



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

Soporte a la resolución de incidencias del aplicativo de gestión de los Centros Educativos "Plumier XXI"

Referencia: CRI_15_PPT_SER. Soporte Incidencias PXXI (5.1).doc
Creación (I): 5 de febrero de 2019
Consejería: Presidencia y Hacienda
SGIC: Subdirección General de Informática Corporativa
Área: Informática del Sector Educativo
Servicio: Servicio de Gestión Informática (Educación y Cultura)

Visto Informe del Servicio Jurídico "I-126/2019" de fecha 27/09/2019

29/10/2019 09:07:36

29/10/2019 08:19:11 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

AVILES PEREZ, CELESTINO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-30148087-1a23-468a-9fda-0050569934e7





ÍNDICE

1. Objeto	4
2. Valor estimado.....	4
3. Condiciones generales	4
4. Descripción técnica del servicio	6
4.1. Entorno funcional. Especificación de requisitos.....	6
4.2. Alcance de la prestación de los servicios.....	7
4.3. Gestión del servicio.....	7
4.4. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto.....	8
4.5. Cobertura horaria	8
4.6. Constitución inicial del equipo de trabajo	8
4.7. Formación del equipo de trabajo.....	9
4.8. Modificaciones del equipo de trabajo.....	9
5. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).....	10
5.1. Definición de conceptos.	10
5.2. Indicador de servicio - SLA.	11
5.3. Seguimiento.....	11
5.4. Penalizaciones.....	11
6. Metodología a utilizar en la ejecución.....	12
7. Documentación de los trabajos.....	12
8. Seguridad y confidencialidad de la información	12
8.1. Sistemas de información y tratamiento.....	12
8.1.1. Objeto del encargo del tratamiento.....	13
8.1.2. Identificación de la información afectada	13
8.1.3. Duración	13
8.1.4. Subcontratación.....	13
8.2. Reglamento General de Protección de Datos.....	14
8.3. Esquema Nacional de Seguridad	16
8.4. Política de Seguridad	17
Anexo A. Categorías profesionales	19
Anexo B: Cuestionario de personal.....	20

29/10/2019 09:07:36

29/10/2019 08:19:11 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-30148087-fa23-468a-9fd4-0050509134e7





Anexo C. Descripción de los aplicativos de ámbito educativo. 21

29/10/2019 09:07:36

BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-30148087-fa23-468a-9fda-0050569b34e7





1. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las especificaciones técnicas y condiciones que han de regir la contratación del servicio de Atención Integral a Usuarios del aplicativo de gestión de los centros educativos no universitarios (PLUMIER XXI), cuyo fin es prestar el soporte técnico a dichos usuarios para la resolución de las incidencias, tanto de ámbito educativo, como administrativo. Además quedarán incluidas las incidencias procedentes de las aplicaciones informáticas de ámbito educativo asociadas a dicho aplicativo.

El mencionado aplicativo está implantado o en fase de su implantación en todos los centros educativos no universitarios y sostenidos con fondos públicos, dependientes de la Consejería de Educación y Cultura (en adelante, CEyC), y en aquellos centros educativos privados no universitarios que tienen enseñanzas concertadas con la CEyC.

2. Valor estimado

El valor estimado del contrato es de 313.691,85 euros IVA excluido, con el siguiente desglose:

- Contrato inicial (1 año): 66.040,39 euros IVA excluido
- Posibles prórroga del contrato (hasta 3 años): 198.121,17 euros IVA excluido
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 0 euros IVA excluido
- Posible prórroga por un periodo máximo de nueve meses contemplada en el último párrafo del artículo 29.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público ("...cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación..."): 49.530,29 euros IVA excluido

3. Condiciones generales

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Informática Corporativa (en adelante, DGIC), no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a





cabo el mismo en las dependencias que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) proveerá para su mayor eficiencia.

- 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleo de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
- 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Informática Corporativa.
 - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
 - 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Presidencia y Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.





7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
8. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
 - 8.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
9. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación es Celestino Avilés Pérez, Jefe de Servicio de Gestión Informática (Educación y Cultura), así como el Director General de Informática Corporativa, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

4. Descripción técnica del servicio

El servicio de Atención Integral a Usuarios del aplicativo de gestión de los Centros Educativos no universitarios (PLUMIER XXI), cuyo objetivo es proporcionar soporte técnico a dichos usuarios para la resolución de las incidencias, tanto de ámbito educativo, como administrativo, incluyendo las procedentes de las aplicaciones informáticas de ámbito educativo asociadas él. Cualquier actuación estará siempre coordinada con los *TÉCNICOS EDUCATIVOS* de *PLUMIER XXI*, los cuales tienen la responsabilidad que el aplicativo PLUMIER XXI ejecute los procesos educativos y administrativos según la normativa vigente.

Se organiza en varios soportes:

- Soporte ServiceDesk.
- Soporte Remoto.
- Soporte Telefónico.

Los requisitos exigidos en este pliego deberán ser considerados mínimos y, por tanto, de indispensable cumplimiento por parte de los licitadores.

Los siguientes apartados y subpartados detallan los servicios mínimos objeto de contrato.

4.1. Entorno funcional. Especificación de requisitos



Las aplicaciones de gestión educativa y administrativa sobre las que se realizará el soporte técnico a usuarios para la resolución de las incidencias son las que se detallan a continuación. En el [Anexo C.- "Descripción de los aplicativos de ámbito educativo"] se describen las funcionalidades de los aplicativos de gestión educativa y administrativa.

- PLUMIER XXI.
- Aplicaciones informáticas de ámbito educativo:
 - Aplicación para profesores "PROFESORES"
 - Aplicación para acceso de familias y alumnos "MIRADOR"
 - Aplicación para la evaluación de estándares "ANOTA"
 - Y todas aquellas que tengan que ver con la gestión educativa, administrativa y económica del centro.

