Seguimiento de peticiones

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

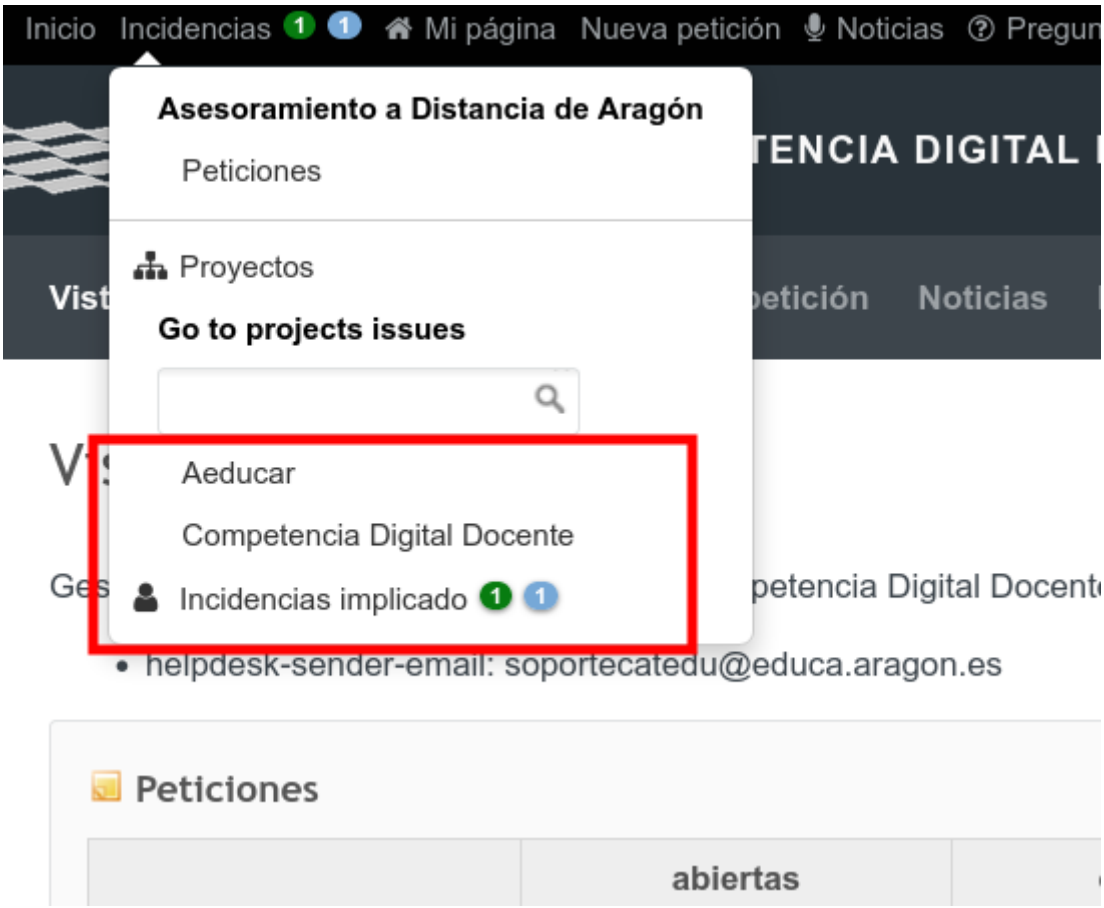
Chivato en Incidencias del Menú superior

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.

Copyright 2026



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

- El número del **circulo verde** te dice el **total de peticiones que tienes abiertas** (sin resolver) e incluirían las de Aeducar si fuera el caso también.
- El número del **círculo azul** te dice 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.

Copyright 2026



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, 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.

