Redmine

Sistema de Gestión de Proyectos

| Dirección de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación |

| Secretaría General |

| Universidad Nacional del Litoral |

| Santa Fe, Argentina | 2024 |

Índice de Contenidos

Contexto de Desarrollo	2
Procedimiento de Alta Usuario en Gestión de Proyectos	2
¿Cómo solicitar usuario para ticketera de Proyectos?	2
¿Cómo se ordenan las Peticiones?	3
Ingreso a Gestión de Proyectos UNL	4
1. ¿Cómo ingresar al Sistema de Gestión de Proyectos?	4
2. ¿Cómo seleccionar el Proyecto asociado?	6
Generación de Peticiones o Tickets	7
¿Cómo generar una nueva petición o un nuevo ticket?	7
¿Cómo realizar el seguimiento de un ticket?	12
¿Cómo modificar un ticket?	14
Circuito del cursado del ticket o petición	16
Visualización del ticket o petición	16
Sistema de alertas en Gestión de Proyectos	17

Contexto de Desarrollo

Es una herramienta multiplataforma para la gestión y planificación de proyectos con tecnologías libres que ofrece la Universidad. La misma es utilizada para la sistematización de creación de diversas Peticiones o "tickets" para realizar diferentes solicitudes, ya sean para resolución/reportes de problemas sobre sistemas de información, requerimiento de soporte técnico, desarrollo. En general, para dejar asentado, registrado y trazable el pedido para la gestión de alguna tarea específica.

Procedimiento de Alta Usuario en Gestión de Proyectos

¿Cómo solicitar usuario para ticketera de Proyectos?

La persona que va a interactuar en con Peticiones/Tickets en el Proyecto debe autogenerar su usuario, a través del siguiente link: <u>https://servicios.unl.edu.ar/tickets/account/register</u>

▲ Gestión de Proyectos UNL	x +	0	- 1	J ×
← → C	edu.ar/tickets/account/register		☆	-
		Iniciar	sesión Re	gistrar
UNIVERSIDAD NACIONA UNL DEL LITORAL	Gestión de Proyectos UNL			
Registrar				
Registral				
Identificador *		_		
Identification	El identificador deberá estar compuesto por la primer letra del nombre seguida del apellido (sin acentos). Por ejemplo: Juan Pérez, jperez.			
	Los usuarios que no respeten esta norma no serán habilitados.			
Contraseña *	B anna dessa anna minima			
Confirmación *	o caracteres como minimo.			
Nombre *				
Apellido *				
Correo electrónico *				
	Es un requisito excluyente utilizar una cuenta de correo institucional. Por ejemplo: jperez@rectorado.unl.edu.ar.			
	En caso de no tener una, solicitela en la dependencia en la cual pertenece.			
Idioma	Spanish (Español)			
Unidad Académica				
Aceptar				
<u></u>				

-Figura 1-

El usuario designado debe completar el formulario con los siguientes datos:

- Identificador: nombre de usuario con el cual ingresará al sistema. El identificador deberá estar compuesto por la primer letra del nombre seguida del apellido (sin acentos). Por ejemplo: Juan Pérez, jperez. Los usuarios que no respeten esta norma no serán habilitados. Sugerimos que utilice el mismo nombre de su correo institucional (la parte delante del @)
- Contraseña: puede ser alfanumérica y deberá tener 8 caracteres como mínimo.
- Confirmación: debe volver a colocar la misma contraseña del ítem anterior.
- ✓ Nombre: nombre del usuario designado para cumplir el rol de Responsable Operativo.
- Apellido: apellido del usuario designado para cumplir el rol de Responsable Operativo.
- Correo electrónico: Es un requisito excluyente utilizar una cuenta de correo personal e institucional. Por ejemplo: jperez@rectorado.unl.edu.ar. En caso de no tener una, solicítela accediendo a https://www.unl.edu.ar/servicios/solicitudes/, este trámite es completamente online.
- Idioma: seleccionar Spanish (Español).
- Unidad Académica: detallar la UA/Dependencia/Secretaría a la cual pertenece.

Luego presionar el botón Aceptar

- →
- → Una vez enviado el formulario recibirá un mail de confirmación desde <u>no-reply@rectorado.unl.edu.ar</u> en la Bandeja de Entrada del correo detallado en el mismo formulario, en caso de no encontrarlo en dicha bandeja verificar carpeta SPAM
- Luego que recibe este correo, debe enviar un mail a procesosdigetic@rectorado.unl.edu.ar, informando su Nombre, Apellido y usuario y Proyecto(s) al cual desea ser asociado. Usualmente, el Proyecto es el Sistema Informático sobre el cual ud. trabajará estas peticiones o tickets.

¿Cómo se ordenan las Peticiones?

En el **Sistema de Gestión de Proyectos** las Peticiones o Tickets se agrupan dentro de diferentes Proyectos. Cada usuario puede estar asociado a más de un Proyecto. Esto se observará en el listado que aparece replegado a la derecha de la pantalla, allí cada usuario podrá ver y acceder a la gestión de las peticiones dentro de cada proyecto a los que fue vinculado.