4.2. Alcance de la prestación de los servicios

Con carácter general, la realización de las tareas objeto del presente contrato deberán llevarse a cabo bajo un enfoque de servicio, y con sujeción a los parámetros de calidad que se establezcan durante la ejecución del contrato.

Dichas tareas comprenden como mínimo las siguientes actividades:

- Las actividades de recepción, clasificación, evaluación y resolución de incidencias en el funcionamiento de los aplicativos indicados. También se incluye el seguimiento de las mismas hasta su resolución y aceptación por parte del solicitante.
- Las actualizaciones puntuales de datos, ya sean producidos por una mala utilización del aplicativo por parte del usuario, por malfuncionamiento del mismo, o por circunstancias externas al sistema.
- La respuesta a consultas sobre el funcionamiento
- Propuestas de mejora para la gestión del servicio y eliminación de incidencias.
- Elaboración y mantenimiento de documentación de uso.

4.3. Gestión del servicio

Para la gestión del servicio se utilizará la herramienta corporativa utilizada en ámbito de la CEyC (CLIP, versión adaptada del programa de software libre "GLPI"). Los datos reflejados en el sistema de gestión de incidencias se utilizarán para contrastar el nivel de prestación del servicio.

El licitador podrá proponer herramientas o desarrollos adicionales que considere convenientes para una mejor prestación y medición del servicio. Los costes de licenciamiento del software propuesto correrán a cargo del adjudicatario durante la ejecución del contrato. Al final del contrato, dichas herramientas o desarrollos pasarán a ser propiedad de la CARM.





4.4. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Durante la ejecución del contrato, la sede desde donde se prestará el servicio de atención telefónica y soporte remoto, así como la coordinación global del servicio, será en las dependencias que la CARM proveerá para su mayor eficiencia, y con el fin de facilitar la tarea de coordinar las actuaciones y mejoras en la resolución de las incidencias, con los *TÉCNICOS EDUCATIVOS* de *PLUMIER XXI*. En el supuesto de que tuviesen que realizarlo desde sus propias dependencias de forma excepcional, el coste de conexión con los entornos que proporcione la DGIC serán a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el responsable del contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus empresas contratadas. Dentro del catálogo de accesos remotos que dispone la DGIC, para el personal externo es el siguiente:

- Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

4.5. Cobertura horaria

La franja horaria mínima de atención es la siguiente:

- De lunes a viernes de 8:00 a 15:00
- Lunes y miércoles de 16:30 a 19:00

En situaciones especiales podrá ser modificado el horario.

4.6. Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo de trabajo mínimo propuesto por el licitador estará formado por dos técnicos especialistas de soporte en informática, y tendrán la categoría profesional mínima descrita en el [Anexo A. "Categorías profesionales"].

Se estima que, para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se requiere la siguiente dedicación mínima:

Perfil	Jornadas (8 horas) Perfil
Técnico especialista de soporte en informática	448





Deberán tener las capacidades y habilidades para ejecutar las tareas descritas en [apartado 4.2. "Alcance de la prestación de los servicios"] de este pliego, si bien es imprescindible que cuenten con la aptitud suficiente para atender varios niveles de soporte y adaptarse dinámicamente a las funciones según la carga de trabajo.

Además, el equipo de trabajo en su conjunto, ha de tener conocimientos previos sobre la funcionalidad de los siguientes aplicativos asociados a centros educativos no universitario:

- PLUMIER XXI o similar.
- MIRADOR "web de padres" o similar
- PROFESORES "web de profesores" o similar.
- ANOTA "evaluación de estándares" o similar.
- Y otras aplicaciones asociadas con la gestión educativa, administrativa y económica de los centros educativos.

Las actuaciones del equipo de trabajo ante la resolución de las incidencias han de ser inmediatas y sin titubeo, bien indicando al usuario o usuarios las pautas a seguir para su resolución, o por el contrario si no hubiesen pautas, es decir es un problema de "desarrollo" su notificación al responsable del contrato, utilizando para ello el correspondiente soporte o soportes, y en función de la tipología de la incidencia. Por ello, cuanto mayor sea el grado de los citados conocimientos previos, mayor será el nivel de experiencia, y mayor será la calidad de los servicios ofrecidos a los centros educativos no universitarios y sostenidos con fondos públicos.

4.7. Formación del equipo de trabajo

Para ejercer las obligaciones inherentes a las tareas a realizar por el equipo de trabajo propuesto, este recibirá formación y/o instrucciones específicas y necesarias por parte del licitador. Al iniciar el servicio todo el personal que se incorpore al mismo deberá poseer el conocimiento, la formación y el entrenamiento adecuados para la prestación del servicio del que es objeto este contrato. La Administración Regional se reserva el derecho de exclusión de personal admitido por falta de preparación técnica, ausencia de diligencia, y en general por cualquier otro motivo justificado que impida la buena prestación del servicio.

En el caso de implantar nuevos aplicativos de ámbito educativo o funciones a los existentes, los técnicos recibirán formación por parte de la CARM. La formación se realizará preferiblemente por la tarde y fuera de la ventana horaria de soporte a usuarios.

4.8. Modificaciones del equipo de trabajo

En caso de modificación del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar a la CARM con 15 días de antelación. Además, deberá presentar un informe donde





justifique dicho cambio y aporte los datos curriculares del técnico que propone como sustituto (técnico entrante).

