

Mejora el Plan Digital de Centro II: Plan de Acogida Digital, Plan de Comunicación y Protocolo de Incidencias Técnicas

- [Introducción](#)
- [Plan de Acogida Digital](#)
- [Mejora el PDC. Plan de Comunicación](#)
 - [1. Introducción](#)
 - [2. ¿Qué es un Plan de Comunicación? ¿Es necesario?](#)
 - [3. Estructura de un Plan de comunicación](#)
 - [4. Estructura comunicativa del centro](#)
 - [5. Plan de comunicación interna](#)
 - [6. Plan de comunicación externa](#)

- [7. Tratamiento de las Redes Sociales](#)
- [8. Evaluación del Plan de comunicación](#)
- [9. Límites legales](#)
- [10. Recursos de ayuda](#)

- [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](#)

- [Créditos](#)

Introducción

Uno de los objetivos de la realización del Plan Digital es promover la reflexión acerca de la Estrategia Digital del Centro. Lo cierto es que la presencia de tecnologías en el ámbito escolar es una realidad desde hace tiempo, de forma que ya no tiene sentido llamarlas "nuevas tecnologías"

Todos los centros educativos de una forma u otra, más informal o sistemáticamente, han tenido que tomar decisiones y realizar acciones encaminadas a su utilización para comunicarse o colaborar, sus usos permitidos o aceptables para alumnado, cómo incorporar al profesorado nuevo en su estructura digital, etc... Todo ello queda recogido sobre todo en los apartados 1 y 2 del Plan Digital de Centro.

Cuando nos sentamos a reflexionar colectivamente sobre algo que ya hacemos, lo lógico es que surjan propuestas de mejora y necesidad de sistematizar lo realizado. En ese sentido es en el que este curso quiere contribuir y ayudar.

Muchas de las decisiones que los centros tienen que tomar sobre su estrategia digital se pueden aglutinar en estos grandes bloques:

- Estrategia de comunicación digital
- Estrategia de acogida digital
- Estrategia para la resolución de incidencias técnicas
- Estrategia de uso aceptable de recursos digitales
- Estrategia de seguridad y privacidad

Como decíamos antes, seguro que en todos los centros educativos ya se están realizando acciones y tomando decisiones entorno a todas ellas. El camino que queremos ayudar a transitar con los cursos **Mejora el Plan Digital de Centro I y II** es el de plasmar todo ello en documentos que, una vez realizados y consensuados, estén disponibles para toda la comunidad educativa y simplifiquen el proceso de implicarla en la estrategia digital del centro. Por supuesto la revisión y actualización de esos documentos podrán ser objeto de líneas de actuación del Plan Digital del Centro si es que así se considera.

En concreto en este curso se abordarán los siguientes documentos:

- Plan de Acogida Digital
- Plan de Comunicación Digital
- Protocolo de incidencias técnicas



Como aunque cada centro es un mundo, también es verdad que muchas casuísticas se repiten, proponemos aquí plantillas que puedan servir como punto de partida, que incluyen elementos de los que suelen ser comunes, aunque por supuesto con toda la potestad de cada centro de editarlas y modificarlas según su propia realidad.

Esperamos que os sirva de ayuda.

Plan de Acogida Digital

Consultar el siguiente [libro](#)

Mejora el PDC. Plan de Comunicación

Mejora el PDC. Plan de Comunicación

1. Introducción

<https://www.youtube.com/embed/GekzIXg4tOQ>

INTEF. MOOC Community Manager Educativo. "Plan de comunicación - Ideas Clave" (Licencia YouTube estándar)

Las **redes sociales** son plataformas que se basan en la comunicación, concretamente en una **comunicación bidireccional**, que rompe con la tradicional comunicación de una dirección que se ofrecía años atrás (informar o emitir). Por ello, se hace necesario **incluir en el plan digital de centro** de toda organización educativa un **plan de comunicación**, basado en la **escucha, planificación y actuación** por parte del responsable de comunicación y redes del centro en las redes sociales.

