Soporte técnico

- 1. Estructura del soporte técnico en Aeducar
- 2. Flujo de incidencias
- 3. Para crear un ticket desde la plataforma
- 4. Para consultar el listado de peticiones
- 5. Para contestar con la resolución de una petición
- 6. Otras funcionalidades

Copyright 2026

1. Estructura del soporte técnico en Aeducar

Aeducar es una plataforma basada en **moodle**, un LMS ampliamente utilizado y, por tanto, muy fiable y probado.

Aún así, en nuestro trabajo diario con esta plataforma, pueden ir surgiendo dudas o incidencias por las características propias de nuestro sistema y configuración, por eso hemos pensado en una estructura de apoyo para que desde los centros os sintáis acompañados en todo momento en esta tarea de gestión.

El sistema elegido es **Redmine**, una **plataforma web de gestión de incidencias mediante tickets** a la que podemos acceder desde soportearagon.catedu.es. Por supuesto, siguiendo la misma filosofía, también es **software libre y de código abierto**.

Copyright 2026



Tanto las asesorías de CATEDU como las asesorías de los Centros de Profesorado estarán presentes en este sistema para dar solución a todas las cuestiones que se vayan planteando.

Igualmente, como persona encargada de la gestión de Aeducar en tu centro, también **se te creará una cuenta de acceso** a soportearagon para que puedas participar en ella y desde allí **crear los tickets** de las incidencias Aeducar de tu centro, así como **ver todas las incidencias y soluciones** de todos los centros Aeducar. Además podrás seguir y **participar en el foro** del proyecto.

Con esta información abierta e invitación al intercambio de experiencias se pretende aumentar el conocimiento colectivo que también ayudará a que cada vez vayamos teniendo más autonomía en la tarea de gestión de Aeducar en un centro educativo.

Como gestor de centro también tendrías **acceso a los tickets que hayan sido enviados por profesorado de tu centro** y a poder contestarlos si lo deseas.

Copyright 2026

2. Flujo de incidencias

Las incidencias se enviarán de dos posibles formas:

- La persona encargada de la gestión puede abrir tickets directamente en la plataforma.
- El usuario final (profesorado) puede enviar correo a soporteaeducar@educa.aragon.es y en el asunto deberá indicar en primer lugar su centro educativo. Esta dirección de correo no será pública, sólo la debería conocer el profesorado. Estará informada en el curso Sala de profesorado >> Claustro del Aeducar del centro.

Todos los tickets llegarán a la tabla de peticiones del proyecto Aeducar y desde allí, la persona encargada desde cada Centro de Profesorado (CP), identificará los de los centros educativos de su ámbito que no tengan categoría asignada (principalmente los que se hayan enviado por correo electrónico) y les asignará la categoría de su CP para proceder a la resolución del mismo.

Todas las peticiones estarán visibles para cualquier usuario asesor o gestor que acceda a la plataforma soportearagon para su consulta.

Las incidencias **siempre se atenderán desde esta plataforma** de gestión de incidencias, ya que de esta manera conseguimos tener **trazabilidad y documentación** sobre las peticiones así como la priorización de las mismas. El resto de métodos para comunicarse (mail particular, teléfono...), aunque pueden resultar más cómodos a priori, no nos dan las ventajas anteriores.

Copyright 2026

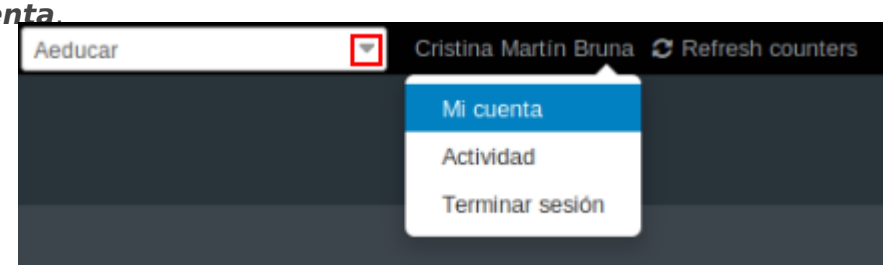
3. Para crear un ticket desde la plataforma

Nada más acceder a la plataforma con nuestro usuario y contraseña nos encontraremos en la **página de inicio**, donde aparece una descripción del sitio y de los proyectos de los que se gestiona el soporte.

