

# 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**.



### Vistazo

Gestión del conocimiento del Proyecto de Competencia Digital Docente y Soporte de COFOTAP.

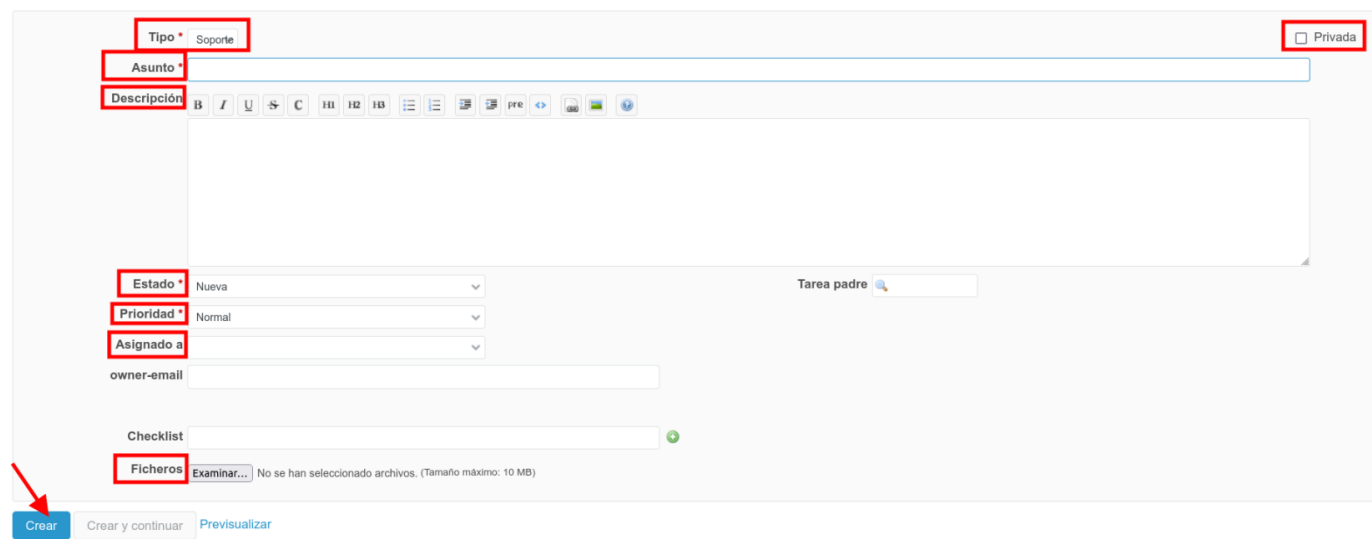
• helpdesk-sender-email: soportecatedu@educa.aragon.es

Peticiones			
	abiertas	cerradas	Total
Soporte	4	8	12

### Miembros

Jefe de proyecto: Ana Calvo , Ana Mª López, Carlos Álvarez Lanzaote, Carmen Julve , David López Lozano, Erika Peribáñez López, Félix García Arnedo, Guillermo Ballarín, Héctor Banzo Fortuño, Iván Heredia Urzáiz, Javier Geriá Morlans, Javier López de Armentia Llanos, Javier Padrós, Javier Rubio Gregorio, Joaquín Campo, Jorge Barriando Ansón, José Carriñena Burbano, José Luis López Bielsa, Juan Francisco Rebenaque Ramón, Julia Duerto, Luis Lorente, María Del Mar Gascon Perez, Marta Rios Cintora, Marta Tortajada Perez, VLADIMIR GARVI, Yeral Rubio Rivas

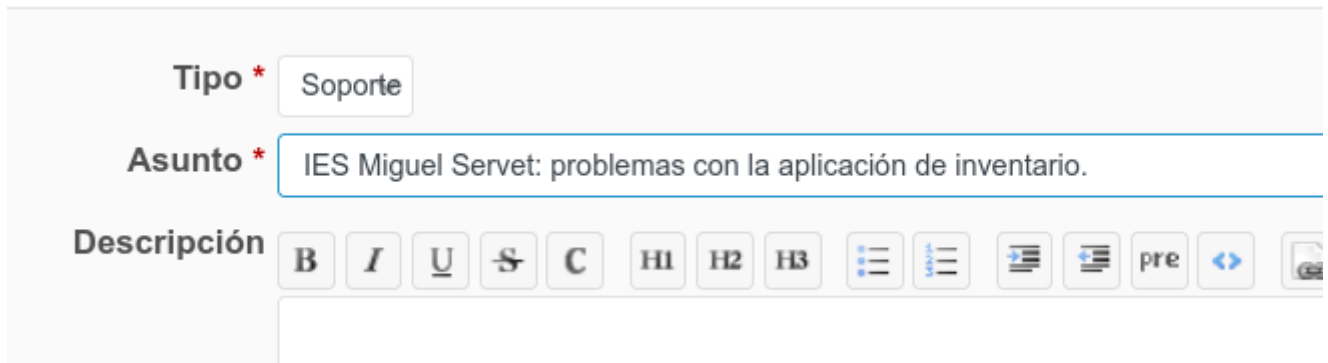
### Nueva petición



- **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.



The screenshot shows a web form with three main sections:

- Tipo \***: A dropdown menu with "Soporte" selected.
- Asunto \***: A text input field containing "IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario."
- Descripción**: A rich text editor with a toolbar containing buttons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Color (C), Background Color (H1, H2, H3), Bulleted List, Numbered List, Indent Left, Indent Right, Preview (pre), and a link icon.

- **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

[Citar](#)

Probando la herramienta

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
Peticiónes
Nueva petición
Noticias
Foros
Ayuda y Soporte

## Nueva petición

Tipo \*
Soporte

Asunto \*

Descripción

B
I
U
S
C
H1
H2
H3
List
List
pre
code
img

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://soporte.aragon.catedu.es

# artículo 1
## Sub
# artículo 2

1. artículo 1
1. Sub
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 #7

Created 9 February 2022 08:50:29 by Ana López Floría

Updated 13 September 2023 13:44:57 by Ana López Floría