

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
Ingreso a Gestión de Proyectos UNL	4
1. ¿Cómo ingresar al Sistema de Gestión de Proyectos?	4
¿Cómo y dónde se agrupan las Peticiones?	5
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 de los tickets o peticiones ordenados en la Grilla del Proyecto	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 con Peticiones/Tickets en el Sistema de Gestión de Proyectos debe registrar su usuario, a través del siguiente link:

<https://servicios.unl.edu.ar/tickets/account/register>



The image shows a web browser window displaying the registration page for the 'Gestión de Proyectos UNL' system. The page title is 'Registrar' and it is part of the 'UNL UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL' website. The form includes the following fields and instructions:

- Identificador ***: A text input field. Below it, the instruction reads: '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 ***: A text input field. Below it, the instruction reads: '8 caracteres como mínimo.'
- Confirmación ***: A text input field for password confirmation.
- Nombre ***: A text input field.
- Apellido ***: A text input field.
- Correo electrónico ***: A text input field. Below it, the instruction reads: 'Es un requisito excluyente utilizar una cuenta de correo institucional. Por ejemplo: jperez@rectorado.unl.edu.ar. En caso de no tener una, solicítela en la dependencia en la cual pertenece.'
- Idioma**: A dropdown menu currently set to 'Spanish (Español)'.
- Unidad Académica**: A text input field.

At the bottom left of the form is an 'Aceptar' button.

-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 noresponder@rectorado.unl.edu.ar en la Bandeja de Entrada del correo detallado en el mismo formulario. En caso de no encontrarlo en dicha bandeja verificar carpeta SPAM o de correos no deseados.
- 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.**

Ingreso a Gestión de Proyectos UNL

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

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



-Figura 2-

En caso de haber olvidado su contraseña debe seleccionar [¿Olvidaste la contraseña?](#)



-Figura 3-

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 noresponder@rectorado.unl.edu.ar para que pueda restablecer su contraseña.



-Figura 4-

¿Cómo y dónde se agrupan las Peticiones?

En el **Sistema de Gestión de Proyectos** las Peticiones o Tickets se agrupan y se ordenan 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 (ver Figura 5). Allí, cada usuario podrá acceder a la gestión de cada proyecto, ver, gestionar y administrar las peticiones/tickets contenidas dentro de cada proyecto a los que fue vinculado.



-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 por ejemplo **“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.



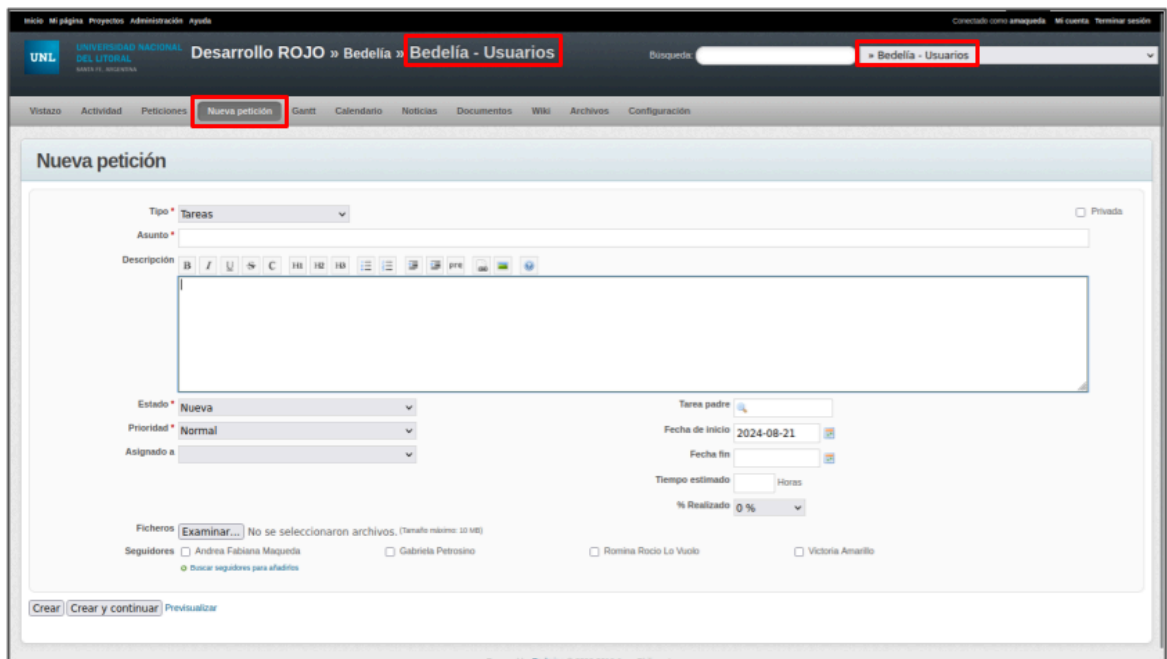
-Figura 6-

Generación de Peticiones o Tickets

¿Cómo generar una nueva petición o un nuevo ticket?

