

Seguimiento de peticiones

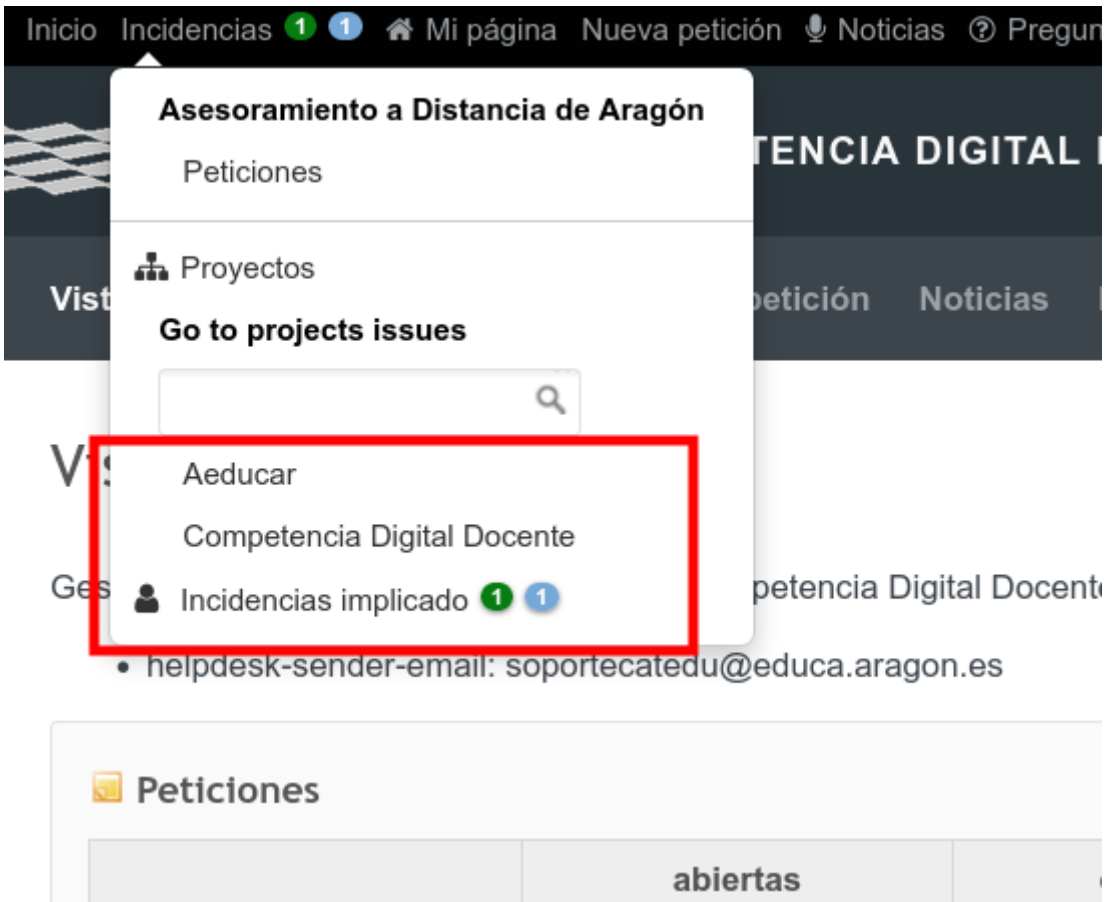
Una vez creada una petición, se inicia lo que llamamos flujo de trabajo asociada esa petición, que analizaremos a continuación.

Chivato en Incidencias del Menú superior

Si nos fijamos en el menú superior se han producido algunos cambios.



Han aparecido unos números con colores en el apartado incidencia. Haciendo clic sobre la palabra *Incidencias* sabremos algo más de ellos.



Inicio Incidencias **1** **1** Mi página Nueva petición Noticias Pregun

Asesoramiento a Distancia de Aragón

Peticiones

Proyectos

Go to projects issues

Aeducar

Competencia Digital Docente

Incidencias implicado **1** **1**

• helpdesk-sender-email: soportecatedu@educa.aragon.es

Peticiones

abiertas

Ese menú te informa de los Proyectos en los que participas (en este caso Aeducar y Competencia Digital Docente), y de las peticiones ABIERTAS en las que estás implicada de alguna forma en TODOS TUS PROYECTOS.

