

# Seguimiento de peticiones

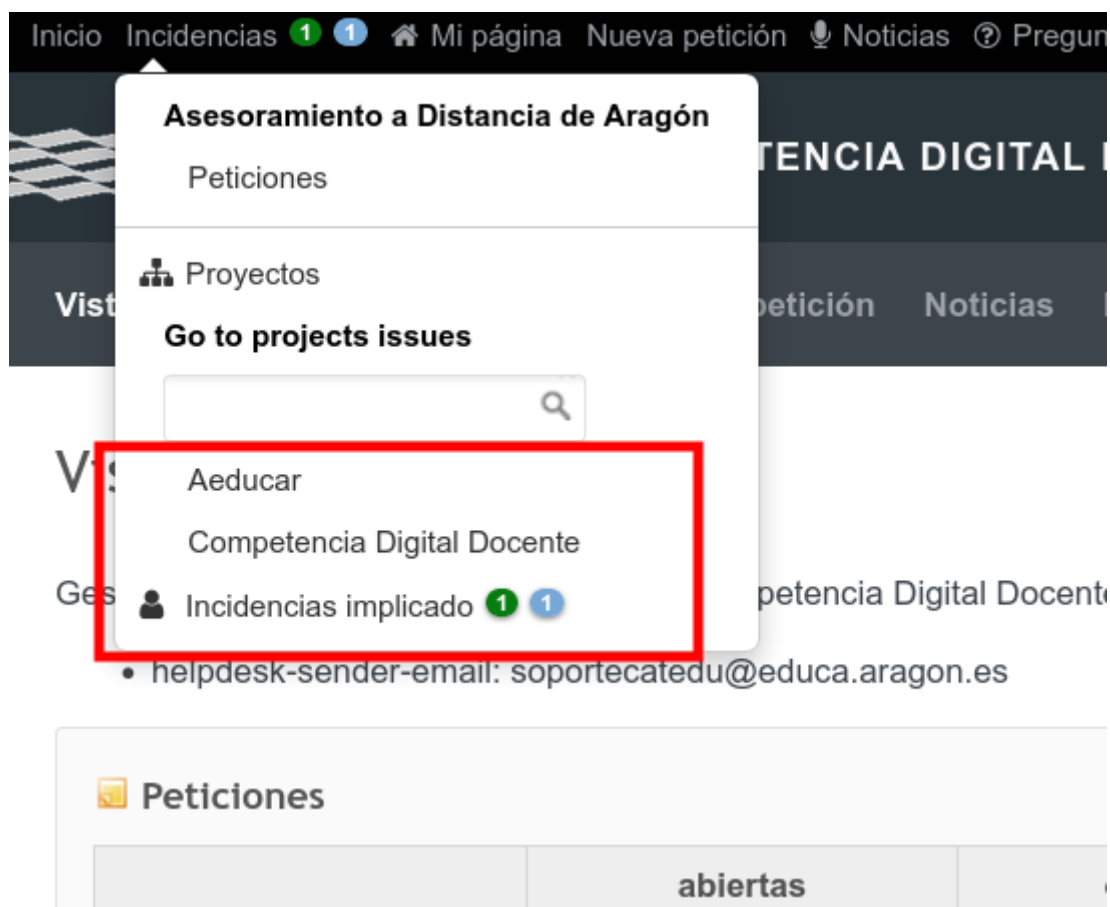
Una vez creada tu primera petición, se inicia lo que llamamos flujo de trabajo asociada esa petición, que analizaremos a continuación.

## 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.



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 **círculo 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.

### 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 Carifena 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, 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. 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.

## 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 Carifena 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

Tipo \*
Soporte

Asunto \*
IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.


Descripción
 [Modificar](#)

Estado \*
Nueva

Prioridad \*
Normal

Asignado a
José Carifena Burbano









owner-email

Tarea padre


Checklist

☐ Privada

Notas

B I U S C H1 H2 H3     pre    

**Añadir alguna respuesta, aclaración...**

☐ Notas privadas

Ficheros

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

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.

## 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 Carriena Burbano](#)  
owner-email:

### Descripción

Probando la herramienta

 Citar

### Subtareas

[Añadir](#)

### Peticiones relacionadas

[Añadir](#)

Comments History



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

#1

Eso mejor consulta con el Servicio Provincial



 Modificar  Monitorizar

Powered by Redmine © 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.