↑ Gestión de Proyectos UNL × +	o - 0
← → C	er 🔍 🚖 🔕 Conectado como USUBITO NI cuenta Terminar sesión
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL ENTRY (MORTINA TINICIO	Búsqueda: Ir al proyecto Ir al proyecto Administradores > Atas Dipt LTSP-Cluster Rediseño red Argos > Desarrollo > Usuarios
Bienvenido a la plataforma de gestión de proyectos de la Universidad Nacional del Litoral <i>Si aún no tiene un proyecto asociado, recuerde solicitárselo al jefe de proyecto.</i> Para otras consultas, puede realizar una petición en: <i>©</i> Administración de la plataforma <i>©</i> Últimas noticias Documentos: Novedades Funcionales Guarani 31-08-2020 Añadido por Jorge hace <u>12 meses</u> Documentos: Novedades Funcionales Guarani 27-07-2020 Añadido por Jorge hace <u>alrededor de 1 año</u> Documentos: Novedades Funcionales Guarani 23-06-2020 Añadido por Jorge hace <u>alrededor de 1 año</u> Documentos: Novedades Funcionales Guarani 05-06-2020 Añadido por Jorge hace <u>alrededor de 1 año</u> Documentos: Novedades Funcionales Guarani 05-06-2020 Añadido por Jorge hace <u>alrededor de 1 año</u> Documentos: Novedades Funcionales Guarani 05-06-2020	

-Figura 2-

Ingreso a Gestión de Proyectos UNL

1. ¿Cómo ingresar al Sistema de Gestión de Proyectos?

Una vez que reciba la respuesta desde <u>procesosdigetic@rectorado.unl.edu.ar</u>, indicándole que ha sido asociado al proyecto solicitado, ya podrá ingresar a la Plataforma para operar. Lo hace accediendo a <u>https://servicios.unl.edu.ar/tickets</u>

$ \begin{tabular}{c} \begin{tabular}{c} \begin{tabular}{c} \begin{tabular}{c} \end{tabular} \\ \hline \begin{tabular}{c} \end{tabular} \end{tabular} \end{tabular} \end{tabular} \begin{tabular}{c} \end{tabular} t$	ectos UN × +	//servicios. uni.edu.ar /tickets/login7ba	ck_url=https%3A%2F%2Fservici	ios.unl.edu.ar%2Fticke	(150%) 🖾	☆ <u>*</u> !	-	o × ⊛ ≡
and the second second second						Iniciar sesio	ón Regi	strar
UNL		Gestión de Pro	yectos UNL					
		Identificador:						
		Contraseña:						
		¿Olvidaste la contraseña?		Acce	der »			

-Figura 3-

En caso de haber olvidado su contraseña debe seleccionar ¿Olvidaste la contraseña?

			Iniciar sesión Registrar
UNL	Gestión de Proyectos Ul	NL	
0.000			
	Identificador:		
	Contraseña:		
	¿Olvidaste la contraseña?	Acceder »	

-Figura 4-

En la pantalla siguiente debe colocar el mail personal e institucional consignado en el formulario de registro. A ese preciso mail le llegará un correo desde <u>no-reply@rectorado.unl.edu.ar</u> para que pueda restablecer su contraseña.

Correo electrónico * Aceptar			Iniciar sesión Regist
Correo electrónico *	UNIVERSIDAD NACIONAL	Gestión de Proyectos UNL	
Correo electrónico *		•	
Correo electrónico *			
Correo electrónico *			
Correo electrónico *			
Correo electrónico *	¿Olvidaste la d	ontraseña?	
Correo electrónico *			
	Correo electrónico *	Aceptar	

-Figura 5-

2. ¿Cómo seleccionar el Proyecto asociado?

Luego de loguearse, observará la pantalla principal y un box desplegable en margen superior de la derecha con la lista de Proyectos a los cuales está vinculado. Una vez seleccionado el Proyecto deseado, como **"Bedelía - Usuarios**" en el caso del ejemplo que se muestra en la Figura 6.

Ingresando a cada proyecto a los que está relacionado, podrá realizar una petición o ticket solicitando alguna tarea a realizar, detallando algún problema, reportar errores de sistemas, requerimientos de uso o mejoras del sistema.

Inicio Mipágina Proyectos Administración Ayuda	Conectado como amaqueda Mi cuenta Terminar sesión
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL BANTA FE, ARICIMINA Gestión de Proyecto	Ir al proyecto S UNI * concursos-fiq Ajuna Argos * Desarrollo
Inicio Proyecto para bedeles	 » Usuarios Argos Boletín Oficial Bedelía » Bedelía - Usuarios
Bienvenido a la plataforma de gestión de proyectos de la Universidad Nacional del Litoral <i>Si aún no tiene un proyecto asociado, recuerde solicitárselo al jefe de proyecto.</i> Para otras consultas, puede realizar una petición en: Administración de la plataforma	UNLEventos » Desarrollo » Eventos Usuarios DISA Desarrollo Encuestas Escuelas Medias



Generación de Peticiones o Tickets

¿Cómo generar una nueva petición o un nuevo ticket?