- El número del **circulo verde** te dice el **total de peticiones que tienes abiertas** (sin resolver) e incluirían las de los dos proyectos, Aeducar y Competencia Digital Docente.
- El número del **círculo azul** te informa de las **novedades** en tus peticiones donde aún no te has metido. En este caso como la has creado nueva, aunque hayas sido tu, te la marca también como novedad.

Si haces clic encima te llevará a una página resumen de tu actividad ABIERTA en este momento. Más adelante veremos como consultar peticiones pasadas que ya han sido cerradas.

Incidencias estoy implicado

[Nueva petición](#) [More](#)

→ Filtros

→ Opciones

[Aceptar](#) [Anular](#)

| <input type="checkbox"/> | # | Proyecto | Estado | Prioridad | Asunto | Asignado a | Actualizado | Autor |
|--------------------------|------|-----------------------------|--------|-----------|---|-----------------------|------------------|-----------|
| ■ Normal 1 | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 7083 | Competencia Digital Docente | Nueva | Normal | IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario. | José Cariñena Burbano | 2022-02-09 10:58 | Ana López |

(1-1/1)

Notificaciones vía correo electrónico

La plataforma está configurada para que cada vez que crees una petición nueva, o se produzca alguna novedad en las peticiones que tú has creado o tienes asignadas, te llegue un correo electrónico de aviso a la dirección que has puesto en el perfil. En ese correo se hace referencia al número de la petición.

[🔄](#) [⋮](#)

1-50 de 219

[☆](#) [soportecatedu](#)

[Competencia Digital Docente - Soporte #7083] IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario. - La petición #7083 ha sido a...

¡¡MUY IMPORTANTE!! Aunque te llegue la notificación al mail, nunca contestes respondiendo a ese correo puesto que es automatizado y solo tiene efectos a fin de notificación. Para contestar a una incidencia hay que hacerlo SIEMPRE a través de la plataforma, tal y como te explicamos a continuación.

Modificar una incidencia

Añadir una respuesta o algún cambio a una petición ya creada, se hace a través de **Modificar**.

Soporte #7083

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



IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.

Añadido por [Ana López](#) hace 39 minutos. Actualizado hace 22 minutos.

Estado: Nueva
Prioridad: Normal
Asignado a: [José Carriñena Burbano](#)
owner-email:

Descripción

Probando la herramienta

 [Citar](#)

Subtareas

[Añadir](#)

Peticiones relacionadas

[Añadir](#)

Accediendo nos aparece esta ventana:


Modificar

Cambiar propiedades

Proyecto * Competencia Digital Docente- COFOTAP Privada

Tipo * Soporte

Asunto * faq soporte

Descripción  [Modificar](#)

Estado * Nueva Tarea padre

Prioridad * Normal

Asignado a

owner-email

Añadir respuesta predefinida [Gestión de respuestas predefinidas](#)

Checklist

Notas

Area para incluir respuesta/comentario/aclaración...

Notas privadas

Ficheros

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

Desde aquí tanto el creador de la petición como la persona a la que se le haya asignado podrán:


- Cambiar el **estado** de la petición: Las opciones son

- Nueva: se asigna por defecto al crearse la petición.
- Esperando Respuesta : tiene sentido cuando se hace una pregunta al soporte y se está esperando una contestación de la otra parte, se entiende que durante el transcurso de la incidencia.
- Cerrada. Cuando ya está resuelta, para que deje de constarnos como activa.
- Cambiar la **Prioridad**: si en el transcurso así lo requiriera.
- Cambiar la **persona asignada**: reasignando la petición a la persona más indicada.
- Añadir alguna **respuesta, pregunta, aclaración** sobre la petición en el apartado Notas.
- Si lo que queremos hacer es dejar constancia de alguna observación o comentario asociado a la petición, pero que permanezca de forma solo visible para nosotros, podemos hacer clic en **Notas privadas**
- Adjuntar algún **fichero** adicional.
- Modificar la incidencia a **Privada**, si en cualquier momento la naturaleza de los datos que aparecen en la misma así lo requiriera.

