

*Consejería de Educación, Formación y Empleo*  
**ACCESO A LOS  
SERVICIOS DE LA CARM**

**INDICE DE CONTENIDOS**

INDICE DE CONTENIDOS .....	1
QUIERO ACCEDER A RICA ¿POR DÓNDE EMPIEZO? .....	1
SERVICIOS DE LA CARM .....	2
1. RICA: Red Intranet de la Comunidad Autónoma .....	2
Requisitos: .....	2
Forma de Acceder a RICA: .....	2
Si es la primera vez que accede a Rica: .....	3
Descarga e Impresión de Documentos desde RICA.....	4
3. Acceso a sus Datos Personales y a su Nómina.....	5
Requisitos: .....	5
Forma de Acceder a sus Datos Personales y a su Nómina: .....	5
4. Correo Electrónico de la CARM .....	7
Requisitos: .....	7
Su dirección de correo de la CARM.....	7
Capacidad del Correo: .....	7
Alta en el Correo Electrónico .....	8
Formas de Acceder al Correo: .....	8
Baja en el correo electrónico .....	9
5. EAP: Escuela de Administración Pública .....	10
Requisitos: .....	10
Acceso a la EAP: .....	10
Problemas y dudas del servicio EAP:.....	10
OBTENCIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑA .....	10
OBTENCIÓN DE TARJETA INTELIGENTE .....	10
SOLICITUD DE ALTA EN EL CORREO ELECTRÓNICO .....	11
LA RED DE GESTIÓN DE CENTROS .....	11
INSTALACIÓN DE SOFTWARE NECESARIO .....	11
1. Certificado de Seguridad .....	12
2. Cliente de CITRIX .....	15
3. Software de la Tarjeta Inteligente.....	18
PREGUNTAS FRECUENTES .....	19

**QUIERO ACCEDER A RICA ¿POR DÓNDE EMPIEZO?**

El presente documento pretende explicar de forma sencilla como el Personal No Docente destinado en centros educativos puede acceder a todos los servicios que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) ofrece a todo su personal, como lo son: RICA, el Correo Electrónico y la Escuela de Administración Pública.

En general, para acceder a los Servicios de la CARM usted va a necesitar disponer de [Usuario y Contraseña](#) y de [Tarjeta Inteligente](#), Y para acceder al correo, necesitará además que le den de [alta de su Cuenta de Correo](#). Si aún no los tiene, en los siguientes apartados se explicará como los tiene que solicitar.

Es importante que lea con detenimiento este documento para que pueda realizar sus gestiones utilizando las vías que desde la Consejería de Educación, Formación y Empleo hemos habilitado para ello, y que le facilitarán mucho dichas gestiones.

Por último, al final del documento tiene un apartado de Preguntas Frecuentes que le puede ser de gran ayuda.

## SERVICIOS DE LA CARM

### 1. RICA: Red Intranet de la Comunidad Autónoma

#### Requisitos:

- Tener [Usuario y Contraseña](#)
- Conectarse desde un ordenador de la [Red de Gestión de su Centro](#)
- Que el ordenador tenga instalado el [Software Necesario](#)

#### Forma de Acceder a RICA:

Para acceder a rica puede hacerlo desde dos direcciones web:

1. Accediendo a Educarm: <http://www.educarm.es>, y después en el menú PAS, pinchando sobre el enlace "Acceso a CITRIX"
2. Directamente desde la dirección <https://cancela.educarm.es>.

Desde cualquiera de estos dos enlaces, llegará a la siguiente ventana:

Inicio de sesión en Aplicaciones Centros Educativos - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos Ir

Dirección <https://cancela.educarm.es/Citrix/MetaFrame/auth/login.aspx> Ir

Google Buscar Marcadores Acceder

**educarm** educación y cultura **Centro Educativo** Aplicaciones

### Inicio de sesión

Nombre de usuario:

Contraseña:

Contexto:  
centros

Árbol:  
EDUCACION

Opciones avanzadas >>>

Iniciar sesión

**Bienvenido a la Consejería de Educación**

Para Iniciar Sesión, usted deberá introducir en el campo de Usuario los 5 últimos dígitos de su código de A o B correspondiente al usuario, y en el Campo de Contraseña la contraseña correspondiente suministrada por la Consejería de Educación.

Las consultas o incidencias relativas a las Aplicaciones de los Centros deben introducirse pinchando el icono "Incidencia" en la zona privada de Educarm.

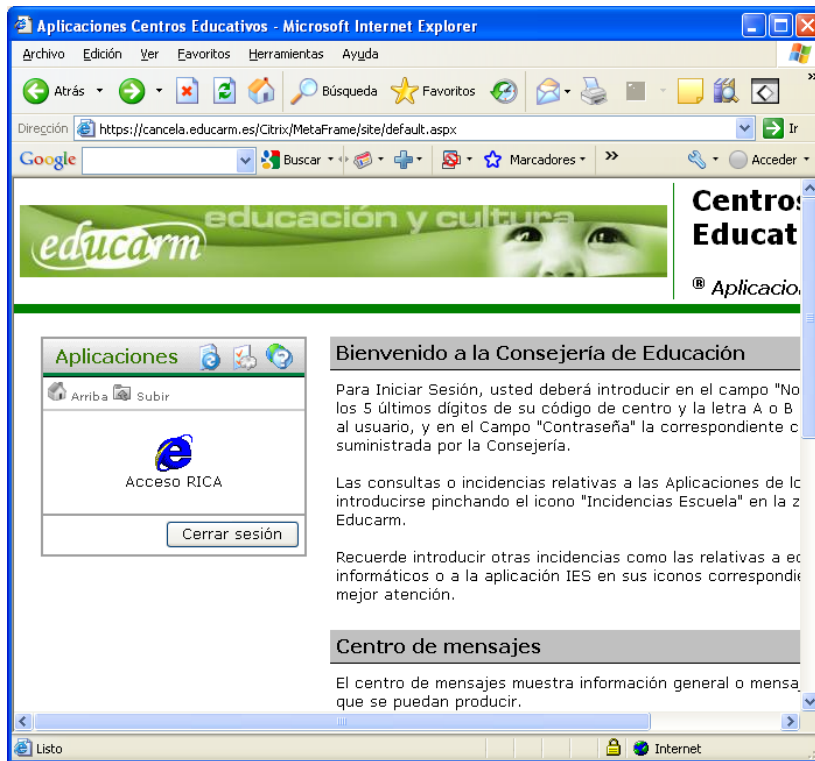
Recuerde introducir otras incidencias como las de mantenimiento informáticos o a la aplicación IES en sus iconos para una mejor atención.

