

Manual del usuario



Universidad
de la Ciudad
de Buenos Aires



Contenido

Sobre MantisBT.....	5
Generalidades.....	5
¿Qué es un ticket?	5
Ciclo de vida de un ticket y gestión de estados.....	6
Lineamientos para la priorización de tickets.....	7
Acceso al sistema.....	8
Acceso a través de QR.....	8
Acceso a través de la web	8
Inicio de sesión.....	8
Inconvenientes en el acceso	9
Establecer una nueva contraseña	11
Olvido de la denominación de usuario.....	12
Sin usuario asignado	12
Primer acceso a MantisBT.....	14
Paneles y Navegación.....	14
Barra de navegación	14
Colapsar la barra de navegación	14
Expandir la barra de navegación	15
Opciones dentro de la barra de navegación	15
Ingresar o incorporar tickets en MantisBT	16
Crear ticket	16
Selección del proyecto y sub-proyecto	16
Datos estándar requeridos al crear un ticket	17
Incorporar menciones explícitas a otros tickets sin relacionarlos	18
Datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto.....	19
Adjuntar archivos.....	20
Validación de datos obligatorios.....	21

Clonar ticket.....	21
Copiar uno o más tickets	21
Buscar un ticket	23
Tickets visitados recientemente	23
Cuadro de búsqueda Ticket n°	23
Secciones del panel Mi Vista	24
Relaciones con otros tickets.....	24
Menciones realizadas a otros tickets.....	25
Qué hacer si no se encuentra un ticket buscado.....	25
Ver detalles de un ticket y ejecutar operaciones sobre él	25
Generalidades.....	25
Información detallada de un ticket seleccionado	26
Ver detalles del ticket.....	26
Detalle de tickets relacionados.....	27
Usuarios que monitorizan este ticket (seguidores).....	27
Actividades	27
Historial de actualizaciones del ticket.....	29
Operaciones que se pueden ejecutar sobre un ticket	30
Enviar un recordatorio.....	30
Editar el ticket	31
Asignar el ticket.....	32
Cambiar el estado del ticket	33
Registrarse como seguidor del ticket	35
Desvincularse de un ticket (dejar de seguirlo).....	35
Anclar el ticket en Ver Tickets.....	36
Cerrar el ticket.....	36
Reabrir el ticket	36
Clonar el ticket	36
Mover el ticket.....	38
Eliminar el ticket.....	39
Añadir nota al ticket.....	40
Gestionar tickets relacionados.....	42
Gestionar seguidores de un ticket.....	43

Mi Vista	44
Generalidades	44
Tickets que tengo asignados y están pendientes	45
Tickets no asignados	45
Tickets propios (reportados por mí)	45
Tickets resueltos	46
Tickets modificados recientemente (en el último mes)	46
Tickets que sigo (monitorizados por mí)	46
Panel de vista general: Línea de tiempo	46
Cambiar la semana que se visualiza	47
Accesos directos a tickets y operaciones ejecutadas	47
Íconos de prioridades asignadas a los tickets	48
Íconos de estados en que se encuentran los tickets	48
Íconos de las acciones ejecutadas sobre los tickets	48
Colapsar y Expandir secciones dentro del panel Mi Vista	49
Ver Tickets de una sección del panel Mi Vista	50
Ver Tickets	51
Generalidades	51
Apartado <i>Filtros</i>	51
Limpiar los <i>Filtros</i> (Restablecerlos)	53
Ver tickets de un proyecto / sub-proyecto	54
Datos que se visualizan sobre los tickets en la nómina de tickets	55
Orden en que se muestran los tickets	56
Acciones que se pueden ejecutar con la nómina de tickets	57
Imprimir tickets	57
Exportar a CSV	58
Exportar a Excel	58
Selección de tickets para operaciones masivas	59
Operaciones masivas que se pueden ejecutar sobre un conjunto de tickets	60

Sobre MantisBT

Generalidades

MantisBT es una aplicación utilizada en el ambiente del desarrollo de software para reportar incidentes y darles seguimiento.

La Universidad de la Ciudad cuenta con una instalación propia que ha sido adaptada con el objetivo de posibilitar el registro y el seguimiento de los proyectos y las actividades que lleva adelante como parte de su actividad habitual.

Esta herramienta permitirá gestionar de forma ordenada y eficiente, a través de tickets, las acciones que ejecutan los distintos sectores para hacer visibles sus actividades y mejorar la calidad de sus servicios.

Por tratarse de una aplicación web puede ser utilizada desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.

A través de esta plataforma usted podrá crear tickets para que sean gestionados por los colaboradores de las distintas áreas y dependencias de la Universidad hasta resolverlo. Podrá realizar un seguimiento del proceso de cada ticket y recibirá notificaciones sobre los avances.

La aplicación solicitará los datos básicos para poder dar curso a la acción a la que se refiere el ticket permitiendo incorporar comentarios y adjuntar archivos.

Gracias a este registro sistematizado se contará con datos sobre las actividades y acciones ejecutadas por las distintas áreas que tornarán más sencillo elaborar los informes de gestión.

Para el acceso y la utilización de la aplicación MantisBT se requiere un dispositivo con acceso a Internet y un navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox u otro de su elección).

¿Qué es un ticket?

Un ticket es una solicitud que se realiza a un sector o área informando los datos necesarios para éste pueda darle curso.

MantisBT permite organizar las solicitudes que es posible realizar a cada sector o área en proyectos y sub-proyectos como una forma de sistematizar los datos que se requieren para poder dar curso a todas las solicitudes de un mismo tipo. Por ejemplo: para que RR.HH. pueda gestionar una licencia los

datos a informar y la documentación a acompañar varían en función del tipo de licencia del cual se trate.

Una vez ingresado o incorporado el ticket en la aplicación el sector o área al que corresponda gestionarlo podrá ejecutar las acciones tendientes a resolver lo solicitado dejando registro en MantisBT de lo actuado.

La aplicación le permite al creador de cada ticket, a los usuarios vinculados al sector ó área que recibe la solicitud y a otros interesados en su seguimiento monitorear los avances hasta que se concluya con la gestión.

Ciclo de vida de un ticket y gestión de estados

Cuando se incorpora o agrega un ticket en MantisBT queda registrado como estado “nuevo” y “sin asignar”. A partir de allí lo que la aplicación espera es que el ticket sea asignado para que algún colaborador (usuario) del sector o área a la que corresponde el ticket tome intervención.

Quien tiene asignado un ticket podrá darle curso a lo solicitado llevando adelante las acciones que corresponda según los datos consignados en el ticket. Más allá de las acciones que se lleven adelante deberá dejarse registro de lo actuado en MantisBT. De esta forma todas las personas que tengan al acceso al ticket podrán estar al tanto de los avances y la finalización de las solicitudes.

Como parte del registro de lo actuado en relación a un ticket MantisBT permite entre otras operaciones: solicitar más datos, adjuntar archivos, cambiar el estado del ticket, relacionarlo con otros tickets, incorporar o eliminar seguidores, enviar recordatorios.

Los estados por los que puede pasar un ticket son:

	Nuevo
	Asignado
	Se necesitan más datos
	Aceptado
	Confirmado
	Resuelto
	Cerrado

La asignación de tickets es el mecanismo a través del cual MantisBT permite llevar registro de a qué usuario se delega la gestión de un ticket o a qué usuario le delega la ejecución de la próxima operación sobre un ticket determinado.

Luego de la incorporación o ingreso de un ticket los cambios de un estado a otro son definidos por quien/es gestiona/n cada ticket.

Cada sector o área puede organizar su circuito de operaciones relacionado a cada proyecto y sub-proyecto y definir cuáles serán las condiciones, pre-requisitos y requerimientos a cumplir para la asignación de un estado en particular a los tickets.

Si tiene dudas sobre los motivos por los cuales un ticket tiene asignado un determinado estado puede contactarse con el sector o área al que corresponde el proyecto y sub-proyecto asociado al ticket.

En el [Historial de actualizaciones de un ticket](#) queda registro de quién y cuándo ha realizado cada una de las operaciones ejecutadas sobre el mismo incluyendo los cambios de estado

Lineamientos para la priorización de tickets

MantisBT permite asignar una prioridad a cada ticket: Baja, Media o Alta.

La prioridad se asigna al ticket al momento de ingresarlo o incorporarlo dentro de la aplicación pero puede ser cambiada por quienes poseen permisos de edición sobre el ticket.

Para definir la prioridad de los nuevos tickets se recomienda ajustarse a lo siguiente:

	Baja	Para actividades estandarizadas y/o las que se planifican con suficiente tiempo de anticipación. Que un ticket tenga esta prioridad no significa que no será atendido.
	Media	Para actividades prioritarias cuya falta de ejecución no bloquea la ejecución de otras actividades.
	Alta	Para actividades urgentes y/o que restringen la ejecución de otra/s actividad/es prioritaria/s.

Acceso al sistema

Acceso a través de QR

Escanear el siguiente código QR con algún dispositivo que tenga esa capacidad, por ejemplo un teléfono celular.

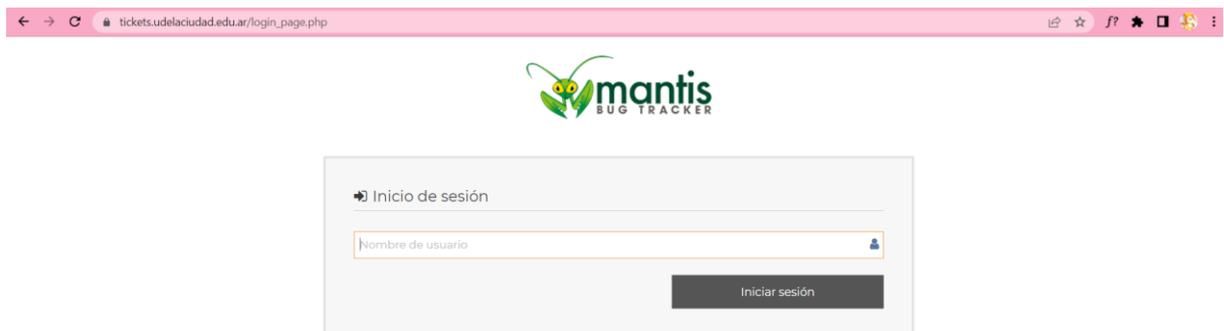


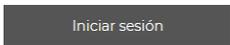
Acceso a través de la web

Escribir en el navegador <https://tickets.udelaciudad.edu.ar>

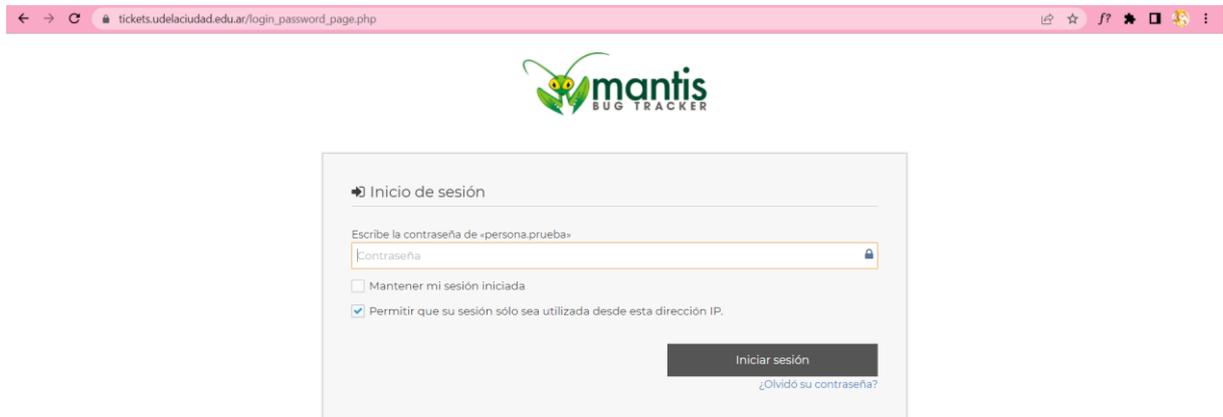


Inicio de sesión



Especificar su denominación de usuario, por ejemplo: **persona.prueba**
y luego hacer clic en el botón .

