

# Guía rápida de peticiones en [soportearagon.catedu.es](https://soportearagon.catedu.es).

(usuarios/as registrados/as)



**Ve al proyecto que corresponda y abre una nueva petición.**

**Tipo:** soporte.  
**Asunto:** resumen del problema.  
**Descripción:** explicación del problema (¡cuanto más detallado, mejor!).  
**Estado:** nueva.  
**Prioridad:** por defecto, normal.  
**Asignado a:** tu mentor/a, asesor/a. Si lo dejas en blanco se asignará a un soporte de primer nivel, que lo derivará a la persona adecuada.

**Adjuntar ficheros**

Puedes adjuntar ficheros, capturas de pantalla...



**Activa el checkbox "Privada"**

Si vas a compartir datos sensibles o personales, activa esta casilla.  
Si no la activas, la petición será visible para el resto de usuarios/as.

**Hac clic en "Crear"**



**Ve comprobando en el chivato de incidencias del menú superior que han contestado a tu mensaje.**



**Para contestar:**

- Modificar incidencia.
- Cambiar estado.
- En "Notas", añadir la respuesta.
- "Añadir fichero" si lo necesitas.
- Activar checkbox "privada" si es necesario.
- Hacer clic en "Aceptar".



**(Mucha) más información:**

