporta transparencia a la ciudadanía y favorece la participación de los padres y madres en el proceso educativo de sus hijos, haciendo realidad que la educación es de todos y entre todos.

#### Descripción del proyecto

Consciente de la necesidad de modernizar la gestión de los centros educativos y aprovechar las nuevas tecnologías para abrir nuevos espacios de colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa, la Consejería de Educación

de la Junta de Extremadura, se planteó el dotar a la Comunidad Educativa Extremeña de una plataforma integrada que, a través de internet, permitiera:

- disponer de casi cualquier dato en tiempo real, de un modo ágil y fiable, facilitando la toma de decisiones para la mejora de la calidad del sistema educativo;
- realizar todas las tareas y actividades relacionadas con la gestión académica y administrativa de forma eficiente, y prestar servicios avanzados a través de Internet;
- Adecuar la gestión de los centros a la actual legislación en materia de protección de datos de carácter personal
- y establecer un entorno colaborativo para los diferentes miembros de la comunidad educativa, con el objetivo claro de potenciar la participación de las familias en el proceso educativo de sus hijos.

De esta forma se concibió Rayuela como el punto de encuentro de todos los miembros de la Comunidad Educativa Extremeña.

Tras el éxito en la implantación de la Plataforma Educativa Rayuela, operativa desde el año académico 2006/2007, la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura continúa en su línea de ofrecer nuevos servicios a la comunidad educativa basados en la aplicación de las TIC, haciendo de Rayuela el nexo de unión de dichos esfuerzos. Fruto de todo ello es el concepto de **Comunidad Educativa en Red**, que definimos como el espacio común de comunicación entre los diversos agentes que intervienen día a día en la educación de nuestros hijos. A este espacio común se le ha dotado de un conjunto de herramientas de gestión administrativa y académica, de seguimiento educativo y de teletramitación, que propician el desarrollo de una Comunidad Educativa en Red.

En este último aspecto, están siendo los servicios de comunicación de la plataforma los que están experimentando mayores avances y mejoras en el intento de responder lo más rápidamente posible a las demandas expresadas por los usuarios.

### **Comunidad Educativa en Red**

Cuando en el año 2006, la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura decidía poner en marcha un proyecto como la Plataforma Educativa Rayuela, era consciente de que no solamente debía avanzar en proporcionar los medios para una gestión moderna y ágil del sistema educativo extremeño, sino sobre todo aprovechar las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación para favorecer la comunicación entre la escuela y las familias. De ahí que en la plataforma, además del módulo de Gestión de centros, se decidiese incluir otro destinado principalmente a facilitar la comunicación entre el profesorado de los centros y los padres/madres del alumnado. A este módulo se le dio el nombre de Seguimiento Educativo, y en él se encuentran los servicios que facilitan el seguimiento de la evolución de los alumnos a lo largo del curso escolar, tanto a profesores como a padres/madres (faltas de asistencia, controles, tareas, notas del curso, etc.), así como los específicos para la comunicación e información de los usuarios: avisos SMS, mensajería interna, tablón de anuncios y encuestas. A través de Seguimiento educativo los padres y madres pueden recibir información diaria sobre las tareas que sus hijos tienen que realizar para el próximo o próximos días, las calificaciones de las mismas, justificar las faltas de asistencia en caso de enfermedad de sus hijos o por cualquier otra circunstancia, informarse de todas las actividades escolares y extraescolares realizadas por el centro, asociaciones de padres, etc.

Estas relaciones pudieron establecerse con el apoyo innegable del módulo de gestión que permite dar a conocer quién es profesor de quién, quién es padre de quién y en qué centro, quién es alumno de quién en qué centro e hijo de quiénes. Esta estructura relacional básica empieza a crecer por necesidad cuando el integrante de esta enorme red en volumen, estamos hablando de más de 325.000 usuarios activos hasta la fecha, empieza con el conocimiento que le están aportando las distintas realidades profesionales y personales de la Comunidad Educativa (inspectores, equipos de orientación, personal administrativo de la Consejería, etc.).