Vamos a utilizar como ejemplo el Proyecto “Bedelía - Usuarios”

1. 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:



The screenshot shows the 'Nueva petición' (New request) form in a web application. The interface includes a top navigation bar with the UNL logo and the text 'Desarrollo ROJO » Bedelía » Bedelía - Usuarios'. A search bar on the right contains '» Bedelía - Usuarios'. Below the navigation bar is a menu with 'Nueva petición' highlighted. The main form area is titled 'Nueva petición' and contains the following fields and options:

- Tipo:** Tareas (dropdown menu)
- Asunto:** (text input field)
- Descripción:** (rich text editor with formatting options)
- Estado:** Nueva (dropdown menu)
- Prioridad:** Normal (dropdown menu)
- Asignado a:** (dropdown menu)
- Tarea padre:** (text input field)
- Fecha de inicio:** 2024-08-21 (calendar icon)
- Fecha fin:** (calendar icon)
- Tiempo estimado:** (text input field) Horas
- % Realizado:** 0 % (dropdown menu)
- Ficheros:** Examinar... No se seleccionaron archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)
- Seguidores:** Andrea Fabiana Maganda Gabriela Petrosino Romina Rocio Lo Vuolo Victoria Amarillo

At the bottom of the form are three buttons: 'Crear', 'Crear y continuar', and 'Previsualizar'.

-Figura 7-

2. Allí deberá comenzar a completar los campos solicitados:

The screenshot shows a web interface for creating a new request. The page title is 'Nueva petición'. The form includes the following elements:

- Tipo:** Tareas (dropdown menu)
- Asunto:** Required field (marked with an asterisk) for the ticket subject.
- Descripción:** Large text area for detailed description.
- Estado:** Nueva (dropdown menu)
- Prioridad:** Normal (dropdown menu)
- Asignado a:** Field for assigning the request to a user.
- Fecha de inicio:** 2024-08-21 (calendar icon)
- Fecha fin:** (calendar icon)
- Tiempo estimado:** (input field)
- % Realizado:** 0% (dropdown menu)
- Ficheros:** Examinar... (button) with a note: 'No se seleccionaron archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)'
- Seguidores:** Checkboxes for Andrea Fabiana Maqueda, Gabriela Petrosino, Romina Rocio Lo Vuoto, and Victoria Amarillo.
- Buttons:** Crear, Crear y continuar, Previsualizar.

-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.

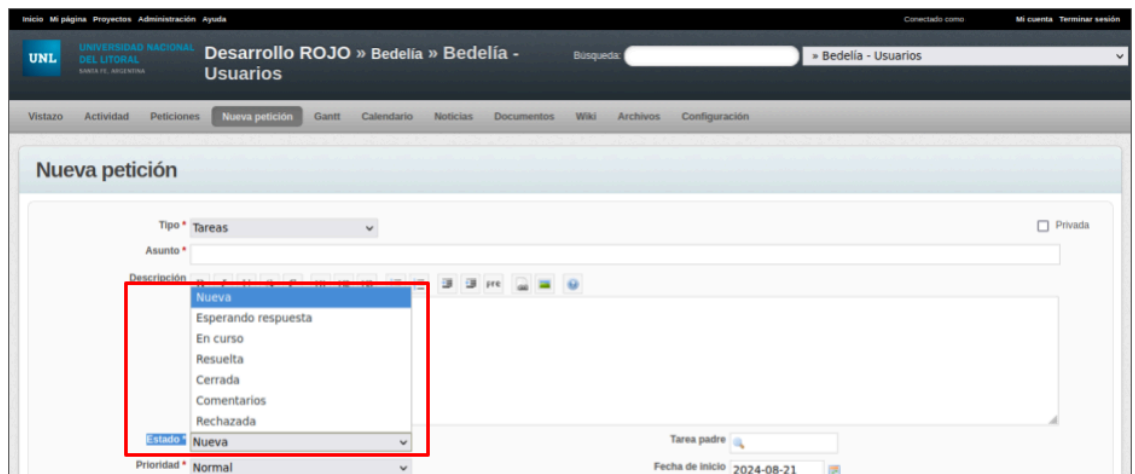
→ **Cerrada:** la petición tendrá este estado cuando el autor del ticket (quién lo creó) ha verificado la resolución de este y, que se le dió solución al problema planteado inicialmente.

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.

