



*SOPORTE TÉCNICO*



*Petición de soporte técnico*

*v.1*

*28/01/2022*



## ÍNDICE

Introducción .....	3
Identificación del punto de soporte .....	3
Persona sin acceso .....	3
Formulario para enviar la consulta .....	4
Categorización temática de la consulta .....	6
Asunto y descripción .....	7
Envío de la consulta .....	8
Notificaciones y respuesta a las consultas .....	8
Notificación recibida por la persona usuaria tras enviar su consulta .....	9
Otras notificaciones que puede recibir .....	9

## Introducción

Una de las situaciones a las que se enfrentan las personas usuarias de cualquier plataforma informática es sin duda la necesidad de soporte técnico. En este documento se describe el procedimiento para solicitar dicha ayuda.

## Identificación del punto de soporte

En la plataforma EducamosCLM se tiene disponible un icono seguido de un texto que está presente en la mayoría de las pantallas, tal y como se muestra en la imagen siguiente.



Aunque también puede mostrarse solamente el icono, sin el literal.



## Persona sin acceso

Cuando una persona no puede acceder verá un enlace en la pantalla donde se le requieren las credenciales, con el texto [Soporte técnico y contacto](#),

Castilla-La Mancha

educamosCLM

**Elija el método de identificación**

Con el usuario de EducamosCLM:

Usuario:

Contraseña:

[He olvidado mi contraseña de EducamosCLM](#)

Con el sistema cl@ve:

cl@ve

Con el usuario de empleado de la JCCM:

JCCM:

INICIAR SESIÓN

IR AL SISTEMA CL@VE

IR AL ACCESO CENTRALIZADO

[Soporte técnico y contacto](#)

[Protección de datos](#) [Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#)

Que le lleva a la [pantalla del portal EducamosCLM](#) con dicha sección, donde tendrá un enlace a un formulario para enviar su consulta en donde indica “*Si tiene problemas para acceder enviado una consulta a este enlace*”. Tal como se ve en la imagen.

 Soporte técnico que aparece en todas las pantallas' and '· si tiene problemas para acceder enviando una consulta directamente en este enlace. (enlace al formulario sin logar)'."/>

Castilla-La Mancha

INICIO SABER MÁS CENTRO DE AYUDA FORMACIÓN PORTAL DE EDUCACIÓN educamosCLM

## Soporte técnico EducamosCLM

Una vez consultados los vídeo tutoriales, las preguntas frecuentes y las guías en PDF, si tiene cualquier duda de tipo técnico, puede contactar de la forma siguiente:

- si está dentro de EducamosCLM con el enlace **Soporte técnico** que aparece en todas las pantallas
- si tiene problemas para acceder enviando una consulta directamente en este enlace.  
(enlace al formulario sin logar)

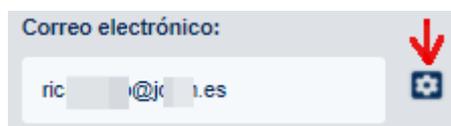
## Formulario para enviar la consulta

El formulario con los datos necesarios para atender la consulta tiene dos formatos, uno cuando se abre desde dentro de EducamosCLM, en el que no es necesario pedir los datos de identificación, y otro cuando se abre desde el portal EducamosCLM para las personas que no acceden y ahí se han de completar los datos de identificación antes del envío.

Formulario desde dentro de EducamosCLM	Formulario para personas sin acceso
--	-------------------------------------

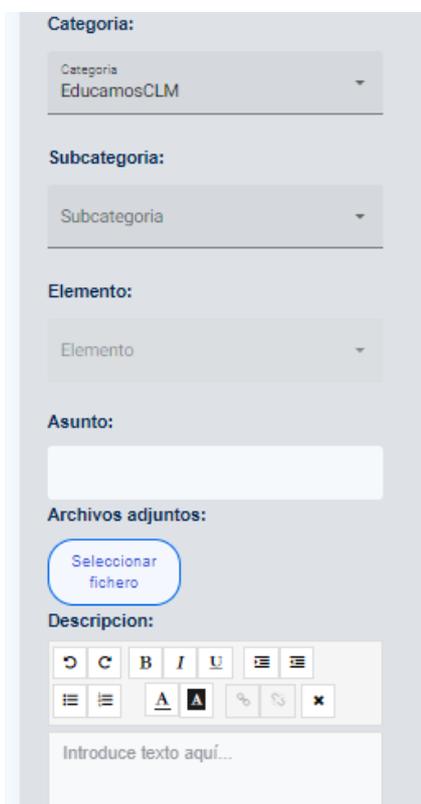
Además de los datos de identificación, el correo electrónico es necesario pues es el que permitirá la comunicación con el equipo de soporte, donde se le pedirá información o donde se le enviará la respuesta a la consulta planteada. **No se puede hacer una consulta sin reflejar un correo electrónico.**