La aplicación verifica la existencia y habilitación de la denominación de usuario luego de que se ingrese la contraseña.



← → 🔒 tickets.udelaciudad.edu.ar/login_password_page.php

mantis
BUG TRACKER

Inicio de sesión

Escribe la contraseña de «persona.prueba»

Contraseña

Mantener mi sesión iniciada

Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.

Iniciar sesión

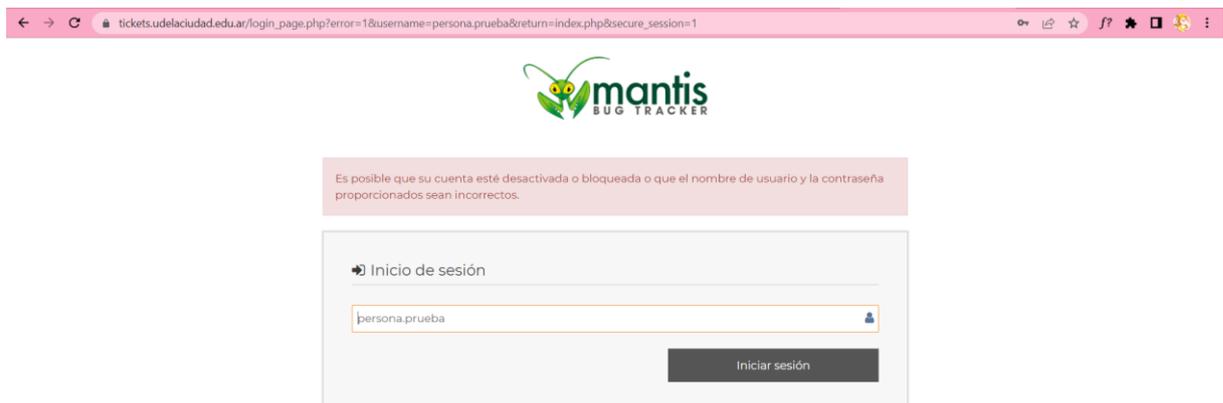
[¿Olvidó su contraseña?](#)

Ingresar la contraseña registrada oportunamente y hacer clic en el botón

Iniciar sesión

Inconvenientes en el acceso

En caso de ingresar una denominación de usuario inválida y/o en caso de ingresar una contraseña que no sea la registrada en el sistema para dicho usuario aparecerá el siguiente mensaje:



← → 🔒 tickets.udelaciudad.edu.ar/login_page.php?error=1&username=persona.prueba&return=index.php&secure_session=1

mantis
BUG TRACKER

Es posible que su cuenta esté desactivada o bloqueada o que el nombre de usuario y la contraseña proporcionados sean incorrectos.

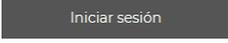
Inicio de sesión

persona.prueba

Iniciar sesión

Olvido de contraseña

Si posee una denominación de usuario válida puede solicitar una nueva contraseña. Para ello deberá en la página de inicio de sesión especificar su denominación de usuario, por ejemplo: **persona.prueba**

y luego hacer clic en el botón 

Versión 2.0.



Inicio de sesión

En la página donde se solicita la contraseña hacer clic en el enlace [¿Olvidó su contraseña?](#)



Inicio de sesión

Escribe la contraseña de «persona.prueba»

 Mantener mi sesión iniciada
 Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.

[¿Olvidó su contraseña?](#)

La aplicación le solicitará que indique la cuenta de correo electrónico [@udelaciudad.edu.ar](#) asociada a su denominación de usuario



Reinicializar contraseña

Para recuperar su contraseña olvidada, por favor escriba su usuario y dirección de correo electrónico.

Si los datos corresponden a una cuenta válida, recibirá por correo electrónico una dirección especial para cambiar su contraseña, que contiene un código de validación para su cuenta. Por favor siga las instrucciones que recibirá para cambiar su contraseña.

Luego de completar los datos solicitados hacer clic en el botón

Submit

A continuación verificar la *bandeja de entrada* y la *bandeja de spam* de su cuenta de correo @udelaciudad.edu.ar para ver si recibió un correo como el siguiente:



Deberá hacer clic en el enlace marcado  para poder establecer una nueva contraseña.

Establecer una nueva contraseña

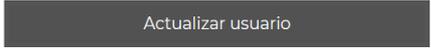
Luego de haber hecho clic en el enlace recibido en un correo enviado por MantisBT a su casilla @udelaciudad.edu.ar accederá a la siguiente página:



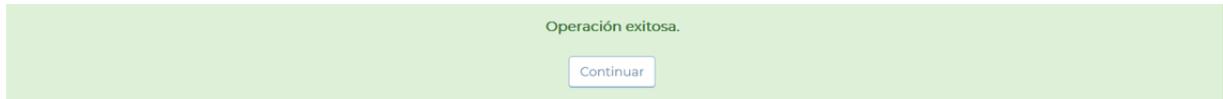
La información de tu cuenta se ha verificado.
Debe definir una contraseña aquí para que pueda iniciar sesión de nuevo.

Editar cuenta - persona.prueba

Actualizar usuario

Deberá escribir su nueva contraseña en las casillas *Contraseña* y *Confirmar contraseña* deberá hacer clic en el botón .

Una vez que aparezca el aviso de *operación exitosa*

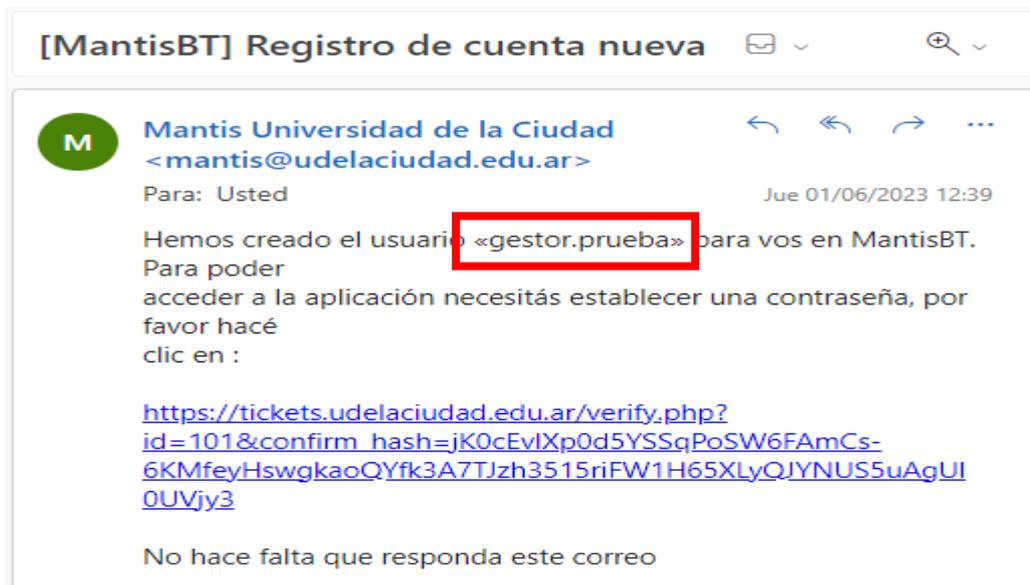


podrá ingresar normalmente con su denominación de usuario y su nueva contraseña.

Olvido de la denominación de usuario

Cada vez que se habilita el acceso a MantisBT a una persona el sistema envía un correo informando cuál es la denominación de usuario asignada.

Verifique la *bandeja de entrada*, la *bandeja de spam* y la *papelera* de su cuenta de correo @udelaciudad.edu.ar para ver si recibió un correo como el siguiente:



En el área marcada  aparece la denominación de usuario que le ha sido asignada.

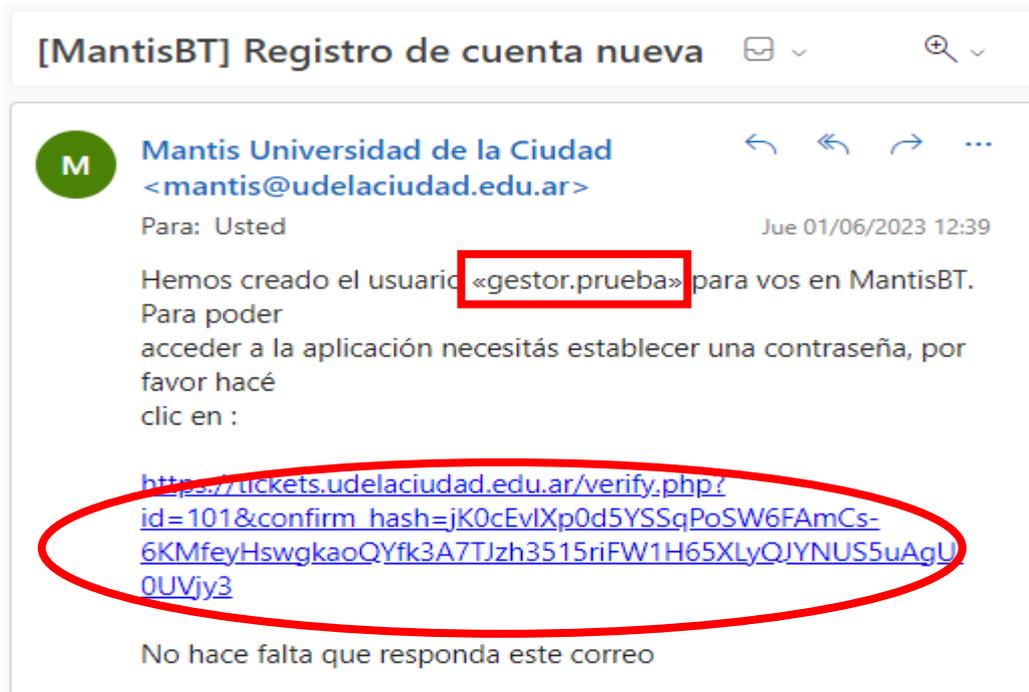
Sin usuario asignado

Si nunca ha recibido un correo informándole que le ha sido asignada una denominación de usuario deberá solicitar a su superior inmediato que ingrese un ticket en la aplicación de acuerdo al siguiente detalle:

Versión 2.0.