Este quién es quién y con quién puede comunicarse deja de tener nombres y apellidos hasta tal punto que la red se regenera por si misma y si el profesor de matemáticas de mi hijo enferma, su sustituto automáticamente pasará a poder relacionarse conmigo por lo que hace y no por quién es, he aquí la convergencia de lo social a lo profesional.

Estos servicios horizontales que aporta Rayuela para la comunicación y seguimiento que se apoyan ineludiblemente en esta nueva Red Educativa Digital permiten además mantener la privacidad, es multiplataforma, multicanal, incluye soluciones de movilidad y aporta transparencia a la ciudadanía, a la vez que la incorpora al proceso educativo.

Incluso se ha dado un paso más al permitir la comunicación no sólo entre miembros de un mismo centro educativo sino entre diferentes agentes como inspectores y centros educativos, personal de administración y servicios de los organismos administrativos de la Consejería y el profesorado, etc.

Entre estos servicios de comunicación y seguimiento podemos destacar:

- Seguimiento educativo:
  - Gestión de los trabajos y tareas que el profesor pone al alumno y que inmediatamente son accesibles a los padres del mismo, con información complementaria para la mejor realización de los trabajos y tareas.
  - Gestión de controles y exámenes que del mismo modo permite a los profesores publicarlos como eventos a aquellos miembros de la red implicados como son los alumnos y sus padres, informando sobre las fechas de los mismos, temario, calificaciones, etc.
  - Seguimiento de mis trámites con el centro, mis solicitudes o las de mis hijos si estos son menores de edad, no sólo de aquellas presentadas telemáticamente a través de la propia plataforma sino incluso aunque hayan sido entregadas por los canales tradicionales. Por ejemplo en el caso de la solicitudes de escolarización, además del registro de la misma que incluye anexos con más de un firmante (relaciones establecidas a partir de la identificación del núcleo familiar) puedo realizar el seguimiento de todo el proceso desde la plataforma, conocer el estado de mi petición, la baremación asignada, las resoluciones provisionales y definitivas e incluso poder plantear en base a esta información alguna reclamación en tiempo si procede. De esta forma ganamos en transparencia y agilidad y todo sin moverme de casa, sin solicitar ninguna credencial de acceso bien porque ya la tuviera anteriormente por pertenecer a la red educativa o bien porque posea un certificado digital para mi identificación.
  - SMS de aviso de faltas de asistencia, diariamente se emiten los SMS con el resumen de ausencias de los alumnos a clase.

- SMS de comienzo de los procesos administrativos y del seguimiento de los trámites, pudiendo recibir en mi teléfono móvil determinada información sobre procesos en los que participo.
- Historial académico de los alumnos. Esta información disponible en el módulo de Gestión académica se difunde a cualquier otro módulo de la Plataforma y por tanto también disponible para cualquier otro sistema corporativo que pudiera necesitarla, respetando en todo momento lo establecido en la legislación sobre protección de datos.
- Usuarios accediendo a la plataforma. Rayuela permite conocer que otros personas están compartiendo conmigo en un instante la conexión pero también me permite hacerme invisible y en todo momento conocer el número total de personas que conmigo se encuentran en red.
- Herramientas de comunicación
  - El servicio de mensajería interna de la plataforma está diseñado para poner en contacto a las personas a través de un sistema propio que no necesita la interacción con ninguna cuenta de correo electrónico, lo que aumenta exponencialmente la seguridad en comparación con estas últimas.
    - Como ejemplo de servicio de mejora que se ha ido adaptando a la evolución de nuestra red educativa digital podemos observar los siguientes números:

Período de la muestra	Mensajes activos	Mensajes archivados	Total de mensajes	Hitos en producción
Enero/Marzo 2008	254.434	30.293	284.727	<i>Primera versión de la mensajería</i>
Enero/Marzo 2009	929.913	105.065	1.034.978	<i>Entrada en producción de la gestión de Grupos o colectivos</i>
Enero/Marzo 2010	2.225.926	243.219	2.469.145	<i>Mensajería como servicio horizontal</i>
<b>Total de mensajes en Rayuela (septiembre 2007-marzo 2010)</b>	<b>12.440.718</b>			