Lo primero que haremos será asegurarnos de que nos encontramos en el **proyecto Aeducar**, ya que en algunos casos puede ser que una misma persona participe en varios de los proyectos implementados en esta plataforma.

Podemos comprobarlo y/o modificarlo desde la lista desplegable que aparece a la derecha en el menú superior de la plataforma.

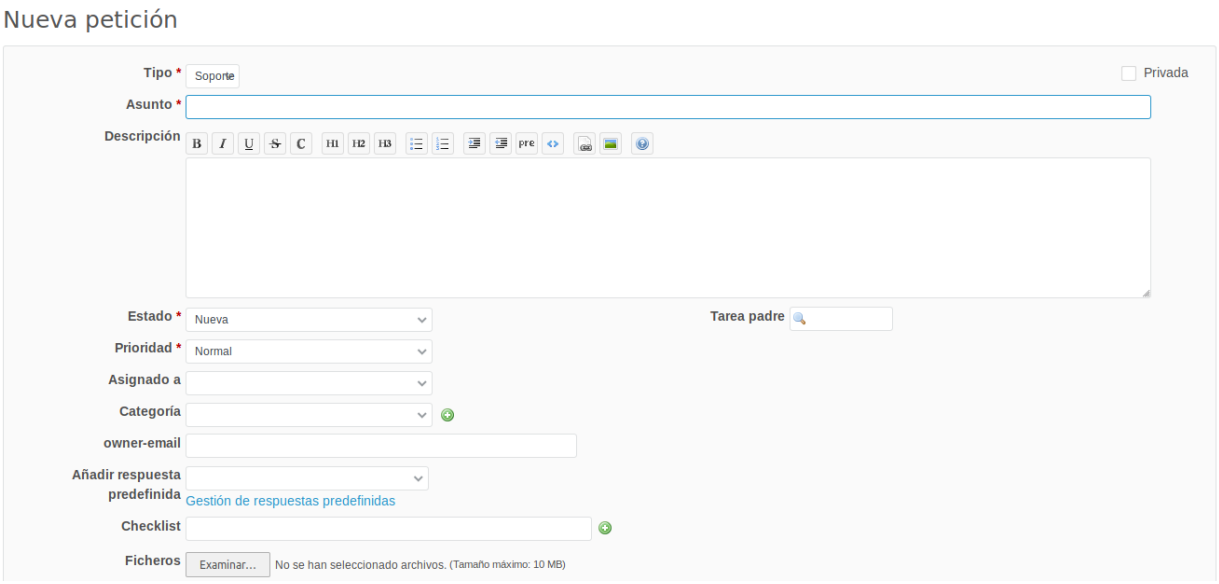
Además, si estás en varios proyectos y quieres que por defecto cuando accedas a soportearagon entres directamente en Aeducar, puedes configurarlo en la opción ***Favourite project*** dentro de la página de ***Mi cuenta***.



Nos fijamos inicialmente en el menú superior de la página donde aparecerán los diferentes espacios de trabajo a los que podemos dirigirnos, entre los que se encuentra ***Nueva petición***.