- **Escucha:** el responsable de comunicación y redes del centro debe escuchar constantemente a su comunidad educativa en redes sociales, para recibir los mensajes que le envían, así como lo que dicen otras organizaciones del sector educativo, con la finalidad de obtener información.
- **Planificación:** con la información recogida, se podrá preparar el plan de acción, la estrategia a seguir y el protocolo de respuestas a la audiencia.
- **Actuación:** Una vez planificada la estrategia a seguir, se podrá pasar a la acción y enviar mensajes, dar respuestas y llevar a cabo todas las acciones planificadas.

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

2. ¿Qué es un Plan de Comunicación? ¿Es necesario?

El Plan de Comunicación es el documento de trabajo a seguir por la persona responsable de comunicación y redes del centro. Sus principales características son:

- Es **elaborado por la persona responsable de comunicación y redes del centro**, pero toda la organización educativa debe tenerlo presente y participar en su elaboración.
- Debe ser la **primera acción** a realizar por la persona responsable de comunicación y redes del centro, antes de tomar decisiones, e incluso antes de abrir un perfil corporativo en alguna red social.
- Sirve para **construir y cuidar la identidad digital** de la organización educativa, asegurando una adecuada reputación digital.
- En él **se definen** las líneas de actuación, la estrategia, el público, los contenidos, las redes sociales a emplear, etc.
- Debe ser el **resultado de un análisis y reflexión** y actuará de guía para todas las acciones en los medios sociales.



- Debe quedar **integrado en el Plan Digital de Centro** de la organización educativa, siendo coherentes con la identidad y objetivos globales de la organización.



nombre del centro



¿Es necesario realizar un Plan de Comunicación en nuestra organización educativa?

En todo centro educativo existe una necesidad de comunicación permanente con el profesorado, con el alumnado, con las familias, con el personal no docente y con el entorno social de la institución, es decir, con toda la Comunidad Educativa. Nos encontramos inmersos en una era tecnológica y no podemos obviar los beneficios y ventajas que estas herramientas nos ofrecen. Por todo ello es necesario elaborar un plan de comunicación, tanto interna como externa de nuestro centro educativo.

Ahora bien, hay que tener claro que no es obligatorio tener presencia en las redes sociales: **no se trata de “estar por estar”**. Si la organización educativa no tiene nada que ofrecer a su comunidad o no puede ofrecer recursos para la gestión de su reputación digital en las redes sociales, quizá sea mejor que se centre en potenciar otras estrategias de comunicación y no se embarque en la aventura de tener presencia en los medios sociales.

Y si se decide tener presencia, **no se puede estar en ellas “de cualquier manera”**, sin tener un objetivo previamente definido. Toda acción que se lleve a cabo en las redes sociales, por



pequeña que sea, debe estar fundamentada y responder a una intención definida, que deberá ser medida y controlada.

Un buen responsable de comunicación y redes del centro **jamás debe dejar nada al azar en su gestión** y siempre debe saber cómo actuar, incluso ante los imprevistos y las situaciones de crisis que se puedan presentar.

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

3. Estructura de un Plan de comunicación

Para la creación del documento que recoge el **Plan de comunicación en una organización educativa**, se requiere de un ejercicio de **análisis y reflexión** que se puede enmarcar como una de las líneas de actuación del centro dentro de su Plan Digital de Centro.

A continuación detallamos los elementos que tienen que estar presentes y definidos en un Plan de Comunicación.

ESTRUCTURA

1. ESTRUCTURA COMUNICATIVA DEL CENTRO
2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA
3. PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA
4. TRATAMIENTO DE LAS REDES SOCIALES

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 ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



GOBIERNO DE ARAGON



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

4. Estructura comunicativa del centro

En primer lugar es necesario definir quienes serán las personas dentro del centro encargadas de la comunicación. Obviamente la situación ideal es que esto no recaiga en una única persona, por lo que será interesante constituir una comisión en la que participen personas encargadas de los diferentes tipos de comunicación empleadas:

- **Responsable/s del Plan de comunicación** del centro educativo. Hay que tener en consideración que no existe la necesidad que sea únicamente una persona la que esté al frente, se pueden determinar más.
- Miembros integrantes de la/s **comisiones de comunicación**. Por establecer un ejemplo, una comisión puede estar encargada de las cuentas de correo electrónico corporativas, mientras que otra comisión puede estar encargada de las redes sociales, o de la página del web del centro y los blogs. Depende de la organización interna que se establezca.