## 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.

## Peticiones

[+ Nueva petición](#) [↓ More](#)

▼ Filtros

☒ Estado

abierta

Añadir el filtro

— ► Opciones

 Aceptar  Anular  Guardar

<input type="checkbox"/>	# ▼	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Actualizado	Autor
<input type="checkbox"/>	7098	Nueva	Normal	<div><div></div> Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa</div>	José Cariñena Burbano	2022-02-10 13:22	Jorge Barriendo Ansón
<input type="checkbox"/>	7094	Nueva	Normal	<div><div></div> Vitalinux e inclusión</div>	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	<div><div></div> IES Miguel Catalán: como hacer el selfie en centros con dos o más niveles educativos.</div>	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...)

## Peticiones

[+ Nueva petición](#) [↓ More](#)

## Peticiones

► Consultas personalizadas

Filtros

☒ Estado

Añadir el filtro

► Opciones

✓ Aceptar Anular Guardar

#	Estado	Procesado	Asunto	Asignado a	Actualizado	Autor
<input type="checkbox"/> 7098	Nueva	Normal	Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa	José Carifiña Burbano	2022-02-10 13:22	Jorge Barriando Anón
<input type="checkbox"/> 7094	Nueva	Normal	Vitalinux e inclusión	Ana Mª López	2022-02-10 13:22	José Carifiña Burbano
<input type="checkbox"/> 7085	Nueva	Normal	Selfie for Schools en Equipos de Orientación de Educación Infantil y Primaria - EOEIP	José Carifiña 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 Carifiña Burbano	2022-02-09 10:58	Ana López
<input type="checkbox"/> 7074	Nueva	Normal	faq soporte	José Carifiña Burbano	2022-02-08 14:07	José Carifiña 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

☒ Filtros  
☒ Estado igual Esperando Respuesta Añadir el filtro  
☐ Opciones  
☒ Aceptar ☒ Anular ☐ Guardar **Anular deshace el último filtrado.**

**El filtrado nuevo no se realiza hasta que no pulsamos Aceptar.**

#	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Actualizado	Autor
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

(1-1/1)

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... 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.

Inicio Incidencias Mi página Nueva petición Noticias Preguntas Frecuentes

COMPETENCIA DIGITAL DOCENTE- COFOTAP

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

Peticiones

☒ Filtros  
☒ Estado abierta Añadir el filtro  
☐ Opciones  
☒ Aceptar ☒ Anular ☐ Guardar

#	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Actualizado	Autor
7098	Nueva	Normal	Colaboración Equipos Especializados de Orientación Educativa	José Carifena Burbano	2022-02-04 15:30	José Carifena Burbano
7094	Nueva	Normal	Vitalinux e inclusión	Ana Mª López	2022-02-04 15:30	Ana Mª López
7085	Nueva	Normal	Selfie for Schools en Equipos de Orientación de Educación Infantil y Primaria - EOEIP	José Carifena Burbano	2022-02-04 15:30	José Carifena Burbano
7083	Nueva	Normal	IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.	José Carifena Burbano	2022-02-04 15:30	José Carifena Burbano
7074	Nueva	Normal	faq soporte	José Carifena Burbano	2022-02-04 15:30	José Carifena 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

(1-6/6)

Estado  
 Tipo  
 Prioridad  
 Autor  
 Asignado a  
 Versión prevista  
 Categoría  
 Asunto  
**Descripción**  
 Tiempo estimado  
 % Realizado  
 Privada  
 Fichero  
 Seguidor  
 Updated by  
 Last updated by  
 Petición  
 Seguidor de incidencias relacionadas  
 Unread

## 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 Carifena Burbano	2022-02-08 14:07	José Carifena 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 Carifena 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](#) [Mi página](#) [Nueva petición](#) [Noticias](#) [Preguntas Frecuentes](#)  [Ir](#)

**SOPORTE FORMACIÓN ARAGÓN**

[Proyectos](#) [Actividad](#) [Peticiones](#) [Calendario](#) [Noticias](#)

[Nueva petición](#) [More](#)

### Incidencias estoy implicado

[Filtros](#)  
[Opciones](#)

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

<input type="checkbox"/>	#	Proyecto	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Actualizado	Autor
<b>Normal</b> 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

Revision #11

Created 9 February 2022 09:45:49 by Ana López Floría

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