Para las personas usuarias y con una sesión abierta en EducamosCLM, el correo electrónico será cargado desde el sistema, y en caso de que quieran modificarlo en lo pueden hacer si van al icono marcado en la imagen.



## Categorización temática de la consulta

También es imprescindible que encuadren la temática de la consulta con los campos **Subcategoría y Elemento**. La categoría EducamosCLM está seleccionada por defecto y no se puede elegir otra, ya que este soporte solo está dedicado a esta plataforma.



Formulario de categorización temática de la consulta. El formulario está dividido en varias secciones:

- Categoría:** Un menú desplegable con "EducamosCLM" seleccionado.
- Subcategoría:** Un menú desplegable con "Subcategoría" seleccionado.
- Elemento:** Un menú desplegable con "Elemento" seleccionado.
- Asunto:** Un campo de texto vacío.
- Archivos adjuntos:** Un botón "Seleccionar fichero".
- Descripción:** Una barra de herramientas de formato (negrita, cursiva, subrayado, listas, viñetas, color de texto, color de fondo, enlaces, deshacer, rehacer) y un campo de texto con el placeholder "Introduce texto aquí...".

Dentro de la Subcategoría habrá que elegir, dependiendo de la consulta, entre:

- Acceso a la plataforma
- Gestión de centros Delphos
- Seguimiento educativo
- Entorno de aprendizaje
- Entorno colaborativo
- Secretaría virtual

Una vez elegido uno de los datos anteriores podrá elegir los elementos disponibles (si no sabe cual elegir, elija el que más se relacione con el motivo de la consulta). Por ejemplo, para la subcategoría *Secretaría virtual* se tienen los elementos *Acceso*, *Actuar como representante*, *Adjuntar documentación*, *Corregir datos personales*, *Dar acceso a ciudadanos*, *Errores de consolidación*, *No aparece candidato*, *No se puede registrar una solicitud*, etc.

Tener una consulta encuadrada en su temática (subcategoría y elemento) agiliza la respuesta a la misma.