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

5. Plan de comunicación interna

En este apartado detallaremos qué tipos de comunicaciones a nivel interno se realizan en el centro, a través de qué canales, y con qué estilo y finalidad. Llamaremos interna a las comunicaciones entre el personal que normalmente está en el centro (dirección, profesorado, alumnado y personal no docente) y con externa, en el siguiente apartado, nos referiremos al resto de miembros de la comunidad educativa (familias, administración, empresas locales, asociaciones de vecinos, otras organizaciones educativas...)

Público

Habrá que tener en cuenta a qué personas surgen de esas comunicaciones y por lo tanto, a quién nos vamos a dirigir dentro de la organización educativa. En muchas ocasiones será necesario definir este campo concretando el emisor y receptor (entendido de forma bidireccional). En la guía se ofrecerán una serie de ejemplos (Claustro, Equipo Directivo, Alumnado...), pero al ser un documento modificable, otros ejemplos de públicos posibles serían:

- Equipo directivo-profesorado.
- Profesorado entre sí.
- Equipo directivo-alumno.
- Profesorado-alumnado.
- Equipo directivo personal no docente.
- Equipo de orientación-alumnado.
- Alumnado entre si
- ...

Canales

En este apartado tenemos que determinar cuáles son las plataformas de comunicación que utilizaremos según el objetivo público al que la información o los datos vayan dirigidos. Pueden ser: Telefónica, correo electrónico, SMS, RRSS, EVA, web o blog... Si para el mismo público hay establecido más de un canal con diferentes finalidades se recomienda duplicar la fila.

Estilos de comunicación

No nos referiremos con el mismo tono al claustro, al alumnado o al personal no docente. Algunos estilos pueden ser:



- Académica.
- Institucional.
- Formal.
- Informal.
- ...

Contenido

En el apartado de contenido podemos dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué queremos transmitir? ¿Qué voy a contar?
- Las aportaciones, comentarios, valoraciones, propuestas o materiales aportados por la Comunidad Educativa ¿tendrán un tratamiento público o privado?

Consentimiento

Determinaremos la necesidad o no de dar consentimiento en cada uno de los objetivos que programemos en nuestra planificación del Plan de comunicación.

A continuación tenemos un ejemplo de cómo podría quedar tabla:

PÚBLICO	CANALES	ESTILO	CONTENIDO	¿CONSENTIMIENTO?
Equipo directivo-profesorado	EVA-Aeducar	Institucional	Convocatoria de reuniones, instrucciones de funcionamiento de centro	No
Profesorado-alumnado	EVA: Aeducar	Académico.	Tareas, retroalimentación, informaciones de la materia del día a día	No
Profesorado-alumnado	Página web del departamento	Académico	Programaciones, información institucional	No
Profesorado entre sí	EVA-Aeducar Correo electrónico corporativo	Informal	Propuestas de colaboración concreta.	No
Equipo directivo-alumnado	Página web	Institucional	Información sobre funcionamiento ordinario del centro, documentos oficiales...	No
Equipo directivo-alumnado	Circulares en papel	Institucional	Instrucciones urgentes o muy importantes o que requieren consentimiento paterno	Si
Equipo directivo personal no docente	Correo electrónico	Formal	Instrucciones específicas de funcionamiento de centro	No

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

6. Plan de comunicación externa

En este apartado detallaremos lo mismo que en el apartado anterior para aquellos miembros de la comunidad educativa que no están habitualmente en el centro.

Público

Ejemplos de públicos posibles en este caso serían:

- Equipo directivo-familias
- Profesorado-familias
- Equipo de orientación-familias
- Equipo directivo-administración educativa
- Equipo directivo-otros agentes
- Centro educativo-comunidad educativa en general: en este apartado se podría considerar la página web o las redes sociales los canales preferentes.