### Centro de mensajes

El centro de mensajes muestra información general y errores que se puedan producir.

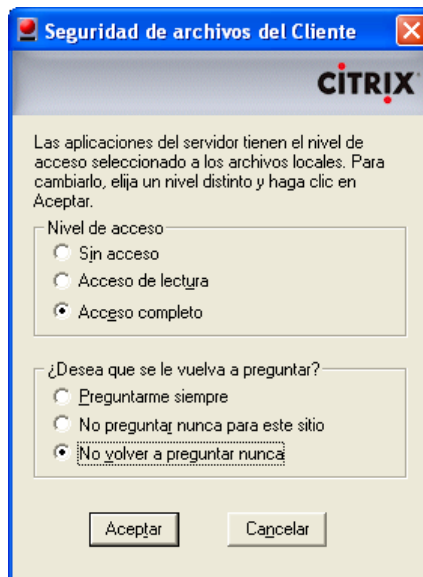
Una vez aquí, debe introducir el usuario y contraseña correspondiente.

A continuación le aparecerá la siguiente ventana, donde deberá hacer doble clic sobre el icono de "Acceso RICA":



### Si es la primera vez que accede a Rica:

Si es la primera vez que accede a RICA le puede aparecer una ventana como la siguiente, donde deberá seleccionar las casillas que aparecen marcadas en la figura:



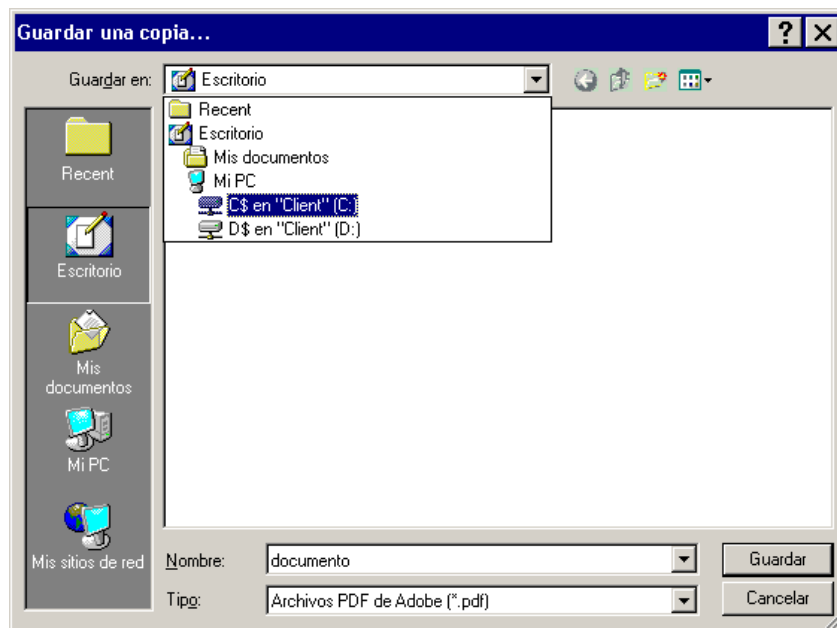
Una vez que pulse Aceptar en la pantalla anterior, ya estará en RICA:



## Descarga e Impresión de Documentos desde RICA

No es posible imprimir documentos directamente desde RICA. Para hacerlo deberá copiar la información a imprimir en su disco duro y, desde su ordenador, imprimir.

- Si se trata de un documento que permite guardarlo (como por ejemplo un documento en pdf), para guardarlo deberá seleccionar la unidad C\$, que corresponde a la unidad C: de su disco duro, como indica la figura:



- Si lo que quiere capturar es una pantalla, como por ejemplo una nómina percibida, deberá capturar la pantalla y copiarla en el disco duro de su ordenador.

### 3. Acceso a sus Datos Personales y a su Nómina

#### Requisitos:

- Tener [Usuario y Contraseña](#)
- Tener [Tarjeta Inteligente](#)
- Conectarse desde un ordenador de la [Red de Centros](#)
- Que el ordenador tenga instalado el [Software Necesario](#)

#### Forma de Acceder a sus Datos Personales y a su Nómina:

En primer lugar ha de acceder a Rica como se explica en el subapartado anterior: [Forma de Acceder a Rica](#).

A continuación debe introducir su Tarjeta Inteligente en el tarjetero, y esperar unos segundos a que el icono que aparece en la parte inferior izquierda de la pantalla cambie a color rojo a amarillo.



