

# Creación de peticiones

## Crear una nueva petición

Normalmente accederás a la plataforma para pedir ayuda. Para ello, primero selecciona el proyecto en el que tienes la duda y luego haz clic en **Nueva Petición**.

The screenshot shows the top navigation bar of the CATEDU platform. The 'Nueva petición' button is highlighted with a red arrow labeled '2'. The 'Competencia Digital Docente- COFOTAP' project is selected in the top right corner. Below the navigation bar, the 'Vistazo' section displays the project name and a list of members. A table shows the status of petitions: 4 abiertas, 8 cerradas, and a total of 12.

	abiertas	cerradas	Total
Soporte	4	8	12

### Nueva petición

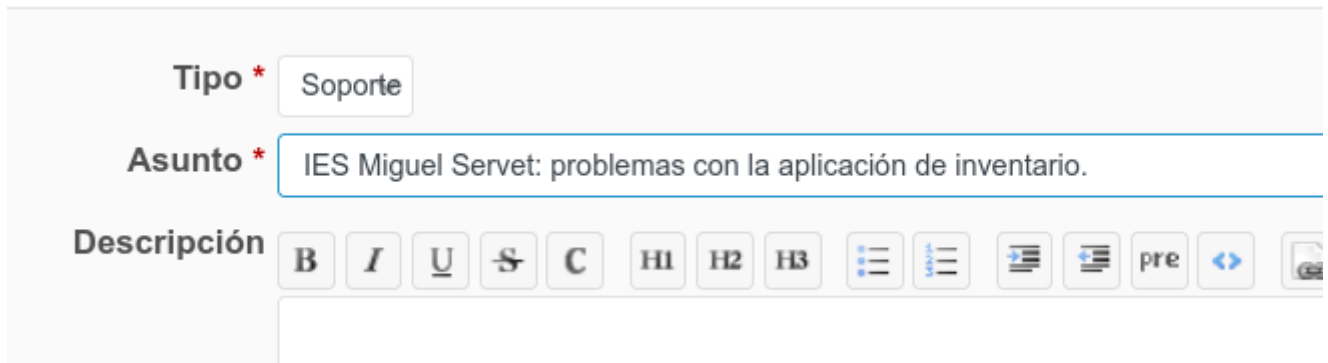
The 'Nueva petición' form contains the following fields and options:

- Tipo:** Soporte (highlighted with a red box)
- Privada:** ☐ (highlighted with a red box)
- Asunto:** (text input field, highlighted with a red box)
- Descripción:** (text area with rich text editor, highlighted with a red box)
- Estado:** Nueva (dropdown menu, highlighted with a red box)
- Prioridad:** Normal (dropdown menu, highlighted with a red box)
- Asignado a:** owner-email (dropdown menu, highlighted with a red box)
- Checklist:** (text input field, highlighted with a red box)
- Ficheros:** Examinar... (button, highlighted with a red box)
- Crear:** (button, highlighted with a red arrow)

- **Tipo:** Puedes elegir entre *Soporte* (un problema que tienes) o *Tarea* (imagínate que te tienen que visitar, o hacer algo en tu centro...). Lo normal será *Soporte*, que es la que

viene por defecto.

- **Asunto:** Breve resumen del problema que planteas. ¡MUY IMPORTANTE! Comienza poniendo el nombre de tu centro y después el título. Eso ayuda mucho luego a localizar las incidencias posteriormente.