Ejemplo de una tabla de un centro en este apartado podría ser:

PÚBLICO	CANALES	ESTILO	CONTENIDO	¿CONSENTIMIENTO?
Equipo directivo familias	Circulares en papel	Institucional	Instrucciones urgentes o muy importantes o que requieren consentimiento paterno	Sí
Profesorado familias	Agenda escolar Correo electrónico SIGAD	Formal, académico	Incidencias relacionadas con la tutoría, vida escolar	no
Equipo de orientación familias	Teléfono, Correo electrónico institucional	Formal	Temas relacionados con la orientación de sus hijos	Sí
Equipo directivo-administración educativa	SIGAD Teléfono Correo electrónico	Formal		No
Centro educativo-comunidad educativa	Página web Twitter	Académico	Dar a conocer la vida y actividades que se realizan en el centro	Sí

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

7. Tratamiento de las Redes Sociales

En el caso de que la organización educativa decida el uso de las redes sociales, se determinará un responsable y la finalidad que tendrán las publicaciones que allí se hagan.

Debido a la responsabilidad que la tarea requiere y a las implicaciones para la imagen del centro es muy necesario que la persona responsable se forme adecuadamente. En Aularagón están disponibles en abierto materiales al respecto en el curso [Community Manager Educativo](#), material que recomendamos consultar.

Ofrecemos un ejemplo a continuación:

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	FINALIDAD
Web	Tutor de 1º de primaria.	Becas
Blog	COFOTAP y Madre del AMPA.	Información de actividades
Instagram	Jefa de estudios	Fotografías de actividades

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

8. Evaluación del Plan de comunicación

Como cualquiera de los documentos de centro, periódicamente deberían ser revisados y actualizados para ver si continúan reflejando la realidad o fueron fruto del momento en el que se elaboraron.

La realización de una Programación General Anual, y en concreto un Plan Digital de Centro, así como la definición de objetivos y líneas de actuación en el mismo y su posterior evaluación, nos parece el lugar ideal para llevar a cabo la evaluación del Plan de Comunicación y en general de todos los documentos.

Será decisión de cada centro educativo el ver si para cada curso o cada dos cursos establece algún objetivo o línea de actuación relacionada con la Comunicación en el centro o con los dispositivos digitales utilizados para la misma, e incluirlo allí donde corresponda y evaluarlo de la misma manera que se evalúan el resto de líneas de actuación estratégicas que se hayan establecido.

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

9. Límites legales

Antes de elaborar un Plan de comunicación a través de redes sociales en una organización educativa, es muy importante tener especial cuidado con la **protección** del alumnado, en su mayoría menores de edad, sobre todo con la protección de su imagen y de sus datos personales.

Datos personales son su nombre, su número del expediente académico, su dirección, su DNI o su fotografía. En el caso de alumnado, también lo son sus resultados académicos. Para garantizar su protección quien quiera utilizarlos debe pedir permiso. En el caso de menores es aún más importante. El debate entre derecho a la comunicación y derecho a la intimidad no debe perderse de vista. Estamos viendo que comunicar y establecer un plan de comunicación de centro es positivo para la comunidad educativa, solo que hay que hacerlo comprendiendo los límites y respetando la privacidad de las personas.

También hay que tener presentes los límites de la **propiedad intelectual**, pues el responsable de comunicación y redes del centro hace uso continuado de numerosos contenidos de terceras personas. En todo momento, hay que comprobar con qué derechos está protegido ese contenido, pues por defecto todo lo producido adquiere derechos de autoría. Los contenidos licenciados bajo licencia *Creative Commons* (CC) permiten ser compartidas de forma abierta y gratuita, aunque tienen varias condiciones a cumplir. Más información sobre las licencias CC y su uso [en su web](#).

Legislación a conocer por el responsable de comunicación y redes del centro :

- **Leyes de Educación** estatales ([LOMLOE](#)) y de ámbito regional ([Currículo de Aragón](#)).
- **Ley Orgánica de protección de datos** ([LOPD](#)). Protege el dato personal; es decir, afecta sólo al tratamiento de datos de personas físicas y regula los derechos y obligaciones en cuanto a esta información, incluida la contenida en una comunicación electrónica.
- **Ley de la Sociedad de la información y el comercio electrónico** ([LSSI](#)) No distingue entre persona física y persona jurídica; regula todas las comunicaciones que se realicen de forma electrónica, ya sea con personas o con empresas.
- **Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos** ([GDPR](#)) Esta nueva normativa será de aplicación a todos los estados miembros de la UE y surge con el objetivo de armonizar todas las regulaciones en materia de protección de datos de los estados miembros. Ha entrado en vigor el 25 de mayo de 2016 y será de obligado cumplimiento en un par de años.