Las personas jefes de proyecto podrán también **añadir respuestas predefinidas**, tal y como veremos al final de esta sección. Esta opción no está disponible para el perfil gestor.

Al terminar, nuevamente se le da a **Aceptar**, y a partir de ese momento nos aparecerá esa contestación o ese cambio en el hilo asociado a la Incidencia.

Soporte #7083 [Modificar](#) [Monitorizar](#) [More](#)

 IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.
Añadido por [Ana López](#) hace 39 minutos. Actualizado hace 22 minutos.


Estado: Nueva
Prioridad: Normal
Asignado a: [José Cariñena Burbano](#)
owner-email:

Descripción [Citar](#)
Probando la herramienta

Subtareas [Añadir](#)

Peticiones relacionadas [Añadir](#)

Comments [History](#)

 Actualizado por [Ana Mª López](#) hace 22 minutos #1

Eso mejor consulta con el Servicio Provincial [Citar](#)

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

Powered by Rezmina © 2006-2019 Jean-Philippe Lann

También habremos recibido un correo electrónico informándonos de esa modificación, y se añadirá un número azul en nuestro chivato de incidencias de la plataforma informándonos de la novedad.

Seguimiento de peticiones creadas por correo electrónico

En este caso el procedimiento es el mismo, pero habremos de tener en cuenta si la modificación introducida en la petición es relevante o no para informar a la persona que la creó. En ese caso dejaremos **activada la casilla Checkbox** para enviar al usuario de soporte un mail con la modificación. Puede haber ocasiones en los que esto no sea necesario porque la modificación es interna (cambio en la persona asignada, o pasarla a Privada o algún cambio en el Estado...) pero no incluye ninguna respuesta

Cambiar propiedades

Proyecto * Aeducar Privada

Tipo * Soporte

Asunto * Ejemplo de incidencia creada por mail.

Descripción [Modificar](#)

Estado * Nueva Tarea padre

Prioridad * Normal

Asignado a Ana Mª López

Categoría

owner-email tecalopez@iesmiguelserver.es

Añadir respuesta predefinida [Gestión de respuestas predefinidas](#)

Checklist

Notas


Contestación


Ahora mismo tratamos de resolverlo


Notas privadas Enviar correo al usuario de soporte (tecalopez@iesmiguelserver.es)

La persona que envió la incidencia recibirá en este caso un correo electrónico **en el mismo hilo** del que envió con las modificaciones y nuestra respuesta, no siendo necesario para ella en ningún momento tener por qué acceder a la plataforma ni registrarse en ella. **¡¡MUY IMPORTANTE!!** Hay que recordarle que para cualquier modificación o respuesta que quiera dar a esa petición tiene que usar el mismo hilo de correo. De otra forma la plataforma crearía una nueva petición por cada correo diferente que nos enviara, dificultándose muchísimo su seguimiento.

[Aeducar - Soporte #7433] Ejemplo de incidencia creada por mail. Usuarios externos Recibidos X

 **soportecatedu@educa.aragon.es**
La petición #7433 ha sido actualizada por Ana Mª López. - Asignado a cambiado AeducarCatedu por Ana Mª López - owner-email establecido a tecalopez@iesmiguelserver

 **soportecatedu@educa.aragon.es**
- Asignado a cambiado Ana Mª López por AeducarCatedu - Asignado a: AeducarCatedu - Categoría: - owner-email: tecalopez@iesmiguelserver.es


 **soportecatedu@educa.aragon.es**
para ▼
La petición [#7433](#) ha sido actualizada por Ana Mª López.

• Asignado a cambiado AeducarCatedu por Ana Mª López

Soporte #7433: Ejemplo de incidencia creada por mail.

- **Autor:** Ana López
- **Estado:** Nueva
- **Prioridad:** Normal
- **Asignado a:** Ana Mª López
- **Categoría:**
- **owner-email:** tecalopez@iesmiguelserver.es

...

 **soportecatedu@educa.aragon.es**
para mí ▼
Ahora mismo tratamos de resolverlo


Puede indicar cualquier comentario o sugerencia sobre su incidencia en cualquier momento respondiendo a este mensaje.