Vamos a utilizar como ejemplo el Proyecto "Bedelía - Usuarios"

 Al ingresar al sistema, en el caso de este ejemplo, el bedel debe seleccionar el Proyecto "Bedelía - Usuarios" e ingresar a la pestaña "Nueva petición" de la barra de menú:

	micio Mipágina Proyectos Administració	n Ayuda		Conectado or	orro amaqueda Mi cuenta Terminar sesión
With any Activities Periodice With any Activities Periodice Image: Control of the second control of the sec		Desarrollo ROJO » Bedelía » Bedel	ía - Usuarios Busqueda:	» Bedelía - Usuarios	
Watar A thirdid Periodes Image: Contract problem Two * Threas Two * Threas Image: Contract problem Image: Contract problem Two * Threas Image: Contract problem Image: Contrac					
Subcond pecticidad Image: Strate of Strate and Strate an	Vistazo Actividad Peticion	s Nueva petición Gantt Calendario Noticias	Documentos Wiki Archivos Configuración		
Nueva petición			CONTRACTOR CONTRACTOR CONTRACTOR	THE REPORT OF THE PROPERTY OF	
Tipe * Inreas Phonds B * U * C * 100 # 100 # # # # # # # # # # # # # # #	Nueva petición				
Too * Breas					
Autor * Description B V C Ha N2 HB V V V V V V V V V V V V V V V V V V	Tipo *	Tareas v			Privada
Descripción B Z U S C HA H2 HA E E A G MAR ALANA	Asunto*				
Estado * Nueva Teres padre Prioridad * Normal Pecha de incicio Prioridad * Normal Pecha de incicio Asignado a Pecha de incicio Fecha fin Image estimado Horas % Realizado % Realizado % Pecha fin Beguidores Andreira Fabina Magneta o horas regolativas Gabriela Petrosino O horas regolativas Petrosativas	Descripción	В / Ц ↔ С на на на ;Ξ ;Ξ Э Э р	• • •		
Estado * Nueva Tarea padre Prioridad * Normal Colorado e losicio Prioridad * Normal Fecha de losicio Asignado a Fecha fin Ficheres Fecha fin Ficheres Examinar No se seleccionaron archivos. (Israña miaine: 10 Mi) Seguidores: Andreia Fabina Magneta o hocer seguidores pera aladirás		1			
Estado * Nueva Teres padre Prioridad * Normal V Prioridad * Normal V Asignado a V Fecha de Inicio 2024-08-21 Asignado a V Fecha fin Image estimado Heatizado 9% Ficheres Examinar No se seleccionaron archivos. (Israña niaine: 10 Mil) Seguidores Andreia Fabina Magneta o horor registres pers aladina Romina Rocio Lo Vuolo O horor registres pers aladina Victoria Amarilio					
Estado * Nueva Tarea padre Prioridad * Normal V Prioridad * Normal V Asignado a V Fecha de Inicio 2024-08-21 Asignado a V Fecha fin Image estimado Headizado 9% Ficheres Examinar No se seleccionaron archivos. [Ismale naime: 10 M0] Seguidores Andreia Petrosino o horo: regultres pera aladina o horo: regultres pera aladina					
Estado* Nueva Tarea padre Prioridad* Normal Asignado a Fecha de inicio Asignado a Fecha de inicio Ficheros Examinar No se seleccionaron archivos. (Ismala maine: 10 MI) Benina Rocio Lo Wolo Prioritad* Oncor regultores yeas aladina O nocor regultores yeas aladina Gabriela Petrosino O nocor regultores yeas aladina Crear y continuar) Crear y continuar) Protostatar					
Prioridad * Normal Prioridad * Normal Procha de Inside 2024-08-21 Asignado a Procha de Inside 2024-08-21 Procha de I	Estado *	Nueva 🗸	Tarea padre	۹.	
Asignado a Fecha fin 38 Tiesipo estimudo Horas 9 Realizado 9% v Ficheros Examinar No se seleccionaron archivos. (Israda naime: 10 Mil) Seguidores Andrea Fabina Magarda Gabriela Petrosino 0 horo: registres pes aladins Crear Crear v continuar Producticar	Prioridad *	Normal ~	Fecha de inicio	2024-08-21	
Tiempo estimado Horas % Realizado % % ~ % Realizado % % ~ Ficheros Examinar Seguidores Andrea Fabiana Magueda o horar seguidores Gabriela Petrosino o horar seguidores Victoria Amarilio	Asignado a	v	Fecha fin	2	
Keekizado 0 % v Ficheros Examinar No se seleccionaron archivos. (Ismalo miaino: 10 MB) Seguidores Andrea Fabiana Maqueda Gabriela Petrosino Romina Rocio Lo Vuolo Victoria Amarillo o facor seguidores pas afadrins Crear V continuar) Crear V continuar) Crear V continuar)			Tiempo estimado	Horas	
Ficheros Examinar No se seleccionaron archivos. (Isratin miano: 10.00) Seguidores Andrea Fabiana Maqueda O abriela Petrosino O bacar seguidores Crear / Crear v continuar/ Profosalizar			% Realizado	0 % 🗸	
Segundores Alloce A Housina Magunda Gabriela Petrosino Homina Hodo Lo Yuudo Vicona Anazino 0 hace registeres para altadrias Crear Crear v continuar Personalizar	Ficheros	Examinar No se seleccionaron archivos. (Tamato miximo	10 MB)		
Crear / Crear v continuar / Profusition	Seguidores	Andrea Fabiana Maqueda Gabrela Petro Duscar seguidores para añadirles	isino Romina Rocio Lo Vuolo	Victoria Amarilio	
Crear / Crear v continuar Previsualizar					
	Crear Crear y continuar Pre	visualizar			