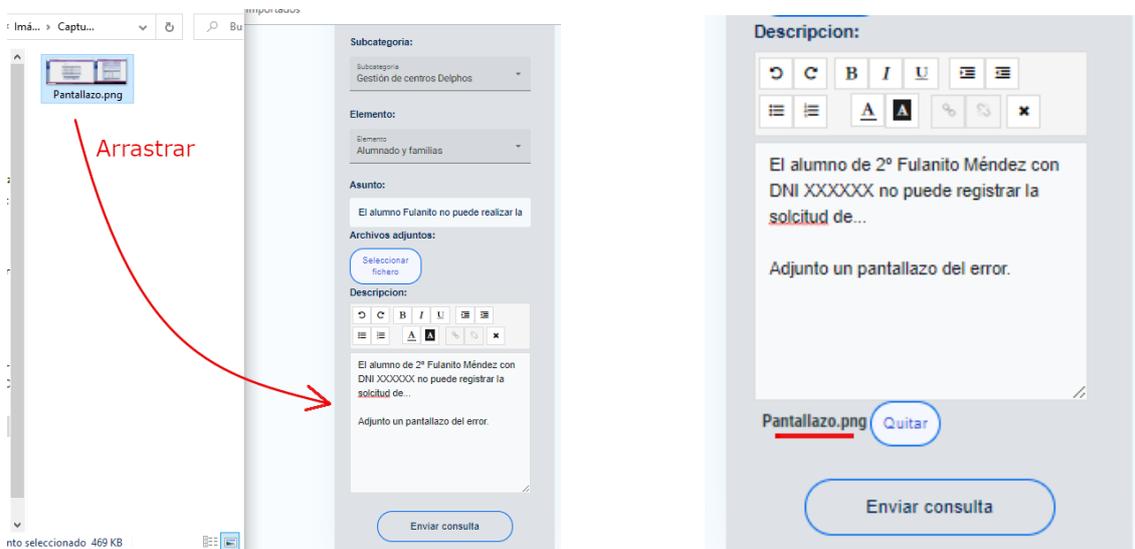
## Asunto y descripción

Igual de importante que la temática indicada anteriormente es reflejar el *Asunto* y la *Descripción* de la consulta.

El **asunto** será una descripción breve (una línea) de la consulta. Por ejemplo: *No se registra solicitud del alumno Fulanito Mendez Mendez.*

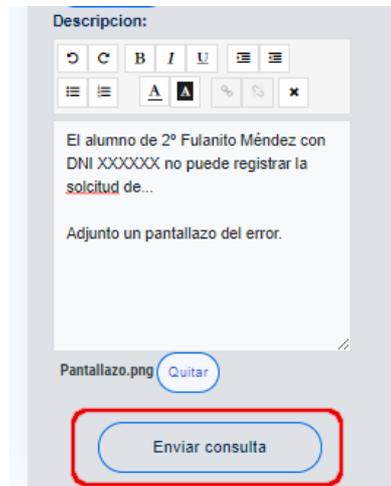
Y en la **Descripción** se han de dar los **datos precisos** de nombre de alumno, identificación (DNI, Pasaporte, N. escolar), el de sus padres en caso de ser los que tramitan, el curso en el que está o solicita, la unidad, y una breve descripción de lo que ocurre. Puede además adjuntar archivos e imágenes para aclarar mejor la consulta.

Para **adjuntar archivos e imágenes (pantallazos)** puede utilizar el botón correspondiente o arrastrar dicho fichero sobre el cuadro de descripción y aparecerá el nombre del archivo que se ha incluido debajo del cuadro Descripción.

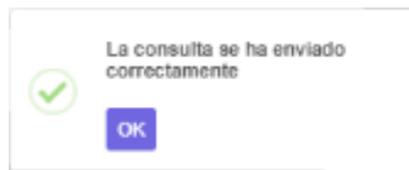


## Envío de la consulta

Con el botón **Enviar la consulta** se realiza el envío al equipo de Soporte.



Si no hay ningún problema el sistema responderá a dicha acción con este mensaje.



## Notificaciones y respuesta a las consultas

Cuando se envía una consulta la aplicación de Soporte le enviará notificación una notificación a su correo electrónico, o cuando las personas del equipo de atención realizan alguna actuación sobre la misma, o resuelven la consulta también se le enviarán notificaciones. Las notificaciones siempre tendrán como remitente a EducamosCLM.

## Notificación recibida por la persona usuaria tras enviar su consulta

Una vez enviada la consulta la plataforma enviará una notificación de forma automática con un mensaje que tiene este formato.

**Asunto: Su petición ha sido recibida** - El alumno Fulanito Mendez no puede registrar solicitud de admisión

Hola Menganito,

**Hemos recibido tu petición y se ha generado un ticket con número INC-14967**

Nuestro equipo de soporte lo revisará y se pondrá en contacto contigo lo antes posible.

Saludos,

Centro de Atención a Usuarios de Centros Educativos

## Otras notificaciones que puede recibir

1. Notificación por petición de más información: cuando el equipo de soporte le solicita algún dato recibirá un correo y **solo tendrá que responder a él para que se añada lo que usted comunique a su consulta inicial.**
2. Notificación automatizada para avisar de que su ticket se ha cerrado pues no ha enviado la información requerida. Si se le ha solicitado información y no responde en 3 días hábiles el sistema de soporte cerrará el ticket automáticamente y se lo notificará.
3. Notificación por resolución. Cuando una consulta es resuelta el sistema también se lo notificará, bien con la respuesta del equipo de soporte, o de forma automatizada.