Proyecto	Gestión de usuarios (individual)
Categoría	MantisBT
Resumen	Otorgamiento de usuario a << Apellido y Nombre >>
Descripción	Breve descripción de tareas que deberá realizar dentro de MantisBT: <ul style="list-style-type: none"> • Crear tickets. • Gestionar tickets del área. • Recibir todos los tickets de una categoría específica.
Persona_Tipo_Doc	DNI
Persona_Nro_Doc	<< nnnnnnnn >>
Email_personal	
Teléfono_celular	

Cuando el usuario haya sido creado recibirá un correo electrónico de su cuenta de correo @udelaciudad.edu.ar. Verifique la *bandeja de entrada* y la *bandeja de spam* buscando un correo como el siguiente:



En el área marcada aparece la denominación de usuario que le ha sido asignada.

Haciendo clic en el enlace marcado como podrá establecer su nueva contraseña.

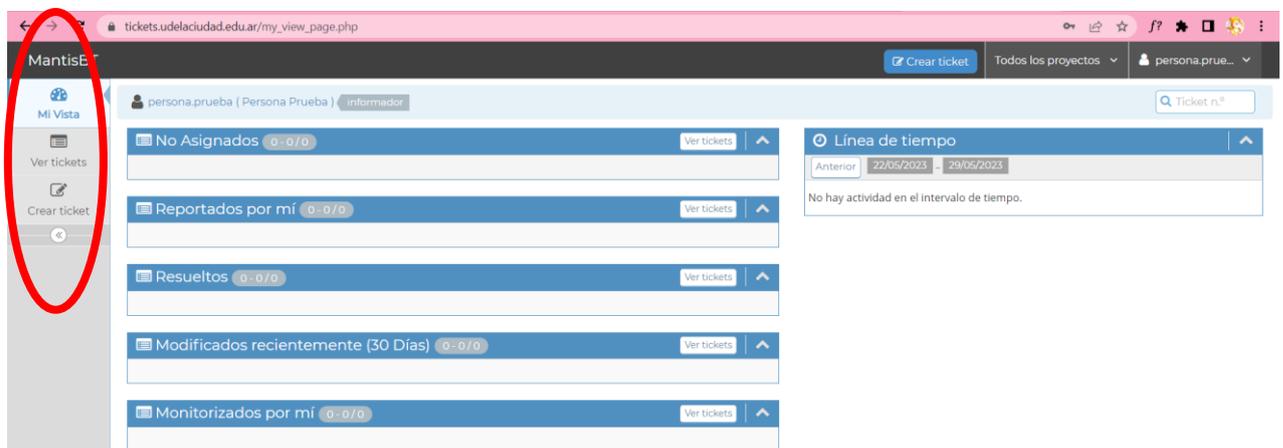
Primer acceso a MantisBT

Al acceder por primera vez a la aplicación tanto el panel [Mi Vista](#) como el panel [Ver Tickets](#) se mostrarán vacíos pero el usuario ya estará habilitado para [Ingresar o incorporar tickets en MantisBT](#) según las autorizaciones que le hayan sido otorgadas.

Paneles y Navegación

Barra de navegación

MantisBT ofrece sus operaciones a través de distintos paneles a los que puede accederse desde la barra lateral vertical izquierda.

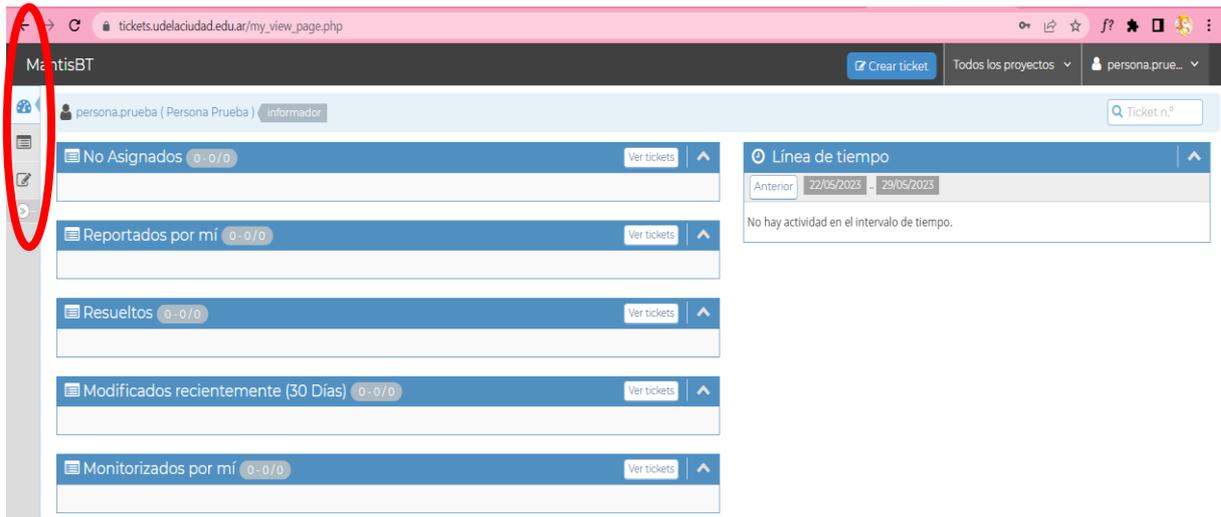


Colapsar la barra de navegación

Estos paneles pueden colapsarse haciendo clic en



obteniéndose la siguiente vista:



Expandir la barra de navegación

Los paneles pueden expandirse haciendo clic en



Opciones dentro de la barra de navegación

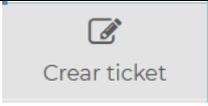
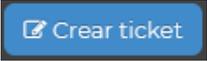
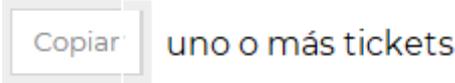
Las opciones que se ofrecen a todos los usuarios dentro de la barra de navegación permiten el acceso a los siguientes paneles:

 Mi Vista	Tablero personal de consulta organizado como espacios segmentados de tickets: creados por el usuario, los que le han asignado, los monitorizados, los finalizados y los modificados recientemente.
 Ver tickets	Espacio de consulta personal de tickets que cuenta con diversas opciones para la búsqueda, ordenamiento y filtrado. Permite emitir informes en formato .pdf, .csv y Excel.
 Crear ticket	Acceso al formulario para crear un nuevo ticket. Los datos a completar en el formulario varían en función del proyecto y sub-proyecto que especifique al momento de crear el ticket.

Dependiendo de los permisos que se le han otorgado dentro de la aplicación es posible que cuente con acceso a más paneles.

Ingresar o incorporar tickets en MantisBT

MantisBT permite ingresar nuevos tickets a través de distintos métodos:

 Crear ticket o  Crear ticket	Partiendo desde un formulario de datos vacío, en el cual deberán completarse todos los datos.
	Sobre un ticket específico se ejecuta la clonación para acceder a un formulario con todos sus datos, retocar alguno/s de ello/s y crear un nuevo ticket.
	Se selecciona uno o más tickets y se genera una copia exacta para luego realizar las modificaciones necesarias sobre las copias.

En la sección [Crear ticket](#) se detallan todos los datos relevantes para el ingreso de nuevos tickets dentro de la aplicación.

Independientemente del método utilizado para ingresar nuevos tickets todos los tickets que incorpore quedarán registrados en la sección

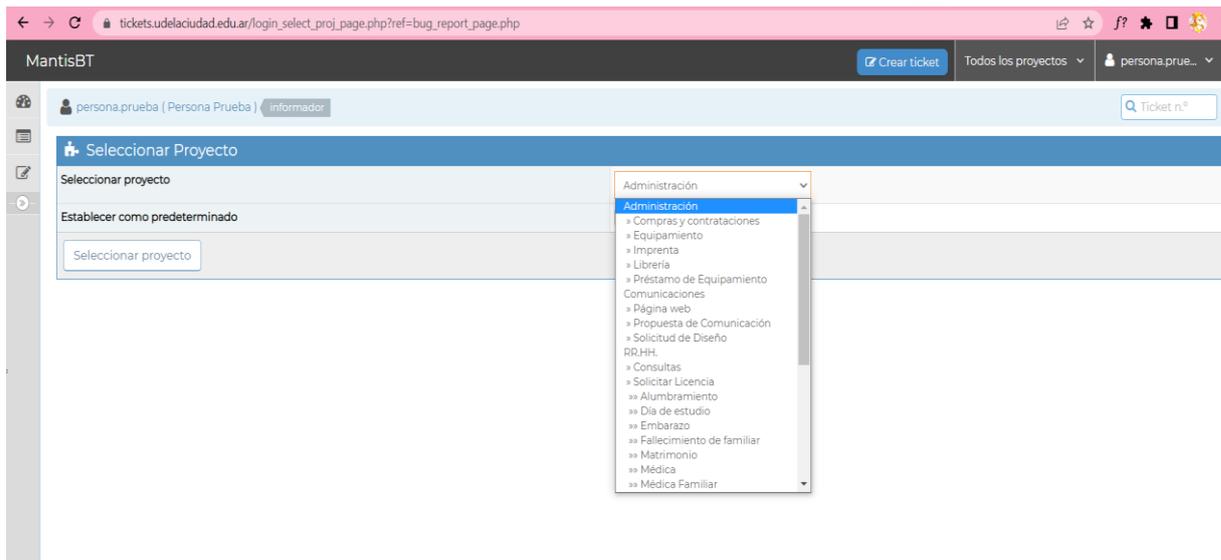

 Reportados por mí del panel [Mi Vista](#).

Crear ticket

Selección del proyecto y sub-proyecto

Como los datos mínimos necesarios para que un sector ó área pueda dar curso a las distintas solicitudes varían, lo primero que se debe especificar es a qué área/sector, proyecto y sub-proyecto se refiere su ticket.