-Figura 7-

2. Allí deberá comenzar a completar los campos solicitados:

Inicio Mi pág	jina Proyectos Administraci	ón Ayuda			Conectado como am	nqueda Mi cuenta Terminar sesión
UNL		Desarrollo ROJO	Bedelía » Bedelía - Usuarios	Búsqueda:	» Bedelía - Usuarios	~
Vistazo	Actividad Peticion	es Nueva petición Gantt	Calendario Noticias Documentos Wiki	Archivos Configuración		
-						
Nue	va petición					
	Tipo *	Tareas	*			Privada
	Descripción					
		в / ш э с на на	HB := := 19 19 pre 📷 🛋 🔮			
8						
3						
	Fatada 1	1		¥		
3	Prioridad*	Nueva	*	Fecha de inicio		
	Asignado a		~	Fecha fin	2024-08-21	
				Tiempo estimado	Horas	
				% Realizado	0% ~	
	Ficheros	Examinar No se seleccionar	on archivos. (Tamato miximo: 10 MB)			
	Seguidores	Andrea Fabiana Maqueda	 Gabriela Petrosino 	 Romina Rocio Lo Vuolo 	Victoria Amarillo	
Crear	Crear y continuar Pro	evisualizar				
1						
			Drawnard by Rades	ne C 2006-2016 Jean-Dhàinne Lann		

-Figura 8-

Aquellos campos que tengan el * serán de carácter obligatorio para completar.

Información solicitada:

- Asunto: describir brevemente el motivo del inicio del ticket. El mismo debe ser lo más representativo posible de la petición a resolver.
- Descripción: describir detalladamente el problema, tarea, requerimiento, error, etc. para que la persona encargada de la resolución de dicho ticket tenga los elementos o datos suficientes para poder dar solución al mismo. Se pueden detallar casos testigos con algunos ejemplos o pasos realizados hasta que se llegó a la instancia de error o problema.
- Estado: inicialmente, una vez que se crea el ticket/petición quedará como
 "Nueva" y luego el estado será modificado de acuerdo al curso, resolución del mismo.

Los estado posibles del flujo principal son los siguientes:

- Nueva: estado inicial del ticket. Este estado indica que sólo se ha creado la petición y que aún no ha tenido atención para la resolución del mismo.
- En curso: el ticket/petición está siendo atendido por un responsable o referente técnico del Proyecto para poder resolverlo.
- Resuelta: es el estado que debe asignársele al pedido una vez que haya sido resuelto.

→ Cerrada: la petición tendrá este estado cuando el autor del ticket (quién lo creó) ha verificado la resolución de este y, que se le dió solución al problema planteado inicialmente.

Podemos utilizar también los siguientes estados, en caso de requerir más información o contexto:

- Comentarios: se utiliza cuando alguna de las partes intervinientes, debe realizar un comentario respecto al cursado del ticket, ya sea para realizar aclaraciones, agregar información, consultas, etc.
- Esperando respuesta: cuando el autor del ticket o administrador ha realizado una consulta y queda a la espera de una respuesta, ya sea de información solicitada, confirmación de datos cargados en el ticket, etc.
- → Rechazada: cuando el ticket/petición fue realizado en el proyecto equivocado, la solicitud es inviable, falta de información, etc.

Inicio Mi pá	ina Proyectos Administració	in Ayuda				Conectado como	Mi cuenta Terminar sesión
UNL		Desarrollo ROJO » Bede Usuarios	lía » Bedelía -	Büsqueda:	» Bedelía - U	suarios	~
Vistazo	Actividad Peticion	es Nueva petición Gantt Calendari	o Noticias Documentos	Wiki Archivos Configura	ción		
Nue	va petición						
	Tipo *	Tareas v					Privada
	Descripción	n Nieva	330				
		Esperando respuesta En curso					
		Cerrada Comentarios					
	Estado *	Rechazada Nueva ~		Tarea padre	۹.		-
	Prioridad *	Normal		Fecha de inicio	2024-08-21 🛃		

-Figura 9-

Prioridad: denota el carácter de urgencia de la atención o resolución de una solicitud nueva, la espera de una respuesta, comentario, etc. La misma puede ir variando según el tiempo transcurrido o necesidad de resolución. Tipos de prioridad:



-Figura 10-

- → Baja: la petición será verificada pero no tiene urgencia de resolución y quedará a la espera hasta que puedan resolverse aquellas peticiones que presentan prioridad superior.
- → Normal: el ticket seguirá su curso normal, de acuerdo a la fecha en la que se generó.
- → Alta: el ticket será verificado y tomado lo antes posible para su devolución.
- → Urgente: el ticket tendrá una atención rápida para una respuesta o resolución del mismo.
- Inmediata: el ticket tiene máxima prioridad para la ejecución de una devolución, ya sea de la solución misma o consulta que sea necesaria.