El técnico entrante deberá tener un perfil laboral (experiencia) y académico (titulación y formación) igual o superior al del técnico saliente en el momento que se produzca la modificación. En caso de no disponer de la formación igual o superior, dispondrá de tres meses para obtenerla. En cualquier caso, el técnico entrante deberá cumplir los requisitos mínimos indicados en el [Anexo A. "Categorías profesionales"]

Además, se deberá prever la confluencia de los técnicos entrante y saliente para una adecuada transferencia de conocimiento, con una duración mínima de 5 días laborales (sin facturación adicional).

De no ser aceptada la justificación de cambio de técnico, se incrementarán 22 jornadas laborales el cómputo total del equipo de trabajo.

De no disponer el técnico entrante de un perfil laboral y académico igual o superior al saliente, se incrementarán 10 jornadas laborales el cómputo total del equipo de trabajo.

De no ser posible la confluencia del técnico entrante y saliente durante el tiempo establecido, se incrementarán 10 jornadas laborales el cómputo total del equipo de trabajo.

Los incrementos de jornadas laborales podrán ser acumulables (por ejemplo, si no hay solapamiento y el técnico entrante tiene un perfil inferior al saliente, el incremento será de 20 jornadas).

Las bajas por enfermedad, licencias, permisos, etc. deberán ser notificadas al responsable del contrato. A su criterio, y dependiendo de las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá reemplazar a los técnicos ausentes por técnicos de sustitución. En estas modificaciones temporales del equipo de trabajo se aplicarán los mismos criterios que en las modificaciones permanentes.

5. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

5.1. Definición de conceptos.

Se detalla a continuación los conceptos que repercutirán en el indicador del Acuerdo de Nivel de Servicio requerido para la resolución de las incidencias objeto del contrato.

- Los **plazos máximos** serán:
 - i. 2 días laborables en el caso de **prioridad muy urgente** (urgencia Muy Alta e impacto Alto).
 - ii. 5 días laborables para el resto.

La **urgencia** viene fijada por el usuario y será "Muy Alta", "Alta", "Mediana" o "Baja", mientras que el **impacto** viene fijado por el responsable del contrato y será "Alto", "Medio" o "Bajo" en base a si el incidente supone



un perjuicio muy grave, grave o limitado sobre las funciones de la CARM, sus activos o sobre los individuos afectados.

- El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se da de alta el ticket hasta que el trabajo a realizar en dicho ticket por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo.
- El cómputo del tiempo de resolución no tendrá en cuenta el horario no laboral ni los festivos y fines de semana.
- En situaciones excepcionales y debidamente justificadas, el adjudicatario podrá solicitar al responsable del contrato una modificación del Acuerdo de Nivel de Servicio, siendo potestad del responsable del contrato admitir esta modificación.
- Indicador:
 - **%TPlazo**: Porcentaje de incidencias resueltas dentro de plazo.
- Periodicidad medida:
 - Mensual.

5.2. Indicador de servicio - SLA.

En la tabla siguiente se establece el indicador objetivo por el que se va a evaluar la prestación del servicio, la periodicidad con la que se va a medir, el Acuerdo de Nivel de Servicio requerido y la desviación que será "Leve", "Media" o "Grave".

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Desviación Leve	Desviación Media	Desviación Grave
%TPlazo	Mensual	80%	≥ 1% - ≤ 10%	≥ 11% - ≤ 20%	> 20%

5.3. Seguimiento

Durante la vigencia del contrato se realizará un seguimiento del proyecto con periodicidad establecida. A la finalización de cada periodo, el adjudicatario hará entrega al responsable del contrato de un informe detallado del **indicador de servicio**. Dicho informe permitirá determinar si se ha alcanzado el porcentaje requerido del Acuerdo de Nivel de Servicio, de no ser así, se aplicarán las penalizaciones indicadas en el [apartado 5.4. "*Penalizaciones*"].

5.4. Penalizaciones

En el supuesto de que el **indicador de servicio** no alcanzase el porcentaje requerido del Acuerdo de Nivel de Servicio (es decir, se haya obtenido una desviación), se aplicarán las penalizaciones indicadas en la siguiente tabla.





DESVIACIÓN SOBRE LA REQUERIDA		PENALIZACIÓN
Leve	≥ 1% - ≤ 10%	Incremento de 6 horas de soporte por unidad porcentual de desviación
Media	≥ 11% - ≤ 20%	Incremento de 8 horas de soporte por unidad porcentual de desviación
Grave	> 20%	Incremento de 10 horas de soporte por unidad porcentual de desviación

Las penalizaciones se aplicarán en su totalidad al cómputo de horas del equipo de trabajo.

6. Metodología a utilizar en la ejecución

El proyecto se ejecutará utilizando la metodología ITIL, la cual, es la adoptada por la Subdirección General de Informática Corporativa, como conjunto de buenas prácticas para la provisión y el soporte de servicios tecnológicos.

La empresa adjudicataria podrá proponer otra metodología que considere más adecuada o que complemente a la indicada, estando el uso de esta alternativa supeditado a la decisión del Responsable del Contrato.

7. Documentación de los trabajos

Como parte de las tareas determinadas en el [apartado 4.2. "Alcance de la prestación de los servicios"], el adjudicatario elaborará y actualizará la documentación requerida por el responsable del contrato.

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la DGIC, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

8. Seguridad y confidencialidad de la información

8.1. Sistemas de información y tratamiento

Los sistemas de información identificados durante la ejecución del contrato se categorizan de nivel BAJO (en el caso de CLIP), de nivel BAJO (en el caso PLUMIER XXI) y de nivel BAJO (en el caso de las aplicaciones informáticas de ÁMBITO





EDUCATIVO: Profesores, Mirador,...”). La categoría de las distintas dimensiones es la siguiente:

Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
CLIP	B	B	B	B	B
PLUMIER XXI	B	B	B	B	B
Aplicaciones ÁMBITO EDUCATIVO	B	B	B	B	B

8.1.1. Objeto del encargo del tratamiento

El adjudicatario del contrato ejercerá como encargado del tratamiento de datos (en adelante, ETD) de carácter personal referidos a los tratamientos de los sistemas de información anteriormente mencionados.

