GUÍA RÁPIDA · RED DE INNOVACIÓN FP CANARIAS · CURSO 2026-2027

Cómo crear una incidencia

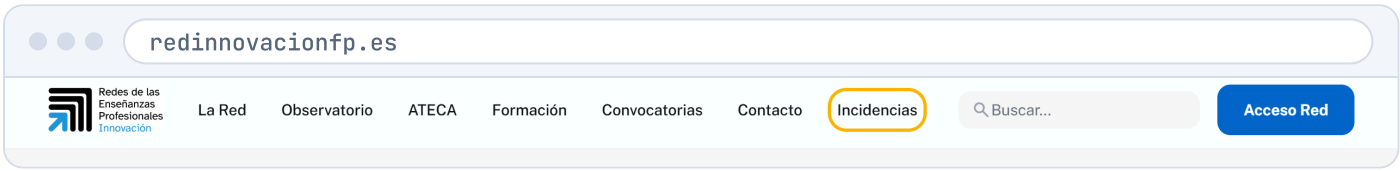
¿Tienes un problema o una duda sobre el plan de innovación, Laycos, los proyectos, la certificación, la coordinación, la web o la intranet de la Red? Envíalo como incidencia. Queda registrada con un número de ticket y te avisamos por correo de cada novedad.

DÓNDE SE CREA

`redinnovacionfp.es/pages/incidencias.html`

O entra en `redinnovacionfp.es` y pulsa **Incidencias** en el menú superior.

Escanéalo para abrirla en el móvil



En cuatro pasos

1
Entra
Abre la dirección o el menú Incidencias de la web.

2
Rellena el formulario
Tus datos, tu centro, qué ocurre y, si quieres, capturas o documentos.

3
Confirma tu correo
Escribe el código de 6 dígitos que te llega.

4
Sigue tu incidencia
Con tu número de ticket y el enlace que recibes por correo.

Antes de empezar

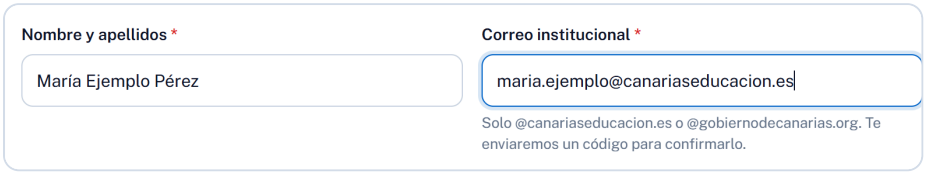
- Usa tu correo institucional: **@canariaseducacion.es** o **@gobiernodecanarias.org**.
- Si tienes cuenta en la intranet (**Acceso Red**), entra primero: tus datos aparecen solos y la incidencia se registra al momento, sin código.
- Ten a mano, si puedes, una captura de pantalla del problema o el documento afectado (PDF, Word, Excel o sus equivalentes libres de LibreOffice). Ayuda mucho a resolverlo.

2 Rellena el formulario

El paso 1 es solo entrar en la página. Los campos con asterisco (*) son obligatorios.

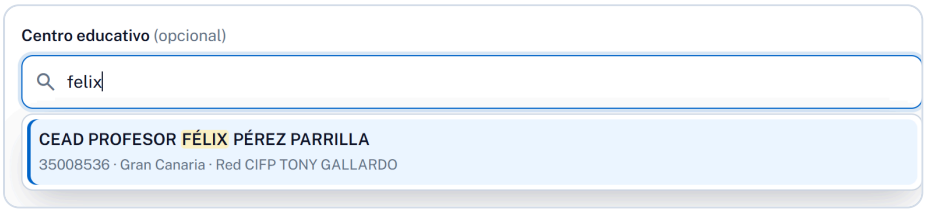
2.1 Tus datos

Escribe tu nombre y apellidos y tu correo institucional. A ese correo te llegará el código para confirmar la incidencia.



2.2 Tu centro (opcional)

Escribe unas letras del nombre del centro, de su isla o de su código y elige tu centro en las sugerencias, con un clic o con las flechas e Intro. No importan las tildes ni las mayúsculas.



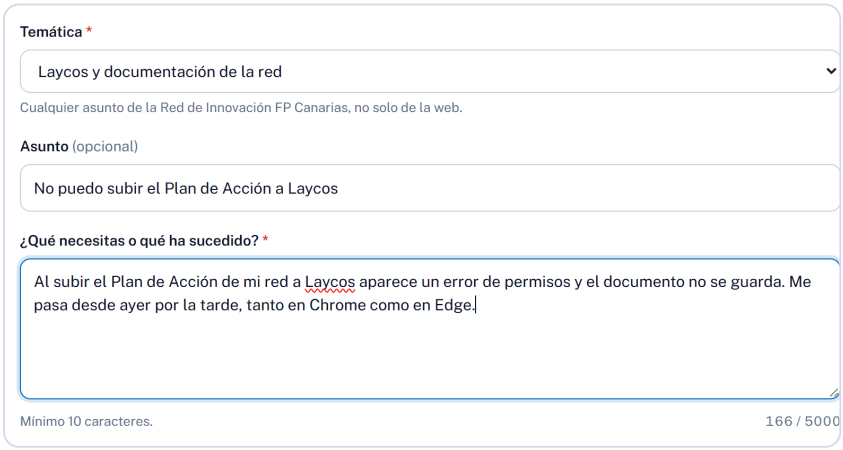
Al elegirlo verás a qué red está adscrito. También puedes buscarlo en la lista desplegable.



> ¿No aparece tu centro o escribes desde un servicio? Elige **«Mi centro no está en la lista»** y escribe su nombre.