Nos llevará a la siguiente página desde la que completaremos toda la información relativa al ticket:



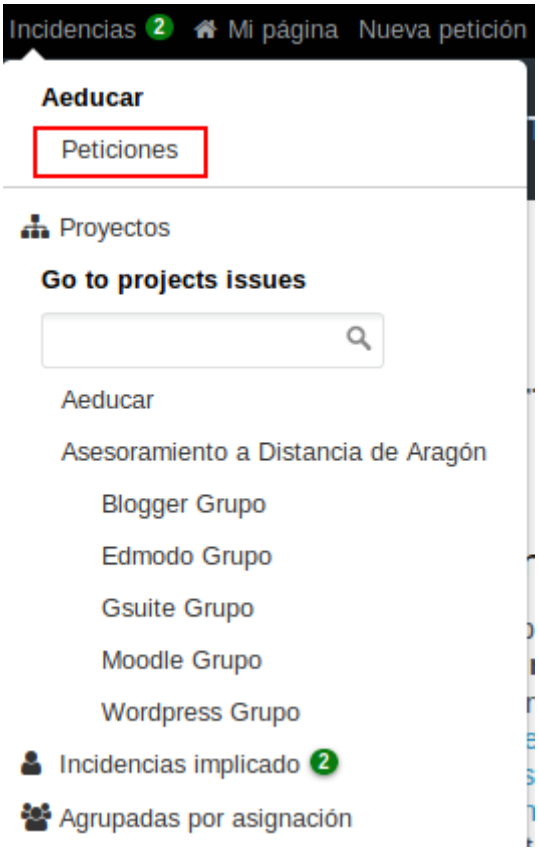
- **Asunto**: Deberá comenzar con el nombre del centro. Indicará un resumen de la petición.
- **Descripción**: Deberá ser lo más detallada posible para ayudar a la persona que se encargue de la resolución del problema.
- **Estado**: Una petición puede tener varios estados y se utiliza para saber en qué estado se encuentra con el fin de clasificarla de la mejor manera posible. Por defecto cuando se crea debería ser Abierta-Nueva
- **Prioridad**: Indica la prioridad en cuanto a su gestión/resolución.
- **Asignado a**: este campo no hace falta completarlo, ya que se hará automáticamente al asignarle una categoría en el campo siguiente.
- **Categoría**: Se seleccionará de la lista el Centro de Profesorado de referencia para nuestro centro educativo.
- **Ficheros**: Podemos adjuntar ficheros que clarifiquen la incidencia (capturas de pantalla por ejemplo).

Una vez hayamos completado sus campos pulsamos ***Crear*** y ya quedará registrada la petición en la plataforma.

Copyright 2026

4. Para consultar el listado de peticiones

Para consultar las peticiones recibidas desplegaremos la opción ***Incidencias*** y haremos click en ***Peticiones***.



Desde aquí podremos consultar el **listado de todas las peticiones** recibidas en el proyecto Aeducar desde todo Aragón. Esta opción de compartir toda la información permite que aprendamos de las experiencias de otros centros y así poder ir aumentando nuestra autonomía en la gestión de nuestro centro.