Añadir seguidores a incidencias

Otra de las opciones que nos permite hacer la plataforma con las peticiones es **Añadir Seguidores**. Un seguidor es alguien a quien le llegan las notificaciones de las modificaciones relacionadas con esa petición, y por supuesto también puede intervenir en el hilo de la misma en el momento que desee. Esa petición va a pasar a formar parte de su menú de **incidencias en las que está implicado**. Esto puede tener sentido hacerlo cuando tenemos compañeros/as que sabemos que están trabajando en el mismo tema, o a quien lo que allí suceda les puede interesar y les vendría bien estar al tanto.


Soporte #7433

 **Ejemplo de incidencia creada por mail.** « Anterior | 3/10 | Siguiente »

Añadido por [Ana López](#) hace 3 días. Actualizado hace 3 días.

| | |
|--------------|--|
| Estado: | Nueva |
| Prioridad: | Normal |
| Asignado a: | Ana Mª López |
| Categoría: | - |
| owner-email: | tecalopez@iesmiguelserver.es |


Descripción 

Buenos días

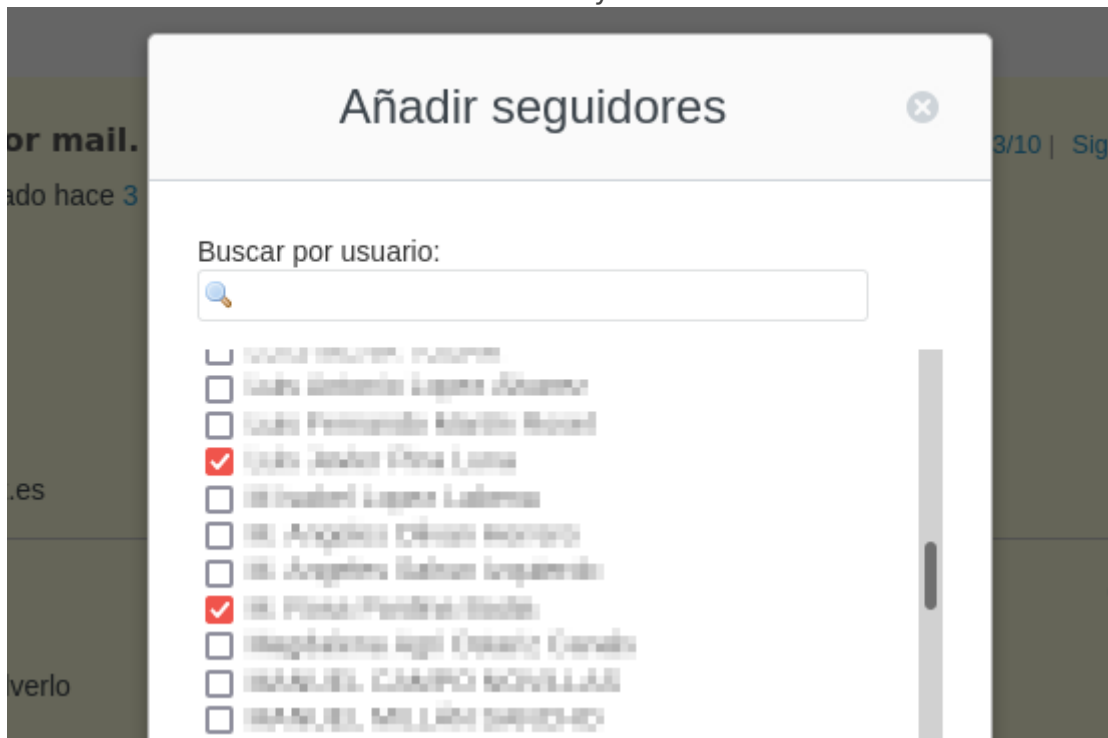
Peticiones

↳ Consultas personalizadas

Seguidores (0) [Añadir](#)



Para ello hacemos clic en **Añadir** arriba a la derecha y escogemos el nombre de la persona/personas que queramos involucrar en esa petición. A partir de ese momento recibirán notificaciones en su menú de Incidencias y en su correo de todo lo relacionado con esa incidencia.