8.1.2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este pliego, la DGIC pondrá a disposición de licitador que lo solicite y del adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato.

8.1.3. Duración

El encargo del tratamiento tiene la duración definida para el contrato en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y el inicio y fin establecido durante el proceso de contratación.

8.1.4. Subcontratación

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la DGIC, con una antelación de 30 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la DGIC no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en





este documento para el subencargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la DGIC. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etcétera) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la DGIC en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

8.2. Reglamento General de Protección de Datos

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la DGIC.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.

- c) Llevar, por escrito, un registro¹ de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

- a) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

¹ Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento. (Art. 30.5 RGPD).





- c) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la DGIC, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la DGIC. En este caso la DGIC identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

- e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- g) Mantener a disposición de la DGIC la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- i) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y la DGIC, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

29/10/2019 09:07:36

29/10/2019 08:19:11 | BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

AVILES PEREZ, CELESTINO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-30148087-fa23-468a-9fd4-0050569134e7





- b. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- c. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

- j) Colaborar con la DGIC en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- k) Colaborar con la DGIC en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- l) Poner disposición de la DGIC toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.
- m) Medidas de Seguridad:
 - a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- n) Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la DGIC.
- ñ) Destino de los datos: Destruir los datos², una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la DGIC.

8.3. Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en este sentido, y para los servicios

² Se entiende que se refiere a los datos que puedan haberse extraído y/o almacenado en dispositivos bajo la administración del ETD, no a los existentes en el SI GLPI.





objeto del contrato, dispondrá de la Declaración de Conformidad con el ENS o se comprometerá a disponer de la Declaración de Conformidad con el ENS en el plazo de 12 meses a partir del inicio del contrato.

El nivel exigible por la Dirección Técnica en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información objeto de este contrato y son los siguientes:

Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
CLIP	B	B	B	B	B
PLUMIER XXI	B	B	B	B	B
Aplicaciones ÁMBITO EDUCATIVO	B	B	B	B	B

8.4. Política de Seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al Director Técnico una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial a los efectos contemplados en la Política de Seguridad de la CARM, cuerpo documental que se desarrolle en aplicación de su Artículo 20 y Manual de Uso de los Medios Electrónicos.
- Bajo la premisa anterior se obliga como persona usuaria a las condiciones fijadas por dicha normativa.

Mantener a disposición de la DGIC la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los





recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalizaciones.

Murcia, (fechado y firmado electrónicamente al margen)

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA

EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA
(Educación)

Certifica que el presente documento ha sido
informado favorablemente por la Comisión celebrada
el día 16/10/2019

Fdo.: Jose Arturo Botí Espinosa

Fdo.: Celestino Avilés Pérez

29/10/2019 09:07:36

29/10/2019 08:19:11 BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-30148087-fa23-4686-9fd4-0050569134e7





Anexo A. Categorías profesionales

En este anexo se describe la categoría profesional del personal adscrito a la oferta.

Se consideran requisitos obligatorios:

- Formación académica requerida.
- Experiencia previa requerida. No se tendrá en consideración la experiencia en proyectos o servicios desarrollados para la propia empresa, sino para un "cliente externo" cuya veracidad pueda contrastarse.

Categoría: Técnico especialista de soporte en informática

A. Formación:

- Técnico superior en informática, FP II en informática, ingeniero técnico en informática o titulaciones superiores en el área de informática. En caso de no poseer éstas, cualquier titulación universitaria o de grado medio o superior.

B. Experiencia previa en el entorno educativo:

- Experiencia mínima de 36 meses en el área de soporte y atención de incidencias de aplicativos de gestión (educativa y administrativa) de centros educativos no universitarios.

Considerando que dichos aplicativos son, por una parte los derivados en cada Comunidad Autónoma a partir de las transferencias en materia de educación, ya que anterior a dicha transferencia, el Ministerio de Educación tenía implantado en todos los centros educativos no universitarios de titularidad pública las aplicaciones informáticas que en sus últimas versiones se denominaban "ESCUELA 2.0", "IES2000" y "GECE2000" (gestión educativa y administrativa y económica), y por otra, todos aquellos aplicativos implantados en los centros privados de educación no universitaria.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se unificaron los aplicativos de gestión educativa y administrativa (ESCUELA 2.0 utilizado por los centros de educación infantil y primaria e IES2000 utilizado por los centros de educación secundaria) en PLUMIER XXI (utilizado en la actualidad por más de 700 centros educativos no universitarios y sostenidos por fondos públicos). Con el paso de los años y en función de las necesidades y demandas de la Comunidad Educativa (centros, profesores, alumnos y familias) y asociados a PLUMIER XXI, como único origen de información, han surgidos los aplicativos MIRADOR, PROFESORES y ANOTA.





Nº ____
(numerar para cada miembro del equipo de trabajo)

Anexo B: Cuestionario de personal

Datos del perfil ofertado

Técnico:	
Categoría profesional¹:	

Titulación académica

Título académico	Centro	Años ²	Fecha expedición

Experiencia laboral en soporte funcional a aplicaciones de gestión (educativa y administrativa) de centros educativos no universitarios

Fecha inicio	Nº Meses	Entidad usuaria ³	Descripción	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅

¹ Categoría profesional: Las descritas en el [**Anexo A. Categorías profesionales**].

² Años: Duración oficial

³ Entidad usuaria: Empresa (pública o privada) para la que ha realizado el trabajo. No se tomará en consideración la experiencia cuando la entidad usuaria sea la misma empresa.