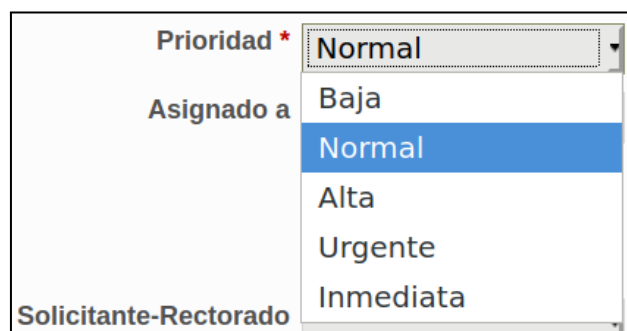
→ **Esperando respuesta:** cuando el autor del ticket o administrador ha realizado una consulta y queda a la espera de una respuesta, ya sea de información solicitada, confirmación de datos cargados en el ticket, etc.

→ **Rechazada:** cuando el ticket/petición fue realizado en el proyecto equivocado, la solicitud es inviable, falta de información, etc.



-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:

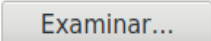


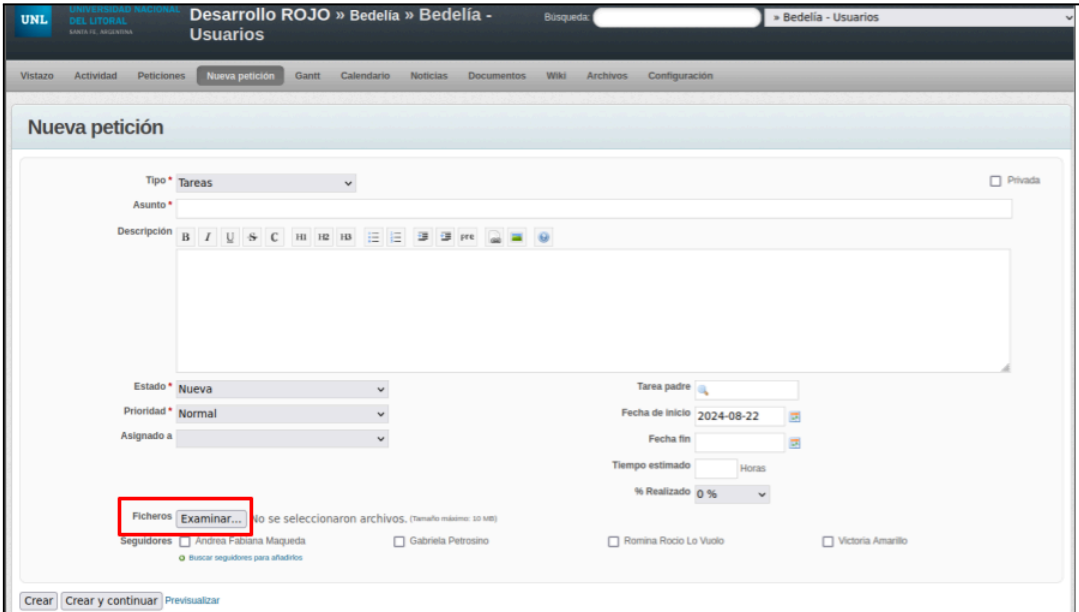
-Figura 10-

- **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.

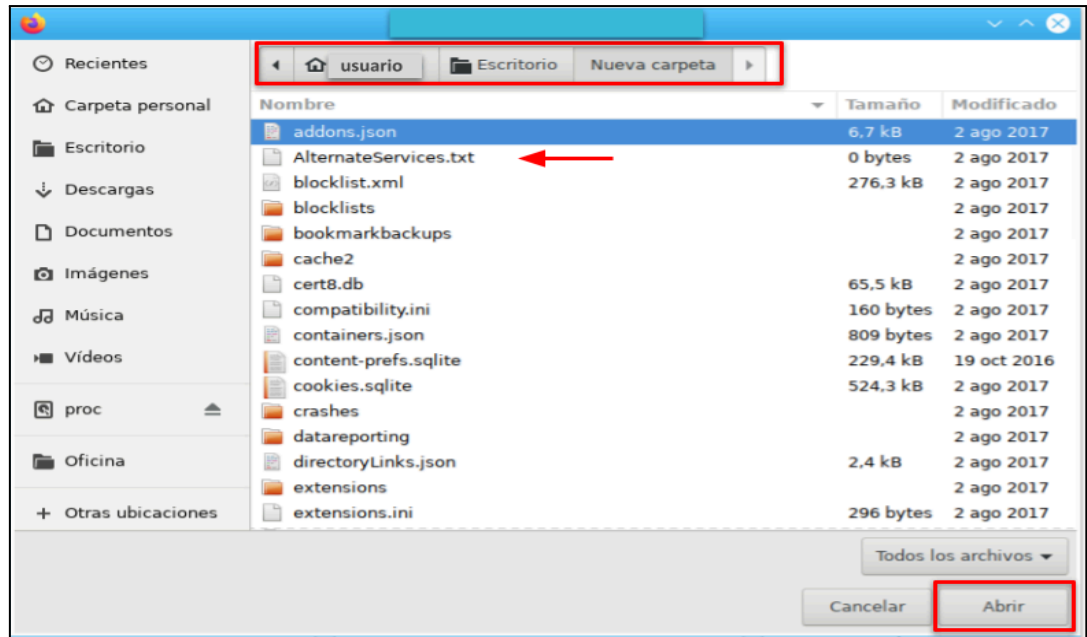
Se debe presionar el botón  para adjuntar el documento:



-Figura 11-

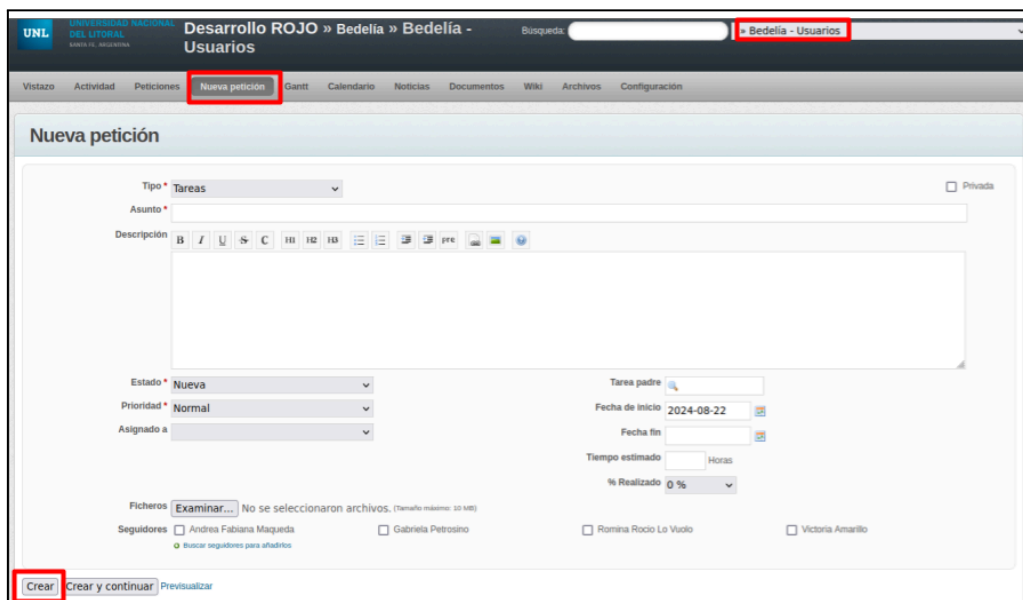
Y luego de seleccionar los archivos presionar el botón





-Figura 12-

- 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.



-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?

1. 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:

#	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
102850	Nueva	Normal	Problemas con el equipo	Cristian	Cristian	17-08-2021 10:10	17-08-2021 10:10

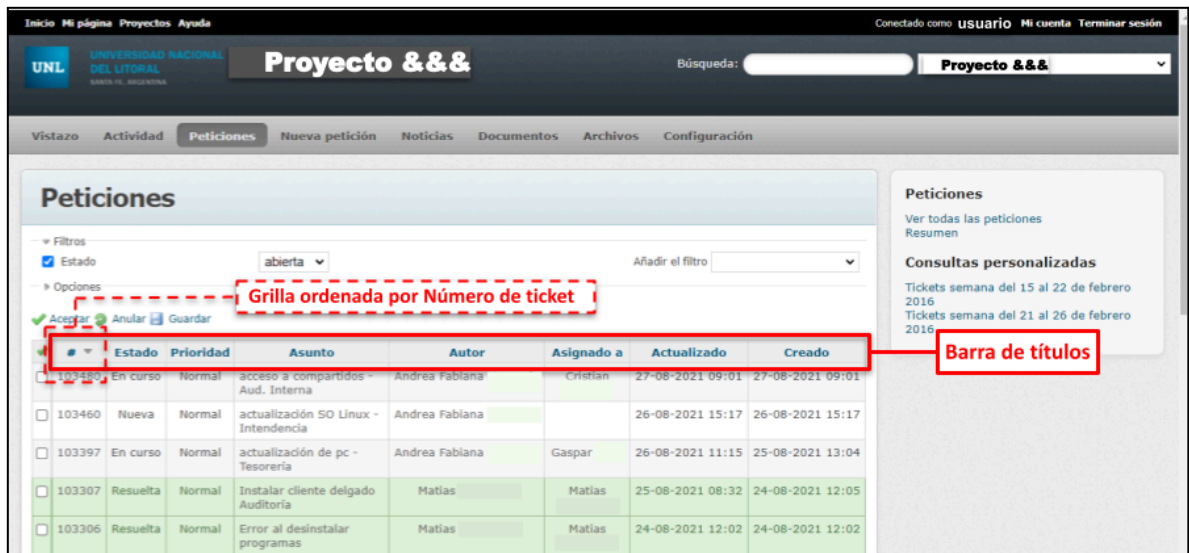
-Figura 14-

2. 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:

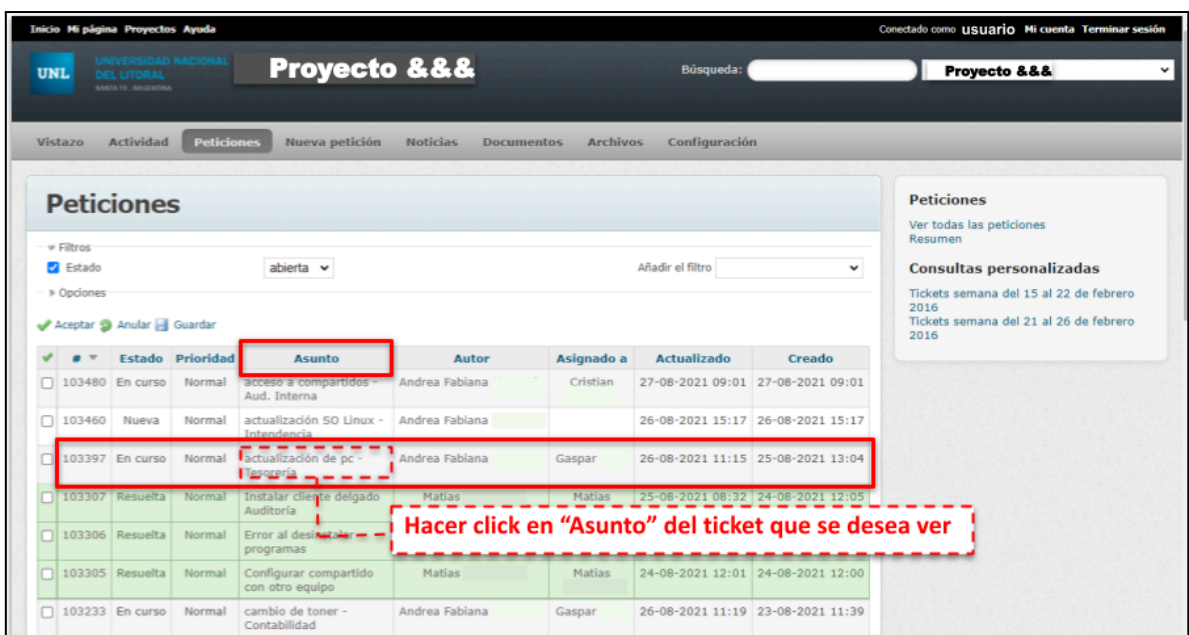
- **#**: es el número de identificación del ticket, asignado secuencialmente por el mismo sistema a medida que se van creando en cada proyecto.
- **Estado**: estado actual de la petición (ticket), cuyo valor puede ser Nueva, En curso, Comentarios, Esperando respuesta y Resuelta. En principio, siempre 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.



