Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

- 0. Introducción
- 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. Soporte CDD Cofotap Aragón

Copyright 2026

0. Introducción



PROTOCOLO DE INCIDENCIAS TÉCNICAS

NOMBRE DE CENTRO

GOBIERNO DE ARAGON
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

"¡Este ordenador no funciona!". "¡No puedo entrar en mi correo!". "¿Cuál es mi contraseña de Aularagón?".

Copyright 2026

¿Cuántas veces hemos escuchado estas dudas en nuestro centro educativo? Para todas estas cuestiones, y muchas más, podemos dejar recogidas en un documento de centro las actuaciones a llevar a cabo. Este documento se llama **Protocolo de Incidencias Técnicas**.

La propiedad de los dispositivos es de la Administración Educativa, y esta lo delega en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. Este documento sirve para salvaguardar la integridad de los dispositivos y de los usuarios, estableciendo las líneas de actuación internas y externas para con los problemas técnicos que puedan surgir.

Desde el Equipo de Competencia Digital Docente de Aragón hemos desarrollado un documento, el cual podréis ir viendo a través de las páginas de este libro. Queremos que sirva de ayuda a los centros educativos y sus docentes para saber cómo actuar ante una incidencia técnica.

Las secretarías de los centros como responsables del equipamiento y la persona responsable **COFOTAP**, como figura referente en nuevas tecnologías de nuestro ecosistema educativo, son los principales destinatarios de este documento. No obstante, es importante que este protocolo se de a conocer a toda la comunidad educativa preferiblemente al inicio de cada curso escolar, de forma que sirva de actualización para el personal, docente o no docente, y para las nuevas incorporaciones.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



Copyright 2026

1. 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

En un primer nivel, tenemos que decidir cómo vamos a actuar dentro del entramado escolar, qué actuaciones internas se llevarán a cabo ante una incidencia. Las personas que servirán de referencia en este proceso son tanto las secretarías de los centros como el **Equipo Directivo** y los **COFOTAP**. Pero es importante designar

a la persona responsable de que este protocolo se difunda en primer lugar, se comprenda y se lleve a cabo.

Es importante determinar qué protocolo se debe seguir en el centro, y sobre todo, los canales de comunicación, y quién es el receptor de esa información. Esto se puede realizar en cada centro de formas muy diversas:

- Cuadernos de incidencias físicos o digitales compartidos donde el profesorado apunta las incidencias.
- Formulario digital creado por el Cofotap para la recogida de las mismas.
- Herramientas digitales específicas para la gestión de tickets, como Redmine.
- ...como sea que se haya decidido en tu centro y que no pase porque la gente le diga de viva voz o por teléfono al secretario o a la persona COFOTAP lo que no funciona cuando se encuentren por el pasillo.

Por cualquiera de estos medios la información que no debería faltar a la hora de dar parte de una incidencia es:

- Persona que detecta la incidencia
- Fecha
- Equipo afectado: ordenador, PDI, proyector...
- Ubicación del mismo: aula, despacho, departamento
- Descripción del problema

El procedimiento debe establecer cómo se informará de la resolución de la incidencia, que puede ser en el caso físico incluir un campo en el parte a rellenar por la persona responsable o algún tipo de notificación digital donde se indique la fecha de su resolución o a qué recurso se ha derivado.

Fecha y hora	Equipo, Pizarra, Sala	Profesor/a	Problema detectado	Resolución (Coordinadora)

Ejemplo de hoja de cuaderno de incidencias físico de un centro

La mayor parte de las incidencias técnicas que se producen en los centros educativos pasan muchas veces por un cable mal conectado, o apagar y volver a encender algo, lo que no entraña gran dificultad cuando se resuelven de una en una si bien pueden ser grandes consumidores de tiempo para la persona responsable cuando el volumen de equipos del centro sea considerable. Algunos consejos para minimizar esto pueden ser:

- Incidir en la formación técnica básica del profesorado para que sea autónomo.
- Remarcar la necesidad de detallar con precisión las incidencias para facilitar el trabajo de la persona que tiene que solucionarlas.
- Formar a alumnado "delegado TIC" para que puedan colaborar con el profesorado para esas pequeñas incidencias.

