

■ PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN SICE

Se establecen tres niveles de atención a los usuarios de la aplicación SICE:

1er Nivel: Servicio directo de atención a usuarios gestionado a través de ICM:

- **Centros de Educación Infantil, Primaria y centros de Educación Secundaria que hayan concluido proceso de implantación de SICE.**

Desde los centros, las incidencias se comunicarán por vía telefónica: 91 580 50 50 ó a la dirección de correo electrónico ICM_CAU@madrid.org.

Todas las incidencias reciben un número específico que debe solicitarse y utilizarse para gestionar posteriores seguimientos de la resolución de la incidencia.

- **Centros de Educación Secundaria que se encuentren en fase de implantación de SICE.**

Desde los centros, las incidencias se comunicarán por vía telefónica siendo atendidas por el personal de ICM que participa en la fase de implantación con los centros.

Documento en la web: [Guía de centros con instrucciones Soporte Implantación SICE-SECUNDARIA](#)

2º Nivel: Seguimiento de incidencias a través de las Direcciones de Área Territorial de no ser resueltas en primera instancia. Si una vez conocidas las gestiones realizadas para la resolución de la incidencia el personal del centro considera que la misma no está adecuadamente resuelta, se informará a la Dirección de Área Territorial, aportando la información de que se disponga sobre las gestiones realizadas. Los centros utilizarán este canal si no se ha resuelto convenientemente la incidencia planteada a través de la primera vía. Esta vía no podrá utilizarse sin disponer de los datos correspondientes a las gestiones realizadas previamente. Los centros se comunicarán con la DAT a través de fax:

DAT Capital, Fax: 91 720 30 84

DAT Norte, Fax: 91 720 38 47

DAT Sur, Fax: 91 680 20 30

DAT Este, Fax: 91 882 82 13

DAT Oeste, Fax: 91 856 26 32

3er Nivel: De ser preciso, y una vez utilizadas las vías anteriores, desde las Direcciones de Área Territorial se informará a la Dirección General de Centros Docentes sobre las correspondientes incidencias no resueltas adecuadamente para que se realicen las oportunas actuaciones.

Se comunicarán al **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**.