Cabe aclarar que los estados pueden ser modificados por quien haya confeccionado el ticket o por el técnico/administrador del proyecto en cuestión según sea la necesidad de respuesta a una consulta realizada, pedido de información faltante, resolución del ticket, etc.

Ficheros: el usuario del Proyecto puede adjuntar diferentes archivos que crea convenientes para acelerar y colaborar con la resolución de la petición realizada. Pueden adjuntarse archivos hasta 10MB como máximo y pueden ser de distintas extensiones, capturas de pantallas, fotos, etc.

Se debe presionar el botón Examinar

DEL LITORAL MARTA FE, ANGENTIMA ZO Actividad Peticio	Desarrollo ROJO Usuarios	» Bedelía » Bedelía - B Calendario Noticias Documentos V	üsqueda: Wiki Archivos Configurad	> Bede	elía - Usuarios	_
ueva petición						
Tipo	Tareas	*				Privada
Asunto * Descripción	В / Ц & С и и	10 :: : 3 3 m 9				
Asunto Descripciór Estado	B / U S C m m	10 E E B B m B B 9	Tarea padre			
Asunto Descripciór Estado Prioridad	B I U S C III 12	10 E E B B M B B 9	Tarea padre Fecha de inicio	2024-08-22		
Asunto Descripciór Estado Prioridad Asignado a	B I U S C III 12	10 🗄 🗄 🗷 🦉 🖛 🗰 🖗	Tarea padre Fecha de inicio Fecha fin Tiempo estimado % Realizado	2024-08-22 Z Horas 0 % ~		
Asunto Descripciór Estado Prioridad Asignado a	B I U S C III II2 Nueva Normal Examinar io se selecciona	10 E B B Pre	Tarea padre Fecha de inicio Fecha fin Tiempo estimado % Realizado	2024-08-22 Z Horas 0 % ~		

-Figura 11-

Y luego de seleccionar los archivos presionar el botón

Abrir

۲				~ ^ &
0	Recientes			
仚	Carpeta personal	Nombre 👻	Tamaño	Modificado
	Escritorio	 addons.json AlternateServices.txt 	6,7 kB 0 bytes	2 ago 2017 2 ago 2017
*	Descargas	i blocklist.xml blocklists	276,3 kB	2 ago 2017 2 ago 2017
D	Documentos	📄 bookmarkbackups		2 ago 2017
Ø	Imágenes	eache2	65,5 kB	2 ago 2017 2 ago 2017
13	Música	Compatibility.ini	160 bytes	2 ago 2017
×	Vídeos	content-prefs.sqlite	229,4 kB	19 oct 2016
¢,	proc 🚔	Cookies.sqlite	524,3 kB	2 ago 2017 2 ago 2017
	Oficina	datareporting	2,4 kB	2 ago 2017 2 ago 2017
+	Otras ubicaciones	extensions.ini	296 bytes	2 ago 2017 2 ago 2017
			Todos la	os archivos 👻
			Cancelar	Abrir

-Figura 12-

3. Una vez completado los campos solicitados se debe presionar el botón "**Crear**" para que el ticket iniciado comience el circuito y sea tomado por un administrador/técnico y éste cambie su estado a: "En curso" para evaluar la solución a la petición solicitada.

	Desarrollo ROJO » B Usuarios	edelia » Bedelía - 🛛 🔋	iùsqueda:	» Bec	delía - Usuarios	
to Actividad Peti	iciones Nueva petición Gantt Cale	endario Noticias Documentos V	Viki Archivos Configurac	ión	_	_
ueva petició	n					
Ti	ipo* Tareas 🗸 🗸					Privada
Descrip	ción B I U S C HI H2 H3	II II II II Pre 🔒 🖬 😣				
Esta	ido* Nueva	v	Tarea padre	9		
Esta Priorid	ido* Nueva iad* Normal	* *	Tarea padre Fecha de Inicio	2024-08-22		
Esta Priorid Asigna	ido * Nueva Iad * Normal do a	v v	Tarea padre Fecha de Inicio Fecha fin	2024-08-22		
Esta Priorid Asignar	ido • Nueva Iad • Normal do a	• • •	Tarea padre Fecha de inicio Fecha fin Tiempo estimado	2024-08-22 Z		
Esta Priorid Asigna	do • Nueva lad • Normal do a	• • •	Tarea padre Fecha de inicio Fecha fin Tiempo estimado % Realizado (2024-08-22 2		
Esta Priorid Asignar Fich	do * Nueva lad * Normal do a eros Examinar No se seleccionaron	v v archivos. (tenedo máximu: 10 kt)	Tarea padre Fecha de inicio Fecha fin Tiempo estimado % Realizado	2024-08-22		
Esta Priorid Asigna Fich Seguid	do • Nueva Mormal do a eros Examinar No se seleccionaron ores Andrea Fabiana Magunda o maze mgadores pre aftaños	v v v archivos. (tamatu másimu: 10 tet) Gabriela Petosino	Tarea padre Fecha de Inicio Fecha fin Tiempo estimado % Realizado Romina Rocio Lo	2024-08-22 2 Horas 0 % Vuolo	Uctoria Amarilio	
Esta Priori Asigna Fich Seguid Grear y continua	do * Nueva Iad * Normal do a eros Examinar No se seleccionaron ores Andrea Fabiana Maqueda o Busar regulatore para atuatros P Previsualizar	archivos. (Innulu máximu: 10 km) Gabriela Petrosino	Tarea padre Fecha de inicio Fecha fin Tiempo estimado % Realizado Romina Rocio Lo	2024-08-22 2 Horas 0 % v Vluolo	Utoria Amarilo	