Los Ci corresponden con los siguientes aplicativos:

- C₁**.- PLUMIER XXI o similar.
- C₂**.- MIRADOR "web de padres" o similar
- C₃**.- PROFESORES "web de profesores" o similar.
- C₄**.- ANOTA "evaluación de estándares" o similar.
- C₅**.- Y otras aplicaciones asociadas con la gestión educativa, administrativa y económica de los centros educativos (indicar)

La Administración podrá contrastar la veracidad la información consultando con la entidad usuaria.

Se exige (no se valora) una experiencia mínima de 36 meses.

Solo se valorará la experiencia por encima de los 36 meses exigidos.



Anexo C. Descripción de los aplicativos de ámbito educativo.

En este anexo se describen las funcionalidades de los aplicativos de gestión educativa y administrativa de ámbito educativo.

- PLUMIER XXI.



- *Aplicación*
 - *Bloquear*
 - *Configuración*
 - *Datos especiales*





- *Informes*
- *Periodos*
- *Opciones de usuario*
- *Config. Asistente Inicio curso*
- *Edición del GIC Setting*
- ***Seguridad***
 - *Perfiles*
 - *Asignación de Cargos a perfiles*
 - *Delegaciones*
 - *Asignación de perfiles*
- ***Notificaciones***
 - *Grupo de usuarios*
 - *Gestión de notificaciones*
- ***Procesos Especiales***
 - *Unificación de alumnos*
 - *Preparar un nuevo centro*
 - *Lanzar Comando*
 - *Lanzar Test Automatizado*
 - *Lanzar Test*
 - *Importar DOC*
 - *Carga de Cache*
 - *Centros Activos*
 - *Control de Centros*
- ***Asistente de Inicio de Curso***
- ***Inspección de horarios***
 - *Consulta por Centros*
 - *Inspección de Horarios*
- ***Consulta de alumnos***
- ***Salir***
- ***Centro***
 - ***Gestión del Centro***
 - *Datos del Centro*
 - *Pestañas en el menú. Ayuda poner idem*





- *Entorno*
- *Consulta de Centros por Estudio*
- *Órganos de Gobiernos, Coordinación y Comisiones*
- *Archivo General del Centro*
- *Documentos del Centro*
- *Portafirmas*
- *Evaluación de Diagnóstico*
- *Gestión del DOC*
- *Listados del DOC*
- ***Registro General del Centro***
 - *Entradas*
 - *Salidas*
 - *Tipos de Registro*
- ***Inventario General del Centro***
 - *Inventario*
 - *Tipos de Material*
 - *Proveedores del Centro*
 - *Proveedores*
 - *Ábaco*
- ***Mantenimientos Varios***
 - *Calendario Escolar del Centro*
 - *Calendario Escolar General*
 - *Fechas de Evaluación*
 - *Programas, experiencias e innovaciones*
 - *Programas del Centro*
 - *Actividades*
 - *Instalaciones*
 - *Rutas y Paradas*
 - *Libros del Centro*
 - *Libros de Texto*
- ***Explotaciones de Datos***
- ***Importaciones de Datos***
- ***Relaciones con Universidades***





- *Datos para la PAU*
- **Listados**
 - *Cartas Personalizadas*
 - *Listados Parametrizables*
 - *Consultas Parametrizables*
 - *Censos*
 - *Relación de Padres y Madres*
 - *Relación de Padres y Madres Sin Alumnos*
 - *Relación de Personal No Docente*
 - *Relación del Alumnado*
 - *Relación del Profesorado*
 - *Estadísticas*
 - *Aprobados por departamento*
 - *Aprobados y suspensos*
 - *Resultados Académicos del curso*
 - *Número de materias con calificación negativa*
 - *Usuarios de servicios*
 - *Usuarios de opciones*
 - *Estadística Oficial*
 - *Estadística oficial del Centro*
 - *Equipamiento Informático*
 - *Listados Varios*
 - *Listado de visitas de padres*
 - *Estadillo del Centro*
- **Profesores**
 - **Datos del Profesorado**
 - *Datos Personales*
 - *Datos Profesionales*
 - *Profesores*
 - **Docencia**
 - **Gestión de Faltas de Asistencia**
 - *Faltas de Asistencia*
 - **Sustituciones**





- *Materias Impartidas*
- *Gestión de Horarios*
 - o *Horarios*
 - o *Horarios por Profesor*
 - o *Sesiones*
 - o *Tipos de Tareas*
 - o *Peñalara*
 - *Exportar datos*
 - *Importar datos*
- *Departamentos*
 - o *Consulta dptos de un Centro*
- *Cargos*
- *Listados*
 - o *Listados Generales*
 - *Listado General del Profesorado de un Centro*
 - *Cuadro General del Profesorado*
 - *Listado General de las fotografías del Profesorado*
 - *Listado de fotografías por Departamento*
 - *Listado de Recogida de Firmas*
 - *Listado de Cruce entre Profesores y Sesiones*
 - *Listado de Profesores con Cargos*
 - o *Listados de Selección*
 - *Listado de Pegatinas*
 - *Listado de Carnés*
 - o *Certificado*
 - *Docencia*
 - *Cargo*
 - o *Parte de Guardias*
- *Personal no docente*
 - *Personal No Docente*
 - *Carnés*
 - *Gestión de Horarios*
 - o *Horarios por empleado*