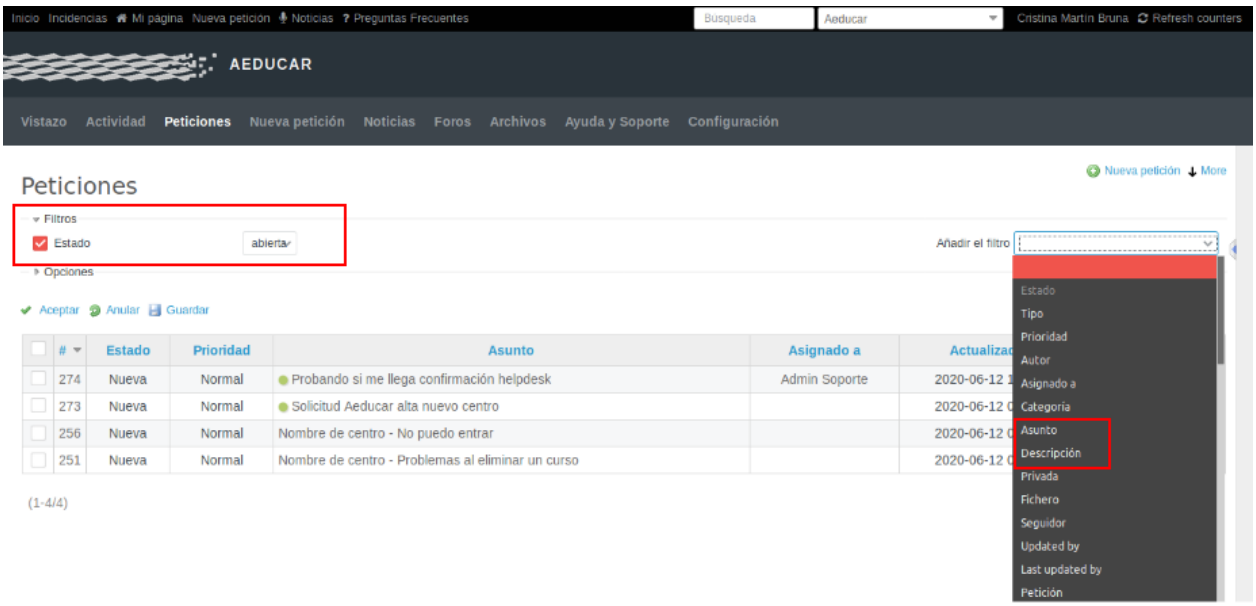
Nos fijamos en la página del listado de peticiones y vemos que en primer lugar tenemos una sección desde donde podemos aplicar distintos **filtros**. Ésto va a ser de gran utilidad si el número

Copyright 2026

de peticiones es elevado y queremos ver sólo aquellas que cumplen determinadas condiciones.

Como vemos en la imagen siguiente, el listado muestra las peticiones que se encuentran en **Estado *abierta***, pero en el desplegable de la derecha podríamos elegir otras condiciones de selección, como palabras que queremos que aparezcan en el **Asunto** o **Descripción**, para localizar peticiones sobre determinados temas.

Para acceder a la ficha completa de la petición simplemente haremos click en el asunto de la misma y nos abrirá la página con la información completa.



5. Para contestar con la resolución de una petición

Ya hemos visto que una vez se le asigna una categoría a una petición, quedará asignada automáticamente la persona que deberá atenderla.

Es una asignación inicial, ya que en función de las circunstancias podría modificarse y asignar su resolución a otra persona.

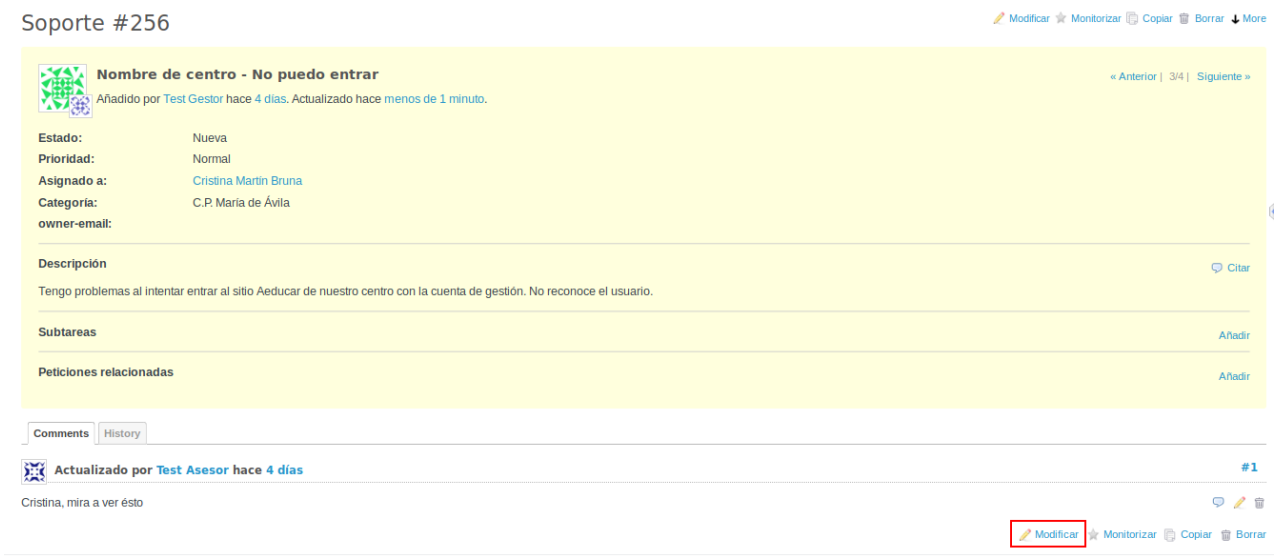
La persona encargada de resolver la incidencia, podrá ver de una manera más cómoda el listado de las que tiene asignadas desde la opción ***Mi página*** que vemos en el menú superior de la plataforma y que le dirigirá a una página con dos listados: las *peticiones que me están asignadas* y las *peticiones registradas por mí*.