Para ello deberá seleccionar algunas de las opciones que se despliegan:



Y luego hacer clic en el botón

Seleccionar proyecto

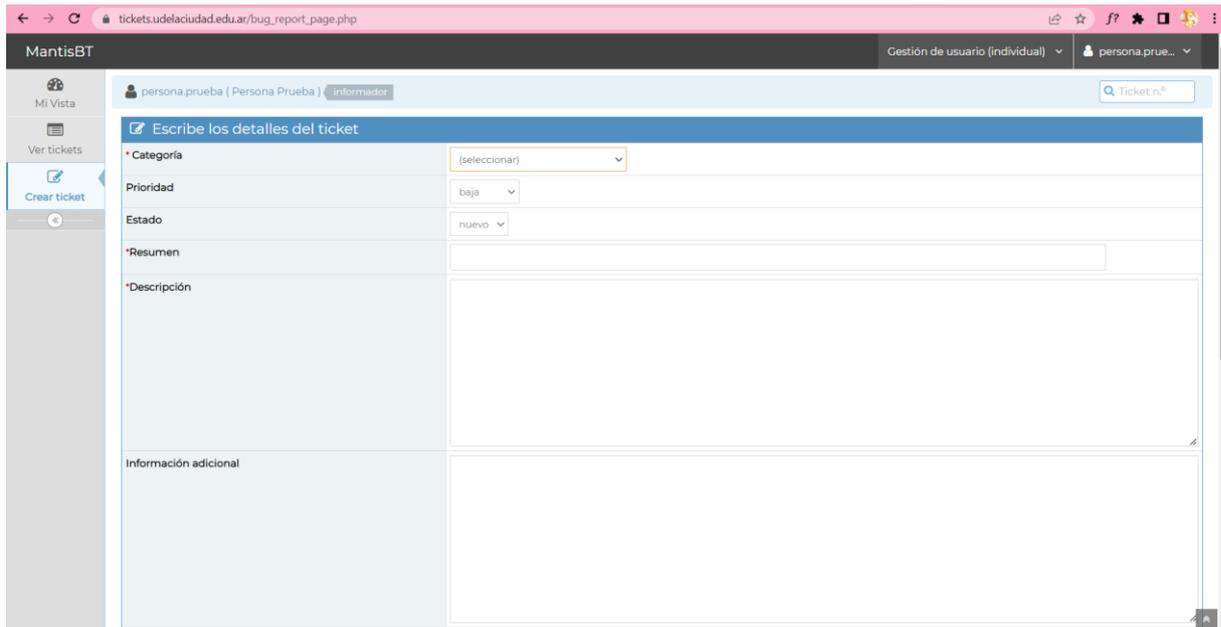
Puede encontrar orientaciones sobre los distintos proyectos y sub-proyectos de cada sector / área en el [Manual de MantisBT](#)

Si tiene dudas sobre cuál proyecto y sub-proyecto debe vincular su ticket puede contactarse con el sector / área correspondiente.

Datos estándar requeridos al crear un ticket

Los datos estándar son los que se requieren para poder gestionar cualquier proyecto y sub-proyecto independientemente del sector / área.

Algunos de estos datos son obligatorios, son los que están marcados con un asterisco en color rojo, por ejemplo: **Resumen* y **Descripción*.



*Categoría	deberá seleccionar alguna de las opciones del desplegable.
Prioridad	por defecto la prioridad con la que se crea un ticket es baja.
Estado	se asigna en forma automático el estado <i>Nuevo</i>
*Resumen	síntesis de a qué refiere su solicitud.
*Descripción	texto completo de su solicitud.
Información adicional	Otros datos que se deseen incorporar.
Etiquetas	
Subir archivos	Cantidad máxima: 5 archivos. Tipos de archivos que pueden subirse: .rtf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .csv, .ods, .ppt, .pptx, .pdf, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .7z, .rar, .zip.
Visibilidad	Por defecto el ticket será <i>Público</i>

Incorporar menciones explícitas a otros tickets sin relacionarlos

Los campos de texto *Resumen*, *Descripción* e *Información adicional* así como las *Notas* aceptan menciones explícitas a otros tickets.

Para incorporar una mención explícita a otro ticket en particular deberá escribir **#<<nro. de ticket>>**, por ejemplo: #0001475.

MantisBT provee varios modos de [buscar un ticket](#), siendo uno de ellos [menciones realizadas a otros tickets](#).

Las *menciones* a otros tickets son diferentes de las *relaciones* que se pueden registrar dentro de MantisBT, ya sea en forma manual como automática, ya que las relaciones aparecen detalladas en el apartado *Relaciones* donde se despliega el [detalle de los tickets relacionados](#) cuando se accede a [Ver detalles de un ticket](#). Desde este mismo apartado pueden agregarse más

Datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto

Estos datos varían en función del sector o área y del proyecto y sub-proyecto del cual se trate. Algunos de los datos que se solicitan son obligatorios y aparecerán marcados con un asterisco en color rojo, por ejemplo: **Fecha_desde* y **Persona_Nro_Documento*.

En algunos casos los datos específicos deben ser informados mediante la selección de valores predefinidos ya sea mediante la selección a través de un desplegable o de casillas de verificación.

Por ejemplo:

* **Tipo_de_solicitud** Agregar Modificar Eliminar Ajustar Prueba

* **Traducción_simultánea**

Puede encontrar orientaciones sobre los distintos proyectos y sub-proyectos de cada sector / área en el [Manual de MantisBT](#)

Si tiene dudas sobre cuál proyecto y sub-proyecto debe vincular su ticket puede contactarse con el sector / área correspondiente.

Al finalizar la carga de datos se deberá hacer clic en el botón

Enviar ticket

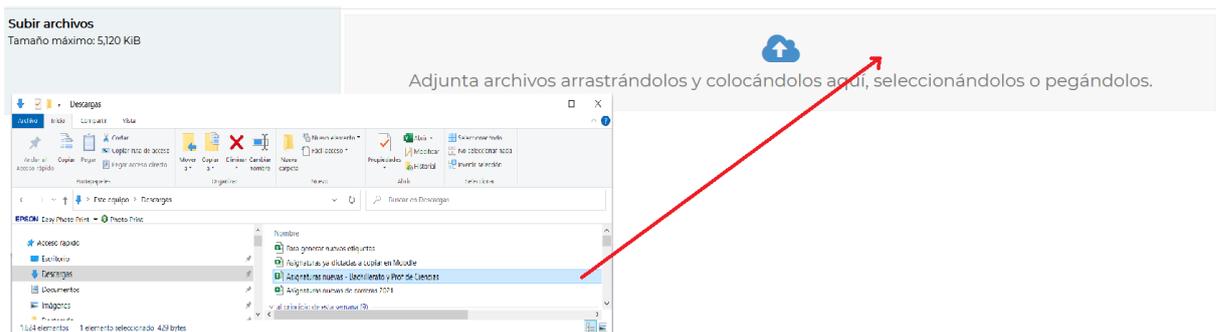
. Si no se desea efectivizar la creación del ticket basta con hacer clic en otro panel o sección de MantisBT.

Versión 2.0.

Adjuntar archivos

MantisBT permite subir archivos para que queden vinculados a un ticket en particular.

La forma más ágil para incorporar un archivo a un ticket es abriendo el explorador de archivos del dispositivo que esté utilizando, buscar y seleccionar el/los archivo/s y arrarlo/s dentro de la sección *Subir archivos*.



Los archivos subidos se mostrarán dentro de la sección *Subir archivos* donde se detallarán el nombre, el tipo de archivo y su tamaño.



Mientras no se confirme la operación que se está ejecutando es posible eliminar un archivo de la sección Subir archivos haciendo clic en la barra roja *Eliminar archivo*.



La cantidad máxima de archivos a subir dentro de un ticket es 5.

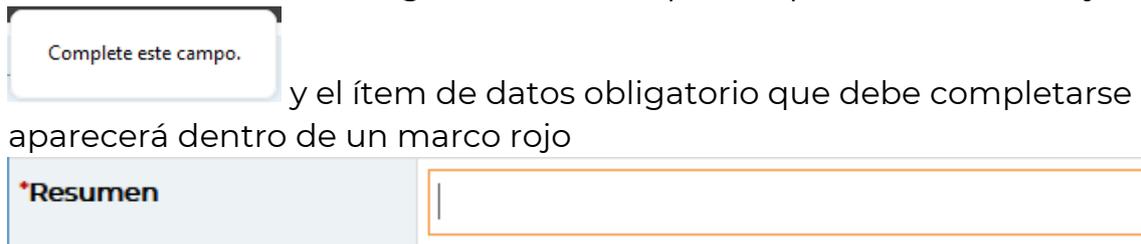
El tamaño máximo permitido para los archivos es 5 Mb.

Se aceptan archivos en los siguientes formatos: .rtf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .csv, .ods, .ppt, .pptx, .pdf, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .7z, .rar, .zip

Validación de datos obligatorios

La aplicación verifica que se hayan completado todos los datos obligatorios (los marcados con un asterisco rojo *).

Si se detectan datos obligatorios sin completar aparecerá el mensaje



Complete este campo.

y el ítem de datos obligatorio que debe completarse aparecerá dentro de un marco rojo

*Resumen

Al finalizar la carga de datos se deberá hacer clic en el botón

Enviar ticket

Clonar ticket

Esta es una de las operaciones que se pueden ejecutar una vez seleccionado un ticket.

Se deberá [Buscar un ticket](#) y acceder a [Ver detalles de un ticket](#), luego hacer

clic en el botón  y completar los [datos generales requeridos al clonar el ticket](#) y la [información adicional sobre el ticket padre](#) para luego

confirmar la operación haciendo clic en el botón

Enviar ticket

Copiar uno o más tickets

Se deberá acceder al panel [Ver tickets](#) y revisar la nómina de tickets de la sección .

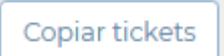
Para seleccionar el ticket o los tickets a copiar se deberá marcar los casilleros de la primera columna de la izquierda que correspondan a dichos tickets y elegir la operación **Copiar** dentro del desplegable de operaciones disponibles.

The screenshot shows the MantisBT web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Crear ticket' and 'Crear nuevo usuario' buttons. Below that, a sidebar contains various navigation options like 'Mi Vista', 'Ver tickets', 'Crear ticket', etc. The main area displays a list of tickets with columns for 'Informador', 'Asignado a', 'Monitorizado por', 'Nota de', 'Prioridad', 'Gravedad', 'Visibilidad', and 'Ver'. A context menu is open over the first ticket, showing options like 'Copiar', 'Asignar', 'Cerrar', 'Eliminar', 'Resolver', etc. The 'Copiar' option is highlighted. Below the menu, there's a 'Se muestran' section with filters and a 'Copiar tickets en' dropdown menu set to 'Administración'. An 'Aceptar' button is visible at the bottom right of the menu area.