- *Tipos de tareas no docentes*
- ***Gestión Faltas de Asistencia***
 - *Falta de asistencia*
 - *Motivos de ausencia*
- ***Alumnos***
 - ***Gestión de Alumnos***
 - *Alumnos*
 - *Pruebas de Acceso*
 - *Libros de Escolaridad*
 - *Servicios Complementarios*
 - *Becas*
 - *Becas MEC*
 - *Otras becas*
 - *Tipos de Becas*
 - *PMAR*
 - ***Gestión de Matrículas***
 - *Matrículas*
 - *Asignación de Materias*
 - *Procedimientos Automáticos*
 - *Cierres*
 - *Aperturas*
 - *Dejadas de cursar*
 - *Materias Pendientes*
 - *Prematrícula*
 - *Cambio Masivo de Estados de Matrícula*
 - *Asignación de Profesores*
 - *Matriculación de Admisiones*
 - *Matriculación automática en FCT para Alumnos de CF*
 - *Prelación de Optativas*
 - *Consulta del alumnado con Prelación*
 - *Estadísticas de Prelación*
 - *Traslados*
 - *Cambio de edificio*





- *Solicitud Cambio de Estado*
- ***Gestión de Grupos***
 - *Grupos*
 - *Asignación de Grupos*
 - *Asignación de Grupos Materia*
 - *Asignación de Alumnos a Grupos Auxiliares*
 - *Consulta de Alumnado por Materias*
 - *Consulta de combinaciones de Materias*
 - *Mantenimiento Capacidad Grupos*
 - *Solicitud Cambio de Grupo*
- ***Gestión Sanciones***
 - *R.D.115/2005*
 - *Partes de Incidencia*
 - *Expedientes Sancionadores*
 - *R.D.16/2016*
 - *Registro de convivencia*
 - *Expedientes Sancionadores*
- ***Tutorías***
- ***Absentismo***
 - *Gestión Notificaciones*
 - *Gestión Expedientes*
- ***Listados***
 - *Listado Alumnos Matriculados*
 - *Listado de matriculados por grupos*
 - *Listado de Matriculados por enseñanzas y cursos*
 - *Listado de Matriculados por departamentos y materias*
 - *Partes de faltas*
 - *Listado general del alumnado*
 - *Listado de Alumnos y Materia*
 - *Con materias pendientes*
 - *Con materias pendientes por materias*
 - *Con materias optativas*
 - *Con materias convalidadas o aprobadas*





- *Con materias a cursar o pendientes*
 - *Libros de Matrículas*
 - *Libros de Traslados*
 - *Certificaciones*
 - *Historial*
 - *Expedientes*
 - *Otros*
 - *Informe de Resultados de Evaluación Final*
 - *Primaria*
 - *ESO*
 - *Bachillerato*
 - *Carnés*
 - *Pegatinas*
 - *Pegatinas Adhesivas por Grupos*
 - *Datos Personales*
 - *Libros de Escolaridad*
 - *Becas MEC*
 - *Específica de la E.S.O.*
 - *Educación Secundaria para Personas Adultas*
 - *Listados Varios*
 - *Alumnos en Grupos de Apoyo*
 - *Alumnos con Tipos Especiales*
- *Sistema Educativo*
 - *Materias por departamentos*
 - *Listados*
 - *Enseñanzas MEC*
 - *Enseñanzas CARM*
 - *Materias*
 - *Plan de Estudios*
- *Evaluación*
 - *Calificaciones*
 - *Grabación de Calificaciones*
 - *Calificación por Grupo*





- *Rejilla de Calificaciones*
- *Rejilla de Competencias*
- *Superación de Objetivos*
- *Control para la Introducción de Calificaciones*
- *Faltas de Asistencia*
- *Mantenimiento*
 - *Consulta de Calificaciones*
 - *Grado de Consecución de Objetivos/Conceptos*
 - *Interés-Esfuerzo*
 - *Medidas tomadas*
 - *Observaciones Preestablecidas*
- *Adquisición por Escaner*
- *Promoción*
 - *Procesar una Promoción*
- *Títulos*
 - *Mantenimiento de Propuestas*
- *Historial L.G.E.*
- *Listados*
 - *Actas*
 - *Boletines*
 - *Faltas*
 - *Boletines*
 - *Listados*
 - *Por grupos*
 - *Estadísticas*
 - *Listados para escáner*
 - *Listado de calificaciones*
 - *Listado de calificaciones GIMO*
 - *Listado de faltas de alumnos*
- *Atención a la Diversidad*
 - *Datos diversidad*
- *Repositorio de Documentos*
- *Ayuda*



- [Eduwiki](#)
- [Enviar Incidencia](#)
- [Noticias PlumierXXI](#)
- [Blog PlumierXXI](#)
- [Grupos de debate](#)
- [Canal Soporte PlumierXXI](#)
- [Acerca de PlumierXXI](#)

En la siguiente dirección de internet se puede ampliar la estructura funcional y su descripción del aplicativo PLUMIER XXI:

- * http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Plumier_XXI:_%C3%8Dndice

• Aplicaciones informáticas de ámbito educativo:

- Aplicación para profesores "PROFESORES"

The screenshot shows the login interface for the 'Plumier XXI Profesores' web application. At the top, there is a blue header with the 'plumier XXI' logo and the word 'Profesores'. Below the header, the main content area is titled 'Acceso a la Web de Profesores'. It contains two input fields: 'Usuario:' and 'Clave:'. Below these fields is a button labeled 'Acceder' with a lock icon. At the bottom of the form area, there is a link that says 'He olvidado mi contraseña'. At the very bottom of the page, it says 'Versión 2.9.3.122 @ Consejería de Educación, Juventud y Deportes'.

La web de profesores es el referente y catalizador de la gestión que los profesores y tutores han de desarrollar con sus alumnos.

Además, está relacionada con otros aspectos singulares derivados de responsabilidades específicas, tales como responsables de absentismo, PTSC, etc, que encontrarán en la web herramientas destinadas a facilitar su gestión.