Este gráfico pretende ilustrar la progresión de la red y de los servicios que en ella se sustentan. Hasta el curso 2007/2008 el concepto de relaciones deducibles no existía ni por tanto la gestión de grupos en la mensajería. A raíz de la introducción de este concepto en el curso 2008/2009 podemos observar como se produce un incremento de las comunicaciones de un 30% y con la reciente extensión de la mensajería como servicio horizontal, a su vez sobre el curso anterior, este curso se ha incrementado en un 40% más, todo un éxito entendemos en la aceptación por parte de los usuarios de estas mejoras. De hecho hoy en día la comunicación mediante el concepto de colectivos supone el 70% de los mensajes intercambiados en la Plataforma.

Este servicio permite la comunicación entre los diferentes colectivos de la Comunidad Educativa (padres entre sí y con los directivos del AMPA de su centro, así como con el profesorado de sus hijos y el equipo directivo del centro;

profesores entre sí y con los demás profesionales de la administración educativa, etc.)

- o Definición del espacio personal del usuario o Escritorio: El escritorio de trabajo aparece como pantalla de inicio independientemente del módulo de la plataforma al que se haya accedido, ya sea Gestión de Centros, Seguimiento Educativo, Secretaría Virtual, CAU o Rayuela elearning. Este espacio dispone de un mensaje de bienvenida que personaliza el propio centro educativo; la relación de noticias activas en el tablón de anuncios del centro; un acceso directo a la agenda personal por medio de un calendario gráfico y un mensaje textual; un acceso directo a la consulta de usuarios conectados y un mensaje con el número de mensajes aún no leídos, que además funciona de enlace a la bandeja de entrada.

The screenshot displays the user interface of the Rayuela Educativa platform. At the top, the user is identified as 'PROFESOR ALBACETE NUÑO, CARLOS' from the 'CENTRO (Localidad) I.E.S. - (Mérida)'. A notification indicates 'Tiene 1 mensaje pendiente de leer'. The main navigation menu on the left includes options like 'Seguimiento del alumnado', 'Usuarios y usuarios', 'Centro', 'Comunicaciones', 'Tutores legales y alumnos', 'Mis datos', and 'Mis favoritos'. The central workspace is titled 'Seguimiento Educativo < Pre-producción >'. It features a 'Bienvenida' (Welcome) section with a personalized message, an 'Agenda' section with a calendar for March 2010, and a 'Noticias' (News) section with a headline about USB 3.0. The bottom of the interface contains navigation buttons for 'CAU Centro de Atención de Usuarios', 'GESTIÓN de Centros', and 'SECRETARÍA Virtual', along with logos for the Junta de Extremadura and the FEDER.

- o Tablón de anuncios y noticias: Los centros educativos disponen de un tablón de anuncios de noticias generadas por los responsables de los mismos que permite en colaboración con el resto de personas de la red del centro, recibir solicitudes de publicación de nuevas noticias. Los tabloncillos se configuran por temáticas, gestionan periodos de vigencias de las noticias y su presentación es dependiente de quién es quién en la red del centro.



- Encuestas a los usuarios: El centro y la administración educativa disponen así mismo de una funcionalidad de publicación de encuestas que permite múltiples respuestas, que muestran gráficos circulares de resultados y que como en el caso anterior permite la discriminación de accesos a las misma en función de a quién el centro o la administración educativa decida hacerlas accesibles.