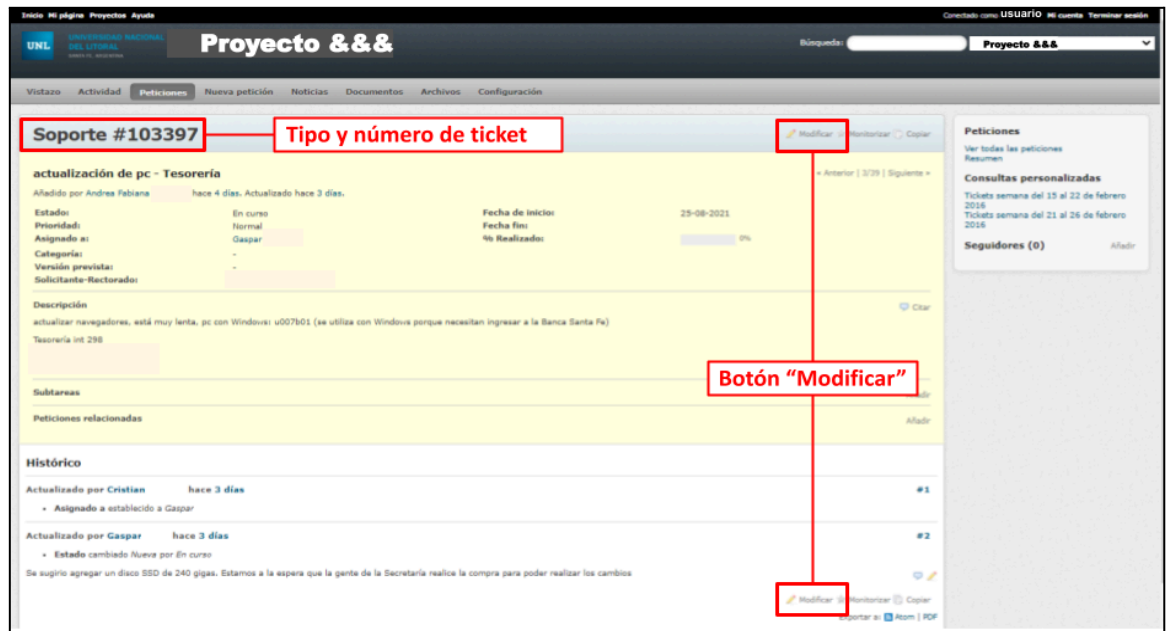
-Figura 15-

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



-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.



-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.

The screenshot shows a 'Modificar' (Modify) form for a ticket. The form is titled 'Modificar' and has a sub-header 'Cambiar propiedades'. The form includes the following fields and options:

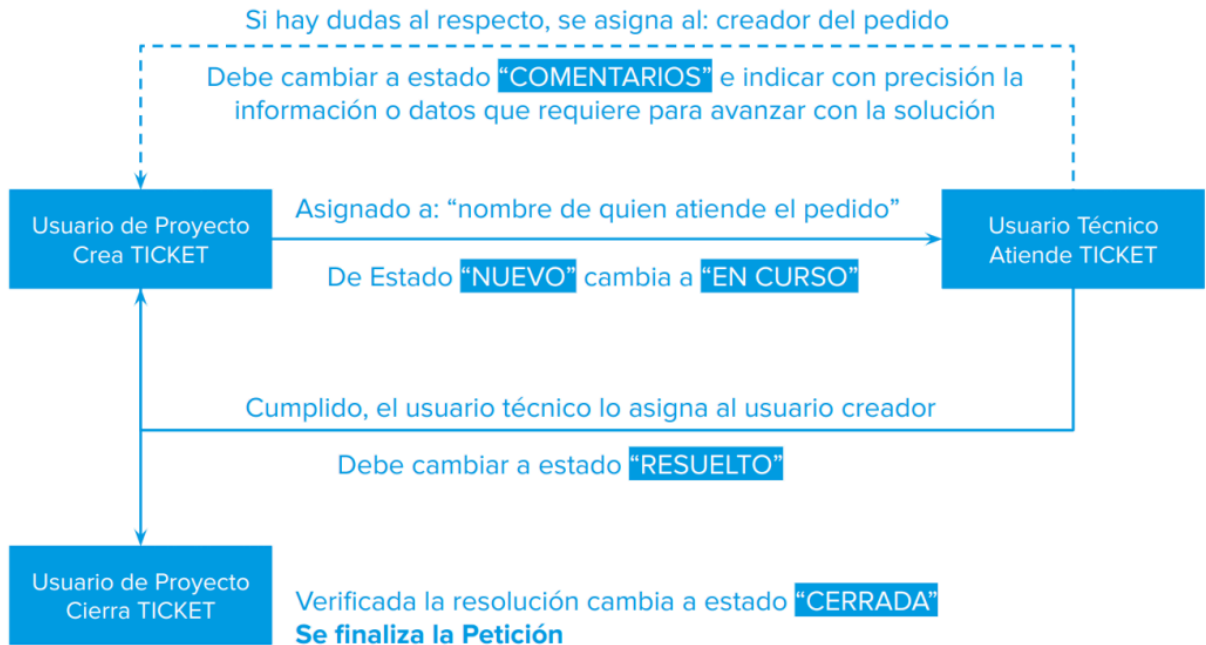
- Proyecto:** Proyecto &&& (dropdown menu)
- Tipo:** Soporte (dropdown menu)
- Asunto:** actualización de pc - Tesorería (text input)
- Descripción:** (text input with a 'Modificar' link)
- Estado:** En curso (dropdown menu)
- Prioridad:** Normal (dropdown menu)
- Asignado a:** Gaspar (dropdown menu)
- Tarea padre:** (text input)
- Fecha de inicio:** 2021-08-25 (calendar icon)
- Fecha fin:** (calendar icon)
- Tiempo estimado:** (text input) Horas
- % Realizado:** 0% (dropdown menu)
- Solicitante-Rectorado:** XXXXX (dropdown menu)
- Notas:** A rich text editor with a toolbar containing icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Color (C), Text color (A), Bulleted list (List), Numbered list (List), Indent (List), Outdent (List), Undo (Undo), Redo (Redo), Print (Print), and a link icon.
- Ficheros:** 'Elegir archivos' (Choose files) button. Below it, the text 'Ningún archivo seleccionado (Tamaño máximo: 10 MB)' is displayed.
- Buttons:** 'Aceptar' (Accept), 'Previsualizar' (Preview), and 'Cancelar' (Cancel).