Si aún así, la incidencia persiste podemos y debemos acudir a otros recursos, que detallamos en los siguientes apartados.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
GOBIERNO DE ARAGON

Copyright 2026

2. Centro de atención a usuarios



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

Copyright 2026

En esta página se da solución a los usuarios ante incidencias técnicas. La empresa responsable de ofrecer ese servicio es Aragonesa de Servicios telemáticos.

El tipo de servicios o dudas que atienden son los siguientes:

- **Problemas de Hardware y Software:** reponen hardware fuera de garantía pero de menos de 6 años de antigüedad y atienden problemas de software sin límite de duración, siempre que se tenga la licencia correspondiente. Para hardware más antiguo, si se les compran los componentes, los instalan.
- **Retirada de residuos electrónicos.**
- **Incidencias técnicas en general**: se les puede consultar sobre incidencias en dispositivos de audio, proyectores, pantallas, conectividad...y ellos te indicarán a quien corresponde si es que no les compete. AST Aragonesa de Servicios Telemáticos

Existen diferentes modos de ponerse en contacto con ellos:

- **Página web:** En la página **https://cau.aragon.es/** podemos mandar un ticket. Para ello utilizaremos nuestro usuario (nuestro correo corporativo: xxxxx@educa.aragon.es) y nuestra contraseña asociada al correo.



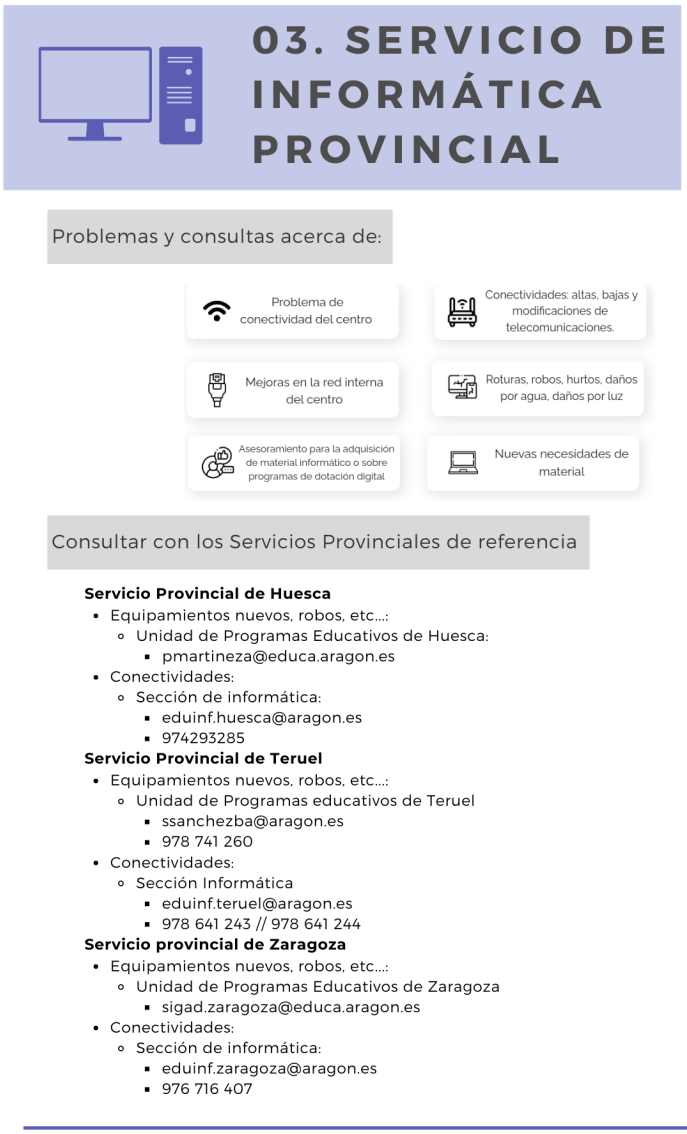
- **Teléfono:** Contactando en el teléfono **976 71 55 55**.
- **Correo electrónico:** Podemos mandar un correo a la dirección 4100@aragon.es, o en caso de hacerlo desde una cuenta de xxxxx@educa.aragon.es, lo dirigiremos a mantenimiento@educa.aragon.es.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
GOBIERNO DE ARAGON

Copyright 2026

3. Servicio de informática provincial



En los Servicios Provinciales nos podrán solucionar problemas y resolver dudas acerca de:

- Problemas de conectividad en el centro educativo.
- Mejoras en la red interna del centro.
- Asesoramiento para la adquisición de material informático.
- Asesoramiento sobre programas de dotación digital.
- Conectividades.
- Roturas, robos, hurtos, daños por electricidad o por agua.
- Necesidades de nuevo material.
- Cobertura de la brecha digital.

