

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 with 'Inicio', 'Incidencias', 'Mi página', 'Nueva petición', 'Noticias', and 'Preguntas Frecuentes'. A dropdown menu is open for 'Competencia Digital Docente-...', showing 'Nueva petición' highlighted with a red arrow labeled '2'. Below the navigation bar, there's a 'Vistazo' section with a table of petitions:

	abiertas	cerradas	Total
Soporte	4	8	12

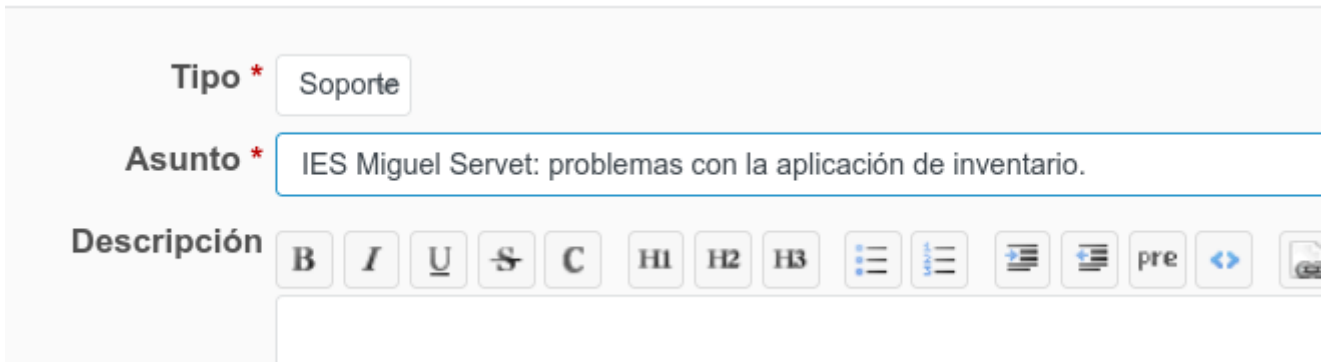
Nueva petición

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

- Tipo***: Soporte (highlighted with a red box)
- Privada
- Asunto***: Text input field
- Descripción**: Rich text editor with formatting tools
- Estado***: Nueva (dropdown menu)
- Prioridad***: Normal (dropdown menu)
- Asignado a**: Dropdown menu
- owner-email: Text input field
- Checklist: Text input field with a green checkmark
- Ficheros**: Examinar... (highlighted with a red box) No se han seleccionado archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)
- Crear** (highlighted with a red arrow), Crear y continuar, Previsualizar

- **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 Carriñena 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** **ul** **ol** **pre** **code** **img** **link**

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**

Formato d...illa Firefox

https://soportearagon.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](http://foo.bar)

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

--	--

Revision #1

Created 2023-02-13 14:28:05 CET by Ana López Floría

Updated 2023-02-13 14:28:42 CET by Ana López Floría