-Figura 13-

 Luego de la creación del ticket (estado "Nuevo") el bedel debe realizar el seguimiento del mismo verificando su estado y atender alguna consulta (estado "Esperando respuesta" o "Comentarios"), pedido de información faltante, o simplemente para verificar la solución tomada por el administrador/técnico (estado "Resuelta"), y si ésta da por solucionada la petición solicitada debe cambiar el estado del ticket por "Cerrada".

¿Cómo realizar el seguimiento de un ticket?

 Una vez que el bedel ingresa al Sistema de Gestión de Proyectos con su usuario/contraseña y selecciona el proyecto "Bedelía - Usuarios", debe seleccionar la pestaña "Peticiones" de la Barra de Menú donde podrá observar la siguiente pantalla:

Inicio	Mi págin	a Proyecto	s Ayuda						Conectado como usuario Mi cuenta Terminar sesión
UN		IVERSIDAD	Peticio	Proyecto 8	Noticias Docum	rentos Archivo	Büsqueda: (Proyecto &&& 🗸
P	etic	ione	s						Peticiones Ver todas las peticiones Resumen
2	Estado			abierta 🖌			Añadir el filtro	~	Consultas personalizadas
•	Opciones	Anular 🛃	Guardar						Tickets semana del 15 al 22 de febrero 2016 Tickets semana del 21 al 26 de febrero 2016
*	# -	Estado	Prioridad	Asunto	Autor	Asignado a	Actualizado	Creado	
	103233	Nueva	Normal	cambio de toner - Contabilidad	Andrea Fabiana	Gaspar	23-08-2021 11:49	23-08-2021 11:39	
	103214	Nueva	Normal	actualizar Navegador Mozilla - Intendencia	Andrea Fabiana		23-08-2021 10:34	23-08-2021 10:34	
	103044	Resuelta	Normal	El usuario no puede firmar digitalmente	Matias	Matias	19-08-2021 08:36	19-08-2021 08:32	
	103042	En curso	Normal	Instalar drivers y aplicaciones para firmar	Matias	Matias	19-08-2021 08:37	19-08-2021 08:19	
	103041	En curso	Normal	Instalar drivers y aplicaciones para firmar	Matias	Matias	19-08-2021 08:22	19-08-2021 08:18	
		Numer	Normal	Problemas con el equino	Cristian	Cristian	17-08-2021 10-10	17-08-2021 10:10	

-Figura 14-

 Allí podrá observar la grilla de los tickets generados, ordenados inicialmente por su número de identificación "#", dicho orden podrá ser modificado haciendo click sobre los títulos de las columnas (Barra de títulos).

Los datos que se observarán en la grilla son los siguientes:

- → #: es el número de identificación del ticket, asignado secuencialmente por el mismo sistema a medida que se van creando en cada proyecto.
- → Estado: estado actual de la petición (ticket), cuyo valor puede ser Nueva, En curso, Comentarios, Esperando respuesta y Resuelta. En principio, siempre se muestran las peticiones "Abiertas", las que pasan a estado "Cerrada" no se visualizan hasta que se aplica el filtro de listar este estado.
- → Prioridad: muestra la urgencia con la cual se le dará cursado a la petición.
- → Asunto: cita brevemente el problema o motivo de la creación del ticket.
- → Autor: detalla nombre y apellido del usuario que creó el ticket.

- Asignado a: muestra el último usuario o técnico/administrador que tiene asignado el ticket.
- Actualizado: muestra la fecha de la última modificación del ticket, ya sea porque se agregó información, se realizó alguna consulta, etc.
- → Creado: muestra la fecha de creación del ticket.

Inicia	o Mi págin	a Proyecto	s Ayuda						Conectado como USUARIO Ni cuenta Terminar sesión
UN		IVERSIDAD L LITORAL	NACIONAL	Proyecto	888		Búsqueda:		Proyecto &&& V
Vis	tazo J	Actividad	Peticio	Nueva petición	Noticias Docum	entos Archiv	os Configuració	n	
F	Petic Filtros Estado Opciones Aceptar	ione:	S Guardar	abierta ✔ Grilla ordenada	por Número de	ticket	Añadir el filtro	٣	Peticiones Ver todas las peticiones Resumen Consultas personalizadas Tickets semana del 15 al 22 de febrero 2016 Tickets semana del 21 al 26 de febrero 2016
1	103480	Estado En curso	Prioridad	Asunto	Autor Andrea Fablana	Asignado a	Actualizado 27-08-2021 09:01	Creado 27-08-2021 09:01	Barra de títulos
				Aud. Interna					
	103460	Nueva	Normal	actualización SO Linux - Intendencia	Andrea Fabiana		26-08-2021 15:17	26-08-2021 15:17	
	103397	En curso	Normal	actualización de pc - Tesorería	Andrea Fabiana	Gaspar	26-08-2021 11:15	25-08-2021 13:04	
	103307	Resuelta	Normal	Instalar cliente delgado Auditoría	Matias	Matias	25-08-2021 08:32	24-08-2021 12:05	
	103306	Resuelta	Normal	Error al desinstalar programas	Matias	Matias	24-08-2021 12:02	24-08-2021 12:02	