Se trata de un elemento en continuo crecimiento y desarrollo que pretende satisfacer las posibles necesidades no sólo en referencia a la gestión, sino también a nivel de contacto con el resto de





agentes de la Comunidad Educativa, siendo una de las fuentes principales de los cambios las sugerencias hechas desde los propios centros educativos. Se ha dotado a la aplicación de herramientas encaminadas a facilitar los contactos entre profesores y de éstos con los alumnos y sus familias. Del mismo modo se han incorporado herramientas que permiten controlar las ausencias, desarrollando alarmas que favorecen el seguimiento con fines preventivos del abandono escolar.

Por último, se han incorporado herramientas destinadas a los Equipos directivos y PTSC tales como el envío masivo de correos, SMS, Telegram y mensajes TopApp a alumnos y familias y un buscador de alumnos, todas ellas encaminadas a facilitar la gestión diaria en los centros y docentes.

Se detalla a continuación su estructura funcional:

- **Alumnos**
 - **Profesores: Mis Alumnos**
 - **Gestión de alumnos por "Materia"**
 - **Gestión de alumnos por "Tutoría"**
 - **Gestiones del docente/tutor**
 - **Gestión propuestas de PMAR**
 - ✓ **Proponer un nuevo alumno**
 - ✓ **Seguimiento de la propuesta**
 - ✧ **Pestaña Documentos**
 - ✧ **Pestaña Inspección**
 - **Gestión de las faltas de alumnos de su tutoría**
 - **Justificación de faltas del alumnado**
 - **Educación Infantil o Educación Primaria**
 - **Educación Secundaria**
 - **Actualización de contraseñas de los alumnos**
 - **Comunicados a alumnos y familias de alumnos**
 - **Comunicados vía "e-mail"**
 - **Comunicados vía "Telegram/TopApp"**
 - **Comunicados vía "SMS"**
 - **Profesores: Alumnos centro**
 - **Alumnos del centro**
 - **Buscador de alumnos**
 - **Envío masivo**
 - **Selección individual**
 - **Profesores: Faltas**





- *Procedimiento*
- *Consideraciones*
- *Profesores: Absentismo*
- *Procedimiento*
 - *Datos generales*
 - *Resumen de actuaciones*
 - *Documentos*
- *Profesores: Convivencia*
- *Elementos en pantalla*
- *Procedimiento*
 - *Generar un "Nuevo Parte" de Convivencia*
 - ✓ *Detalle del Parte de Incidencias*
 - ✓ *Faltas y Medidas*
 - *Editar un Registro de Convivencia*
 - *Eliminar un Registro de Convivencia*
 - *Imprimir Notificación al alumno*
 - *Telegram/TokApp de Notificación de un Registro de Convivencia*
- *Profesores: Aula Virtual*
- *Evaluación*
 - *Profesores: Notas por materia*
 - *Profesores: Notas por grupo*
 - *Profesores: Competencias*
 - *Profesores: Observaciones*
 - *Profesores: G.I.M.O.*
 - *Profesores: ANOTA "*
- *Mis Compañeros*
 - *Profesores: Mis compañeros*
- *Escritorio*
 - *Profesores: Tablón de Anuncios*
 - *Profesores: Anuncios Centro*
 - *Profesores: Mi Agenda*
 - *Profesores: Portafirmas*
 - *Profesores: Citas*



- *Profesores: Notificaciones*
- *Profesores: P.R.A.E.*
- *Profesores: CLIP (Incidencias)*
- *Profesores: Tarjetas*
- *Profesores: Incidencias, Videos, F.A.Q., Novedades y Versiones*

En la siguiente dirección de internet se puede ampliar la estructura funcional y su descripción del aplicativo PROFESORES:

- * [http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Profesores: %C3%8Dndice](http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Profesores:_%C3%8Dndice)

- Aplicación para acceso de familias y alumnos "MIRADOR"



La Web **Mirador** es el referente y catalizador de la gestión de los alumnos y padres/madres relacionado con las enseñanzas no universitarias en la Región de Murcia. El proyecto Mirador constituye un paso más en el objetivo del Gobierno de acercar la Administración a los ciudadanos.

Está relacionada con otros aspectos singulares derivados enseñanzas cursadas, calificaciones de las mismas, faltas de asistencia, citas con tutores/profesores, gestión de matrículas, pago de tasas.....





Se trata de un elemento en continuo crecimiento y desarrollo que pretende satisfacer las posibles necesidades no sólo en referencia a la gestión, sino también a nivel de contacto con el resto de agentes de la Comunidad Educativa, siendo una de las fuentes principales de los cambios las sugerencias hechas desde los propios centros educativos. Se ha dotado a la aplicación de herramientas encaminadas a facilitar los contactos de los alumnos y sus familias con los profesores y desde el centro con alumnos y familias.

Se detalla a continuación su estructura funcional:

- **Acceso**
 - **Mirador: Acceso**
 - **Acceso Alumnos**
 - **No conozco mi Número Regional de Estudiante (NRE)**
 - **He olvidado mi contraseña**
 - **Acceso Padre/Madre/Tutor legal**
 - **Solicitud de usuario y contraseña**
 - **He olvidado mi contraseña**
 - **Acceso con DNI y NRE**
 - **Acceso con DNI electrónico**
 - **Acceso con Cl@ve**
 - **Acceso Centros**
 - **Mirador: Pantalla Principal**
- **Área Personal**
 - **Mirador: Tablón de Anuncios**
 - **Mirador: Correo**
 - **Procedimiento**
 - **Acciones sobre las "Cuentas Oficiales de Correo"**
 - **Acciones sobre el "Correo alternativo"**
 - **Mirador: Trámites**
 - **Cambio de Grupo**
 - **Procedimiento**
 - **Consideraciones y normas**
 - **Ejemplos**
 - **Cambio de Estado de Matrícula**
 - **Procedimiento**
 - **Consideraciones y normas**



