



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/002260-02

Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Jesús Guerrero Arroyo, D. Fernando Pablos Romo, Dña. María Consolación Pablos Labajo y D. Rubén Illera Redón, relativa a servicio técnico informático de la Consejería de Educación, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 261, de 18 de marzo de 2024.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita PE/002111 a PE/002145, PE/002147, PE/002148, PE/002184, PE/002210 a PE/002213, PE/002235 a PE/002257, PE/002259 a PE/002264, PE/002266 a PE/002276 y PE/002296.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 6 de mayo de 2024.

EL PRESIDENTE DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN
Fdo.: Carlos Pollán Fernández

Respuesta de la Consejería de Educación a la iniciativa parlamentaria P.E./1102260, formulada a la Junta de Castilla y León por D. Jesús Guerrero Arroyo, D. Consolación Pablos Labajo, D. Fernando Pablos Romo y D. Rubén Illera Redón, Procuradores del Grupo Parlamentario Socialista, relativa a diversas cuestiones del servicio técnico informático.

En respuesta a la Iniciativa Parlamentaria P.E./1102260, se manifiesta lo siguiente:

Los servicios o acciones que se realizan en los equipos informáticos de los centros educativos afectan a varias áreas:

- Soporte y apoyo a la operación TIC.
- Servicio de Asistencia TIC a los usuarios de los centros educativos (SATIC).
- Servicio de Asistencia Remota.
- Servicio de Asistencia Presencial a usuarios en los centros educativos.
- Actuaciones Programadas.
- Actuaciones debidas a incidencias o solicitudes individuales.

Así, los servicios TIC prestados a los centros educativos se prestan desde la Dirección General de Centros e Infraestructuras, en concreto desde el Servicio de Digitalización y Tratamiento de la Información Educativa, en colaboración y coordinación con la Consejería de Movilidad y Transformación Digital.



El Servicio de Digitalización y Tratamiento de la Información Educativa, dispone de las siguientes plazas, todas ellas cubiertas:

- 1 jefe de servicio.
- 2 ingenieros en Telecomunicaciones.
- 1 ingeniero industrial.
- 1 graduado en informática.
- 7 especialistas en informática y aplicaciones.
- 1 coordinador SIGIE en cada provincia.
- 1 técnico de sistemas en cada provincia.

Para facilitar las tareas TIC en los centros educativos, los centros educativos tienen identificada la figura de coordinador TIC del centro, que recae en el equipo directivo o persona/s que dicho equipo designe, y ejerce/n como interlocutor/es del centro.

También se prestan servicios TIC a los centros educativos en los que no se puede cuantificar el personal por su diversa dedicación temporal, con el proyecto de Escuelas Conectadas, el contrato corporativo de Telecomunicaciones, los contratos de suministro y el personal del Área de Atención al Usuario (AAU) y Explotación y Sistemas del Servicio de Informática Corporativa (SIC) así como del Servicio de Telecomunicaciones Corporativas (STC) de la Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital, de la Consejería de Movilidad y Transformación Digital.

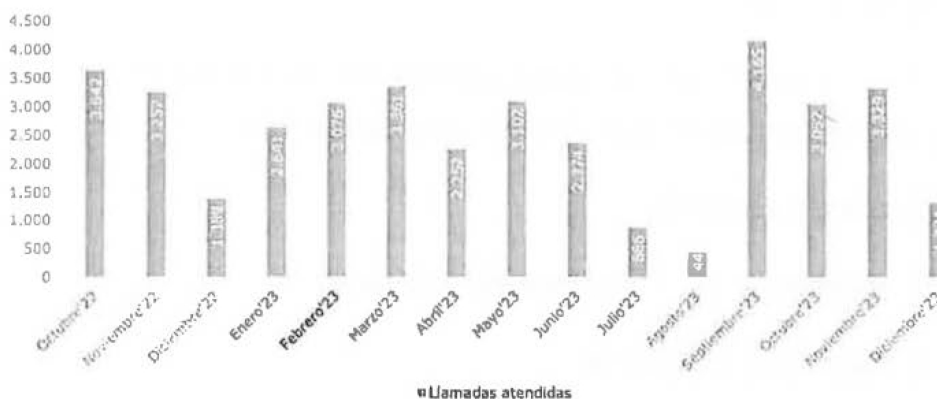
Las actuaciones realizadas han sido todas las necesarias para dar soporte a todas las peticiones, consultas e incidencias tramitadas por los centros educativos. Así, en la siguiente tabla se pueden ver las llamadas atendidas, las incidencias y las órdenes de trabajo, en el último año:

SATIC Centros Educativos Públicos JCyL

Meses de Octubre - Noviembre - Diciembre

CENTRALITA GENESYS

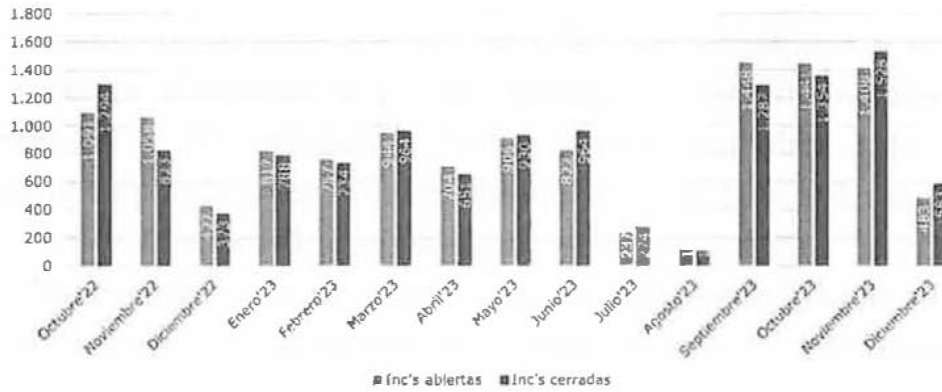
(HISTÓRICO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SATIC A CEDu's - ÚLTIMOS 365 DÍAS)





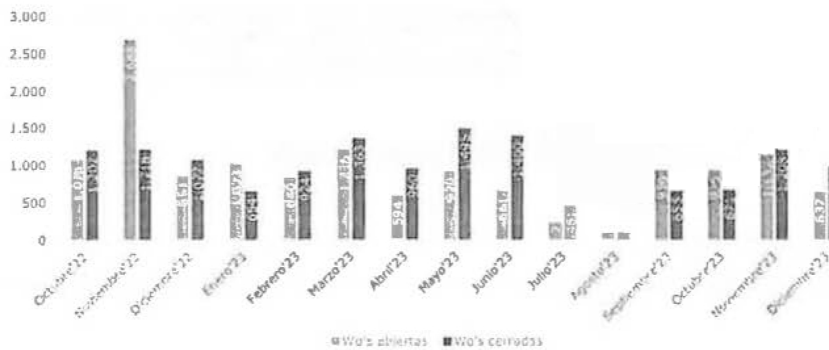
SATIC Centros Educativos Públicos JCyL Meses de Octubre - Noviembre - Diciembre

INCIDENCIAS (EVOLUCIÓN HISTÓRICA ÚLTIMO AÑO)



SATIC Centros Educativos Públicos JCyL Meses de Octubre - Noviembre - Diciembre

ÓRDENES DE TRABAJO (EVOLUCIÓN HISTÓRICA ÚLTIMO AÑO)



El servicio está disponible para todos los centros educativos. En torno al 90 % de los centros demandan de forma habitual servicios que se atienden con el servicio SATIC para resolver sus incidencias y peticiones. A parte de la demanda de los propios centros, a todos los centros se acude de forma habitual por parte del SATIC para las revisiones anuales establecidas, puestas en funcionamiento de nuevo equipamiento y realizar tareas de integraciones de redes educativas.

El tiempo entre la demanda del servicio y su atención depende del tipo de petición, consulta o incidencia, incluso el número de equipos afectados, así como de la coordinación, las prioridades y la optimización de rutas en cada provincia, no pudiendo precisarse un tiempo estándar.

Los servicios y equipamientos TIC a los centros educativos públicos han crecido notablemente en los últimos años y la tendencia es seguir en aumento, sobre todo por nuevos servicios, avances TIC y las grandes exigencias para disponer de un adecuado



nivel de seguridad, por lo que se ha reforzado el servicio, tanto en la Asistencia Presencial como en la Asistencia Remota al objeto de prestar un mejor servicio y absorber la gran demanda existente, a través del servicio de asistencia TIC a los centros.

Valladolid, a 11 de abril de 2024.

LA CONSEJERA,

Fdo.: Rocío Lucas Navas