-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-

Visualización de los tickets o peticiones ordenados en la Grilla del Proyecto

✓ #	Estado	Prioridad	Asunto	Autor	Asignado a	Actualizado	Creado
<input type="checkbox"/> 103785	Nueva	Normal	Encuestas pendientes	German	Walter	02-09-2021 09:19	02-09-2021 09:19
<input checked="" type="checkbox"/> 103746	Resuelta	Alta	Electiva en generica	German	Walter	02-09-2021 07:13	01-09-2021 16:36
<input type="checkbox"/> 103428	En curso	Urgente	alumno regular se inscribio a cursar	Gabriela	Emiliano	27-08-2021 09:09	26-08-2021 09:09
<input type="checkbox"/> 103089	Comentarios	Urgente	no sale trabajo final en analitico de egresado	Gabriela	Jorge	26-08-2021 07:43	19-08-2021 11:59
<input checked="" type="checkbox"/> 102718	Resuelta	Alta	diplomas digitales NORMALES. 2021 FBCB mal la RM	Tatiana	Tatiana	01-09-2021 18:19	13-08-2021 08:53
<input type="checkbox"/> 102620	Comentarios	Urgente	le falta la ultima materia a un egresado	Gabriela	Jorge	12-08-2021 10:13	11-08-2021 18:13
<input type="checkbox"/> 101671	En curso	Urgente	padrones para elecciones	Gabriela	Gabriela	25-08-2021 12:54	22-07-2021 14:58
<input type="checkbox"/> 100642	Comentarios	Alta	diplomas digitales NORMALES. 2021 FBCB mal la RM	Belén	Belén	08-07-2021 20:09	21-06-2021 20:42
<input type="checkbox"/> 100530	Resuelta	Normal	Leyenda extranjero....	Mariana	Mariana	02-07-2021 17:38	16-06-2021 14:56
<input type="checkbox"/> 97747	Esperando respuesta	Alta	no sale la condicion de regularidad en Ficha del alumno	Gabriela	Tecnicos	12-05-2021 15:39	22-04-2021 11:10
<input type="checkbox"/> 97234	Esperando respuesta	Alta	visualizacion de materias comunes	Gabriela	Tecnicos	12-05-2021 15:39	14-04-2021 13:12
<input type="checkbox"/> 97233	Esperando respuesta	Normal	Lupa da error	Gabriela	Tecnicos	27-08-2021 08:54	14-04-2021 13:08

-Figura 20-

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

 Petición en estado “RESUELTA” y con prioridad de atención “Alta”, “Inmediata” o “Urgente”

 Petición en estado “RESUELTA”

 Petición en estado “COMENTARIOS”

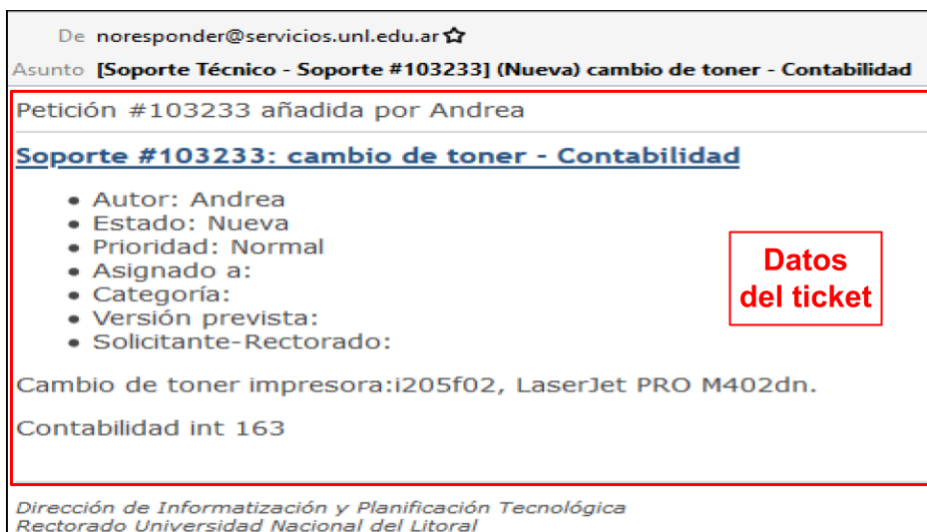
 Petición de prioridad de atención “Alta”, “Inmediata” o “Urgente”

Sistema de alertas en Gestión de Proyectos

Las creaciones de tickets/peticiones, modificaciones o novedades en la gestión de la resolución de lo solicitado, se registran en el sistema que, además tiene integrado un sistema de alertas automatizadas, las cuales antes novedades de cambios en la petición, éstas son enviadas a la casilla de correo asociada a su usuario en el sistema de Gestión de Proyectos. Permitiendo de este modo, poder realizar el seguimiento del avance del ticket. Por esto debe estar atento a las notificaciones automatizadas que se envían desde noresponder@servicios.unl.edu.ar al correo institucional indicado por el bedel cuando solicitó el alta de su usuario.

