



PROTOCOLO DE INCIDENCIAS TÉCNICAS

ESTRUCTURA PARA SU ELABORACIÓN

ESTRUCTURA

**1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
DE MI CENTRO**

**2. CENTRO DE ATENCIÓN A
USUARIOS**

**3. SERVICIO DE INFORMÁTICA
PROVINCIAL**

4. CENTRO DE PROFESORADO

5. CATEDU

**6. PLATAFORMA DE SOPORTE
CDD COFOTAP ARAGÓN**



01. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE MI CENTRO

COMUNICACIÓN DE PROBLEMA:

¿Qué pasos se dan en mi centro para comunicar la incidencia?

¿Existe algún documento, hoja de registro?

¿Cómo se comunica la resolución de las mismas?

DESCRIBE EL PROCEDIMIENTO DE TU CENTRO



02.CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Servicio prestado por la empresa Aragonesa de Servicios Telemáticos. Siempre que surjan asuntos relacionados con:



Problemas de Hardware y Software



Restringir el acceso a páginas web concretas



Resolución de problemas informáticos



Gestión de garantía de equipamiento comprado por el Departamento



No funciona internet en un sólo equipo



Residuos electrónicos



Ponerse en contacto con ellos a través de las siguientes líneas de contacto:



Página web de tickets <https://cau.aragon.es/>

Con el usuario: tu correo electrónico corporativo ...@educa.aragon.es y la contraseña la del correo.



Teléfono:

976 71 55 55



Correo electrónico:

4100@aragon.es

mantenimiento@educa.aragon.es enviado desde un correo @educa.aragon.es



03. SERVICIO DE INFORMÁTICA PROVINCIAL

Problemas y consultas acerca de:



Problema de conectividad del centro



Conectividades: altas, bajas y modificaciones de telecomunicaciones.



Mejoras en la red interna del centro



Roturas, robos, hurtos, daños por agua, daños por luz



Asesoramiento para la adquisición de material informático o sobre programas de dotación digital



Nuevas necesidades de material

Consultar con los Servicios Provinciales de referencia

Servicio Provincial de Huesca

- Equipamientos nuevos, robos, etc...:
 - Unidad de Programas Educativos de Huesca:
 - pmartineza@educa.aragon.es
- Conectividades:
 - Sección de informática:
 - eduinf.huesca@aragon.es
 - 974293285

Servicio Provincial de Teruel

- Equipamientos nuevos, robos, etc...:
 - Unidad de Programas educativos de Teruel
 - ssanchezba@aragon.es
 - 978 641 250
- Conectividades:
 - Sección Informática
 - eduinf.teruel@aragon.es
 - 978 641 243 // 978 641 244

Servicio provincial de Zaragoza

- Equipamientos nuevos, robos, etc...:
 - Unidad de Programas Educativos de Zaragoza
 - sigad.zaragoza@educa.aragon.es
- Conectividades:
 - Sección de informática:
 - eduinf.zaragoza@aragon.es
 - 976 716 407



04. CENTRO DE PROFESORADO

Para todos los temas relacionados con:



Formación, recursos y
seminario de coordinadores



Problemas con Aeducar



Problemas con DOCEO

Ponerse en contacto con su centro de profesorado de referencia.





05. CATEDU

Para solucionar los problemas, dudas o consultas con:

- Página web del centro si está gestionada por CATEDU
- Aularagón



Abre un ticket mediante un mail a soportecatedu@educa.aragon.es
o a través de <https://catedu.es/soporte-catedu/>

Para solucionar los problemas, dudas o consultas con Vitalinux

Abre un ticket en <https://soporte.vitalinux.educa.aragon.es/>



06. SOPORTE CDD COFOTAP ARAGÓN



Soporte WEB de dudas para COFOTAPS
<https://soportearagon.catedu.es/>



Manual de utilización
<https://libros.catedu.es/> y buscar "Plataforma soporte"

Este documento se encuentra bajo la licencia Creative Commons
Atribución-No comercial- Compartir Igual 4.0 España



Imágenes diseñadas por vectorjuice / Freepik"

Versión 1.0 - Marzo de 2023