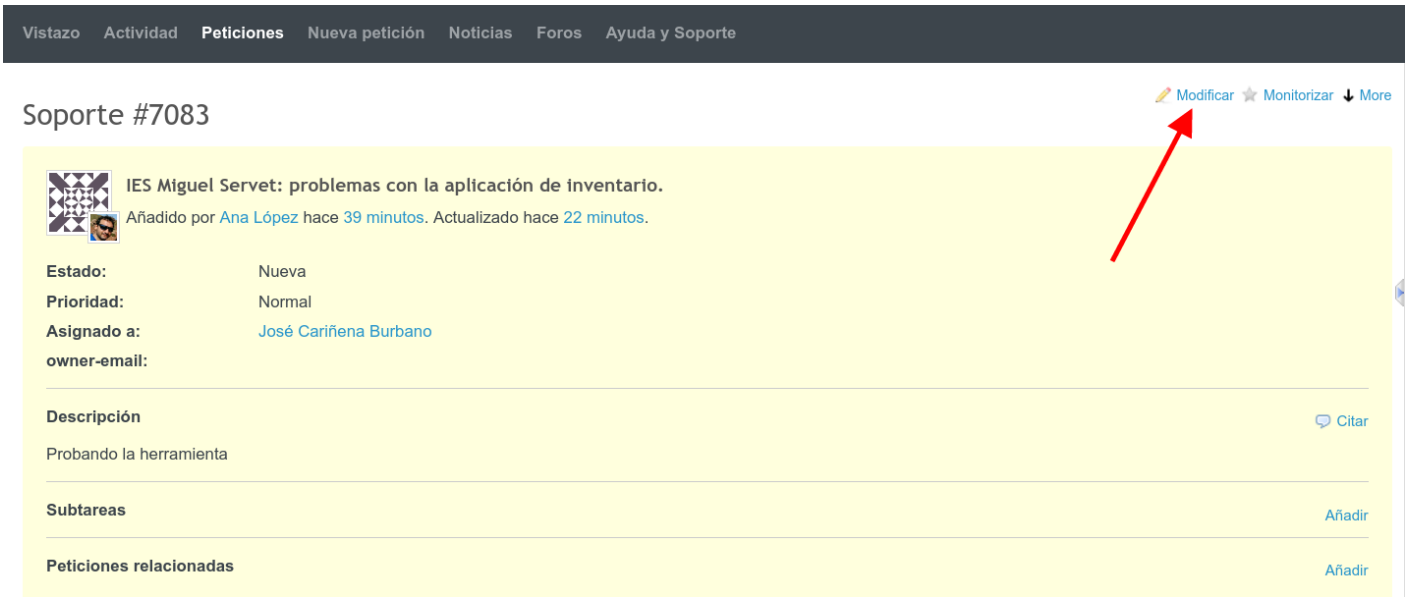


¡¡MUY IMPORTANTE!! Aunque te llegue la notificación al mail, nunca contestes respondiendo a ese correo puesto que es automatizado. Para contestar a una incidencia hay que hacerlo SIEMPRE a través de la plataforma, tal y como te explicamos a continuación.

