

# Soporte técnico

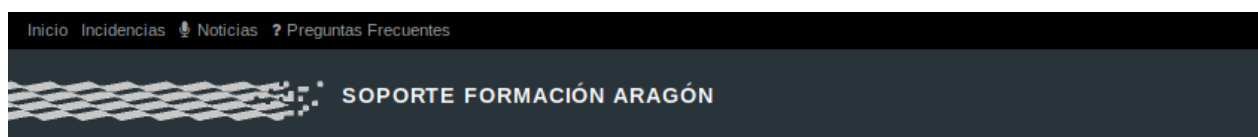
- 1. Estructura del soporte técnico en Aeducar
- 2. Flujo de incidencias
- 3. Para crear un ticket desde la plataforma
- 4. Para consultar el listado de peticiones
- 5. Para contestar con la resolución de una petición
- 6. Otras funcionalidades

# 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](http://soportearagon.catedu.es). Por supuesto, siguiendo la misma filosofía, también es **software libre y de código abierto**.



Inicio

Bienvenid@ al soporte de la Red de Formación

**AeducAR**, Catedu y Asesoramiento de Formación a distancia

Para abrir una nueva incidencia, puede emplear **dos métodos**:

1. Preferiblemente: Enviar directamente **un correo** desde su cliente de correo con su solicitud. Depende del tipo de solicitud, debe mandar el correo a:
  - o [soporteaeducar@educa.aragon.es](mailto:soporteaeducar@educa.aragon.es) si es una incidencia sobre **AeducAR**
  - o [soportecatedu@educa.aragon.es](mailto:soportecatedu@educa.aragon.es) si es una incidencia sobre **Catedu**
  - o [soporteformacion@educa.aragon.es](mailto:soporteformacion@educa.aragon.es) si es una incidencia sobre **Formación a Distancia**Indícanos qué ocurre y le contestaremos por correo.
2. Crear **una cuenta** en ésta plataforma. Para ello: [HAGA CLICK AQUÍ](#) o use el **menú superior**. De ésta forma, podrá ver por ejemplo sus incidencias en ésta plataforma sin usar el correo, siempre que su usuario sea validado por el sistema.

En el caso de que opte por **registrarte** (segunda opción), puede hacerlo usando una dirección de correo válida, una cuenta de Google o de Facebook. [Aquí tiene un vídeo que le puede orientar](#)

Últimas noticias

[Asesoramiento a Distancia](#)  
Añadido por Admin Soporte

[Ver todas las noticias](#)



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.

## 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](mailto: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.

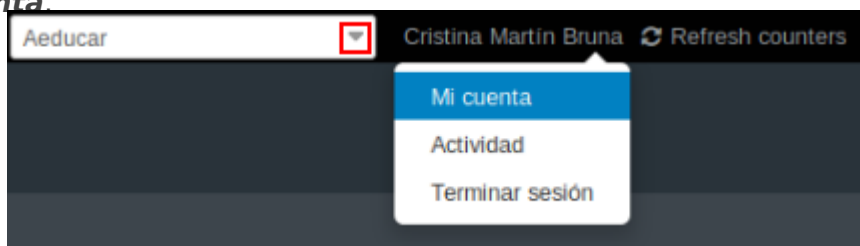
# 3. Para crear un ticket desde la plataforma

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:

## Nueva petición

Formulario de "Nueva petición" con los siguientes campos:

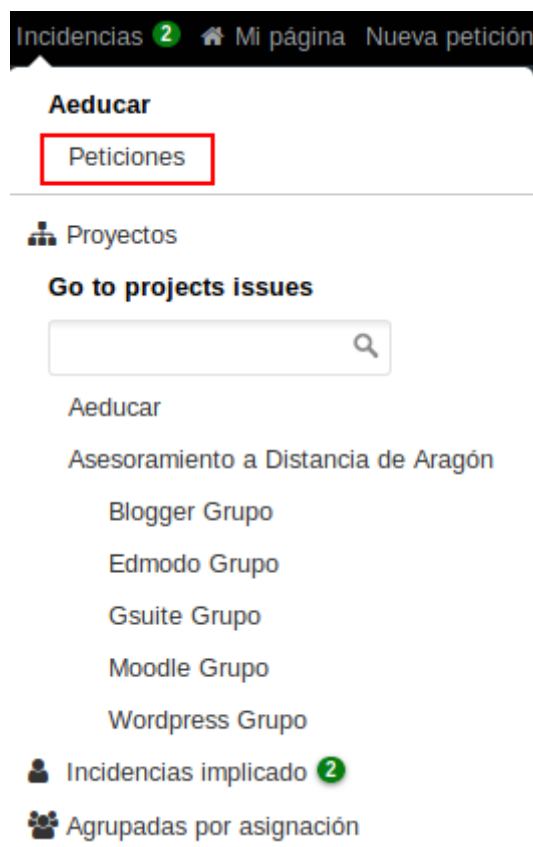
- Tipo \***: Dropdown con "Soporte".
- Privada**: Checkbox desactivado.
- Asunto \***: Campo de texto obligatorio.
- Descripción**: Editor de texto con barra de herramientas (negrita, cursiva, subrayado, tachado, color, fondo, listas, enlaces, previsualización, etc.) y un área de texto grande.
- Estado \***: Dropdown con "Nueva".
- Tarea padre**: Campo de texto con icono de lupa.
- Prioridad \***: Dropdown con "Normal".
- Asignado a**: Dropdown vacío.
- Categoría**: Dropdown vacío con icono de plus.
- owner-email**: Campo de texto.
- Añadir respuesta predefinida**: Dropdown con "Gestión de respuestas predefinidas".
- Checklist**: Campo de texto con icono de plus.
- Ficheros**: Botón "Examinar..." y mensaje "No se han seleccionado archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)".

- **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.

## 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 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.

The screenshot shows the AEDUCAR website's 'Peticiones' (Requests) section. The header includes navigation links like 'Inicio', 'Incidencias', 'Mi página', 'Nueva petición', 'Noticias', and 'Preguntas Frecuentes'. The main content area is titled 'Peticiones' and features a filter section on the left with a red box around the 'Estado' (Status) filter, which is set to 'abierta'. Below the filter is a table of requests with columns for selection, ID, status, priority, subject, assigned to, and updated date. A dropdown menu is open on the right, showing various filter options, with 'Asunto' (Subject) highlighted by a red box. The table contains four rows of data, all with a status of 'Nueva' (New) and priority of 'Normal'. The subjects are related to helpdesk confirmation, new center requests, and login issues. The 'Asignado a' (Assigned to) column shows 'Admin Soporte' for the first row. The 'Actualizado' (Updated) column shows dates from 2020-06-12. At the bottom left, it indicates '(1-4/4)'.

Inicio Incidencias Mi página Nueva petición Noticias Preguntas Frecuentes

Búsqueda Aeducar Cristina Martín Bruna Refresh counters

AEDUCAR

Vistazo Actividad **Peticiones** Nueva petición Noticias Foros Archivos Ayuda y Soporte Configuración

Peticiones [Nueva petición](#) [More](#)

Filtros

☒ Estado abierta

Añadir el filtro

Aceptar Anular Guardar

<input type="checkbox"/>	#	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Actualizado
<input type="checkbox"/>	274	Nueva	Normal	● Probando si me llega confirmación helpdesk	Admin Soporte	2020-06-12
<input type="checkbox"/>	273	Nueva	Normal	● Solicitud Aeducar alta nuevo centro		2020-06-12
<input type="checkbox"/>	256	Nueva	Normal	Nombre de centro - No puedo entrar		2020-06-12
<input type="checkbox"/>	251	Nueva	Normal	Nombre de centro - Problemas al eliminar un curso		2020-06-12

(1-4/4)

- Estado
- Tipo
- Prioridad
- Autor
- Asignado a
- Categoría
- Asunto
- Descripción
- Privada
- Fichero
- Seguidor
- Updated by
- Last updated by
- Petición



# 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.



The screenshot shows the 'Mi página' (My page) interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Incidencias (with a notification bubble), Mi página (highlighted with a red box), Nueva petición, Noticias, and Preguntas Frecuentes. To the right of the navigation bar are search and filter options: 'Busqueda', 'Ir al proyecto...', and user information 'Cristina Martín Bruna' with a 'Refresh counters' button. Below the navigation bar is a header for 'SOPORTE FORMACIÓN ARAGÓN'. The main content area is titled 'Mi página' and includes a dropdown menu labeled 'Añadir:'. There are two main sections: 'Peticiónes que me están asignadas (2)' and 'Peticiónes registradas por mí (0)'. The first section contains a table with two rows of assigned petitions.