Ahora debe pinchar sobre el enlace: “Acceso con certificado” como está señalado en la imagen:



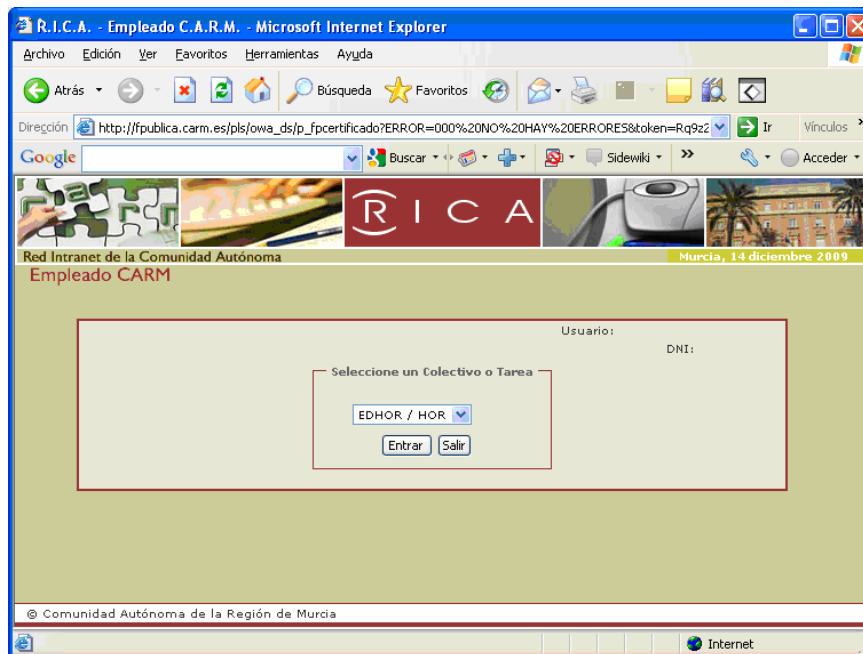
Y seguidamente, debe aparecerle su certificado digital, que deberá seleccionar y pinchar a “Aceptar”:



Por último, debe introducir el pin de su Tarjeta Inteligente en la siguiente pantalla que le aparezca y pulsar de nuevo a “Aceptar”:



Tras introducir el pin correctamente, aparecerá la siguiente pantalla, donde podrá ver su nombre completo y DNI en la parte superior derecha. Pinche “Entrar”:



En la pantalla siguiente, verá las opciones que le ofrece el menú privado:



Desde su menú personal ya podrá consultar sus Datos Personales en la CARM, el Plan de Acción Social, etc.

Para acceder a las Nóminas Percibidas deberá pinchar en “Consulta de Datos Personales” y después en “Nóminas Percibidas”.

Todos los apartados de Horages no tienen sentido para el personal no docente que está en los centros educativos, pues no fichan para el control horario.

Si desea imprimir información, consulte el apartado [Descarga e Impresión de Documentos desde RICA](#).

#### **4. Correo Electrónico de la CARM**

La CARM ofrece un servicio de correo electrónico a todo el PAS. En dicho correo usted recibirá todo el correo oficial de la Carm, así como el los mensajes del Tablón de Anuncios del Empleado, información de los sindicatos, etc.

##### **Requisitos:**

- Tener [Usuario y Contraseña](#)
- Estar dado de [alta en el Correo de la CARM](#)

##### **Su dirección de correo de la CARM**

La dirección de correo de la CARM que usted tiene asignada es siempre la que aparece en su nómina, pero que aparezca su dirección de correo ahí no quiere decir que le hayan dado de alta en el correo electrónico, por lo que, si no solicita el alta de correo, no podrá entrar.

##### **Capacidad del Correo:**

La cuota de su correo de la CARM es de 100 GB y el tamaño máximo de mensajes que puede enviar es de 5 MB.

## Alta en el Correo Electrónico

La forma de solicitar el alta en el correo electrónico se explica en el apartado [Solicitud de Alta en el Correo](#), más adelante en este documento.

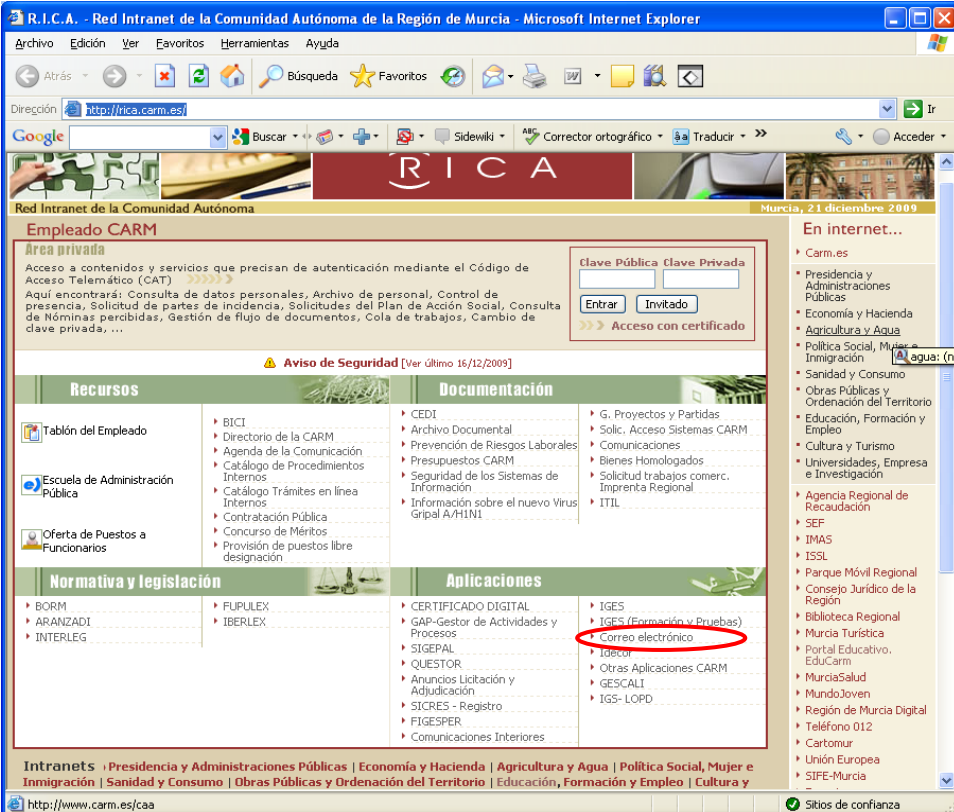
## Formas de Acceder al Correo:

Existen dos formas de acceder al Correo de la CARM: directamente desde cualquier punto de Internet. o a través de RICA.