A continuación ofrecemos los contactos de 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
    - 978 741 260
- 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

Copyright 2026

- 976 716 407

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



Copyright 2026

4. Centro de profesorado

En esta página del protocolo se describe el tipo de incidencias para las que tiene sentido contactar con el centro de profesorado de referencia. Por lo tanto es una página informativa en la que no habrá que rellenar nada por parte del centro educativo.



Los centros de Profesorado pertenecen a la **Red de Formación de Profesorado**. Por lo tanto, aunque cuentan con asesorías especializadas en Competencia Digital (o asesorías TIC) siempre el tipo de cuestiones que vamos a poder consultarles van a tener que ver con la formación del profesorado en dicha competencia, y no con cuestiones técnicas. Las personas del centro que integran dicha Red de Formación son **COFO** y **COFOTAP**.

Copyright 2026

Tipos de cuestiones que podemos presentar allí:

- Dudas relacionadas con **actividades de formación del profesorado** ofertadas en Doceo (ya sean propias del centro educativo, u ofertadas por el propio CP como por ejemplo los seminarios COFOTAP)
- Dudas relacionadas con la **gestión de la plataforma Aeducar** del centro (solo para gestorías Aeducar)
- Dudas relacionadas con **Doceo** en general

Para más información se puede consultar la página oficial de la Red de Formación del Profesorado en Aragón donde se encuentran los enlaces a las web y contactos de todos los Centros de Profesorado de Aragón.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



5. Catedu

CATEDU es el acrónimo del Centro Aragonés de Profesorado de Tecnologías para la Educación "Andresa Casamayor"



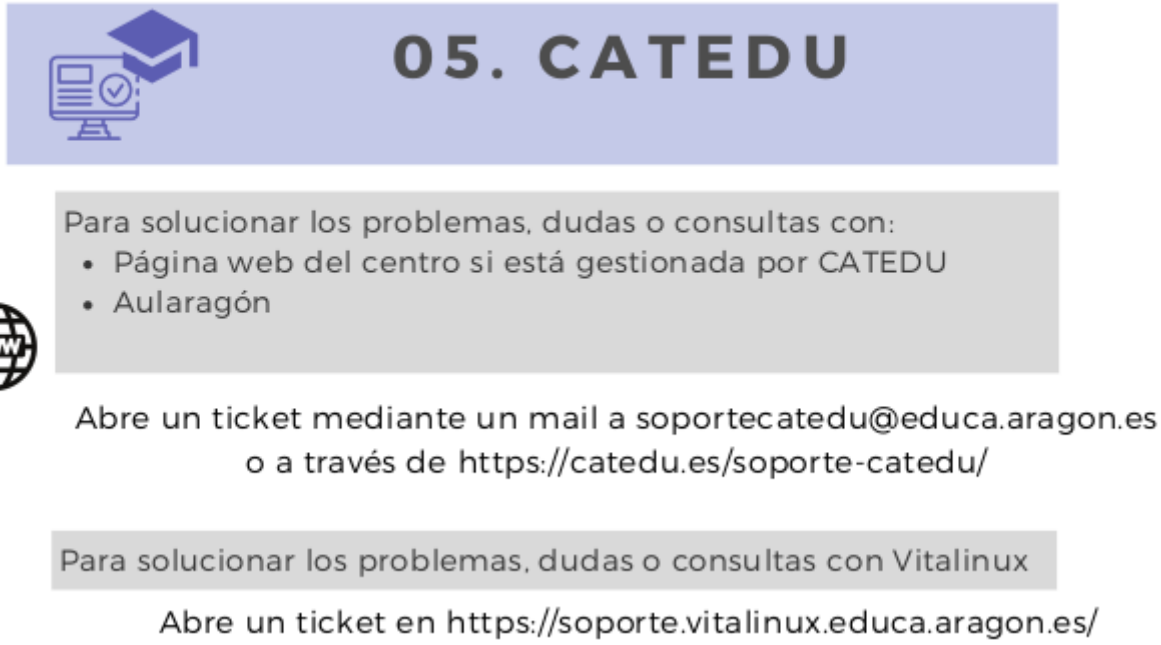
Allí se configuran y se gestionan los servicios digitales que se proporcionan a los Centros Educativos de la Comunidad Autónoma, tales como:

- Aularagón: plataforma online de formación a distancia para el profesorado
- Aeducar, aramoodle y fpadistancia: plataformas de enseñanza online para los centros educativos aragoneses que lo solicitan
- Vitalinux: sistema operativo libre configurable y con gestión remota para los centros educativos aragoneses que lo solicitan
- **Wordpress** para páginas web de los centros educativos aragoneses que lo solicitan
- **Arco Digital**: herramienta digital de certificación en CDD. Accesible solo desde Paddoc.
- SteamLab: impulso a los proyectos STEAM en los centros educativos aragoneses.
- **Doceo**: aplicación para la gestión de la formación del profesorado. Accesible solo desde Paddoc.

En algunos de estos servicios como Aeducar, SteamLab o Doceo, la atención a los usuarios se encuentra descentralizada y se realiza a través de los Centros de Profesorado, tal y como hemos visto en el apartado anterior.

Para el resto de los servicios, tal y como se indica en la hoja del protocolo de incidencias, existen diversas opciones:

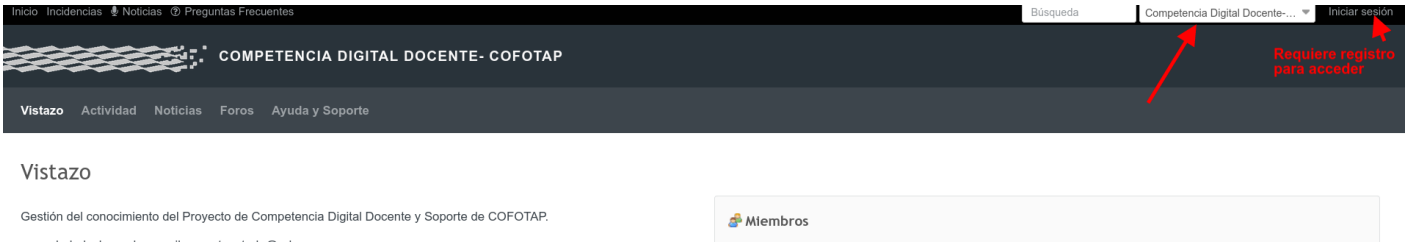
- **Vitalinux**: tienen su plataforma de soporte propia (es lo que tiene ser pioneros) y las personas coordinadoras vitalinux de los centros notifican sus incidencias a través de ella.
- **Aularagón, Aramoodle, wordpress, arco digital**: se puede abrir un ticket en catedu por dos vías:
  - Rellenando un formulario en su página de soporte
  - Enviando un mail a la cuenta soportecatedu@educa.aragon.es



Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

6. Soporte CDD Cofotap Aragón

Por último, a lo largo del curso 2021-22, se habilitó un nuevo proyecto dentro de la Plataforma de Soporte de Formación de Aragón, dirigido especialmente a las personas COFOTAP de los centros educativos, para tratar de responder a sus necesidades de comunicación y coordinación interna, y resolución de dudas especialmente en el período de aplicación de la Estrategia Aragonesa Ramón y Cajal. El proyecto se llama Competencia Digital Docente-COFOTAP



Como este proyecto es exclusivo para personas COFOTAP, hay que estar registrado en la plataforma previamente para acceder y desde allí crear nuevas peticiones y resolver las dudas. El registro en la plataforma se realiza de forma automática al inicio de curso a partir de los datos obtenidos en DOCEO con las personas que alli los equipos directivos han dado de alta como COFOTAP. No obstante, si a lo largo del curso hubiera alguna variación, se puede solicitar el ingreso de forma manual enviando un ticket a soportecatedu@educa.aragon.es indicando el centro del que se es COFOTAP y tras las debidas comprobaciones se procedería a su inclusión.

Tal y como se describe en esta página del protocolo, existe un manual de uso de la plataforma disponible para COFOTAP.

Copyright 2026

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"

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
GOBIERNO DE ARAGON

Copyright 2026