2023-2024

Protocolo de apoyo técnico

NOMBRE DEL CENTRO



Índice

1. Protocolo de actuación
2. Centro de Atención a Usuarios (CAU)
3. Servicio de informática Servicio Provincial
4. Centro de Profesorado
5. Centro Aragonés para las tecnologías de la educación (CATEDU)
6. Plataforma de soporte

**// NOMBRE DEL CENTRO**

**P r o t o c o l o d e a p o y o t é c n i c o**

## 01 Protocolo de actuación en el centro


### Comunicación del problema

*¿A quién avisa un profesor si hay algún problema informático y de qué forma (email, formulario, hoja de registro...)*

*¿Cómo se comunica la resolución del problema?*

### Descripción del procedimiento de resolución de problemas informáticos del centro

*¿Se encarga el COFOTAP?*

*¿Empresa externa?*

*¿Ticket al CAU?*

## 02 Centro de Atención a Usuarios (CAU)

### Servicio prestado por Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) , se encarga de:

*Problemas de hardware y software de equipos DGA. Restringir acceso a páginas web concretas.*

*Resolución de problemas informáticos. Gestión de garantía de equipos DGA.*

*Fallos de conectividad puntuales y no generales. Gestión de residuos.*

### Contacto

*Página web de tickets:* ***https://cau.aragon.es/***

*Usuario: tu correo electrónico corporativo ...@educa.aragon.es Contraseña: la del correo.*

*Teléfono: 976.71.55.55 email:* *4100@aragon.es*

*mantenimiento@educa.aragon.es* *(desde un correo corporativo educa.aragon.es)*

## 03 Servicio Informática Servicio Provincial

**Problemas y consultas acerca de:** Problemas de conectividad en el centro. Mejoras de la red interna del centro.

Asesoramiento para la adquisición de equipos informáticos o

sobre programas de dotación digital. Conectividades: altas, bajas y modificaciones. Roturas, robos, hurtos, daños por agua y/o luz. Nuevas necesidades de material

**Contacto**

Huesca:

Equipamientos nuevos, robos, etc...: Unidad de Programas Educativos de Huesca pmartineza@educa.aragon.es Conectividades: Sección de informática. eduinf.huesca@aragon.es 974293285

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

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

## 04 Centros de Profesorado

### Para temas relacionados con:

Formación, recursos, seminario COFOTAPs Problemas con Aeducar

Problemas con Doceo

### Contacto

CP Ana Abarca de Bolea (Huesca) CP Calatayud

CP La Almunia de Doña Godina CP Ejea de los Caballeros

CP Ángel Sanz Briz (Teruel) CP María de Ávila (Zaragoza) CP Alcorisa

CP Juan de Lanuza (Zaragoza) CP Monzón

CP Sabiñánigo

Centro de Innovación para la Formación Profesional de Aragón (CIFPA)

# 05 Catedu

### Para temas relacionados con:

Página web del centro (si está gestionada por Catedu) Aularagon

### Contacto:

Mail a soportecatedu@educa.aragon.es

### Para temas relacionados con:

Vitalinux

### Contacto:

Mail a soportevitalinux@educa.aragon.es o a través de https://soporte.vitalinux.educa.aragon.es

# 06 Plataforma de Soporte

### Soporte web de dudas para COFOTAPs

soportearagon.catedu.es

### Manual de uso:

https://libros.catedu.es/books/instrucciones-para- cofotap/chapter/plataforma-de-soporte-formacion-aragon