- **Acceso a través de Internet (Desde cualquier punto de Internet):**  
Debe acceder a la dirección <http://correo.carm.es/exchange>

**IMPORTANTE:** Como accediendo de esta forma al correo no está conectado a Rica, los mensajes que reciba con enlaces a páginas dentro de Rica (como el tablón del empleado) no podrá verlos. En caso de querer consultarlos ha de elegir la opción siguiente: acceso al correo a través de Rica.

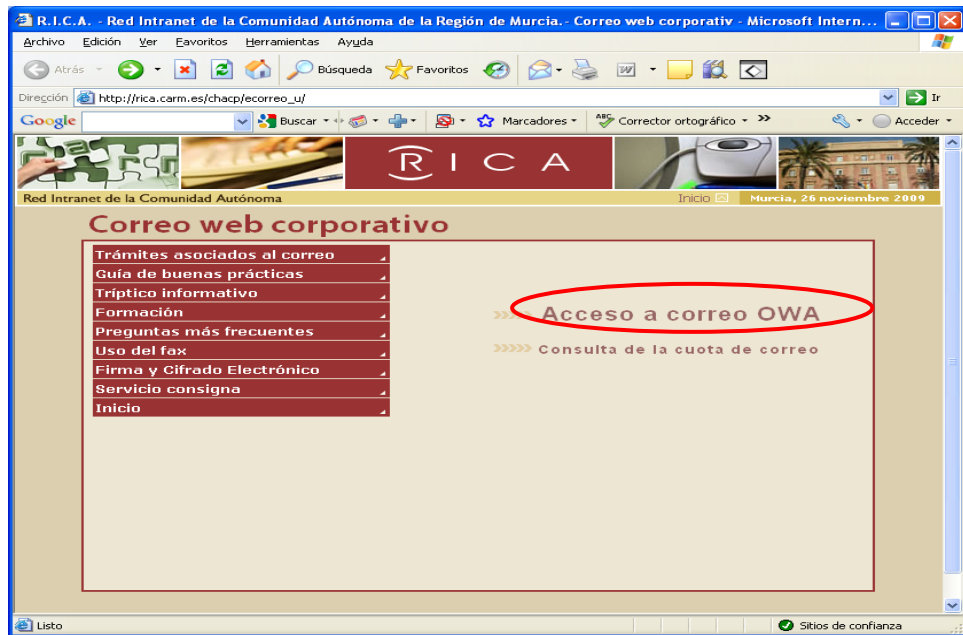
- **Acceso a través de RICA (Sólo desde la Red de Centros):**  
Acceda a Rica, y después piche el enlace “Correo electrónico” en el apartado de Aplicaciones como se le indica en la figura:



The screenshot shows the RICA website interface. At the top, there is a navigation bar with 'RICA' logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a section for 'Empleado CARM' with a login form. The main content area is divided into several sections: 'Recursos', 'Documentación', 'Normativa y legislación', and 'Aplicaciones'. The 'Aplicaciones' section is highlighted, and the link 'Correo electrónico' is circled in red. The page also features a sidebar with various links and a footer with navigation links.

Cuando le aparezca la siguiente pantalla, deberá pinchar en “Acceso a correo OWA”:





Accediendo desde Internet o desde Rica, accederá a la siguiente pantalla donde deberá validarse con su Usuario y Contraseña, y marcar las opciones que puede ver en la figura:



## Baja en el correo electrónico

Cuando usted finaliza su contrato o deja de trabajar en la Carm su cuenta de correo se da automáticamente de baja.

También se dará de baja de forma automática cuando usted no utiliza el correo durante un periodo superior a 6 meses.

En estos casos, cuando deberá volver a solicitar el alta del correo, como se ha explicado anteriormente en el apartado [Solicitud de alta en el Correo](#).

## **5. EAP: Escuela de Administración Pública**

Desde la página web de la Escuela de Administración Pública usted podrá:

- Consultar los cursos ofertados
- Solicitar cursos
- Consultar su expediente
- Etc.

### **Requisitos:**

- Tener [Usuario y Contraseña](#)

### **Acceso a la EAP:**

En la dirección web <http://www.carm.es/eapmurcia>, desde cualquier ordenador conectado a Internet.

### **Problemas y dudas del servicio EAP:**

En caso de que no pueda acceder a la EAP pero haya comprobado que su clave y contraseña es correcta (accediendo por ejemplo a su Expediente en Rica o a su Correo Electrónico), o si tiene cualquier duda sobre cursos, su expediente, etc. puede llamar al teléfono:

**968-368900**

## **OBTENCIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑA**

Si usted es nuevo en la CARM o no tiene usuario y contraseña, tiene dos vías para solicitarlos:

- Personalmente: En el Servicio de Personal No Docente de la Consejería de Educación, Formación y Empleo (Avda. de la Fama nº 15, 4ª planta, en horario de 12:00 a 14:00 horas)
- Telefónicamente, en el teléfono **968-279785**

## **OBTENCIÓN DE TARJETA INTELIGENTE**

La Tarjeta Inteligente es un dispositivo que lleva grabado su certificado digital, con el que usted podrá acceder a varios Servicios de la Administración Electrónica, como obtener certificados de retenciones del IRPF, acceder a los concurso de traslados.

Su Tarjeta Inteligente le permitirá también acceder a otros servicios telemáticos que requieran de certificado digital fuera de la CARM (por ejemplo, enviar la declaración de la renta por Internet).