Para avanzar con el proceso de copia deberá hacer clic en el botón .

La aplicación solicitará que se especifique el área, proyecto y sub-proyecto donde se desean incorporar el ticket o los tickets copiados.

This screenshot shows a dialog box titled 'Copiar tickets en'. It has a dropdown menu for 'Copiar tickets en' which is currently set to 'Administración' and is circled in red. Below the dropdown, there's a section 'Incidencias seleccionadas' with two entries: '000154 Cambio de propiedad carpeta de drive' and '000777 Acceso al Calendario de la Universidad'. At the bottom, there is a 'Copiar tickets' button.

Una vez realizada la selección para efectivizar la copia se deberá hacer clic en el botón .

Si no se desea efectivizar la copia basta con hacer clic en otro panel o sección de MantisBT.

La copia de un ticket provoca que cada uno de los tickets originales queden relacionados en forma automática con los nuevos tickets. La relación entre tickets puede ser eliminada por los usuarios que posean permisos para ello.

Buscar un ticket

MantisBT ofrece diferentes modos para buscar un ticket. Algunos de ellos están disponibles en todos los paneles y otros son exclusivos de alguno de ellos o de un apartado en particular de la aplicación.

Independientemente del modo que se utilice para realizar la búsqueda de un ticket una vez que se haya encontrado se podrá acceder a [Ver los detalles del ticket seleccionado](#).

Tickets visitados recientemente

En todos los paneles de MantisBT en la barra horizontal superior se indica el nombre y apellido de la persona que está conectada a la aplicación y los números de los últimos tickets que ha visitado:



Los números de los tickets que allí se informan funcionan como un acceso directo a cada uno de ellos, así que basta con hacerle clic para [Ver los detalles del ticket seleccionado](#).

Los números de tickets que aparecen tachados corresponden a tickets en estado “cerrado” o “resuelto”.

Cuadro de búsqueda Ticket n°

También en todos los paneles de MantisBT en la misma barra horizontal superior donde se indica el nombre y apellido de la persona que está conectada y los números de los últimos tickets que ha visitado se encuentra el cuadro de texto que permite la búsqueda en base al número de ticket:



Solo debe indicarse el número del ticket a buscar en el cuadro de texto y presionar la tecla “Enter”.

Si la aplicación encuentra un ticket con el número especificado se accederá a [Ver los detalles del ticket seleccionado](#).

En caso de que no se encuentre un ticket con el número especificado se desplegará un mensaje informando que el ticket no existe:



Secciones del panel [Mi Vista](#)

En las diferentes secciones que conforman el panel [Mi Vista](#) incluyendo el [panel de vista general: línea de tiempo](#) se muestran números de tickets. Cada uno de estos números de ticket funcionan como un acceso directo a cada uno de ellos, así que basta con hacerle clic para [Ver los detalles del ticket seleccionado](#).

Los números de tickets que aparecen tachados corresponden a tickets en estado "cerrado" o "resuelto".

Relaciones con otros tickets

En MantisBT los usuarios que poseen permisos para ello pueden agregar y/o eliminar relaciones entre tickets, y a su vez la aplicación registra relaciones automáticas entre tickets al ejecutar algunas operaciones como [Clonar ticket](#) y [Copiar uno o más tickets](#).

Relacionar un ticket con otros provoca que MantisBT agregue enlaces que funcionan como accesos directos a los tickets relacionados, así que basta con hacerle clic a un ticket que ha sido relacionado con otro para [Ver los detalles del ticket seleccionado](#).

Menciones realizadas a otros tickets

MantisBT permite [incorporar menciones explícitas a otros tickets](#) en el texto de los campos *Resumen*, *Descripción* e *Información adicional* así como en las *Notas*. Una mención explícita a otro ticket tiene la forma **#<<nro. de ticket>>**, por ejemplo: #0001475.

Las menciones explícitas **#<<nro. de ticket>>** provocan que MantisBT agregue enlaces que funcionan como accesos directos a los tickets mencionados con **#<<nro. de ticket>>** , así que basta con hacerles clic para [Ver los detalles del ticket seleccionado](#).

Qué hacer si no se encuentra un ticket buscado

MantisBT ofrece diferentes modos para buscar un ticket. Si al buscar un ticket en particular no se lo encuentra lo primero a intentar es buscarlo utilizando un modo alternativo.

Si a pesar de haber intentado con varios modos no encuentra el ticket buscado los motivos pueden ser:

- 1) El ticket existe pero no tiene permisos para visualizarlo: deberá contactar al sector o área correspondiente para solicitar que lo incorporen en la nómina de [usuarios que monitorizan el ticket \(seguidores\)](#).
- 2) El ticket no existe con el nro. de ticket utilizado para realizar la búsqueda: solicitar al sector ó área correspondiente el nro. de ticket que debe utilizar para realizar la búsqueda.
- 3) No existe un ticket para la solicitud: puede [crear un nuevo ticket](#).

Ver detalles de un ticket y ejecutar operaciones sobre él

Generalidades

En MantisBT la lógica de operacional se resuelve ticket a ticket por lo tanto para dejar registro de las acciones que ejecuta un área o sector en relación a una solicitud recibida que se materializada en un ticket se procede de la siguiente forma:

1º) Buscar el ticket que corresponde a la solicitud.

2º) Acceder al ticket y dejar registro de las acciones ejecutadas por el área o sector en relación a lo solicitado.

Para [buscar un ticket](#) MantisBT ofrece diferentes modos y puede utilizarse cualquiera de ellos para encontrar el ticket que corresponde a una determinada solicitud que le han efectuado a un sector o área.

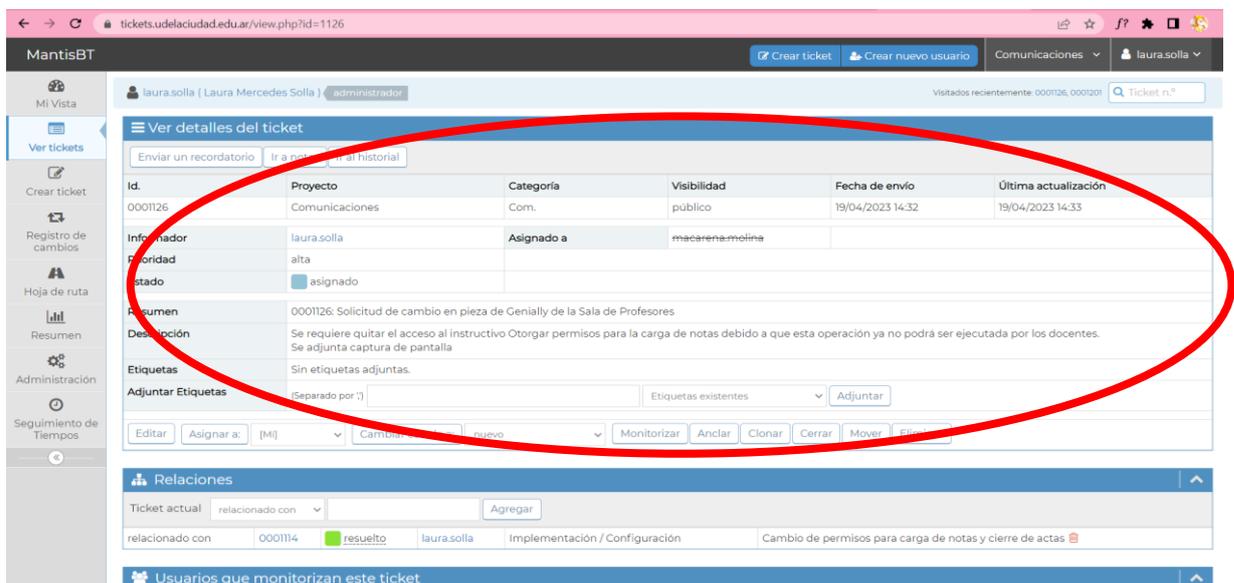
Un vez encontrado podrá ver la [información detallada del ticket seleccionado](#) y ejecutar alguna de las [operaciones que se pueden ejecutar sobre un ticket](#).

Información detallada de un ticket seleccionado

MantisBT lleva un registro detallado y actualizado sobre los datos de creación, modificaciones, notas, operaciones ejecutadas, cambios de estado, tickets vinculados, etc. en relación a cada ticket que se despliegan en una página con diferentes secciones.

Ver detalles del ticket

En esta sección se despliegan los valores actuales de los ítems de [datos estándar requeridos al crear el ticket](#) junto con los [datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#) así como quién ha sido el creador del ticket, cuándo lo creó, cuál es el estado actual del ticket y la fecha y hora de la última actualización.



The screenshot shows the MantisBT interface for viewing ticket details. The main content area is titled 'Ver detalles del ticket' and contains a table with the following data:

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0001126	Comunicaciones	Com.	publico	19/04/2023 14:32	19/04/2023 14:33

Below the table, the 'Resumen' section provides additional details:

- Informador:** laura.solla
- Asignado a:** macarena.motina
- Resumen:** 0001126: Solicitud de cambio en pieza de Genially de la Sala de Profesores
- Descripción:** Se requiere quitar el acceso al instructivo Otorgar permisos para la carga de notas debido a que esta operación ya no podrá ser ejecutada por los docentes. Se adjunta captura de pantalla
- Etiquetas:** Sin etiquetas adjuntas.

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Mi Vista', 'Ver tickets', 'Crear ticket', and 'Resumen', and a bottom section for 'Relaciones' and 'Usuarios que monitorizan este ticket'.

Detalle de tickets relacionados

En el apartado *Relaciones* se detallan los tickets que en este momento están relacionados con el ticket que se consulta, por ejemplo:

Relaciones				
Ticket actual	relacionado con		Agregar	
relacionado con	0000005	asignado	juan.heredia	Cambios a realizar en el look and feel
relacionado con	0000011	asignado	juan.heredia	Cambios a realizar en el look and feel

La aplicación permite agregar y eliminar tickets en la nómina de tickets relacionados a través de la operación [gestionar tickets relacionados](#).

Usuarios que monitorizan este ticket (seguidores)

En el apartado *Usuarios que monitorizan este ticket* se detallan los usuarios que por algún motivo decidieron seguirlo o bien que fueron incorporados como seguidores de este ticket por otros usuarios, por ejemplo:

Usuarios que monitorizan este ticket	
Lista de Usuarios	julian.flores <input type="button" value="x"/> , gestor.prueba <input type="button" value="x"/> , tomas.barthe <input type="button" value="x"/>
	<input type="text"/> <input type="button" value="Agregar"/>

La aplicación permite agregar y eliminar usuarios en la nómina de seguidores de un ticket a través de la operación [gestionar seguidores de un ticket](#).