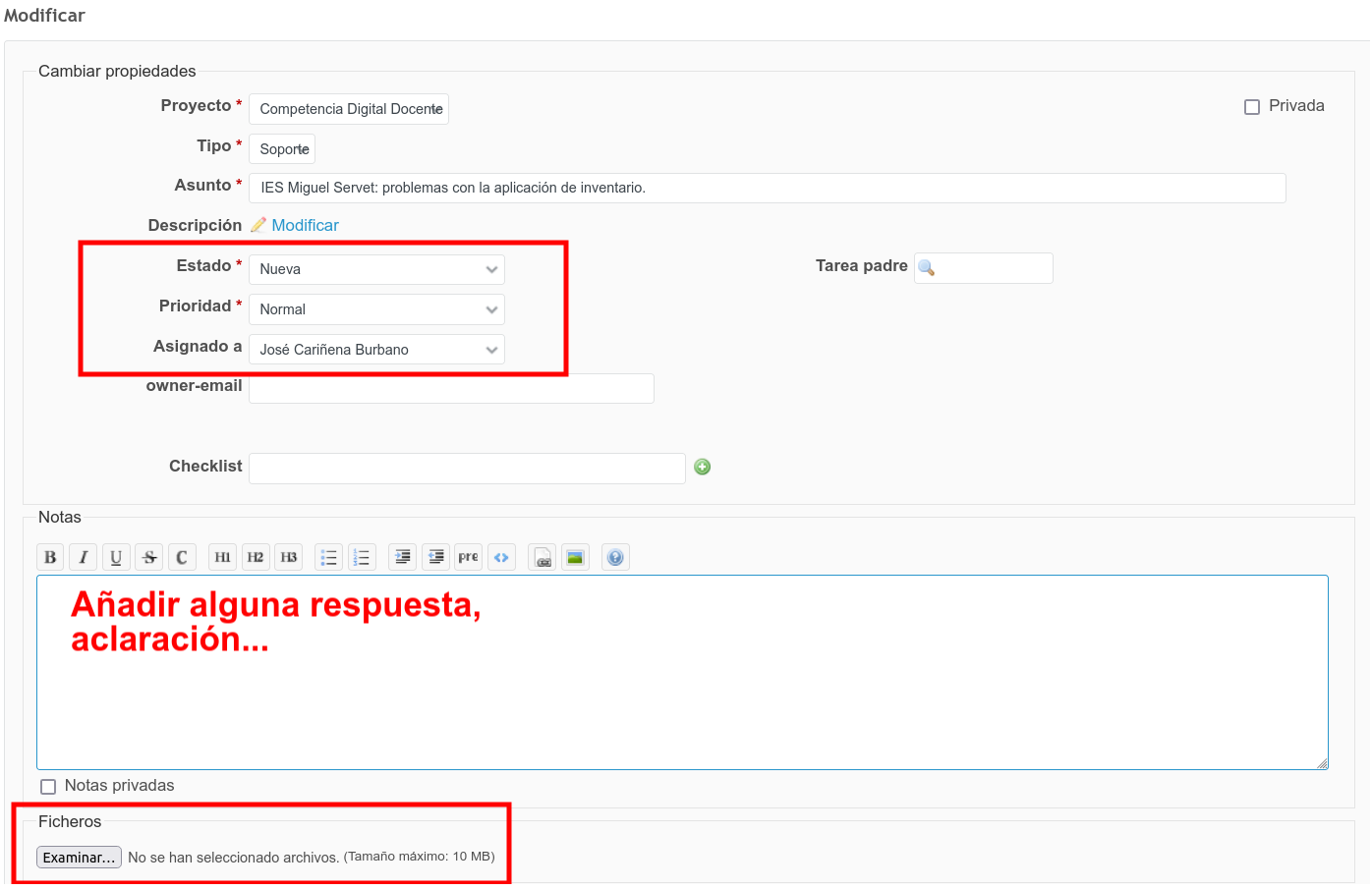
Modificar una incidencia

Añadir una respuesta o algún cambio a una petición ya creada, por ejemplo cuando alguien lea tu incidencia y quiera decirte algo, o tú si te has dado cuenta de que hay alguna puntualización, etc... se hace a través de Modificar.

Copyright 2026



Accediendo nos aparece esta ventana:

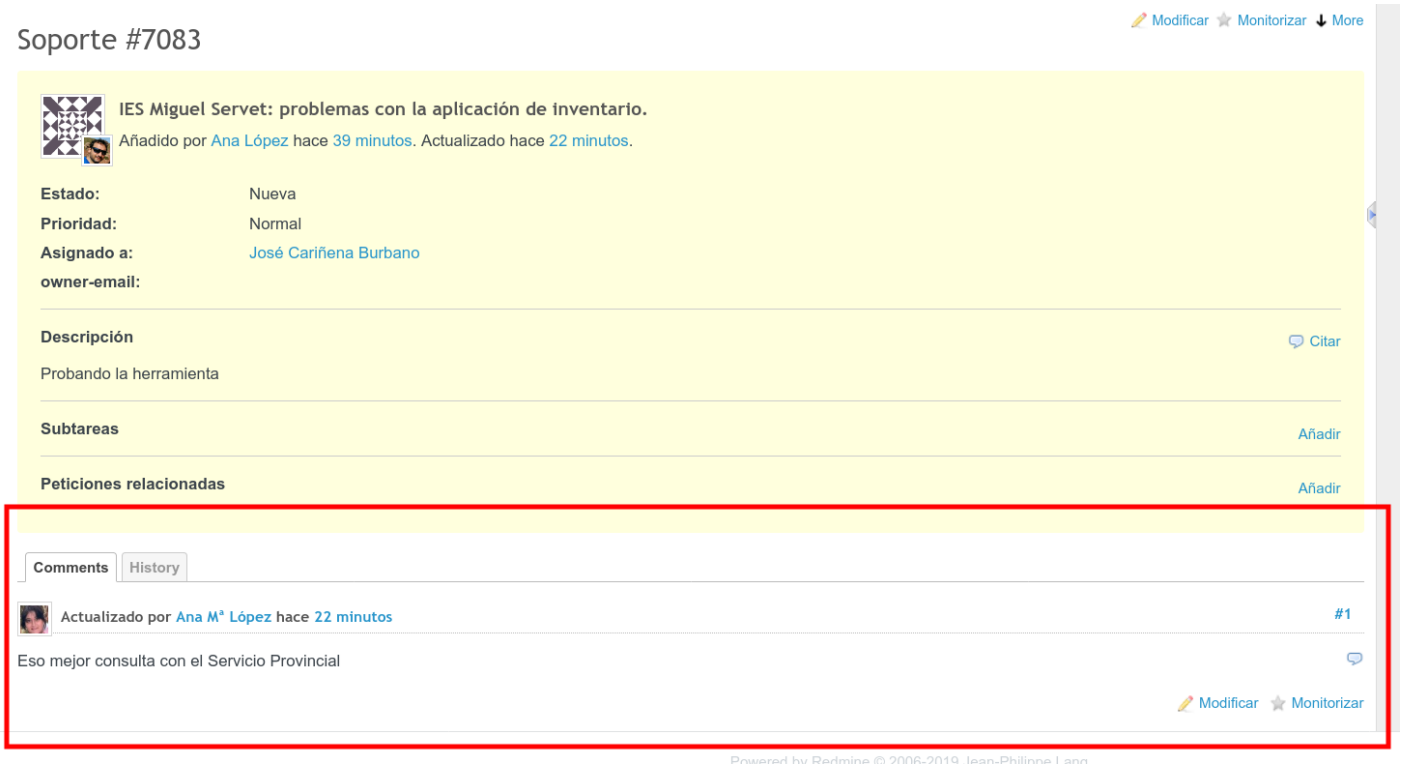


Desde aquí tanto tú como la persona a la que se le haya asignado podréis:

- 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**: esto normalmente lo harán desde Soporte, reasignando nuestra petición a la persona más indicada.