- Notificaciones y publicaciones en las agendas de los miembros de nuestra red: Como muestra de este servicio pondremos un par de ejemplos:
  - Ejemplo 1: cuando un padre anuncia en la plataforma que su hijo al día siguiente no puede asistir a clase, nuestra red se pone en marcha localizando cuales son los profesores que se van a ver afectados de esta ausencia y en ese mismo instante les notifica dicha ausencia que quedará por supuesto reflejada en el escritorio de cada uno de los profesores y en sus agendas.
  - Ejemplo 2: cuando un profesor registra un examen en el módulo de Seguimiento Educativo para una clase un día a una hora, nuestra red activa sus ramas y localiza a todos y cada uno de los padres y alumnos implicados, notificándoles mediante una cita en sus agendas de día y hora del examen.
- Avisos automáticos: Determinados temas como las faltas de asistencia, las tareas o trabajos, los exámenes e incluso las conductas contrarias a las normas de la convivencia son susceptibles

de ser notificados a los implicados por diversos canales de comunicación no necesariamente excluyentes. Así pues del último ejemplo del apartado anterior podríamos haber recibido además un correo electrónico a una dirección personal de correo si nos hubiéramos suscrito a los avisos automáticos de exámenes mediante el canal email. Los canales posibles a día de hoy son email y móvil, si bien se está viendo la viabilidad de su exportación mediante de canales tipo widgets de estos avisos a otras redes sociales de las que participe una persona de nuestra red.

Esta red educativa digital como red profesional eleva la seguridad de la comunicación a un nivel inalcanzable para las actuales redes sociales actuales. La comunicación entre dos personas en nuestra red parte del vínculo que existe entre ellas en el mundo educativo, de forma que si dicho vínculo no existe, la comunicación no es posible. Así nadie que no tenga una relación conocida en Rayuela con nuestro hijo (por ser su profesor, su orientador, educador social, director del centro, o tutor, por ejemplo) podrá comunicarse con él a través de este medio. Del mismo modo, nosotros como padres siempre tendremos la seguridad de que la persona que está al otro lado de la red es realmente un profesor de mi hijo que intenta acercarme y hacerme partícipe del día a día de mi hijo en la escuela. El contacto entre las diferentes personas de la red se contrasta en cada comunicación que se establezca de manera que en el mismo instante que un profesor sea dado de baja en el centro, por ejemplo, yo no podrá tener acceso a la comunicación con sus alumnos o con los padres de los mismos, así como con sus propios compañeros.

Desde el punto de vista de un profesor, por ejemplo, nuestra red ofrece un nivel de privacidad idóneo. Por un lado permite una comunicación con los padres de sus alumnos tan cercana, rápida y cómoda como la que pueda ofrecer un correo electrónico tradicional o un sistema de conversación online pero al mismo tiempo evita que sus datos personales, su correo electrónico, su teléfono, su cuenta de gtalk o messenger tengan que ser proporcionada a los padres de sus alumnos.

Y todo esto formando parte de una Plataforma Educativa que contempla otros aspectos de la gestión y el día a día de todos y cada uno de los profesionales que participan de la Educación en Extremadura. Una Plataforma que:

- recibe diariamente más de 25.000 conexiones habiéndose producido más de 11.000.000 de conexiones desde su puesta en producción,
- con una media de 200.000 peticiones diarias,
- con una concurrencia de usuarios de 4.200 en periodos de evaluación y una concurrencia habitual de 2.300,
- Con más de 365.000 usuarios activos,
- y más de 2.000.000 SMS enviados desde la Plataforma.

## Conclusiones

La experiencia de haber construido este nuevo canal de comunicación entre la Administración Educativa Extremeña y TODOS los ciudadanos de Extremadura (Gestores, Profesores, Padres y Alumnos) está siendo enormemente positiva en cualquier sentido, lo que se observa por el grado de utilización diaria de la Plataforma.

Todos estos factores nos animan a continuar por este camino, e ir proporcionando una forma de realizar las acciones necesarias asociadas a la Administración Educativa de manera totalmente integrada en lo que siempre se ha considerado un

diálogo constante y productivo, en un entorno seguro, poniendo los beneficios de la Administración Electrónica al servicio de la mejora de la calidad educativa.

De esta forma se pretende presentar un conjunto de servicios digitales que garanticen que se realizan bien los procesos humanos de prestación de servicios directo al ciudadano y que contribuyan a hacer realidad **la máxima de que la educación es de todos y entre todos.**