Actividades

En el apartado *Actividades* se muestran en orden cronológico ascendente, desde la más antigua hasta la más reciente, todas las notas que los distintos usuarios han ido incorporando al ticket a lo largo del tiempo.

Actividades

laura.solla
25/01/2022 16:13
administrador ~0000018

Intercambio de correos

Evento del 8 de febrero.docx (62,495 bytes)

tomas.barthe
25/01/2022 16:50
administrador ~0000019

Hola, ya esta hecho el enlace para la realizacion de la sesion via zoom, desde la cuenta de sistemas, Link <https://us02web.zoom.us/j/83461792938>

Se le mando mail a Mechi con los datos de la reunion creada.
Saludos
Tomas

tomas.barthe
27/01/2022 11:51
administrador ~0000020

Mechi tienen que confirmar porque hay dudas sobre el cierre de las inscripciones, esperamos sus indicaciones.

Para cada nota se indica quién ha sido el usuario que la ha creado, en qué fecha y a qué hora, por ejemplo:

tomas.barthe
25/01/2022 16:50
administrador ~0000019

Hola, ya esta hecho el enlace para la realizacion de la sesion via zoom, desde la cuenta de sistemas, Link <https://us02web.zoom.us/j/83461792938>

Se le mando mail a Mechi con los datos de la reunion creada.
Saludos
Tomas

MantisBT le asigna un número interno a cada una de las notas que se incorporan un ticket. Este número se muestra junto con los datos del creador de la nota.

laura.solla
25/01/2022 16:13
administrador ~0000018

Intercambio de correos

Evento del 8 de febrero.docx (62,495 bytes)

En el caso de que se hayan incorporado archivos asociados a la nota se informa su denominación y tamaño, por ejemplo:

laura.solla
25/01/2022 16:13
administrador ~0000018

Intercambio de correos

Evento del 8 de febrero.docx (62,495 bytes)

La denominación del archivo funciona como un acceso directo al archivo, por lo que al hacerle clic la aplicación ofrecerá como opciones abrir el archivo o descargar una copia del mismo.

El editor de notas de MantisBT convierte en un hipervínculo cualquier texto con formato URL dentro las notas, por ejemplo:


tomas.barthe
 25/01/2022 16:50
 administrador ~0000019

Hola, ya esta hecho el enlace para la realizacion de la sesion via zoom, desde la cuenta de sistemas,
 Link <https://us02web.zoom.us/j/83461792938>

Se le mando mail a Mechi con los datos de la reunion creada.
 Saludos
 Tomas

El hipervínculo funciona como un enlace o acceso directo a la URL incorporada dentro de la nota.

Historial de actualizaciones del ticket

En el apartado *Historial del ticket* se muestran en orden cronológico ascendente, desde la más antigua hasta la más reciente, todas las operaciones ejecutadas sobre el ticket desde su creación, detallando las actualizaciones de datos, cambios de estado, en la prioridad, en las asignaciones, en los seguidores, en las relaciones y en las notas que le han ido ocurriendo al ticket a lo largo del tiempo. Por ejemplo:

Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
25/01/2022 13:43	laura.solla	Ticket nuevo	
25/01/2022 13:43	laura.solla	Estado	nuevo => asignado
25/01/2022 13:43	laura.solla	Asignado a	=> juan.heredia
25/01/2022 13:43	laura.solla	Archivo añadido: Cambios en look & feel.docx	
25/01/2022 14:00	juan.heredia	Nota añadida: 0000007	
25/01/2022 14:00	juan.heredia	Archivo añadido: Universidad_de_la_ciudad_25_11_21.pdf	
25/01/2022 14:03	laura.solla	Archivo eliminado: Consulta SETI VEPs varios_20-92387650-3_Año 2003.xls	
25/01/2022 17:58	laura.solla	Archivo eliminado: Cambios en look & feel.docx	
27/01/2022 08:35	laura.solla	Ticket monitorizado: usuario8	
27/01/2022 08:44	estuario8	Ticket clonado: 0000006	
27/01/2022 09:39	laura.solla	Relación añadida	relacionado con 0000007
27/01/2022 15:20	gestor.prueba	Ticket clonado: 0000011	
31/01/2022 20:33	laura.solla	Prioridad	normal => alta
31/01/2022 20:33	laura.solla	Tipo_de_solicitud	Modificar => Modificar
03/02/2022 19:17	laura.solla	Ticket monitorizado: tomas.barthe	
03/02/2022 19:17	laura.solla	Ticket monitorizado: julian.flores	
03/02/2022 19:18	laura.solla	Ticket monitorizado: gestor.prueba	

Para cada ítem del historial del ticket se detalla la fecha y hora de la operación, quién ha sido el usuario que la ha realizado, qué operación se ha ejecutado, por ejemplo:

Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
25/01/2022 13:43	laura.solla	Ticket nuevo	

En el caso de tratarse de un cambio o actualización se indica cuál era el valor o la situación anterior del ticket y cuál es el valor o situación actual.

Operaciones que se pueden ejecutar sobre un ticket

Excepto para [Crear un ticket](#) para el resto de las operaciones que se pueden ejecutar sobre un ticket MantiBT crea un único punto de acceso a través de la página [Ver detalles de un ticket](#)

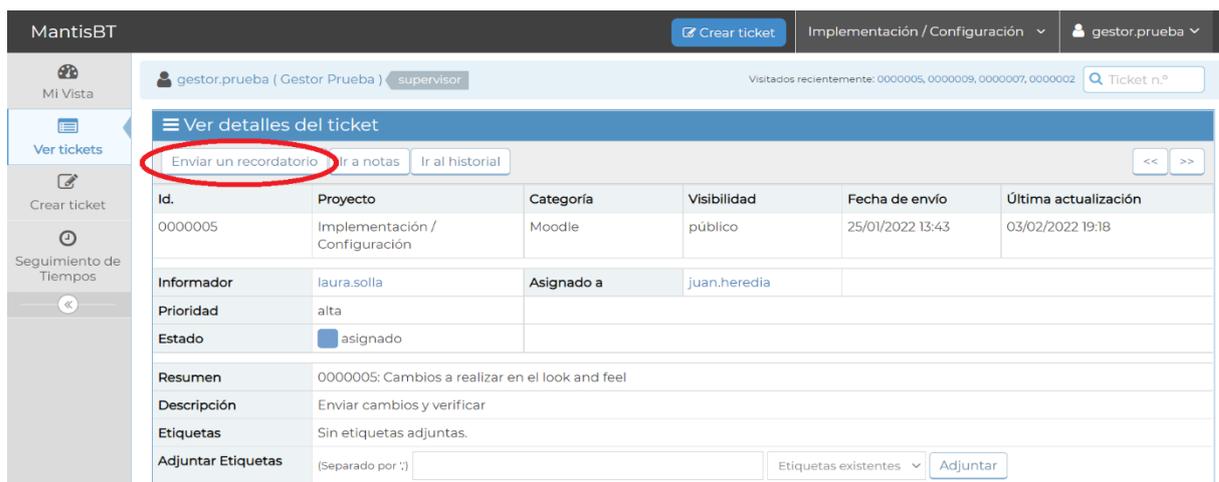
Todas las operaciones que se ejecuten sobre un ticket quedarán registradas en el [historial de actualizaciones del ticket](#) con indicación de quién la ha ejecutado, en qué fecha y a qué hora.

Estas operaciones tienen su punto de acceso en alguna de las secciones de la página [Ver detalles de un ticket](#) y pueden requerir que se marquen elementos de una sección en particular o se completen datos en algún cuadro de texto como paso previo a su ejecución.

Enviar un recordatorio

En el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón

Enviar un recordatorio



MantisBT interface showing the 'Ver detalles del ticket' page. The 'Enviar un recordatorio' button is highlighted with a red circle. The page displays ticket details for ID 0000005, including project, category, visibility, and status.

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000005	Implementación / Configuración	Moodle	público	25/01/2022 13:43	03/02/2022 19:18

Informador: laura.solla | Asignado a: juan.heredia

Prioridad: alta

Estado: asignado

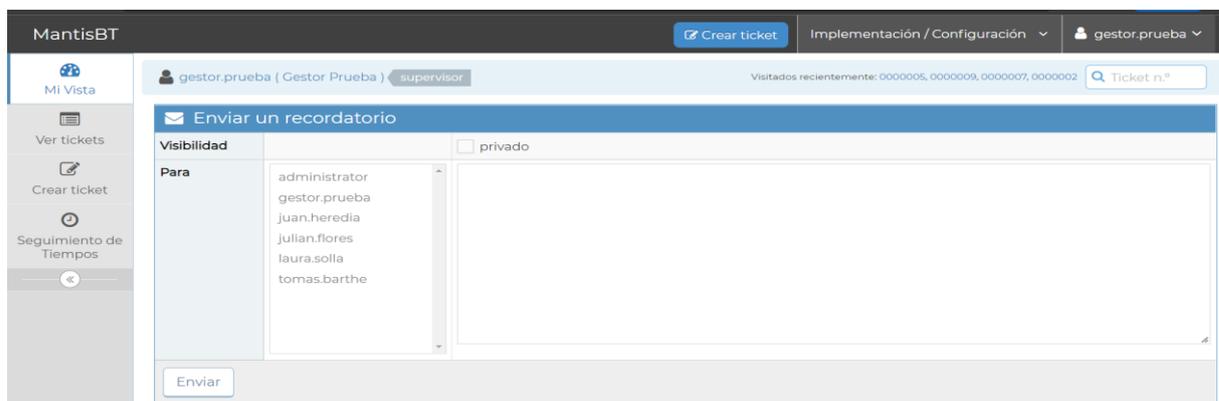
Resumen: 0000005: Cambios a realizar en el look and feel

Descripción: Enviar cambios y verificar

Etiquetas: Sin etiquetas adjuntas.

Adjuntar Etiquetas: (Separado por ;)

Al hacer clic sobre le botón *Enviar un recordatorio* se despliega una página que permite seleccionar usuarios de la aplicación e ingresar un texto para enviarles.



MantisBT interface showing the 'Enviar un recordatorio' page. The page allows selecting users from a list and entering a message in a text area.

Visibilidad: privado

Para:

- administrator
- gestor.prueba
- juan.heredia
- julian.flores
- laura.solla
- tomas.barthe

Enviar

Para seleccionar un usuario de la nómina debe hacer clic sobre la denominación del usuario. Puede seleccionar varios usuarios manteniendo pulsada la tecla Ctrl y haciendo clic en cada uno de ellos.

El texto a enviar a cada uno de los usuarios seleccionados será el que se incorpore en el cuadro de texto que aparece a la derecha.