#	Proyecto	Tipo	Estado	Asunto
256	Aeducar	Soporte	Nueva	Nombre de centro - No puedo entrar
251	Aeducar	Soporte	Nueva	Nombre de centro - Problemas al eliminar un curso

The second section, 'Peticiónes registradas por mí (0)', shows a message: 'Ningún dato disponible'.

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.


**Nombre de centro - No puedo entrar**
« Anterior | 3/4 | Siguiente »

Añadido por **Test Gestor** hace 4 días. Actualizado hace menos de 1 minuto.

**Estado:** Nueva  
**Prioridad:** Normal  
**Asignado a:** Cristina Martín Bruna  
**Categoría:** C.P. María de Ávila  
**owner-email:**

**Descripción** [Citar](#)

Tengo problemas al intentar entrar al sitio Aeducar de nuestro centro con la cuenta de gestión. No reconoce el usuario.

**Subtareas** [Añadir](#)

**Peticiones relacionadas** [Añadir](#)

[Comments](#)
[History](#)


**Actualizado por Test Asesor** hace 4 días
 #1

Cristina, mira a ver esto

[Modificar](#)
[Monitorizar](#)
[Copiar](#)
[Borrar](#)

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.

**Modificar**

Cambiar propiedades

**Proyecto** \* Aeducar  
**Tipo** \* Support  
**Asunto** \* Nombre de centro - No puedo entrar  
**Descripción** [Modificar](#)  
**Estado** \* Nueva  
**Prioridad** \* Normal  
**Asignado a** \* Cristina Martín Bruna  
**Categoría** \* C.P. María de Ávila  
**owner-email**

Añadir respuesta predefinida [gestión de respuestas predefinidas](#)  
 Checklist

**Notas**

☐ Privada

**Ficheros**  
 Examinar...

[Aceptar](#)
[Previsualizar](#)
[Cancelar](#)

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.

# 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.

The screenshot displays the Aeducar forum interface. At the top, a dark navigation bar contains the Aeducar logo and a menu with items: Vistazo, Actividad, Peticiones, Nueva petición, Noticias, **Foros** (highlighted with a red box), Archivos, Ayuda y Soporte, and Configuración. Below this, the 'Foros' section is titled 'Foro Aeducar' with a subtitle 'Foro General de Aeducar'. A yellow banner states 'Ningún dato disponible'. To the right, there are links: 'Nuevo mensaje' (highlighted with a red box), 'Monitorizar', and 'More'. Below this, the 'Nuevo mensaje' form is shown, featuring a text input field for 'Asunto', checkboxes for 'Pegajoso' and 'Bloqueado', a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and code, a large text area, a file upload section with an 'Examinar...' button and a 10 MB limit, and a bottom bar with 'Crear', 'Previsualizar', and 'Cancelar' buttons.

- **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.

Inicio Incidencias 2 Mi página Nueva petición Noticias Preguntas Frecuentes Busqueda Aeducar Cristina Martín Bruna Refresh counters

AEDUCAR

Vistazo Actividad Peticiones Nueva petición Noticias Foros Archivos Ayuda y Soporte **Configuración**

### Configuración

Información Módulos Miembros Categorías de las peticiones Foros **Resp. predefinidas** Ayuda y Soporte

Ningún dato disponible

[Nueva respuesta predefinida](#)

- **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.

Inicio Incidencias 2 Mi página Nueva petición Noticias Preguntas Frecuentes Busqueda Aeducar Cristina Martín Bruna Refresh counters

AEDUCAR

Vistazo Actividad Peticiones Nueva petición Noticias Foros Archivos **Ayuda y Soporte** Configuración

### Ayuda y Soporte

[Nueva pregunta](#)

Buscar una pregunta, respuesta o tópico...

#### ¿Cómo puede un profesor abrir una incidencia de Aeducar?

Ya que el registro a la plataforma de soporte se ha limitado a Asesores y Gestores, un docente no...

0 respuestas 4 vistas

(1-1/1)