Ejemplo de circuito de resolución de una Petición o Ticket:

1° Correo: Creación del ticket, Estado: Nueva



De noresponder@servicios.unl.edu.ar ☆

Asunto **[Soporte Técnico - Soporte #103233] (Nueva) cambio de toner - Contabilidad**

Petición #103233 añadida por Andrea

Soporte #103233: cambio de toner - Contabilidad

- Autor: Andrea
- Estado: Nueva
- Prioridad: Normal
- Asignado a:
- Categoría:
- Versión prevista:
- Solicitante-Rectorado:

Cambio de toner impresora:i205f02, LaserJet PRO M402dn.

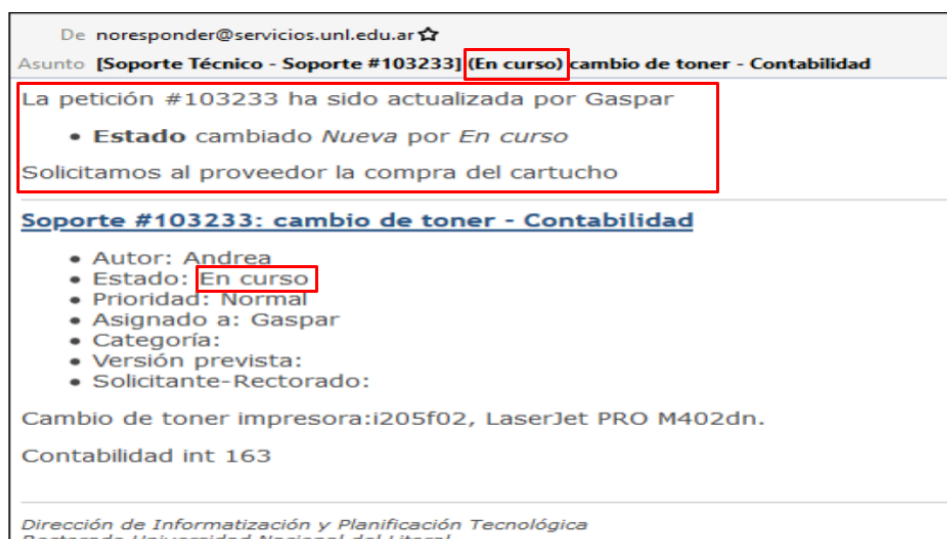
Contabilidad int 163

Datos del ticket

*Dirección de Informatización y Planificación Tecnológica
Rectorado Universidad Nacional del Litoral*

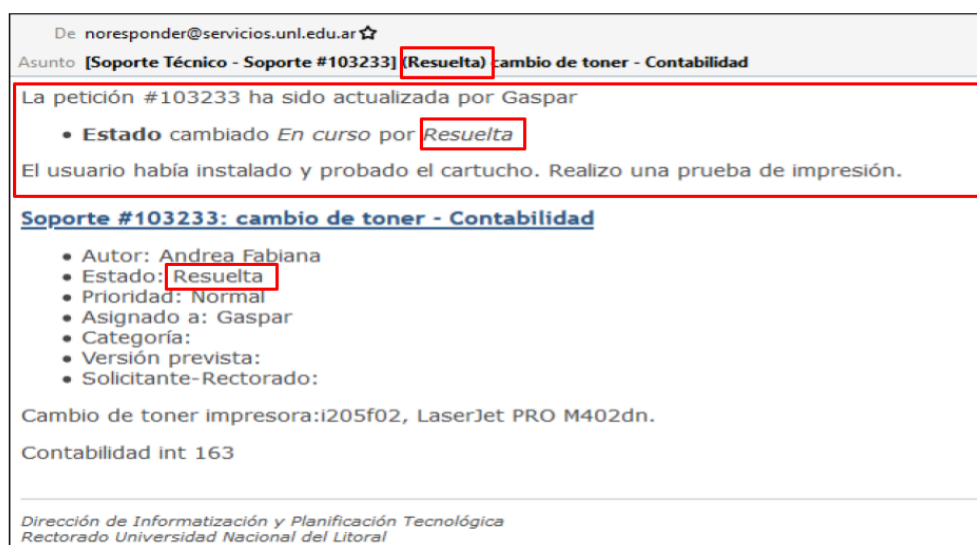
-Figura 21-

2° Correo: Se actualizó la petición modificando el Estado: En Curso, ya que será atendido por un técnico para su resolución y, de corresponder, se agregará detalle de lo realizado hasta el momento.



-Figura 22-

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



-Figura 23-

Una vez que el usuario que creó el ticket verifica que la resolución de la petición es efectiva, 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