- Añadir alguna **respuesta, pregunta, aclaración** sobre la petición en el apartado Notas.
- 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.

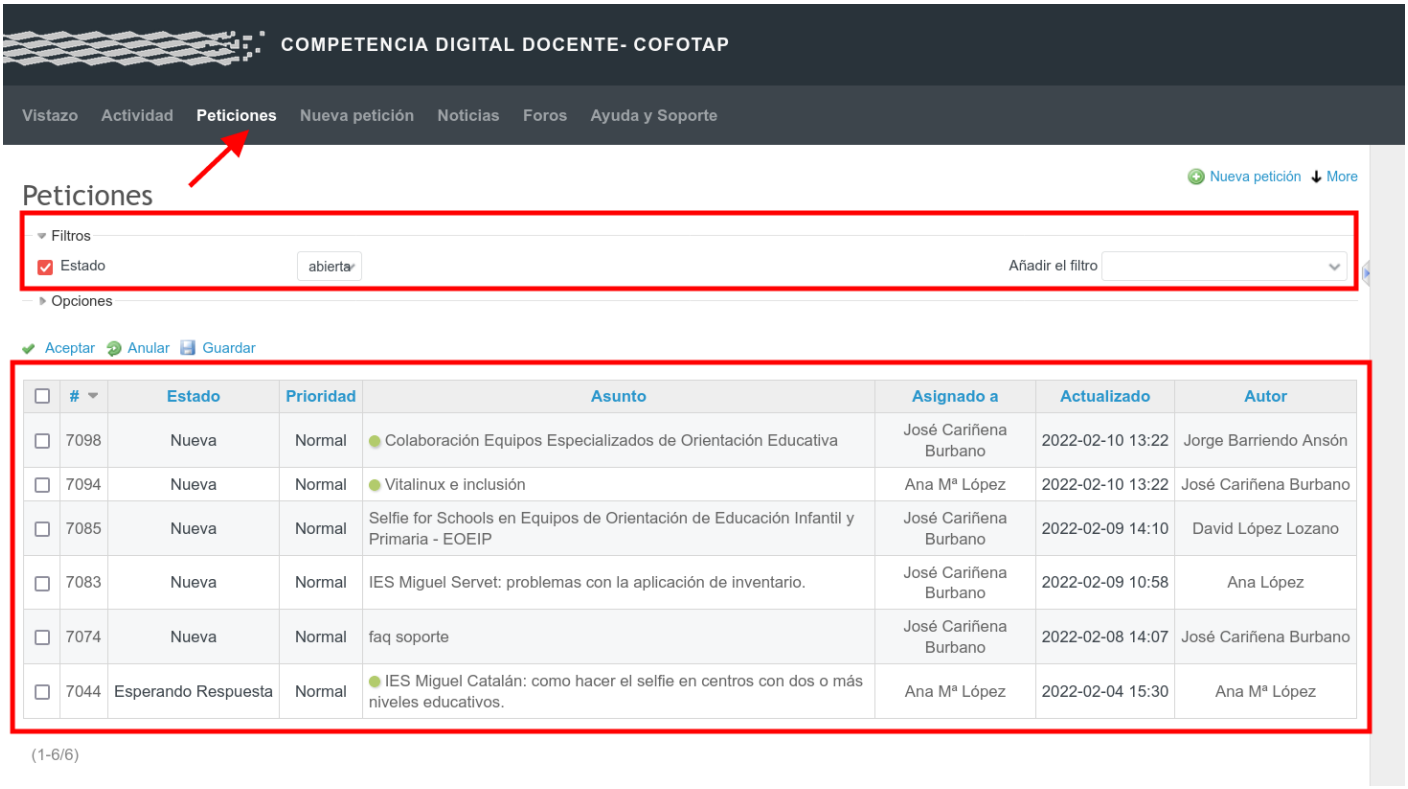
Al terminar, nuevamente se le da a Aceptar, y a partir de ese momento nos aparecerá esa contestación o ese cambio en el hilo asociado a la Incidencia.