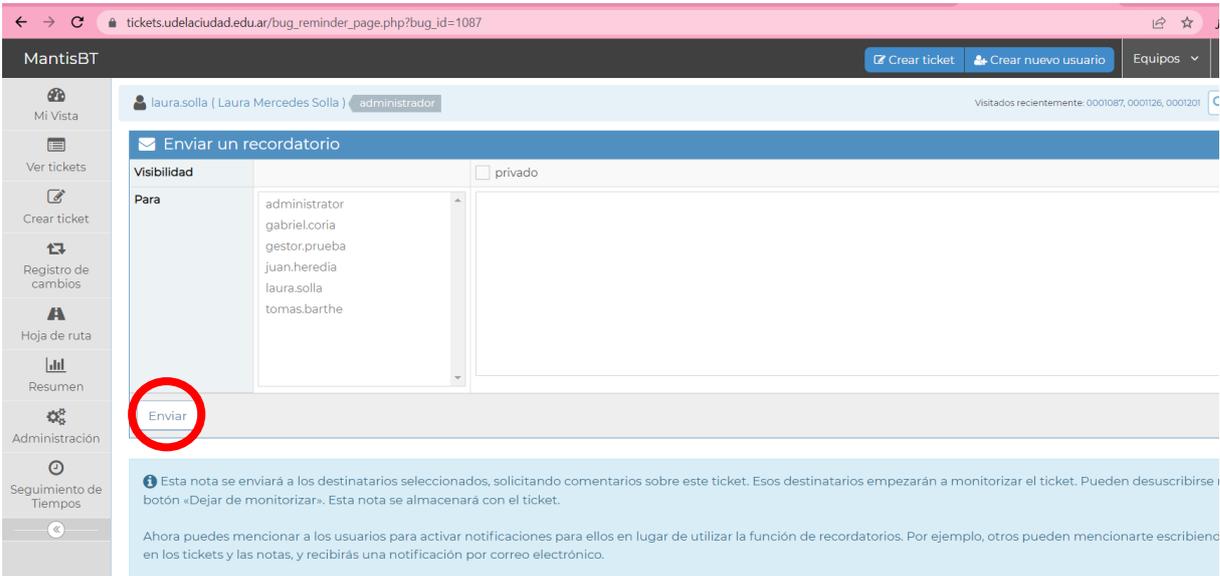
Se muestra además un aviso indicando que MantisBT incorporará a los usuarios seleccionados como seguidores del ticket:

Esta nota se enviará a los destinatarios seleccionados, solicitando comentarios sobre este ticket. Esos destinatarios empezarán a monitorizar el ticket. Pueden desuscribirse mediante el botón «Dejar de monitorizar». Esta nota se almacenará con el ticket.

Ahora puedes mencionar a los usuarios para activar notificaciones para ellos en lugar de utilizar la función de recordatorios. Por ejemplo, otros pueden mencionarte escribiendo @gestor.prueba en los tickets y las notas, y recibirás una notificación por correo electrónico.

Es posible eliminar uno o más de los seguidores incorporados en forma automática por la aplicación a través de la operación [gestionar seguidores de un ticket](#).

Una vez seleccionados los usuarios e incorporado el texto del recordatorio se deberá hacer clic en el botón 



The screenshot shows the MantisBT interface for sending a reminder. The page title is "Enviar un recordatorio". There is a "Visibilidad" section with a "privado" checkbox. Below that is a "Para" section with a list of users: administrator, gabriel.coria, gestor.prueba, juan.heredia, laura.solla, and tomas.barthe. At the bottom of the form, there is an "Enviar" button circled in red. Below the form, there is a light blue informational box with text about sending notes and notifications.

Editar el ticket

En el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón 

MantisBT Crear ticket Implementación / Configuración gestor.prueba

gestor.prueba (Gestor Prueba) supervisor Visitados recientemente: 000001, 000007, 000005, 000009, 000002

Ver detalles del ticket

Enviar un recordatorio << >>

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
000001	Implementación / Configuración	Moodle	público	27/01/2022 15:20	27/01/2022 15:20

Informador: gestor.prueba **Asignado a:** juan.heredia

Prioridad: normal

Estado: asignado

Resumen: 000001: Cambios a realizar en el look and feel

Descripción: Enviar cambios y verificar

Etiquetas: Sin etiquetas adjuntas.

Adjuntar Etiquetas: (Separado por ;): Etiquetas existentes

Instalación: Test

Tipo_de_solicitud: Modificar

Tiempo_Estimado: 00:15

Tiempo_De_Ejecución: 00:15

Dependiendo de los permisos que tenga asignados MantisBT le permitirá realizar cambios sobre los ítems de [datos estándar requeridos al crear el ticket](#) y de los [datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#), la prioridad, la categoría, el informador, la asignación y visibilidad actual.

La aplicación permite también [añadir una nueva nota](#) al ticket.

Una vez realizados los cambios sobre los ítems que correspondiera realizarlos se deberá hacer clic en el botón .

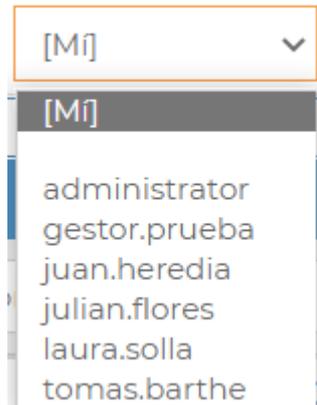
Asignar el ticket

La asignación de tickets es el mecanismo a través del cual MantisBT permite llevar registro de a qué usuario se delega la gestión de un ticket o a qué usuario le delega la ejecución de la próxima operación sobre un ticket determinado.

Dependiendo de los permisos que tenga asignados MantisBT le permitirá asignarse un ticket a sí mismo o asignarlo a algún otro usuario de la aplicación.

Seleccionar el usuario al que se asignará el ticket es un pre-requisito para la ejecución de esta operación.

Por defecto MantisBT supone que desea asignarse el ticket a sí mismo, pero haciendo clic en se desplegará la nómina de usuarios habilitados en la aplicación y podrá seleccionar a otro usuario, por ejemplo:



Una vez especificado el usuario al que se desea asignar el ticket hacer clic en el botón **Asignar a:** del apartado *Ver detalles del ticket:*

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000007	Implementación / Configuración	Moodle	público	27/01/2022 09:38	07/02/2022 17:26
Informador	laura.solla	Asignado a	laura.solla		
Prioridad	alta				
Estado	confirmado				
Resumen	0000007: Prueba de vinculación de tickets. Se parece al ticket #0000005.				
Descripción	Para probar relación entre tickets. Se parece al ticket 0000005.				
Información adicional	Vinculado a 0000005.				
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.				
Adjuntar Etiquetas	(Separado por ;)		Etiquetas existentes	Adjuntar	
Instalación	Producción				
Tipo_de_solicitud	Modificar				
Tiempo_Estimado	00:15				
Tiempo_De_Ejecución	00:15				

Cambiar el estado del ticket

MantisBT no establece un orden en particular para la ejecución de los cambios de estado de los tickets, por lo que los cambios de un estado a otro son definidos por quien/es gestiona/n cada ticket. **El único requisito para poder cambiar de estado un ticket es que esté asignado.**

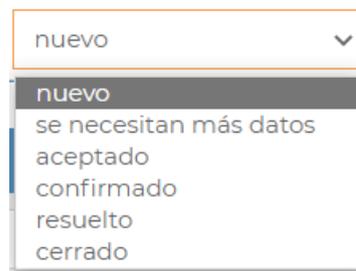
Cada sector o área puede organizar su circuito de operaciones relacionado a cada proyecto y sub-proyecto y definir cuáles serán las condiciones, pre-requisitos y requerimientos a cumplir para la asignación de un estado en particular a los tickets.

La aplicación permite cada vez que se registra un cambio de estado añadir una anotación al ticket aunque no es obligatorio hacerlo ya que en cualquier momento se puede [añadir una nota al ticket](#).

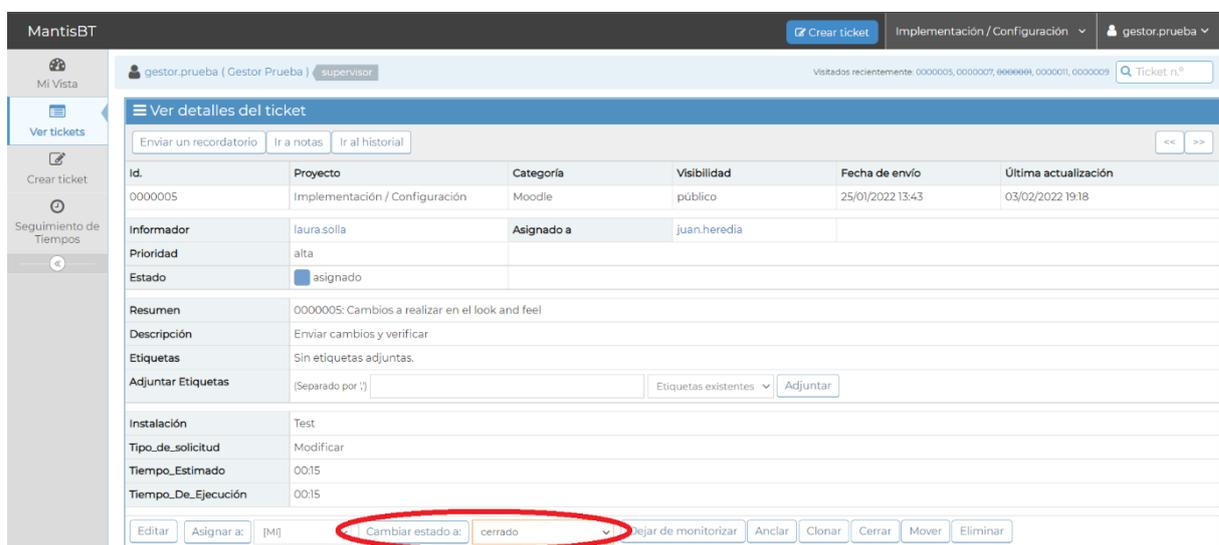
Las anotaciones vinculadas a los cambios de estado pueden ser utilizados por el sector o área que efectúa el cambio de estado para dejar registro de algunas consideraciones particulares y/o acciones realizadas.

Seleccionar el nuevo estado que se asignará al ticket es un pre-requisito para la ejecución de esta operación.