3. Para ingresar o abrir el ticket deseado debe presionar la celda de la columna **"Asunto**" correspondiente a dicho ticket:

Inicia	Mi págin	a Proyecto	os Ayuda						Conectado como USUArio Mi cuenta Terminar sesión
UN	IL UN DE	IVERSIDAD	NACIONAL	Proyecto	&&&		Búsqueda: (Proyecto &&& V
Vis F	Petic	ione	Peticio S	nes Nueva petición	Noticias Docume	ntos Archivo	os Configuració	n	Peticiones Ver todas las peticiones Resume
	> Filtros				Añadir el filtro 🔹 👻				Tickets semana del 15 al 22 de febrero 2016 Tickets semana del 21 al 26 de febrero 2016
*		Estado	Prioridad	Asunto	Autor	Asignado a	Actualizado	Creado	
	103480	En curso	Normal	acceso a compartidos - Aud. Interna	Andrea Fabiana	Cristian	27-08-2021 09:01	27-08-2021 09:01	
	103460	Nueva	Normal	actualización 50 Linux - Intendencia	Andrea Fabiana		26-08-2021 15:17	26-08-2021 15:17	
	103397	En curso	Normal	actualización de pc - Tesorería	Andrea Fabiana	Gaspar	26-08-2021 11:15	25-08-2021 13:04	
	103307	Resuelta	Normal	Instalar cliente delgado	Matias	Matias	25-08-2021 08:32	24-08-2021 12:05	
	103306	Resuelta	Normal	Error al desinetalar	Hacer click e	n "Asunt	o" del ticke	et que se des	sea ver
	103305	Resuelta	Normal	Configurar compartido con otro equipo	Matias	Matias	24-08-2021 12:01	24-08-2021 12:00	
	103233	En curso	Normal	cambio de toner - Contabilidad	Andrea Fabiana	Gaspar	26-08-2021 11:19	23-08-2021 11:39	

-Figura 16-

4. Luego de ingresar presionar el botón "Modificar" superior o inferior para poder abrir el ticket y así agregar información solicitada por el técnico/administrador, chequear la solución reportada por el técnico/administrador, realizar comentarios, etc., y así mismo poder ir cambiando el estado de dicho ticket.

Inicio Mi página Proyectos Ayuda					Corectado como USUALÍO Mi cuenta Terminar sesión
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL	Proyecto &&&			Búsqueda:	Proyecto &&& V
Vistazo Actividad Peticione	Nueva petición Noticias Document	os Archivos Configuración			
Soporte #10339	7 Tipo y núm	ero de ticket	1	Modificar 🔅 Honitorizar 🕥 Copiar	Peticiones
					Ver todas las peticiones Resumen
actualización de pc - Tes	sorería			* Anterior 3/39 Sigulente >	Consultas personalizadas
Estadoi	En curso	Fecha de inicio:	25-08-2021		Tickets semana del 15 al 22 de febrero 2016 Tickets semana del 21 al 26 de febrero
Prioridad: Asignado a:	Normal Gaspar	Fecha fin: 96 Realizado:	0%		2016
Categoría:	-				Seguidores (0) Añadir
Versión prevista: Solicitante-Rectorado:					
actualizar navegadores, está muy le Tesorería int 298	nta, pc con Windows: u007b01 (se utiliza con Wind	ovs porque necesitan ingresar a la Banca Santa Fe)	Botón "	Modificar"	
Subtareas			Doton	Woulden	
Peticiones relacionadas				Alladır	
Histórico					
Actualizado por Cristian Asignado a establecido a Gass 	hace 3 días par			#1	
Actualizado por Gaspar ha	ace 3 días			#2	
Estado cambiado Nueva por El	n curso				
Se sugirio agregar un disco SSD de 24	40 gigas. Estamos a la espera que la gente de la Se	cretaria realice la compra para poder realizar los cambios		• 2	
			1	Modificar 🔅 Monitorizar 📋 Copiar	
				external at Monu Mon	

-Figura 17-

¿Cómo modificar un ticket?

Una vez que se vayan generando "novedades" sobre un pedido, estas se deben reflejar en el ticket. Esto se hace presionando el botón **"Modificar"** y, los campos que se pueden modificar son:

- → Estado: la petición puede ser modificada a "Comentarios" o "Esperando respuesta" en caso de haber un intercambio de información entre el creador del ticket y el responsable de resolverlo.
 - El estado "Resuelta", una vez que el responsable de resolverlo así lo hace.
 - El estado "Cerrada", en caso de que el autor del ticket haya verificado la solución.
- → Prioridad: según la urgencia o necesidad de atención de la petición
- Asignado a: es a quién se le asigna la petición para que sea atendido por esa persona en un momento determinado. Si un ticket/petición no es

asignado a una persona en particular del proyecto, corre el peligro que no sea atendido y/o resuelto.