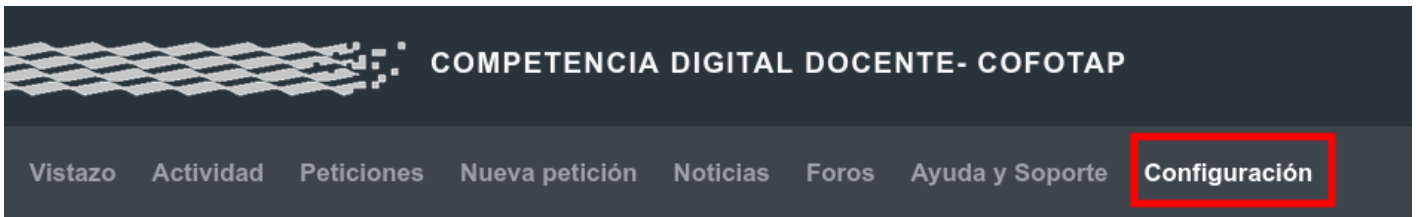


Gestión de respuestas predefinidas

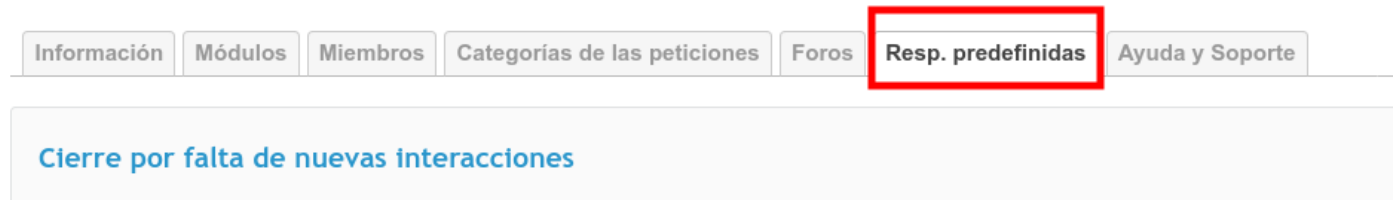
En muchas ocasiones las dudas se repiten y la herramienta nos permite crear una serie de respuestas predefinidas que añadir a nuestra respuesta sin necesidad de volverlas a teclear. Para ello, desde cualquier petición dándole a Modificar podremos acceder a la opción **Gestión de respuestas predefinidas**.



Si hacemos clic allí nos abre la pestaña Configuración de nuestra plataforma, y dentro de ella la subpestaña Respuestas predefinidas.



Configuración



Allí podremos ver las que ya están y añadir alguna más si la necesitamos.

Ver otras incidencias

Como hemos dicho anteriormente, lo interesante de esta forma de gestionar las incidencias es todo el histórico de incidencias resueltas y por resolver que se va generando y que una persona nueva puede consultar y resolver antes de tener que crear una petición. Para consultar todas las peticiones, y no solo aquellas en las que estoy implicado, podemos acceder desde el menú **Peticiones** del Proyecto.

COMPETENCIA DIGITAL DOCENTE- COFOTAP

Vistazo Actividad **Peticiones** Nueva petición Noticias Foros Ayuda y Soporte

Peticiones ➕ Nueva petición ↓ More

▼ Filtros

Estado Añadir el filtro

► Opciones

✔ Aceptar 🔄 Anular 📄 Guardar

| <input type="checkbox"/> | # | Estado | Prioridad | Asunto | Asignado a | Actualizado | Autor |
|--------------------------|------|---------------------|-----------|---|-----------------------|------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 7098 | Nueva | Normal | ● Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa | José Cariñena Burbano | 2022-02-10 13:22 | Jorge Barriando Ansón |
| <input type="checkbox"/> | 7094 | Nueva | Normal | ● Vitalinux e inclusión | Ana Mª López | 2022-02-10 13:22 | José Cariñena Burbano |
| <input type="checkbox"/> | 7085 | Nueva | Normal | Selfie for Schools en Equipos de Orientación de Educación Infantil y Primaria - EOEIP | José Cariñena Burbano | 2022-02-09 14:10 | David López Lozano |
| <input type="checkbox"/> | 7083 | Nueva | Normal | IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario. | José Cariñena Burbano | 2022-02-09 10:58 | Ana López |
| <input type="checkbox"/> | 7074 | Nueva | Normal | faq soporte | José Cariñena Burbano | 2022-02-08 14:07 | José Cariñena Burbano |
| <input type="checkbox"/> | 7044 | Esperando Respuesta | Normal | ● IES Miguel Catalán: como hacer el selfie en centros con dos o más niveles educativos. | Ana Mª López | 2022-02-04 15:30 | Ana Mª López |

