



La comunidad educativa no está sola ante el ordenador

Centro de **G**estión **A**vanzado

*CGA, Buenos días. Le atiende Pablo.
¿En qué podemos ayudarle?*

Saludos similares a este han escuchado miles de docentes, estudiantes y familias andaluzas durante casi ocho años. De entrada puede parecer idéntico al de cualquier otro mensaje de bienvenida de un Centro de Atención al Usuario, pero en este caso hay mucho más detrás, fundamentalmente el deseo de servicio público a toda la comunidad educativa y el entusiasmo de un grupo de personas comprometidas con su trabajo.



Durante el primer trimestre del curso 2010/11 el CGA ha recibido una media de 9.249 llamadas al mes en un horario de doce horas consecutivas diarias(de 8 de la mañana a 8 de la tarde), siendo las principales consultas las relacionadas con el software y sus aplicaciones educativas, seguidas por hardware y comunicaciones con otros sistemas tanto internos como externos al centro. La finalidad básica es dar respuesta, de manera inmediata, a cualquier consulta que planteen tanto el profesorado como las familias relacionada con el uso educativo del ordenador, constituyendo un apoyo técnico y de gestión fundamental para la labor de los docentes.

El Centro de Gestión Avanzado comenzó a funcionar en 2003 con la implantación de las nuevas tecnologías en las aulas andaluzas, atendiendo en ese momento a unos 100 centros educativos. Desde el curso pasado, con la puesta en marcha de la Escuela TIC 2.0, cualquier centro sostenido con fondos públicos, más de 4.000, puede acceder a este servicio que está atendido por 60 profesionales.

Para hacerse una idea de la magnitud del reto no hay más que echar una ojeada a los datos: La escuela andaluza cuenta con 1.803.124 estudiantes, cerca de 120.000 docentes y más de medio millón de equipos informáticos, de los que en torno a 300.000 corresponden a ordenadores

portátiles distribuidos a través del programa Escuela TIC 2.0. Además de los portátiles, los centros públicos andaluces han sido equipados con 9.551 aulas digitales.

En principio, cualquier persona relacionada con la educación en Andalucía podría hacer uso de este servicio. Pero vayamos por parte, una vez que cualquiera de los integrantes del CAU-TIC del CGA responde a una llamada se inicia un interesante proceso de seguimiento que puede durar segundos o días porque el servicio no se cerrará hasta haber alcanzado la satisfacción del usuario.

Este servicio está integrado por distintas áreas de trabajo. El Centro de Atención del Usuario-TIC es la puerta de entrada de los centros y el punto único de entrada para incidencias, consultas y peticiones de servicio relacionadas con el software instalado en los servidores y equipos clientes de los centros educativos y ultraportátiles suministrados al alumnado en aplicación del proyecto Escuela TIC 2.0.

Todo pasa por su gestión inicial. Frente a otros CAU con un perfil más informativo y comunicativo, el del CGA es más técnico; es decir, todos sus profesionales son Técnicos Superiores en Administración de Sistemas y por tanto están capacitados para resolver de manera directa

Con nombre propio

En portada

Enlaces

un amplio espectro de consultas e incidencias. Pero hay distintos niveles a la hora de resolverlas; si la dificultad es mayor y por tanto precisa de más tiempo y atención, pasa directamente al segundo nivel. Entran entonces en acción los Servicios del Grupo de Soporte, a través de los cuales se da cobertura a la Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas, tanto en su faceta reactiva (Gestión de Problemas) como en la faceta proactiva (Gestión de Alarmas).

Desde el CGA se gestionan todas las incidencias software acontecidas en los centros educativos. Adicionalmente se diagnostican, se informa sobre ellas y verifican las incidencias hardware relacionadas con los armarios de servidores y la electrónica de red de los centros. Con la finalidad de minimizar las incidencias, se monitorizan los principales elementos susceptibles de fallos, actuándose de forma proactiva en caso necesario.

Además del grupo de soporte, existen los de control y capacidad. Entre sus funciones destacan las de minimizar el impacto de las incidencias en los centros, generando soluciones temporales hasta la aplicación de una solución definitiva, servir de punto de contacto con los centros educativos, padres, madres y alumnado, y realizar un plan de capacidad que permita proporcionar una calidad de ser-

vicio. Además, realizan la validación técnica del equipamiento, así como su homologación, y responden también a consultas de docentes sobre la utilización de los equipos aplicada a la enseñanza.

Desde el CGA se mantienen los sistemas de información, comunicación, monitorización y despliegue necesarios para realizar de forma integrada la gestión de los servidores y administración de redes locales de la Red de Centros de su ámbito de competencia; se incluyen en estas tareas la creación de scripts de migración no atendida de servidores, la documentación de procesos para la instalación remota, la generación de utilidades para monitorización, la instalación remota en los sistemas de los centros de las correspondientes actualizaciones de versiones, la instalación y mantenimiento software y la restauración de contenidos de los servidores de los centros.

También se desarrolla el sistema operativo Guadalinux Edu, orientado a la comunidad educativa, en versiones para equipamiento de dotación TIC y para equipamiento de dotación Escuela TIC 2.0. Adicionalmente, se desarrolla una versión de Guadalinux Edu para la comunidad educativa en general. A esta distribución se incorporan las aplicaciones educativas que son solicitadas por los cen-





tros educativos, previa evaluación técnica y autorización por parte de la dirección del CGA. De esta forma, las necesidades del profesorado quedan reflejadas y cubiertas en el sistema operativo instalado en los centros.

El CGA cuenta con sistemas de información dirigidos a la difusión de la información hacia la comunidad educativa, a través de los cuales puede consultar el estado y evolución de sus incidencias. Del mismo modo, entre sus funciones se encuentra la validación técnica de todo el material presentado a los concursos públicos o procedimientos negociados de ISE Andalucía, asegurando el cumplimiento de los Pliegos de Prescripciones Técnicas y la compatibilidad con Guadalinux Edu; la generación de informes pormenorizados de la homologación de todo el equipamiento; la generación de procedimientos de configuración y preparación de las maquetas para clonar el equipamiento en todas las unidades ofertadas para los Centros TIC y Escuela TIC 2.0. Y por último, el CGA desarrolla a su vez un importante número de actividades de difusión del proyecto y del Software Libre, una actividad desarrollada dentro del ámbito educativo, ya sea directamente o en apoyo a otras Direcciones Generales, mediante la asistencia y participación en los eventos que desde la Consejería de Educación se consideran estratégicos.

Además de todo lo anterior, la labor del CGA también ha sido destacada en la puesta en marcha y validación del programa Escuela TIC 2.0 y los nuevos centros bilingües en colaboración con el ISE.

Sello de calidad

El Ministerio de Educación otorgó el pasado mes de marzo el sello de calidad al servicio de atención al profesorado y la comunidad educativa para el desarrollo de la Escuela TIC 2.0 en Andalucía. Este servicio se canaliza a través del Centro de Gestión Avanzado (CGA) de la Consejería de Educación, gestionado por la empresa Isotrol, S.A.

El distintivo 'Sello Escuela TIC 2.0' reconoce públicamente el compromiso de entidades y empresas con el desarrollo y la mejora de la calidad educativa mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.