

PROTOCOLO DE INCIDENCIAS

USUARIO PASEN / ACCESO A MOODLE

Ante la actual situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, la Consejería de Educación ha establecido que los centros educativos deben permanecer cerrados y sin actividad educativa presencial, estableciendo que estas actividades se harán, cuando sea posible, por medios telemáticos.

Para dar respuesta a las citadas instrucciones, la Consejería ha puesto a disposición del profesorado y del alumnado una plataforma telemática de aula virtual denominada **Moodle Centros**.

Con el fin de que ningún alumno/a quede al margen y pueda ejercer su derecho a la educación, en el IES Villa de Níjar hemos establecido un **protocolo para** resolver y dar soporte a las **incidencias, consultas, problemas o dudas sobre** las plataformas **PASEN, Moodle Centros**, además de **cualquier tipo de duda tecnológica** relacionada con la actividad educativa no presencial.

Les recordamos, antes de nada, mediante estos enlaces, los pasos a seguir para darse de **alta en Pasen**, y una vez obtenidos los datos de acceso (usuario y contraseña), **acceder a Moodle Centros**:

- **Página web de Pasen:**

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portalseneca/web/pasen/inicio>

[PASEN. ¿Cómo hacer el autologin desde el ordenador?](#)

[PASEN. ¿Cómo hacer el autologin desde la app iPasen \(móvil\)?](#)

- **Acceso a Moodle Centros:**

[Acceso a Moodle centros desde un ordenador.](#)

[Acceso a Moodle centros desde un móvil.](#)

Si a pesar de seguir este procedimiento, no consiguiera acceder, puede comunicarlo al centro siguiendo los siguientes **pasos**:

1. **Enviar un correo electrónico al coordinador TIC del centro, con copia al tutor o tutora del alumno/a en cuestión, informando del problema. Es muy importante indicar el nombre, apellidos, curso del alumno/a; y** hacer una descripción exacta y meticulosa del problema, intentando aportar toda la información posible (se pueden incluir fotografías y/o capturas de pantalla) para poder resolver el problema a la mayor brevedad. Un ejemplo de cómo se podría crear una incidencia:

- a. Enviar un email a la dirección de correo del Coordinador TIC (José María Berzosa: josem.berzosa.edu@gmail.com).
- b. Ejemplo de asunto del mensaje: **Antonio Banderas García, 2º A.**
- c. Mensaje de ejemplo: **No puedo acceder a Pasen porque no me reconoce el teléfono móvil, que es el 6555443012. Ruego revisen si es el mismo que figura en los datos de matrícula y de no ser así, lo actualicen.**

2. Una vez **recibida la incidencia se responderá con las instrucciones** para resolver el problema (en el caso de que sea una solución sencilla/rápida), **o bien informando de que se van a realizar los trámites** para poder resolverla. Tramitada la incidencia, se **responderá** con las instrucciones para resolverla.
3. Una vez que **la persona que solicitó la asistencia** reciba las instrucciones con la solución, **deberá escribir** de nuevo al coordinador TIC, **comunicando si efectivamente ha sido resuelta**.
4. **En el caso de que no haya sido resuelta, se volverá al paso 1 hasta llegar a la solución.**

Quedando a su disposición, reciban un cordial saludo.