(1-6/6)

Filtrado de incidencias

Desde allí accederemos a todas las peticiones **NO PRIVADAS** que se han realizado en el proyecto y que podremos filtrar de acuerdo a los criterios que más nos interesen. Veamos más detenidamente las opciones de *Filtros*, que tienen mucho potencial.

Por defecto nos aparece activado el Filtro por **Estado** y con valor *abierta*, es decir, nos muestra las peticiones en curso en este momento en el proyecto. Podemos acceder desde allí también a las cerradas, a todas, o a aquellas que presenten un estado en particular (Esperando respuesta...)

Inicio Incidencias 🌱 Mi página Nueva petición 📄 Noticias 🗨 Preguntas Frecuentes Competencia Digital Docente... Ana López 🔄 Refresh counters

COMPETENCIA DIGITAL DOCENTE- COFOTAP

Vistazo Actividad **Peticiones** Nueva petición Noticias Foros Ayuda y Soporte

Peticiones ➕ Nueva petición ↓ More

▼ Filtros

Estado Añadir el filtro

► Opciones

✔ Aceptar 🔄 Anular 📄 Guardar

abierta
 abierta
 igual
 no igual
 cerrada
 todos


| <input type="checkbox"/> | # | Estado | P | Asunto | Asignado a | Actualizado | Autor |
|--------------------------|------|---------------------|--------|---|-----------------------|------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 7098 | Nueva | Normal | ● Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa | José Cariñena Burbano | 2022-02-10 13:22 | Jorge Barriando Ansón |
| <input type="checkbox"/> | 7094 | Nueva | Normal | ● Vitalinux e inclusión | Ana Mª López | 2022-02-10 13:22 | José Cariñena Burbano |
| <input type="checkbox"/> | 7085 | Nueva | Normal | Selfie for Schools en Equipos de Orientación de Educación Infantil y Primaria - EOEIP | José Cariñena Burbano | 2022-02-09 14:10 | David López Lozano |
| <input type="checkbox"/> | 7083 | Nueva | Normal | IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario. | José Cariñena Burbano | 2022-02-09 10:58 | Ana López |
| <input type="checkbox"/> | 7074 | Nueva | Normal | faq soporte | José Cariñena Burbano | 2022-02-08 14:07 | José Cariñena Burbano |
| <input type="checkbox"/> | 7044 | Esperando Respuesta | Normal | ● IES Miguel Catalán: como hacer el selfie en centros con dos o más niveles educativos. | Ana Mª López | 2022-02-04 15:30 | Ana Mª López |

(1-6/6)

Cada vez que hacemos una modificación en el filtro tenemos que recordar darle a *Aceptar* para que nos muestre el resultado del filtrado. Si queremos realizar un nuevo filtrado podemos darle a *Anular*.

Peticiones

 nueva petición  more


Filtros
 Estado igual Esperando Respuesta Añadir el filtro
 Opciones
El filtrado nuevo no se realiza hasta que no pulsamos Aceptar.
 Aceptar  Anular Guardar Anular deshace el último filtrado.

| <input type="checkbox"/> | # | Estado | Prioridad | Asunto | Asignado a | Actualizado | Autor |
|--------------------------|------|---------------------|-----------|---|--------------------------|------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 7044 | Esperando Respuesta | Normal | IES Miguel Catalán: como hacer el selfie en centros con dos o más niveles educativos. | Ana M ^a López | 2022-02-04 15:30 | Ana M ^a López |

(1-1/1)

El filtrado por *Estado* es sólo uno de los posibles criterios que la herramienta nos ofrece. Podemos añadir muchos más desde el desplegable **Añadir el filtro**, como los asociados a un autor, a una persona asignada, conteniendo un texto en el asunto, en la descripción. Si existe una combinación de filtros que utilizas habitualmente, la herramienta te permite **Guardar** esa combinación añadiéndole más parámetros de configuración.