Para solicitar/renovar la Tarjeta Inteligente ha de hacerlo siempre personalmente en el Servicio de Personal Docente de la Consejería de Educación, Formación y Empleo (Avda. de la Fama nº 15, planta baja, en horario de 12:00 a 14:00 horas), donde deberá acudir provisto de su DNI.

**IMPORTANTE:** Su Certificado Electrónico incluido en su Tarjeta Inteligente le identifica legalmente en Internet al igual que su DNI, por lo que debe custodiarlo rigurosamente y no revelar a nadie el pin de su tarjeta.

## SOLICITUD DE ALTA EN EL CORREO ELECTRÓNICO

Para solicitar el alta en el correo electrónico debe llamar al teléfono:

**968-375635** (indicando su código de Usuario).

Una vez solicitado el correo, usted ha de esperar al día siguiente de la solicitud para poder acceder a su correo.

**IMPORTANTE:** Para solicitar su alta en el correo electrónico debe disponer de Usuario y Contraseña, si no dispone aún de ellos, debe solicitarlos como se explica en el apartado: [Obtención de Usuario y Contraseña](#).

## LA RED DE GESTIÓN DE CENTROS

Para acceder a RICA únicamente puede hacerlo desde un ordenador de la Red de Centros. Normalmente son los ordenadores que están en la **dirección del centro**, en la **secretaría**, en algunos casos, en la **biblioteca del centro**, y también, **ordenadores que la Consejería de Educación, Formación y Empleo a enviado a los centros educativos para el acceso a RICA**.

En caso de duda, debe consultar al RMI (Responsable de Medios Informáticos) de su centro qué ordenadores están en la Red de Gestión.

**IMPORTANTE:** No hay forma de acceder a RICA desde casa o desde un punto cualquiera de Internet. Existe una posibilidad alternativa de conexión a RICA fuera de los ordenadores habilitados en los centros educativos, que es en la Consejería de Economía y Hacienda, en la Dirección General de Función Pública, en Avda. Infante D. Juan Manuel, 14 de Murcia, en la Planta Baja.

## INSTALACIÓN DE SOFTWARE NECESARIO

Para acceder a los Servicios Telemáticos de la CARM el ordenador tiene que tener ciertos programas y componentes instalados. Para hacer dicha instalación, usted debe ponerse en contacto con el RMI (Responsable de Medios Informáticos) de su centro, que **pondrá una incidencia informática en Educarm** para que el CAU (Centro de Asistencia al Usuario) de la Consejería configure su ordenador.

No obstante, también puede hacerlo usted mismo y a en los siguientes apartados le explicamos con detalle como hacerlo.

Para acceder a Rica vía Citrix ha de instalar dos programas, cuya instalación se explica a continuación:

- El Certificado de Seguridad
- El Cliente de Citrix

**IMPORTANTE:**

La instalación del acceso a citrix ha de hacerse entrando al ordenador como **usuario administrador**.

## 1. Certificado de Seguridad

Desde Educarm: [www.educarm.es](http://www.educarm.es), pinchando el enlace “Acceso a citrix”, o bien directamente en la dirección: <https://cancela.educarm.es>, le aparecerá la pantalla siguiente.

En dicha pantalla debe pinchar en “**pulse aquí para descargar el certificado de seguridad**”:

Inicio de sesión en Aplicaciones Centros Educativos - Consejería de Educación y Cultura

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <https://abierta.educarm.es/Citrix/MetaFrame/auth/login.aspx>

**educarm** educación y cultura **Centros Educativos**  
® Aplicaciones

**Iniciar sesión**

Nombre de usuario:

Contraseña:

Contexto:

Árbol:

Opciones avanzadas >>>

**Bienvenido a la Consejería de Educación**

Para Iniciar Sesión, usted deberá introducir en el campo "Nombre de Usuario" los 5 últimos dígitos de su código de centro y la letra A o B correspondiente al usuario, y en el Campo "Contraseña" la correspondiente contraseña suministrada por la Consejería.

Las consultas o incidencias relativas a las Aplicaciones de los Centros deben introducirse pinchando el icono "Incidencias Escuela" en la zona privada de Educarm.

Recuerde introducir otras incidencias como las relativas a equipos informáticos o a la aplicación IES en sus iconos correspondientes para una mejor atención.

**Centro de mensajes**

El centro de mensajes muestra información general e mensajes de errores que se puedan producir.

Si es un usuario nuevo, **pulse aquí para descargar el certificado de seguridad** e instálelo en el almacén "Entidades emisoras raíz de confianza"

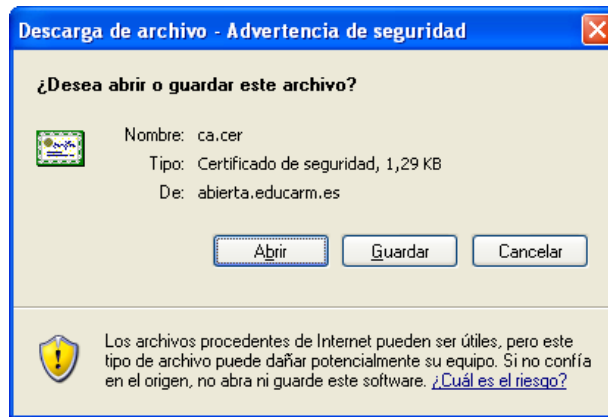
**i** Si desea utilizar el Cliente de MetaFrame Presentation Server (ActiveX) más reciente para Windows de 32 bits, puede instalarlo.

Use este enlace para instalar el cliente.

