

# 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](https://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.

---

Revision #1

Created 21 September 2023 09:37:20 by Cristina Martín Bruna

Updated 21 September 2023 11:47:11 by Cristina Martín Bruna