Aceptar  Anular Guardar

| <input type="checkbox"/> | # | Estado | Prioridad | |
|--------------------------|------|--------|-----------|---|
| <input type="checkbox"/> | 7552 | Nueva | Normal |  Error a |

Lo que nos abre una nueva ventana desde la que configurar nuestra consulta personalizada.

Nueva consulta

Nombre Histórico incidencias implicada Nombre de la consulta personalizada

Visible solamente para mí
 para cualquier usuario
 solamente para estos roles:
 Jefe de proyecto
 Asesor
 Informador
 GestorCentro

Otras opciones: visibilidad, proyectos implicados, modo de mostrar los resultados...

Para todos los proyectos

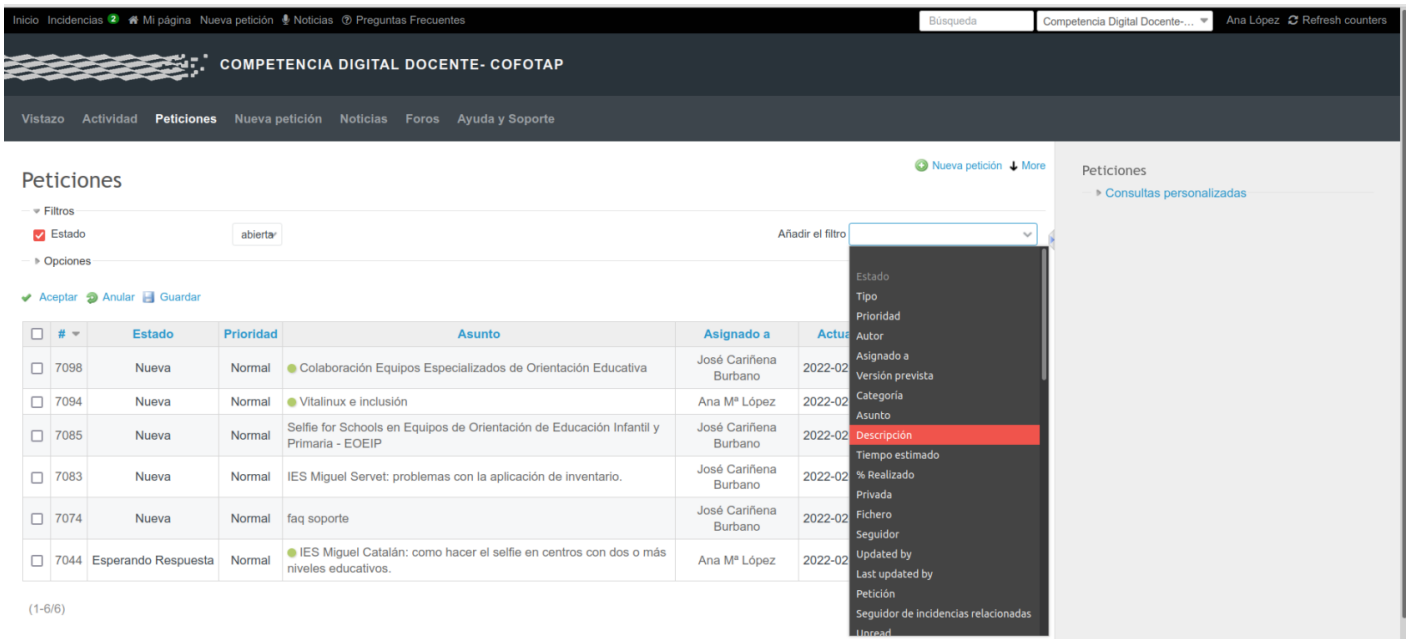
Opciones
Columnas por defecto
Agrupar resultados por
Mostrar Descripción Last notes
Totales Tiempo estimado Tiempo dedicado

Filtros
 Estado todos
 Asignado a igual << yo mismo >> Opciones de filtrado escogidas Añadir el filtro

Una vez guardada, aparecerá a la derecha bajo el epígrafe de **Consultas personalizadas**.