- **Ley de la propiedad intelectual.** ([LPI](#)) La propiedad intelectual es el conjunto de derechos que corresponden a los autores y a otros titulares (artistas, productores, organismos de radiodifusión...) respecto de las obras y prestaciones fruto de su creación.

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



Mejora el PDC. Plan de Comunicación

10. Recursos de ayuda

Herramientas de monitorización y medición

- [Guía de uso de Twitter Analytics.](#)
- YouTube analytics: [Ayuda de Google.](#)
- Twitonomy: [Manual de uso.](#)
- Hootsuite. [Tutorial Hootsuite.](#)
- Buffer. [Qué es Buffer, para qué sirve y cómo funciona.](#)
- Metricool. [Analítica para tu blog y tu social media.](#)

Protección de datos

- [Fotografías de niños en colegios.](#)
- [Derecho fundamental a la protección de datos.](#)
- [¿Cómo cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales \(LOPD\)?](#)
- [Guía para centros sobre la protección de datos en menores.](#)

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



Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

0. Introducción



PROTOCOLO DE INCIDENCIAS TÉCNICAS

NOMBRE DE CENTRO



"¡Este ordenador no

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



¿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



Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

1. Protocolo de actuación de mi centro



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

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



Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

2. Centro de atención a usuarios



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

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.



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.

Servicio de Atención a Usuarios

Nombre de usuario Contraseña

Bienvenido/a al Sistema de Gestión de Incidencias del Gobierno de Aragón.

Esta aplicación le permite crear tickets al Servicio de Atención a Usuarios y consultar el estado de los que haya abierto anteriormente.

Para autenticarse es necesario identificarse con el correo electrónico completo y la contraseña unificada.

- **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 ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



GOBIERNO
DE ARAGON

Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

3. Servicio de informática provincial



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
 - 978 741 260
- 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
 - 976 716 407

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:
 - eduinformatica@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
 - eduinformatica@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:
 - eduinformatica@zaragoza.aragon.es



o 976 716 407

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



Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

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.



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.



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**.

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



Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

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



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/>

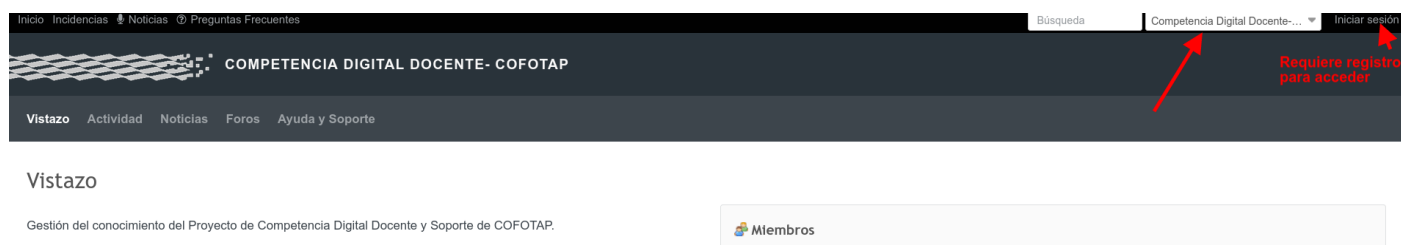
Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



Mejora el PDC. Protocolo de Incidencias Técnicas

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 allí 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.



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

Créditos

Curso creado en Febrero 2023 por:

Félix García Arnedo

Javier Gericó Morlans

José Luis López Bielsa

Javier López de Armentia Llanos

Ana M^a López Floría

Javier Rubio Gregorio

Cualquier observación o detección de error en soporte.catedu.es

Los contenidos se distribuyen bajo licencia **Creative Commons** tipo **BY-NC-SA** excepto en los párrafos que se indique lo contrario.



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Educación,
Cultura y Deporte

CATEDU 
CENTRO ARAGONÉS de TECNOLOGÍAS para la EDUCACIÓN



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 ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL



GOBIERNO
DE ARAGON