- *Mirador: T.I.E.*
- *Mirador: Notificaciones*
- *Área Académica*
 - *Mirador: Calificaciones*
 - *Mirador: Asistencia*
 - *Mirador: Horario*
 - *Mirador: Fechas de Evaluación*
 - *Mirador: Tutorías*
 - *Mirador: Actividades*
 - *Mirador: Citas*
 - *Mirador: Diagnóstico*
 - *Mirador: Centro*
 - *Mirador: Mis Profesores*
 - *Mirador: Historial*
 - *Mirador: Incidencias, Videos, F.A.Q., Novedades y Versiones*

En la siguiente dirección de internet se puede ampliar la estructura funcional y su descripción del aplicativo MIRADOR:

- * [http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Mirador: %C3%8Dndice](http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Mirador:_%C3%8Dndice)

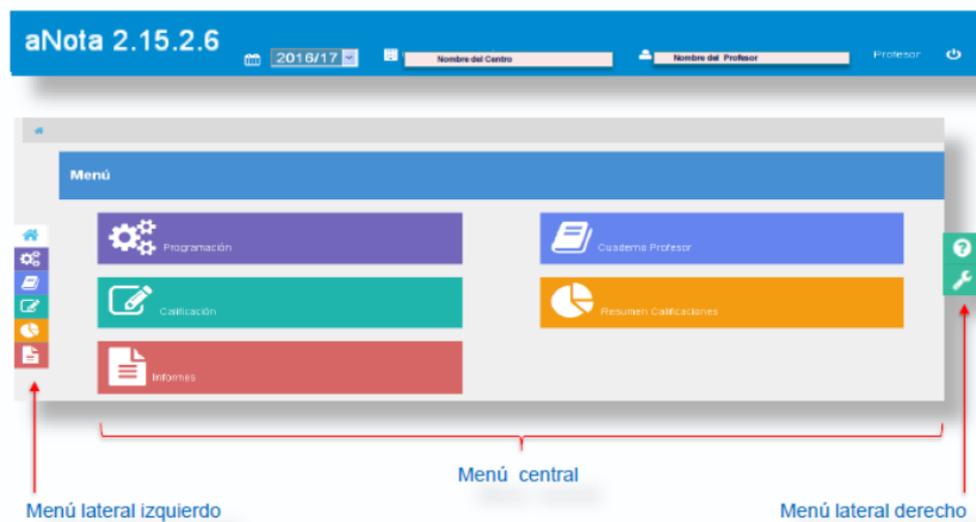
- **Aplicación para la evaluación de estándares "ANOTA"**



ANOTA es una aplicación informática adaptada a la LOMCE que permite Programar, Evaluar, Calificar y Emitir Informes realizada desde la Consejería de Educación y Universidades de la Región de Murcia.

Se detalla a continuación su estructura funcional:

Secciones



- **Sección: Programación.**
 - **Introducción**
 - **Función Copiado de Programación**
 - **Fase I: Plantilla de Estándares**
 - **Fase II: Unidades Formativas**
 - **Fase III: Secuenciación.**
 - **Fase IV: Instrumentos de Evaluación**
 - **Fase V: Relación Estándar-Instrumentos.**
 - **Eliminar Programación**
 - **Revisión de la Programación**
 - **Cierre del candado del profesor**
 - **Acceso**
 - **Función de copiado**





- *Apartados*
 - *Contenidos y Criterios*
 - *Otros elementos de la Programación*
 - *Medidas de mejora.*
- *La Programación se puede exportar en formato PDF e imprimir desde la sección Informes*
- *Cierre de Programación*
- *Sección Cuaderno del Docente.*
 - *Introducción*
 - *Advertencia*
 - *Eliminar estándares*
 - *Personalizar Plantillas*
 - *Añadir estándares*
 - *Unidades Formativas*
 - *Secuenciación*
 - *Instrumentos*
 - *Estándar-Instrumentos*
 - *Resto de Programación*
- *Sección Calificación*
 - *Introducción*
 - *Asignar plantilla*
 - *Calificar*
 - *Calificación por alumno*
 - *Calificación por estándar.*
 - *Calificación por instrumento*
 - *Volcado de evaluaciones a Plumier XXI*
 - *Calificación final*
 - *Calificación en una Recuperación. Secundaria*
 - *Calificaciones extraordinarias (Septiembre). Secundaria*
- *Sección Resumen de Calificación*
 - *Introducción*
 - *Resumen calificación por grupo*
 - *Resumen calificación por curso (Pendiente).*
 - *Resumen calificación por asignatura (Pendiente).*





- *Sección Informes*
 - *Introducción*
 - *Informe Competencial de materia.*
 - *Informe Competencial de curso*
 - *Informe Estándares y Competencias.*
 - *Informe Calificación*
 - *Informe de Contenidos y Criterios de evaluación*
 - *Informe Resto de elementos de la Programación.*
 - *Informe PGA*
 - *Informe estándares NT*
 - *Informe de Programación.*
 - *Informe Inspección*
- *Imprimir un informe en aNota*
 - *Cómo exportar en formato PDF o imprimir cualquier pantalla en aNota*
 - *Ajuste de márgenes*
 - *Ajuste de encabezados*
 - *Funciones para el estándar NO TRABAJADO (NT)*
 - *Cierre de sesión*
 - *Como resolver una incidencia (teléfonos / correos; Primaria / Secundaria / Bachillerato / Adultos)*
 - *Glosario de términos de uso común en aNota (enlace a Eduwiki).*
 - *Créditos*

En la siguiente dirección de internet se puede ampliar la estructura funcional y su descripción del aplicativo ANOTA:

* <http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/ANOTA>

- ***Y todas aquellas que tengan que ver con la gestión educativa, administrativa y económica del centro.***