Te invitamos a que vayas experimentando con todas las posibilidades que te dan, de cara a buscar incidencias relacionadas con un tema, abiertas o cerradas, para familiarizarte con sus posibilidades.



The screenshot shows the 'COMPETENCIA DIGITAL DOCENTE- COFOTAP' web application. The main content area is titled 'Peticiónes' and shows a list of petitions. A context menu is open over the table, with 'Descripción' highlighted in red.

| # | Estado | Prioridad | Asunto | Asignado a | Actualizado |
|------|---------------------|-----------|---|-----------------------|-------------|
| 7098 | Nueva | Normal | Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa | José Cariñena Burbano | 2022-02 |
| 7094 | Nueva | Normal | Vitalinux e inclusión | Ana Mª López | 2022-02 |
| 7085 | Nueva | Normal | Selfie for Schools en Equipos de Orientación de Educación Infantil y Primaria - EOEIP | José Cariñena Burbano | 2022-02 |
| 7083 | Nueva | Normal | IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario. | José Cariñena Burbano | 2022-02 |
| 7074 | Nueva | Normal | faq soporte | José Cariñena Burbano | 2022-02 |
| 7044 | Esperando Respuesta | Normal | IES Miguel Catalán: como hacer el selfie en centros con dos o más niveles educativos. | Ana Mª López | 2022-02 |

Monitorización de incidencias

Una vez localizada una petición que no es tuya pero que te resulta interesante por el motivo que sea, la herramienta también te permite **monitorizarla**. Para ello haces clic en el **Asunto** de la petición que te interese,

| | | | | | | | |
|--------------------------|------|---------------------|--------|---|-----------------------|------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 7074 | Nueva | Normal | faq soporte | José Cariñena Burbano | 2022-02-08 14:07 | José Cariñena Burbano |
| <input type="checkbox"/> | 7044 | Esperando Respuesta | Normal | IES Miguel Catalán: como hacer el selfie en centros con dos o más niveles educativos. | Ana Mª López | 2022-02-04 15:30 | Ana Mª López |
| <input type="checkbox"/> | 6844 | Nueva | Normal | Encuentros con SDA. La importancia de la protección de datos. | José Cariñena Burbano | 2022-01-20 21:06 | Anónimo |

y activas *Monitorizar* arriba a la derecha.

Soporte #7074

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



faq soporte

Añadido por José Cariñena Burbano hace alrededor de 23 horas.

« Anterior | 3/5 | Siguiente »

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

Subtareas [Añadir](#)

Peticiones relacionadas [Añadir](#)

A partir de ese momento esa petición pasará a formar parte de tu menú de **Incidencias Implicado** y recibirás notificación de los cambios que se produzcan en ella. También podrás modificarla por si quieres añadir alguna opinión o consulta al respecto.

Inicio Incidencias **2** Mi página Nueva petición Noticias Preguntas Frecuentes Búsqueda Ir

SOPORTE FORMACIÓN ARAGÓN

Proyectos Actividad **Peticiones** Calendario Noticias

Incidencias estoy implicado

 [Nueva petición](#)  [More](#)

» Filtros

» Opciones

 [Aceptar](#)  [Anular](#)

| <input type="checkbox"/> | # | Proyecto | Estado | Prioridad | Asunto | Asignado a | Actualizado | Autor |
|---|------|-----------------------------|--------|-----------|---|-----------------------|------------------|-----------------------|
| Normal 2 | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 7083 | Competencia Digital Docente | Nueva | Normal | IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario. | José Cariñena Burbano | 2022-02-09 10:58 | Ana López |
| <input type="checkbox"/> | 7074 | Competencia Digital Docente | Nueva | Normal | faq soporte | José Cariñena Burbano | 2022-02-08 14:07 | José Cariñena Burbano |

En cualquier momento puedes dejar de monitorizarla, procediendo de forma similar.

 [Modificar](#)  [No monitorizar](#)  [More](#)





Como habrás deducido fácilmente, **monitorizar** una incidencia es equivalente a **añadirte como Seguidor/a** de esa incidencia.

Revision #3

Created 2022-03-29 09:14:23 CEST by Ana López Floría

Updated 2022-03-30 12:04:55 CEST by Ana López Floría