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.

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 esa petición. Para consultar todas las peticiones, y no solo aquellas en las que estoy implicado, podemos acceder desde el menú Peticiones del Proyecto.

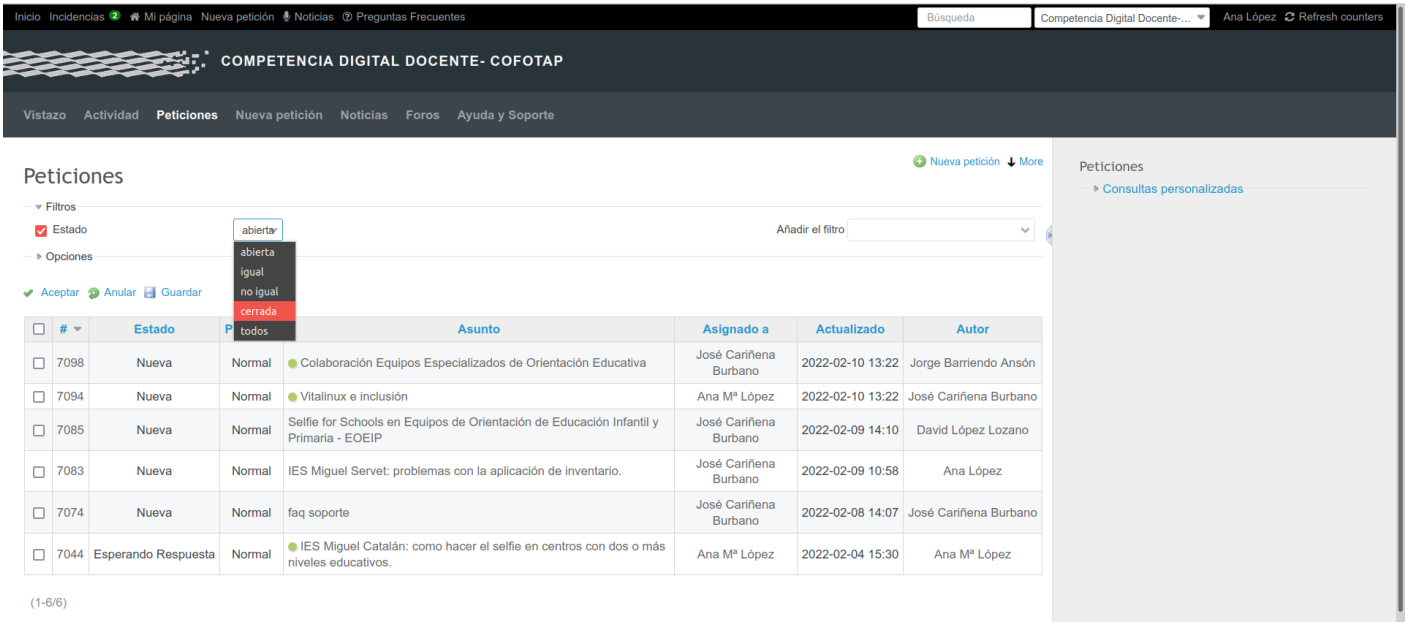


#	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Actualizado	Autor
7098	Nueva	Normal	Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa	José Cariñena Burbano	2022-02-10 13:22	Jorge Barriendo Ansón
7094	Nueva	Normal	Vitalinux e inclusión	Ana Mª López	2022-02-10 13:22	José Cariñena Burbano
7085	Nueva	Normal	Selfie for Schools en Equipos de Orientación de Educación Infantil y Primaria - EOEIP	José Cariñena Burbano	2022-02-09 14:10	David López Lozano
7083	Nueva	Normal	IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.	José Cariñena Burbano	2022-02-09 10:58	Ana López
7074	Nueva	Normal	faq soporte	José Cariñena Burbano	2022-02-08 14:07	José Cariñena Burbano
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

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...)

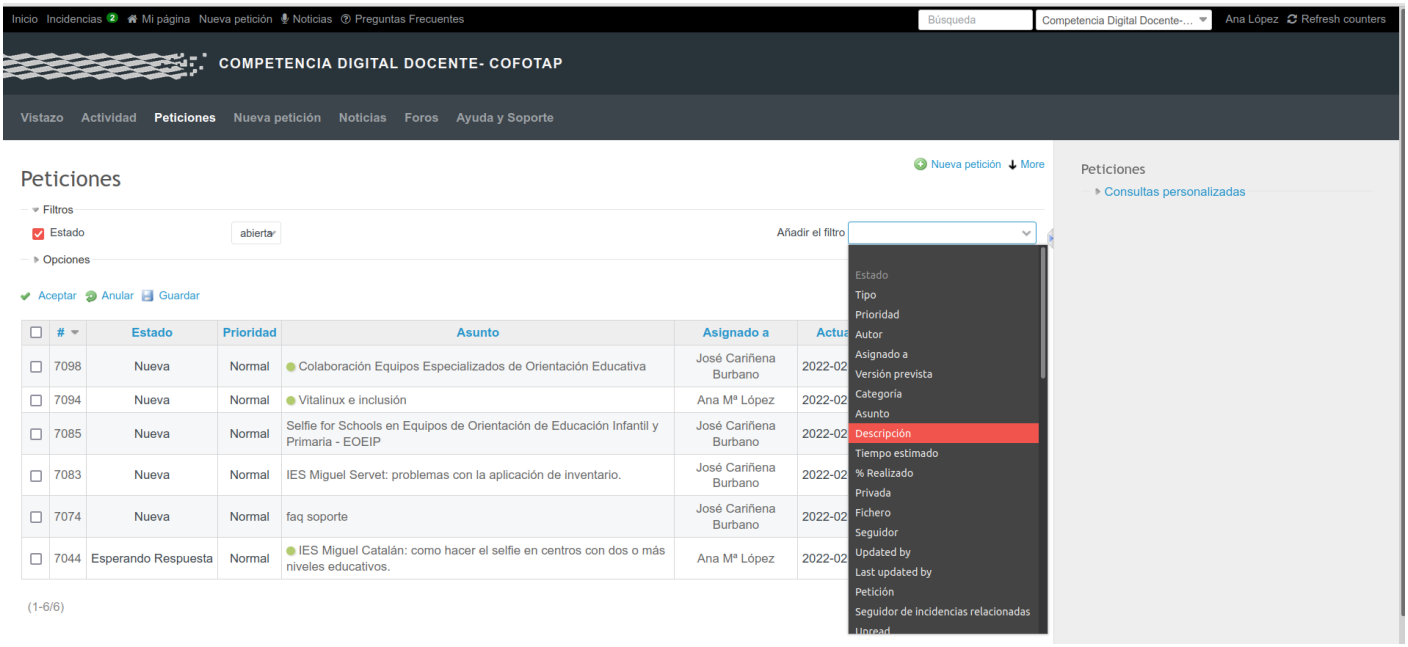


Cada vez que hacemos una modificación en el filtro tenemos que recordar darle a Aceptar para que nos muestre el resultado del filtrado. Si queremos realizar un nuevo filtrado podemos darle a Anular.



