



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

#### PE/005063-02

*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, D. Eugenio Miguel Hernández Alcojor, Dña. Judit Villar Lacueva, D. Jesús Puente Alcaraz, Dña. Noelia Frutos Rubio, D. Sergio Iglesias Herrera, Dña. Virginia Jiménez Campano, D. Rubén Illera Redón y Dña. María Consolación Pablos Labajo, relativa a número de incidencias relativas al servicio del IES FÁCIL de la Consejería de Educación desde su establecimiento en cada provincia, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 199, de 1 de febrero de 2021.*

#### 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/005041 a PE/005050, PE/005053, PE/005063 a PE/005067, PE/005069, PE/005070, PE/005072 a PE/005075, PE/005077, PE/005079, PE/005082, PE/005118 y PE/005367, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 5 de marzo de 2021.

EL PRESIDENTE DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Luis Fuentes Rodríguez.

Respuesta de la Consejería de Educación a la Iniciativa Parlamentaria P.E./1005063, formulada a la Junta de Castilla y León por D. Jesús Guerrero Arroyo, D. Fernando Pablos Romo, D. Miguel Hernández Alcojor, D.ª Judith Villar Lacueva, D.ª Noelia Frutos Rubio, D. Jesús Puente Alcaraz, D. Sergio Iglesias Herrera, D.ª Virginia Jiménez Campano, D. Rubén Illera Redón y D.ª Consolación Pablos Labajo, Procuradores del Grupo Parlamentario Socialista, relativa a incidencias producidas en la aplicación IES FÁCIL.

En respuesta a la Iniciativa Parlamentaria P.E./1005063 se manifiesta lo siguiente:

*IES Fácil*, es una aplicación informática para la gestión tutorial en los centros educativos de enseñanza secundaria y de adultos, de los que es titular la Consejería de Educación, proporcionando diversas utilidades a los centros (acceso a los datos de tutoría, consulta de fichas de alumnos, registro de faltas, notas, etc...).

La Consejería de Educación tiene un contrato de suministro del software para la gestión tutorial IES Fácil que incluye:

- **Soporte a la Plataforma Tecnológica:**
  - a) **Soporte correctivo:** hace referencia a las incidencias originadas como consecuencia de defectos existentes en los distintos módulos y servicios de la aplicación. Se depurarán y corregirán los errores que puedan aparecer en la aplicación una vez implantada en los centros.



**b) Soporte evolutivo:** contempla el suministro de al menos una actualización anual de la licencia de uso de la aplicación informática de gestión tutorial para su instalación en los centros. Dicha actualización incluirá la documentación de los cambios realizados.

- **Soporte a Usuarios:** se incluyen en este apartado el soporte a los usuarios del sistema en tres niveles: centros, Direcciones Provinciales de Educación y Servicios Centrales.

En cuanto a las incidencias que se producen en la utilización de esta aplicación informática, de acuerdo con la información proporcionada por la empresa adjudicataria, éstas son relativamente escasas, teniendo en cuenta el número de profesores que diariamente utiliza esta aplicación.

Si bien, no se dispone de los datos provincializados, dado que las mismas son tratadas según su gravedad o inmediatez en su resolución, se exponen a continuación el tipo de incidencias más habituales:

## 1. POR SOFTWARE

La aplicación *IES Fácil*, en su versión 2007, no cuenta con base de datos propia, nutriéndose de la base de datos de la aplicación de gestión educativa IES2000 (el formato de base de datos es Paradox).

Incidencias recibidas por esta causa:

1. Al inicio de cada curso escolar, la aplicación de gestión educativa IES2000 permite al usuario que se pueda equivocar fácilmente al introducir los nuevos datos necesarios para el arranque del curso, como, por ejemplo los códigos de los profesores, la distribución horaria, las materias impartidas por cada docente..., lo que se presenta como fallo en la aplicación *IES Fácil*.
2. La capacidad de la estructura de las tablas Paradox está limitada y los centros que tienen un histórico elevado, pueden perder los índices.

Soluciones que se están dando desde el departamento de soporte:

1. Asesorando al usuario para la localización del fallo o error en el registro de los datos dentro de la propia aplicación de gestión educativa IES2000.
2. A través de control remoto se reparan las tablas Paradox rotas.

## 2. POR HARDWARE

Los servidores donde está alojada la base de datos de la aplicación de gestión educativa IES2000, son equipos con cierta antigüedad lo que conlleva que se produzcan problemas de rendimiento o problemas de conexión entre host y maquina virtualizada.

Estas incidencias, se solucionan a través de control remoto con el servidor que se encuentra en el centro educativo, se analiza el problema y se vuelve a activar el servicio.

Los equipos se van renovando, y actualmente los servidores que están en funcionamiento o están haciendo con un rendimiento adecuado.



### **3. POR LA RED INFORMÁTICA:**

Los centros, en algunos casos, cuentan con más de una red informática que se conecta al servidor donde se encuentra instalada la aplicación de gestión educativa IES2000 y su base de datos Paradox, más una nueva red virtual conocida como red de FORTICLIENT.

Incidencias recibidas por esta causa:

1. Los profesores no pueden entrar en la aplicación IES Fácil desde su domicilio.
2. El servidor donde se encuentra instalada la aplicación de gestión educativa IES2000 no tiene acceso a internet.
3. El cortafuegos que tienen instalado bloquea las entradas de los puertos necesarios para la conexión con la base de datos.
4. Lentitud en las conexiones de red.
5. Fallo en la red Forticlient.

Soluciones que se están dando desde el departamento de soporte:

1. Se asesora telefónicamente al profesor según las instrucciones de las que disponen los equipos directivos de los centros.
2. Asesoramiento telefónico al centro educativo de como restablecer el acceso a internet.
3. En el caso de qué se tengan permisos de administrador, se activa el puerto de conexión y se verifica que funciona correctamente.

### **4. POR DESCONOCIMIENTO EN SU USABILIDAD:**

En el inicio de cada curso escolar, los equipos directivos nuevos requieren conocimiento en el uso de la aplicación de gestión educativa IES2000 y de la aplicación para el profesorado *IES Fácil*.

Por ello, al principio de cada curso escolar se envía un correo a los equipos directivos con información y tutoriales para que les ayude en el arranque de curso y se atienden telefónicamente todas las consultas recibidas por este motivo.

Así mismo, se gestiona y coordina la formación de los equipos directivos que demandan mayor conocimiento de la aplicación.

El volumen aproximado de llamadas que se reciben es:

- Al inicio del curso escolar, entre 25 y 30 llamadas diarias.
- En periodo de evaluación, entre 20 y 25 llamadas diarias.
- Fuera de esos periodos, entre 6 y 8 llamadas diarias.

Valladolid, 25 de febrero de 2021.

LA CONSEJERA,

Fdo.: Rocío Lucas Navas.