Vemos además que a la derecha de la opción ***Incidencias*** aparece un globo de notificación indicando que tenemos dos incidencias nuevas asignadas.

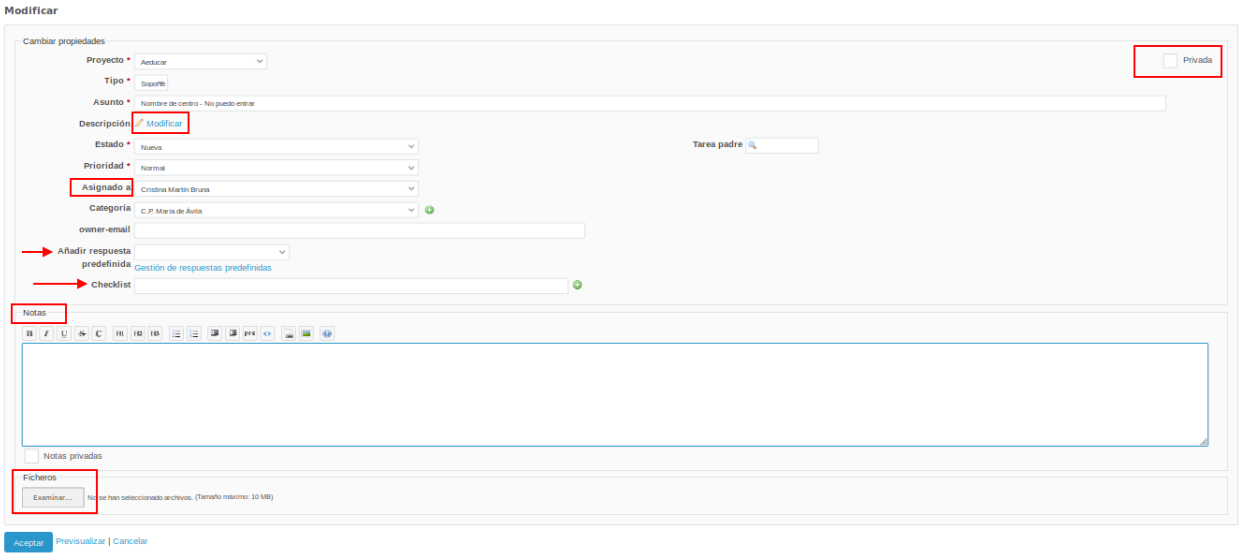


Si hacemos click en el **Asunto** de la petición que queremos contestar, nos abrirá la ficha de la petición con toda la información, pero de momento en modo de *sólo lectura*. Para activar el modo edición de la ficha y poder escribir la respuesta haremos click en ***Modificar*** que aparece en el pie de la ficha.