- **Descripción:** Explicación del problema que planteas. Como buen COFOTAP sabrás que una buena descripción de un problema es la mitad de su solución. ¿En qué equipos te pasa? ¿Qué sistema operativo tienen? ¿Desde cuando? ¿Qué ha cambiado ultimamente? ...Si falta información, desde soporte se te requerirá posteriormente que lo completes, pero todo lo que hayas descrito previamente agilizará su solución que es lo que tú más quieres.
- **Estado:** describe en qué momento de flujo de trabajo se encuentra una petición. Al crearla por defecto se le asigna *Nueva*. Veremos en el apartado de seguimiento que esto irá cambiando con el tiempo.
- **Prioridad:** Puedes darle una prioridad diferente según la urgencia o no que tenga su resolución. Por defecto es *Normal*.
- **Asignado:** aquí puedes dejarlo en blanco y entonces la petición llegará a un soporte de primer nivel (CATEDU) que según lo que hayas puesto te lo resolverá directamente o se lo asignará a otro jefe de proyecto más adecuado. O si tienes claro que eso te lo tiene que contestar por ejemplo la asesoría TIC de tu CP, puedes buscarlo en la lista que te ofrece y asignárselo tú, y le llegará directamente a él o ella.
- **Ficheros:** Puedes adjuntar algún fichero, alguna captura de pantalla, que ayude a completar y entender mejor la descripción que has hecho.
- **Privada:** ¡¡MUY IMPORTANTE!! Las peticiones que aquí se crean están configuradas por defecto para que las vea cualquier persona registrada en la plataforma. Se trata de construir conocimiento colectivo y poder consultarlo después. No obstante, según sea la naturaleza de nuestra petición, puede que tengamos que adjuntar *datos personales de algún usuario*, o *datos sensibles* de nuestro centro etc...En ese caso hay que activar el checkbox de Privada, y de esa forma solo será visible para la persona que la ha creado y quien la tiene asignada.

Por último, hacemos clic en **Crear** y ya habremos enviado nuestra primera petición. ¡Enhorabuena!

Petición #7083 creada.

Soporte **#7083**

[Modificar](#) [Monitorizar](#) [More](#)



IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.

Añadido por Ana López hace menos de 1 minuto.

Estado: Nueva  
Prioridad: Normal  
Asignado a: **José Caríñena Burbano**  
owner-email:

#### Descripción

Probando la herramienta

[Citar](#)

#### Subtareas

[Añadir](#)

#### Peticiones relacionadas

[Añadir](#)

Tu petición se crea con un número que será su identificador único, de forma que en cualquier otro lugar de la plataforma donde se escriba **#esenumero**, se creará un enlace a tu petición. Si has dejado el campo de Asignado a en blanco, te aparecerá el nombre del jefe de proyecto de soporte de primer nivel que canalizará tu petición.

## Para saber más

El editor que tienes para realizar la Descripción se parece mucho a un editor sencillo pero carece de algunas utilidades que pueden serte de interés (como por ejemplo introducir un enlace asociado a una palabra). Eso es porque utiliza sintaxis Markdown. Si pulsas en el icono de ayuda, te abre una ventana emergente donde te explica cómo poner esas utilidades.

Vistazo

Actividad

Peticiones

Nueva petición

Noticias

Foros

Ayuda y Soporte

# Nueva petición

Tipo \* Soporte

Asunto \*

Descripción

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

pre

↔

📎

🖼️

🔍

Estado \* Nueva

Prioridad \* Normal

Asignado a

owner-email

Checklist

Ficheros

Examinar...

No se han seleccionado archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)

Crear

Crear y continuar

Previsualizar

🔒

https://soporte.aragon.catedu.es

☆

☰

# artículo 1

1. artículo 1

## Sub

1. Sub

# artículo 2

2. artículo 2

Cabeceras

h1. Título 1

Título 1

h2. Título 2

Título 2

h3. Título 3

Título 3

Enlaces

http://foo.bar

[http://foo.bar](#)

"Foo":http://foo.bar

[Foo](#)

Enlaces de Redmine

[[pagina Wiki]]

[Pagina Wiki](#)

[[pagina Wiki|Nombre descriptivo]]

[Nombre descriptivo](#)

Petición #12

[Petición #12](#)

Revisión r43

[Revisión r43](#)

commit:f30e13e43

[f30e13e4](#)

source:some/file

[source:some/file](#)

Imágenes en línea

!imagen\_url!

Revision #1

Created 13 February 2023 14:28:05 by Ana López Floría

Updated 13 February 2023 14:28:42 by Ana López Floría