2.3 Qué ocurre

Elige la temática, escribe un asunto breve y describe el problema: qué estabas haciendo, qué esperabas y qué ha pasado. Cuantos más detalles, antes se resuelve.



2.4 Capturas y documentos (opcional)

Adjunta una captura de pantalla del error o el documento afectado. Pulsa **Adjuntar archivos**, arrástralos a la zona punteada o pega una captura con **Ctrl + V**.

IMÁGENES	DOCUMENTOS	LÍMITE
PNG JPG WEBP GIF	PDF DOCX XLSX ODT ODS Word, Excel y sus equivalentes libres de LibreOffice	**5 archivos** de 20 MB como máximo cada uno

No se admiten documentos con macros, los formatos antiguos `.doc` y `.xls` ni los protegidos con contraseña: guárdalos antes como PDF, DOCX, XLSX, ODT u ODS.



Cada archivo aparece debajo, con su nombre y su tamaño. Con la ✕ lo quitas antes de enviar.

2.5 Código de seguridad

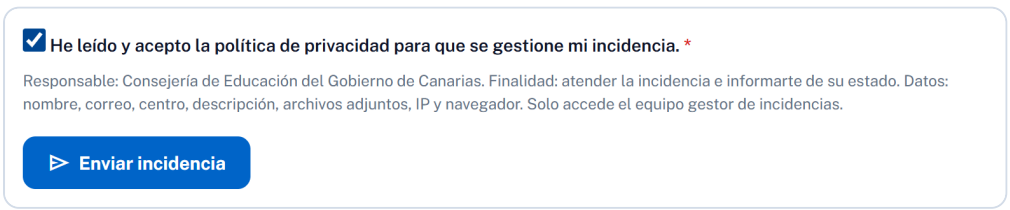
Sirve para comprobar que eres una persona y no un programa automático.



1. Lee los 5 caracteres de la imagen.
2. **Otro código**, si no se leen bien.
3. **Escuchar código**, para oírlos en voz alta.
4. Escríbelos aquí. No importan las mayúsculas.

2.6 Envía

Marca la casilla de privacidad y pulsa **Enviar incidencia**. Si adjuntas archivos grandes, verás el porcentaje de la subida.



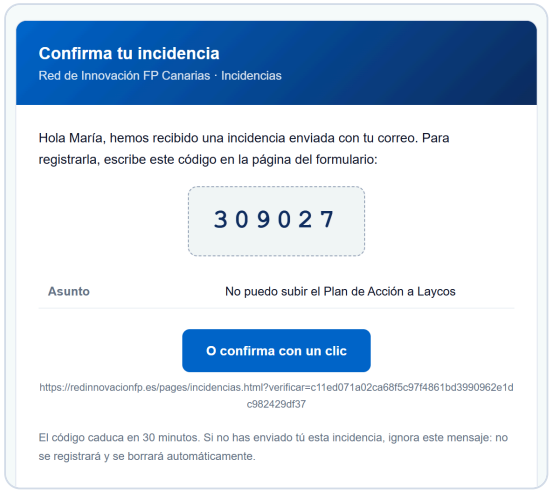
3 Confirma tu correo

Solo si no has entrado con tu cuenta de la intranet.

Te llega un correo de `info@redinnovacionfp.es` con un código de 6 dígitos. Escríbelo en la página y pulsa **Confirmar**, o pulsa **O confirma con un clic** en el propio correo. El código caduca a los 30 minutos.



En la web: escribe el código.



En tu correo: el código y el botón.

> **¿No te llega?** Mira en la carpeta de correo no deseado. Pasado un minuto puedes pulsar «**pide otro código**».

4 Sigue tu incidencia

Tu número de ticket y un enlace personal para ver cómo va.

Al confirmar verás tu **número de ticket** (por ejemplo, `INC-2026-0001`) y recibirás un correo con el enlace a tu incidencia. Guárdalo: te lleva a su estado, a las respuestas del equipo y a los archivos que te envíen.



En la web: tu número de ticket.



En tu correo: el enlace para seguirla.

Qué verás en tu enlace de seguimiento

El estado, lo que enviaste, la respuesta del equipo y el historial. Cada vez que cambie el estado o te respondan, te llegará un correo.



1. **El estado** de tu incidencia: Pendiente · En tramitación · Resuelta · No resuelta
2. **Lo que enviaste**: tu mensaje y tus archivos.
3. **La respuesta del equipo**, también por correo.
4. **Los documentos que te envían**: púlsalos para descargarlos. Las imágenes se abren en otra pestaña.

Preguntas rápidas

No me llega el código

Revisa el correo no deseado. El remitente es `info@redinnovacionfp.es`. Pasado un minuto puedes pedir otro código.

¿Puedo adjuntar documentos?

Sí: PDF, Word (DOCX), Excel (XLSX) y sus equivalentes libres ODT y ODS, además de capturas. Hasta 5 archivos de 20 MB.

Mi archivo no se adjunta

Comprueba que pesa menos de 20 MB y que su formato se admite. Si es un .doc o .xls antiguo o tiene macros, guárdalo como PDF, DOCX, XLSX, ODT u ODS.

¿Dónde veo lo que me envían?

En tu enlace de seguimiento: la respuesta y sus archivos. El correo que recibes te avisa y te lleva allí.

Tengo varios problemas

Envía una incidencia por cada problema. Así cada una se atiende por separado y antes.

¿Quién la lee?

Solo el equipo gestor de incidencias de la Red de Innovación FP Canarias.

Para consultas generales que no son una incidencia, usa el formulario de `redinnovacionfp.es/pages/contacto.html`.

Red de Innovación de Formación Profesional
Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial
Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes · Gobierno de Canarias