Copyright 2026



En el modo edición de la ficha podremos modificar cualquiera de las informaciones relativas a esta petición conforme le vayamos dando solución, hasta que la demos finalmente como cerrada.



Veamos cómo podemos utilizar algunos de estos campos:

- Tenemos la opción de marcar la petición como **privada** desde el cuadro que aparece en la parte superior derecha, de esta manera sólo la podrán consultar el administrador de la plataforma, la persona que creó la petición y quien la tiene asignada.
- Es posible incluso modificar la **descripción** que ha realizado la persona que ha creado la petición, sobre el problema en cuestión, si por ejemplo no está muy claro y lo hemos conseguido aclarar a posteriori.
- Es posible modificar el campo ***Asignado a***. Ésto puede ser muy útil para trabajar en red con los compañeros de otros CPs y balancear carga de trabajo. En un momento determinado, por aumento de número de peticiones por ejemplo, podría ampliarse el

número de personas de un CP que atiendan esas incidencias. Las personas de referencia de cada CP (rol “jefe/a de proyecto”) podrán añadir al proyecto Aeducar a otros compañeros o compañeras de su CP desde *Configuración >> Miembros* para posteriormente poder asignarles algunos de los tickets.

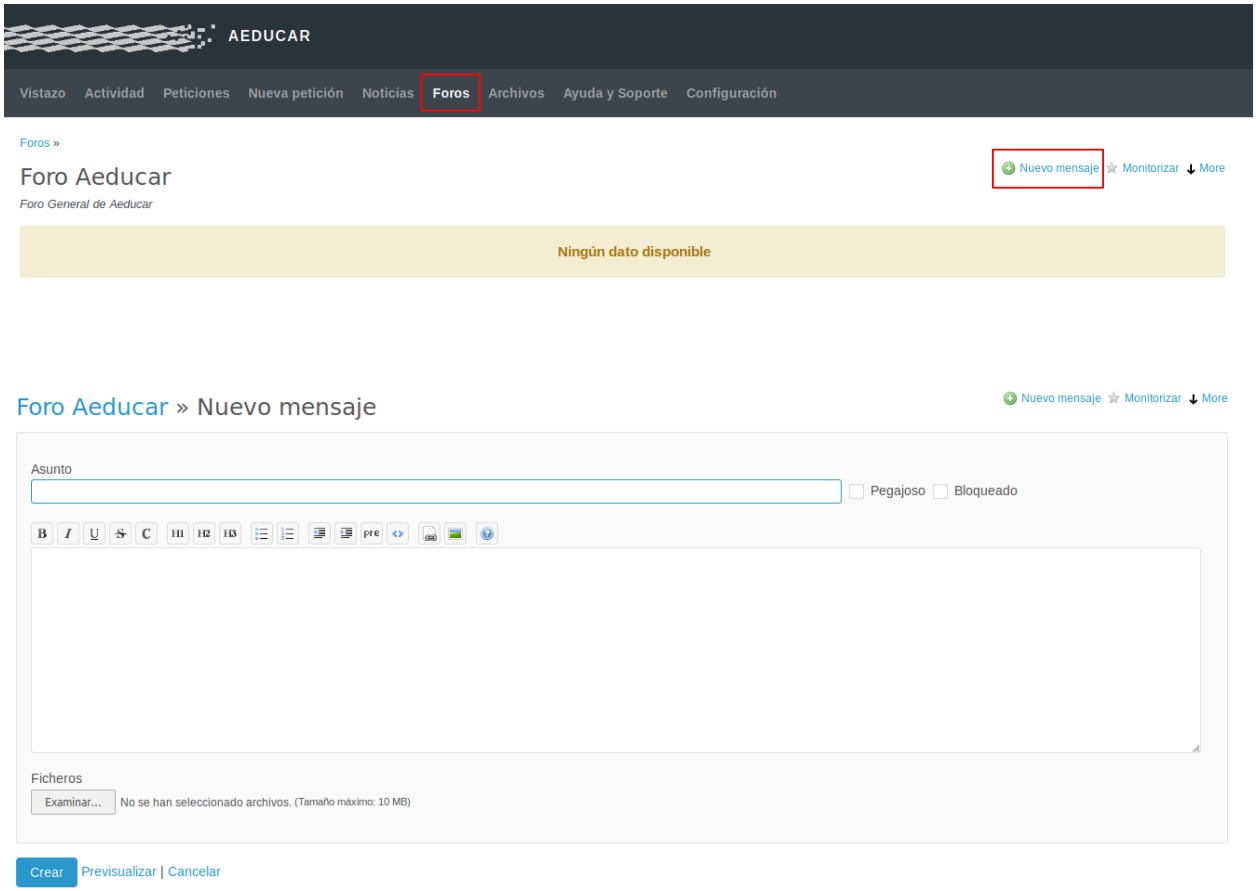
- Dentro de la plataforma podemos organizar un repositorio de **respuestas predefinidas** que nos ayudarán para contestar de manera más ágil las incidencias más habituales.
- Quizá la resolución de la incidencia implique una secuencia de pasos que podríamos anotar como una **checklist** y así ir marcando los que vayamos avanzando para que también pueda verlo quien solicitó la petición.
- En **Notas** es donde desarrollaremos la explicación a la petición formulada.
- **Ficheros** nos permite adjuntar algún fichero a la respuesta a la petición.