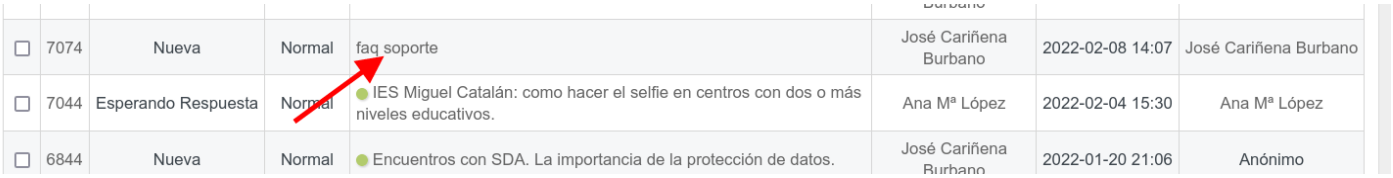
El filtrado por Estado es sólo uno de los posibles criterios que la herramienta nos ofrece. Podemos añadir muchos más desde el desplegable Añadir el filtro, como los asociados a un autor, a una persona asignada, conteniendo un texto en el asunto, en la descripción...Te invitamos a que vayas experimentando con todas las posibilidades que te dan, de cara a buscar incidencias relacionadas con un tema, abiertas o cerradas y que pueden ayudarte con tu problema antes de crear una nueva petición.

Copyright 2026

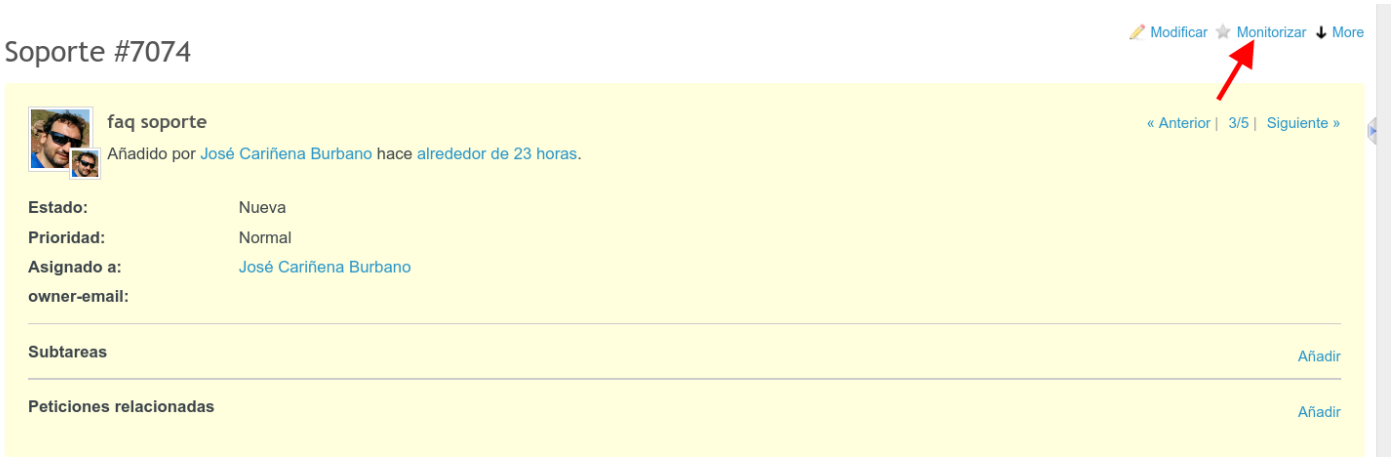


Monitorización de incidencias

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,



y activas Monitorizar arriba a la derecha.



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.



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



Revision #11
Created 2022-02-09 09:45:49 CET by Ana López Floría
Updated 2023-09-13 13:44:57 CEST by Ana López Floría