- Notas: aquí describir la información que desea agregar al ticket ya sea para responder alguna consulta realizada por el técnico/administrador o para anexar a la inicialmente cargada en el ticket.
- → Elegir archivo / Examinar: agregar capturas de pantallas, archivos, etc., referidos al tema por el cual se conformó el ticket o aquella información solicitada por el técnico/administrador.

campiar propiedades				
Proyecto *	Proyecto &&& ~			Privad
Tipo *	Soporte 🗸			
Asunto *	actualización de pc - Tesorería			
Descripción	/ Modificar			
Estado *	En curso 🗸	Tarea padre	۹,	
Prioridad *	Normal 🗸	Fecha de inicio	2021-08-25	
Asignado a	Gaspar	Fecha fin		
	output	Tiempo estimado	Horae	
		06 Realizado	Horas	
Solicitante-Rectorado		-70 Reuli2000	0 % 🗸	
Solicitante Rectorado	*****			
Votas				
в I Ц S С на	12 113 📃 📃 🍱 🗊 pre 🍙 👅	9		
lcheros				
	vo seleccionado (Tamaño mávimo: 10 MB)			
Elegis archives Minguin archi				

-Figura 18-

Luego presionar el botón Aceptar.

El ticket puede ser verificado las veces que sea necesario y así poder mantener un feedback entre quien genera la petición y los responsables de resolverlo.

Circuito del cursado del ticket o petición



-Figura 19-

-Estado Prioridad Asunto Autor Asignado a Actualizado Creado 103785 02-09-2021 09:19 02-09-2021 09:19 Normal Encuestas pendientes German Walter Nueva 02-09-2021 07:13 01-09-2021 16:36 Resuelta alumno regular se inscribio a cursar 103428 En curso Gabriela Emiliano 27-08-2021 09:09 26-08-2021 09:09 Urgente no sale trabajo final en 26-08-2021 07:43 19-08-2021 11:59 103089 Comentarios Urgente Gabriela Jorge Resuelta Alta 01-09-2021 18:19 13-08-2021 08:53 102718 102620 Comentarios Urgente le falta la ultima materia a un Gabriela Jorge 12-08-2021 10:13 11-08-2021 18:13 101671 padrones para elecciones Gabriela Gabriela 25-08-2021 12:54 22-07-2021 14:58 En curso Urgente 100642 Belén 08-07-2021 20:09 21-06-2021 20:42 Comentarios Alta diplomas digitales NORMALES. 2021 FBCB mal la RM Belén 100530 Mariana 02-07-2021 17:38 16-06-2021 14:56 Resuelta Normal Mariana Levenda extraniero.... no sale la condicion de regularidad en Ficha del alumno 97747 Esperando respuesta Alta Gabriela 12-05-2021 15:39 22-04-2021 11:10 Tecnicos 97234 Esperando respuesta Alta visualizacion de materias Gabriela Tecnicos 12-05-2021 15:39 14-04-2021 13:12 27-08-2021 08:54 14-04-2021 13:08 Lupa da error Gabriela 97233 Esperando respuesta Normal Tecnicos

Visualización del ticket o petición

-Figura 20-

El color de los tickets irá cambiando de acuerdo a su estado y prioridad.



Sistema de alertas en Gestión de Proyectos

Las creaciones de tickets/peticiones, modificaciones o novedades en la gestión de la resolución de la petición que realiza el bedel, se registran en alertas automatizadas enviadas a la casilla de correo asociada a su usuario en el sistema de Gestión de Proyectos y así el mismo podrá realizar el seguimiento del ticket realizado. Por esto debe estar atento a las notificaciones automatizadas que se envían desde <u>noresponder@servicios.unl.edu.ar</u> al correo institucional indicado por el bedel cuando solicitó el alta de su usuario.

Ejemplos:

1º Correo: Creación del ticket, Estado: Nueva



-Figura 21-

2° Correo: Caso se actualizó la petición modificando el Estado: En Curso, ya que fue tomado por un técnico para su resolución y se agregó detalle de lo realizado hasta el momento por el mismo.

De noresponder@servicios.unl.edu.ar 🏠 Asunto [Soporte Técnico - Soporte #103233] (En curso) cambio de toner - Contabilidad
La petición #103233 ha sido actualizada por Gaspar
 Estado cambiado Nueva por En curso
Solicitamos al proveedor la compra del cartucho
<u>Soporte #103233: cambio de toner - Contabilidad</u>
 Autor: Andrea Estado: En curso Prioridad: Normal Asignado a: Gaspar Categoría: Versión prevista: Solicitante-Rectorado:
Cambio de toner impresora:i205f02, LaserJet PRO M402dn.
Contabilidad int 163
Dirección de Informatización y Planificación Tecnológica Rectorado Universidad Nacional del Litoral
-Figura 22-

3° Correo: Se actualizó el Estado: Resuelta ya que se resolvió la solicitud.



-Figura 23-

Una vez que el usuario verificó que la resolución de la petición deberá cambiar el estado del ticket por "Cerrada" para dar por finalizado el circuito de dicha solicitud.

Cualquier duda o consulta respecto al uso del Sistema de Gestión de Proyectos,

por favor, comunicarse vía mail a procesosdigetic@rectorado.unl.edu.ar