Copyright 2026

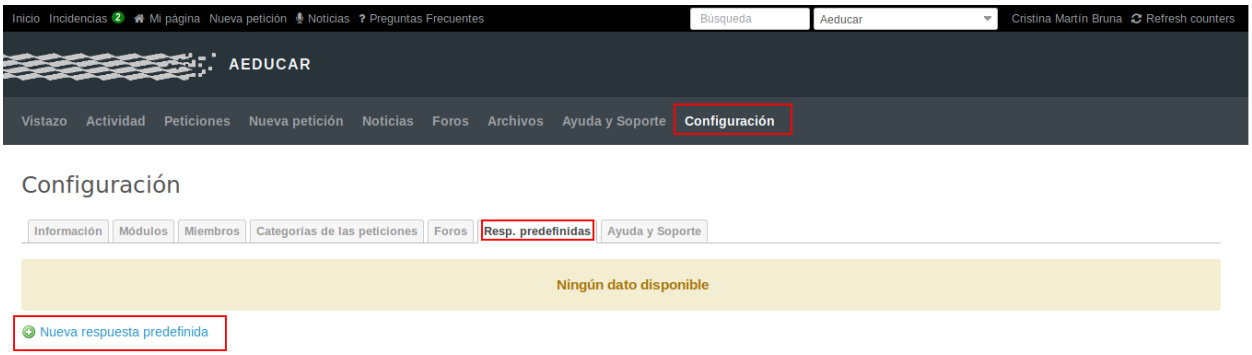
6. Otras funcionalidades

Además de la gestión propia de incidencias, esta plataforma también integra las siguientes secciones que redundan en un mejor servicio e intercambio de informaciones sobre el proyecto Aeducar.

- **Foro**: podemos crear un foro donde compartir las dudas que vayan surgiendo.



- **Respuestas predefinidas**: Permite ir recopilando las respuestas más habituales a determinadas peticiones y así reutilizarlas para agilizar la tarea de soporte desde la edición de la ficha. La redacción de las mismas puede ser realizada únicamente desde el perfil de las asesorías de referencia de cada Centro de Profesorado.



- **Ayuda y Soporte**: Para ir recopilando las preguntas frecuentes (FAQ) sobre el uso de la plataforma. La redacción de las mismas puede ser realizada únicamente desde el perfil de las asesorías de referencia de cada Centro de Profesorado.