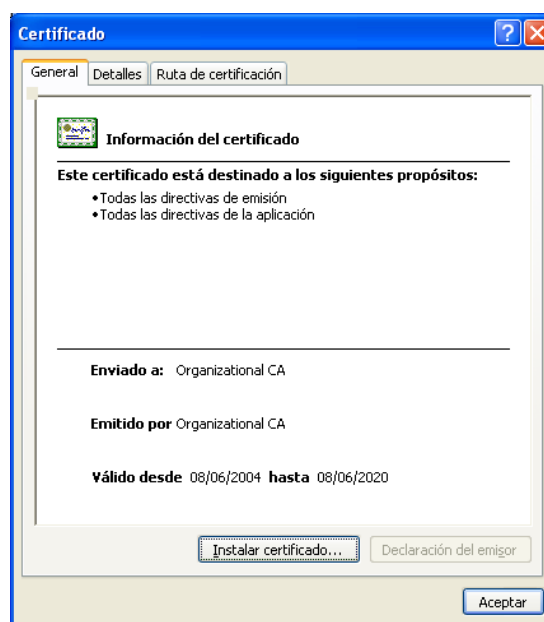
[Cliente de MetaFrame Presentation Server para Windows de 32 bits](#)

Hav otros clientes disponibles en [el sitio de descargas de clientes de Citrix](#)

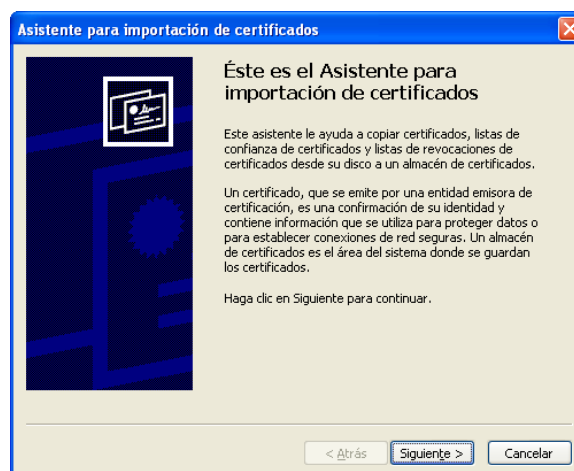
Cuando le aparezca la pantalla siguiente, pulse “Abrir”:



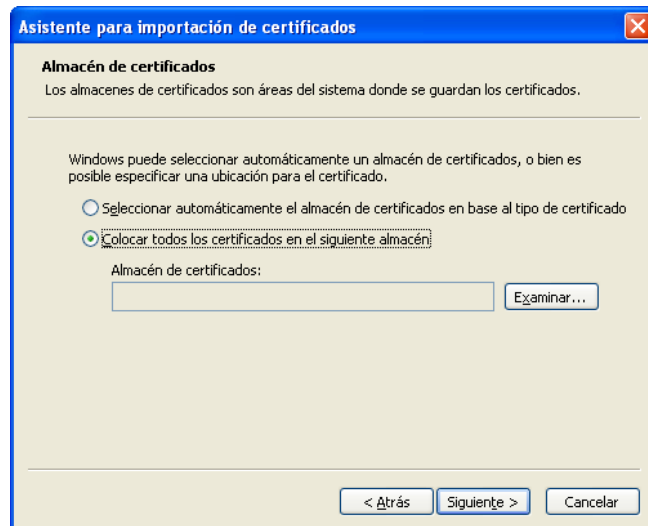
Ahora, en la siguiente pantalla pulse **“Instalar certificado”**:



Y en esta otra, pulse **“Siguiente”**:



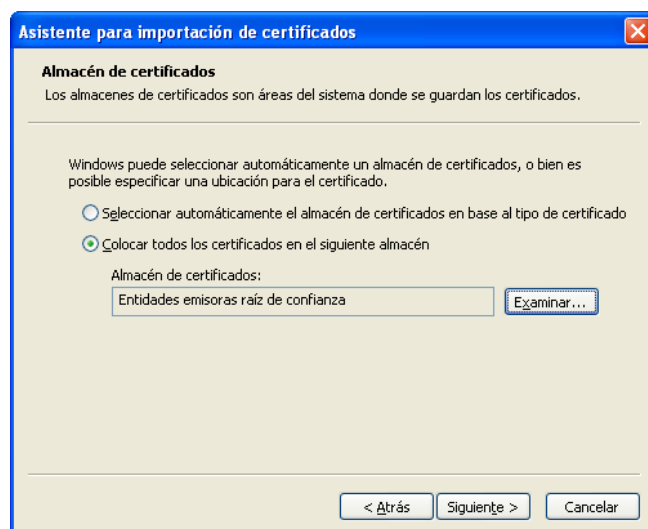
A continuación, marque **“Colocar todos los certificados en el siguiente almacén”**, y pulse **“Examinar”**:



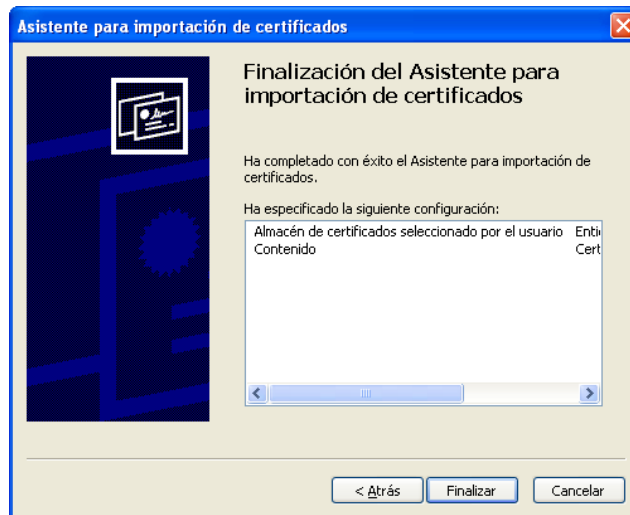
Seleccione “**Entidades emisoras raíz de confianza**” y pulse “**Aceptar**”:



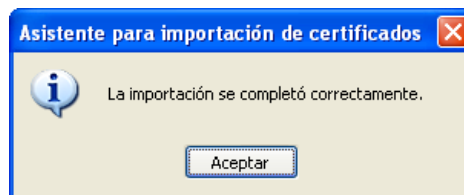
Pulse ahora “**Siguiete**”:



Y por último, pulse “**Finalizar**”:

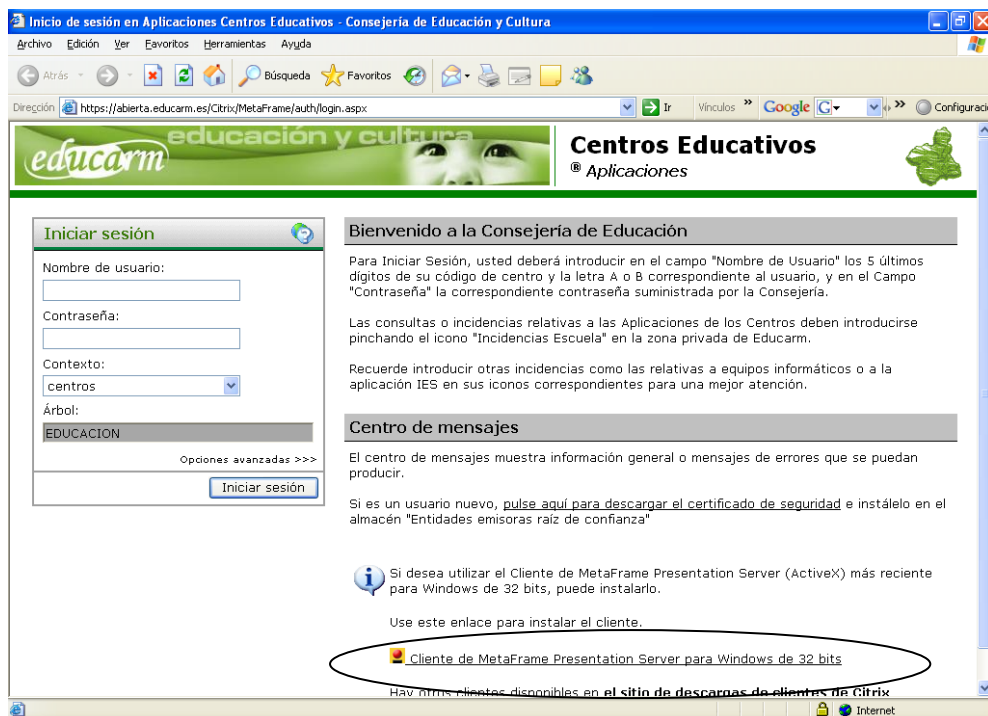


Después de esto, le aparecerá el siguiente mensaje informándole de que el certificado de seguridad se ha instalado satisfactoriamente:

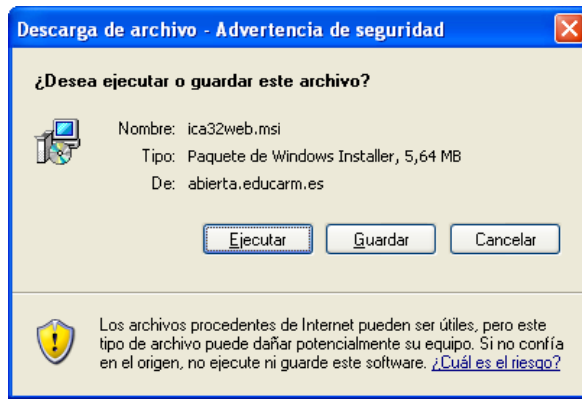


## 2. Cliente de CITRIX

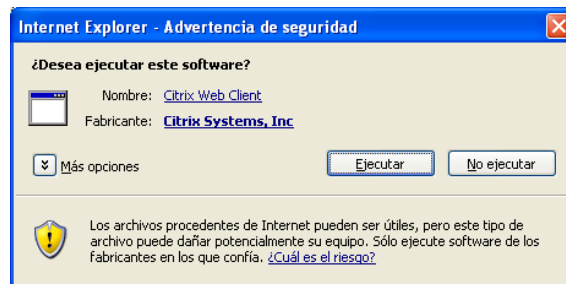
De nuevo en la pantalla inicial que se ve a continuación, hay que pinchar sobre el enlace “**Cliente de MetaFrame Presentation Server para Windows de 32 bits**”:



Pulsar “Ejecutar”:



Pulsar de nuevo “Ejecutar”:

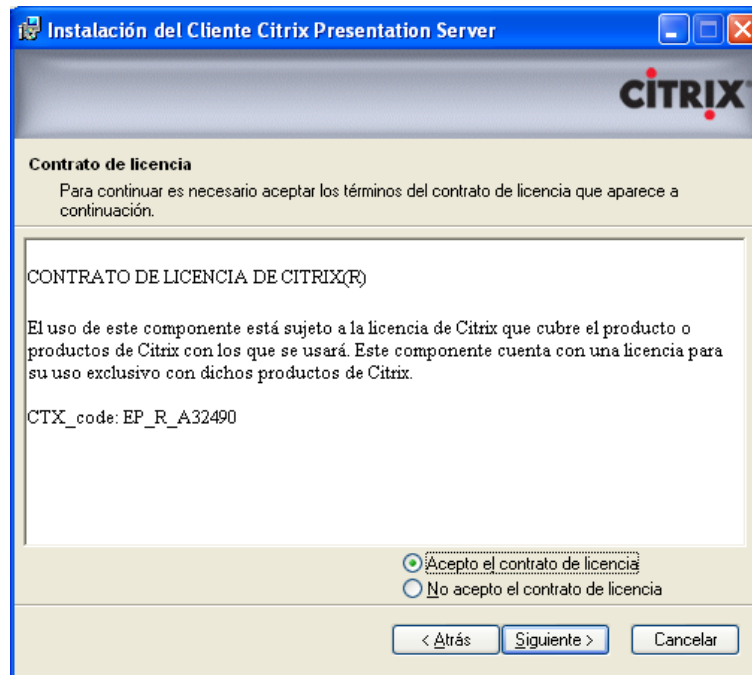


Pulsar “Siguiente”:

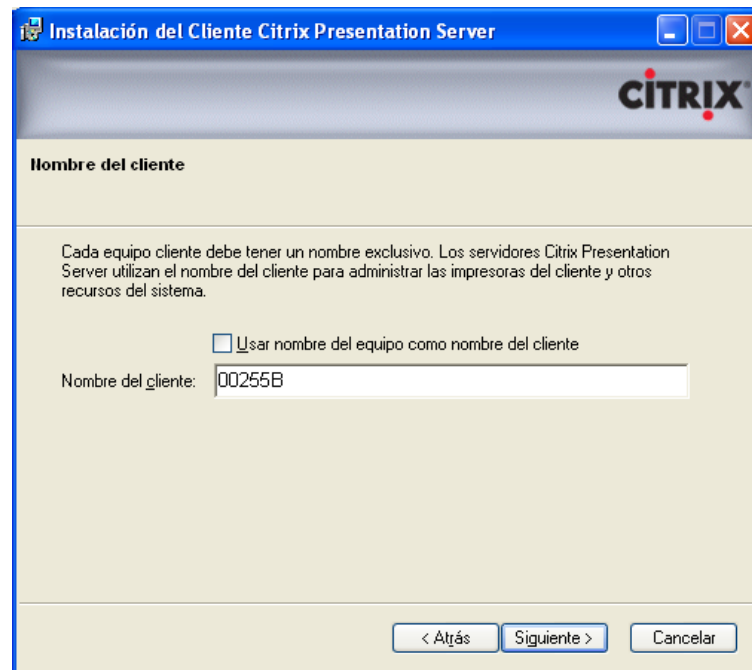


Pulsar “Acepto el contrato de licencia” y “Siguiente”:





Desmarcar la casilla de “Usar nombre del equipo como nombre del cliente”, introducir los cinco últimos dígitos del código de centro y la letra correspondiente al puesto y pulsar “**Siguiete**”:



Pulsar “**Siguiente**”:



Para acabar, pulsar “**Finalizar**”:



**Para completar la instalación debe reiniciar la máquina.**

### **3. Software de la Tarjeta Inteligente**

Toda la información sobre la tarjeta inteligente, las instrucciones para instalar el software necesario y la descarga del propio software, están en el siguiente enlace de Educarm:

<http://www.educarm.es/educard/>

# PREGUNTAS FRECUENTES

## **1. No puedo acceder a RICA**

El acceso a RICA requiere de varios requisitos, y debe comprobar qué es lo que está fallando. Para ello compruebe todo lo siguiente:

- Tiene un usuario y contraseña correctos
- Su ordenador está en la Red de Gestión del Centro
- Dispone de tarjeta inteligente
- Su ordenador tiene todo el software necesario instalado

En caso de que los requisitos anteriores se cumplan, debe avisar al RMI de su centro para que ponga una incidencia en Educarm, y el CAU se ponga en contacto con el centro y solucione el problema.

## **2. No sé si mi usuario y contraseña son correctos**

Lo más sencillo para verificar si su usuario y contraseña son correctos es acceder a la Escuela de Administración Pública, <http://eapmurcia.carm.es>, y probar su usuario y clave, si accede y aparece su nombre completo es que son correctos, en caso contrario, llame al **968-368900** donde le cambiarán su clave.

## **3. No sé si mi ordenador está en la Red de Gestión del Centro**

Consultelo al RMI (Responsable de Medios Informáticos) de su centro, él le informará.

## **4. No sé instalarme el software necesario o no funciona correctamente**

La instalación de todo el software necesario aparece en el apartado Instalación de Software Necesario de este documento, aún así, para la [Instalación puede acudir al RMI](#) quien podrá instalarlo o poner una incidencia en Educarm para que el CAU lo instale o solucione los posibles problemas.

## **5. Accedo a RICA pero no puedo acceder a mi correo electrónico**

Si no ha solicitado el alta en el correo electrónico debe hacerlo llamando al **968-375635**, si ya lo ha solicitado y no puede acceder porque le da un mensaje de “Usuario Incorrecto”, debe cambiar su contraseña llamando al **968-368900**. Esto debe hacerlo aunque en RICA sí se pueda validar, correctamente, y es porque puede que las contraseñas no estén sincronizadas.

## **6. No acepta el código PIN de mi tarjeta Inteligente**

Para cambiar el PIN de su tarjeta inteligente si lo acepta deberá venir personalmente a la Consejería de Educación, Formación y Empleo, al Servicio de Personal Docente, en planta baja. No es posible “resetear” el pin de la tarjeta por otro medio.

### **7. No puedo imprimir desde RICA**

Desde la Conexión vía citrix a RICA no se puede imprimir directamente, solamente es posible la impresión guardando los documentos en la unidad C: o capturando las pantallas.

### **8. Cuando acceso a mi correo vía Internet no puedo ver los enlaces del Tablón de Anuncios del Empleado**

A los enlaces del Tablón de Anuncios sólo se puede acceder si se accede al correo a través de RICA, no si se accede al correo desde Internet.

### **9. Estoy en excedencia y no puedo acceder**

Cuando se está en excedencia quedan deshabilitados el usuario y contraseña, y también la cuenta de correo electrónico de la CARM. No es posible volver a tenerlos hasta la incorporación al trabajo.

### **10. ¿Puedo acceder a RICA desde mi casa?**

No, sólo es posible acceder desde determinados ordenadores del Centro Educativo, que son los que están en la Red de Gestión del Centro, y con tal fin, la Consejería de Educación, Formación y Empleo ha enviado ordenadores a los centros, para que todo el PAS de los centros pueda acceder.