Por defecto MantisBT ofrece que el estado a asignar al ticket sea *Nuevo*, pero haciendo clic en se desplegará la nómina de estados posibles y podrá seleccionar algún otro estado de la lista, por ejemplo:



Una vez seleccionado el estado que se desea asignar el ticket hacer clic en el botón del apartado *Ver detalles del ticket*:



id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000005	Implementación / Configuración	Moodle	público	25/01/2022 13:43	03/02/2022 19:18
Informador	laura.solla	Asignado a	juan.heredia		
Prioridad	alta				
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> asignado				
Resumen	0000005: Cambios a realizar en el look and feel				
Descripción	Enviar cambios y verificar				
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.				
Adjuntar Etiquetas	(Separado por :)		Etiquetas existentes	Adjuntar	
Instalación	Test				
Tipo_de_solicitud	Modificar				
Tiempo_Estimado	00:15				
Tiempo_De_Ejecución	00:15				

Editar Asignar a: [M] **Cambiar estado a: cerrado** Dejar de monitorizar Anclar Clonar Cerrar Mover Eliminar

MantisBT mostrará los [datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#) y solicitará que se confirme el cambio de estado. Para esto deberá hacer clic en botón con la acción a la que corresponde el cambio de estado, por ejemplo:

Registrarse como seguidor del ticket

Dependiendo de los permisos que tenga asignados MantisBT le permitirá registrarse como seguidor de un ticket.

Si en el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón Monitorizar podrá registrarse como seguidor del ticket, solo es necesario que haga clic en dicho botón.

Si en el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón Dejar de monitorizar eso indica que ya está registrado como seguidor del ticket.

Desvincularse de un ticket (dejar de seguirlo)

Dependiendo de los permisos que tenga asignados MantisBT le permitirá desvincularse de un ticket, es decir, dejar de seguirlo.

Si en el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón Dejar de monitorizar podrá desvincularse como seguidor del ticket, solo es necesario que haga clic en dicho botón.

Si en el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón Monitorizar eso indica que no está registrado como seguidor del ticket.

Anclar el ticket en Ver Tickets

MantisBT permite marcar algunos tickets para que se muestren en forma permanente dentro del panel [Ver tickets](#). Los tickets que se deseen ver allí en forma permanente deben ser anclados.

Si en el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón  podrá marcarlo para que se muestre en forma permanente dentro del panel [Ver Tickets](#), solo es necesario que haga clic en dicho botón.

Si en el apartado *Ver detalles del ticket* aparece el botón  podrá desmarcarlo para que no se muestre en forma permanente dentro del panel [Ver Tickets](#), solo es necesario que haga clic en dicho botón.

Cerrar el ticket

Esta operación equivale a [Cambiar el estado del ticket](#) a *Cerrado*.

Reabrir el ticket

Esta operación equivale a [Cambiar el estado del ticket](#) a *Nuevo*.

Clonar el ticket

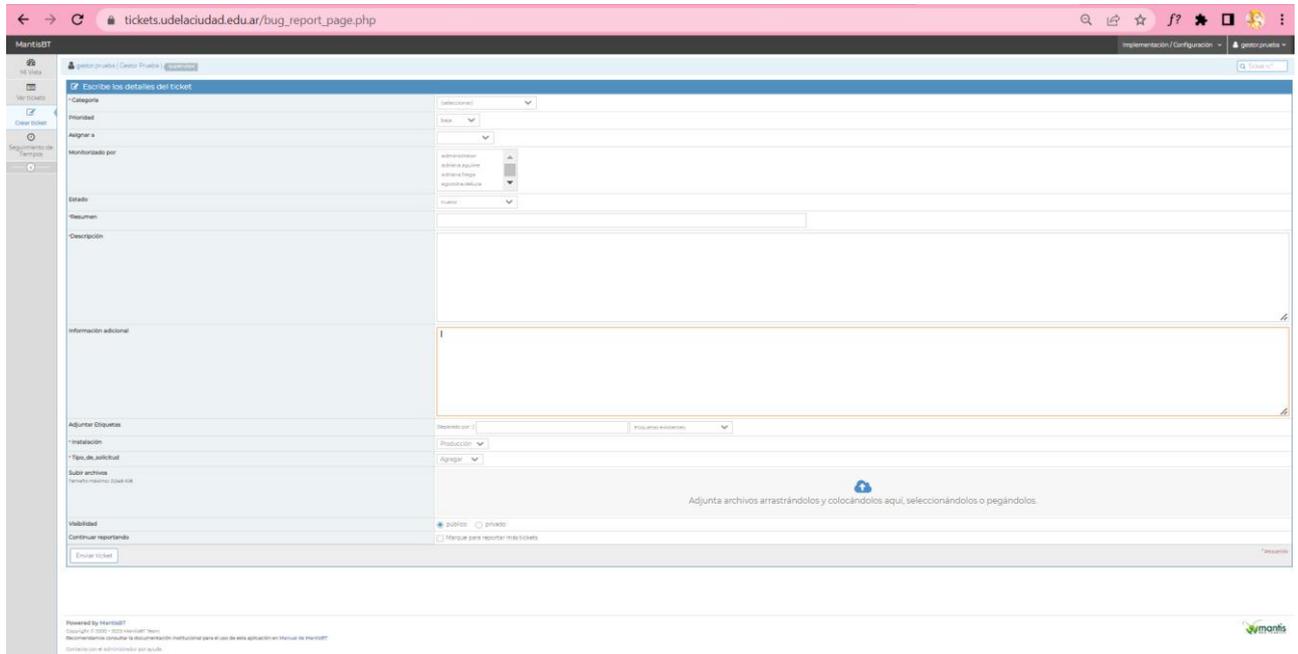
Esta operación es uno de los métodos a través de los cuales MantisBT permite ingresar o incorporar nuevos tickets.

Sobre un ticket ya existente se ejecuta la clonación para acceder a un formulario con todos sus datos, retocar alguno/s de ello/s y crear un nuevo ticket

Datos generales requeridos al clonar un ticket

La clonación de un ticket provoca que se despliegue el mismo formulario de datos necesarios para la creación de un ticket conteniendo los datos del ticket que se está clonando. La aplicación permite realizar los cambios y ajustes que se consideren necesarios sobre los datos copiados del ticket original.

Los datos que contiene el formulario son tanto los [Datos estándar requeridos al crear un ticket](#) como los [Datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#).



Información adicional sobre el ticket padre

La clonación de un ticket provoca que el ticket original y el nuevo ticket queden relacionados en forma automática. Esta relación puede ser eliminada por los usuarios que posean permisos para ello.

Adicionalmente MantisBT consulta si las notas y/o los archivos adjuntos del ticket original deben ser copiados en el nuevo ticket. Estos elementos no se copiarán a menos que se indique específicamente en los casilleros que se encuentran al final del formulario de datos:

relación con el ticket del que depende	relacionado con <input type="text" value="ticket 0000002"/>
Copiar información adicional del ticket padre	<input type="checkbox"/> Copiar notas desde el ticket <input type="checkbox"/> Copiar los archivos adjuntos

Para que se efectivice la clonación del ticket en base a los datos consignados en el formulario deberá hacer clic en el botón .

Se ejecutará la [Validación de datos obligatorios](#) de igual forma que al [Crear ticket](#).

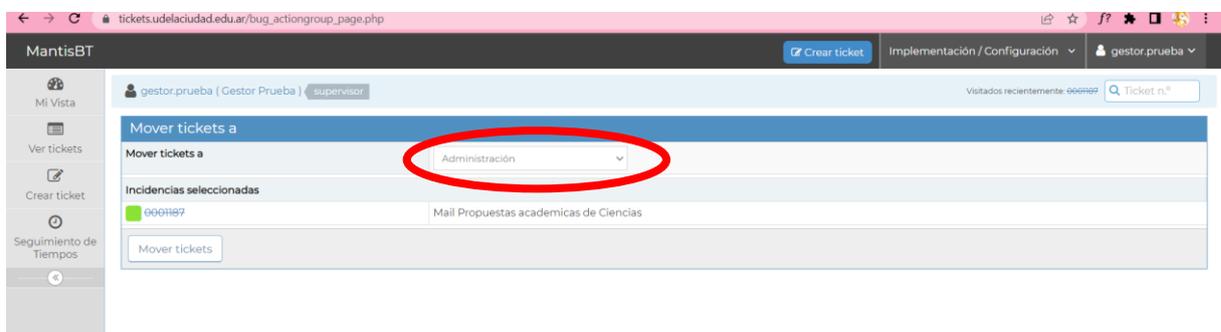
Si no se desea efectivizar la clonación basta con hacer clic en otro panel o sección de MantisBT.

Mover el ticket

Dependiendo de los permisos que tenga asignados MantisBT le permitirá cambiar el proyecto y sub-proyecto al que corresponde un ticket.

Cambiar un ticket que fue creado para un proyecto y sub-proyecto implica que [los datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#) original dejarán de ser visibles.

Para cambiar el proyecto y sub-proyecto asociado a un ticket hay que hacer clic en el botón  del apartado *Ver detalles del ticket*: La aplicación solicitará que se especifique cuál es el nuevo proyecto y sub-proyecto con los que deberá asociarse el ticket:

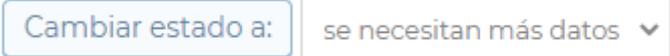


Por defecto MantisBT ofrece como nuevo proyecto y sub-proyecto el primero en orden alfabético, pero haciendo clic en dicho elemento se desplegará la nómina de proyectos y sub-proyectos posibles y podrá seleccionar algún otro de la lista, por ejemplo:



Una vez seleccionado el nuevo proyecto y sub-proyecto hay que hacer clic en el botón  para efectivizar el cambio.

Como el ticket no posee [los datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#) se recomienda [cambiar el estado del ticket](#) en forma inmediata


 para forzar que los datos específicos en función del nuevo proyecto y subproyecto sean incorporados.

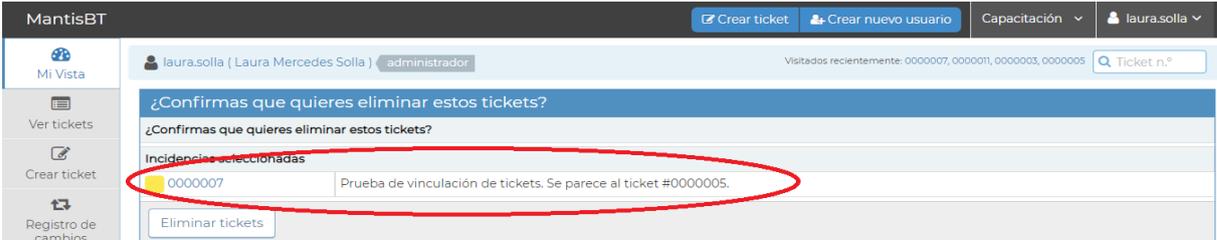
Si se desea volver a cambiar el proyecto y sub-proyecto asociado al ticket para volver a la asociación original volverán a ser visibles los datos específicos originales.

Eliminar el ticket

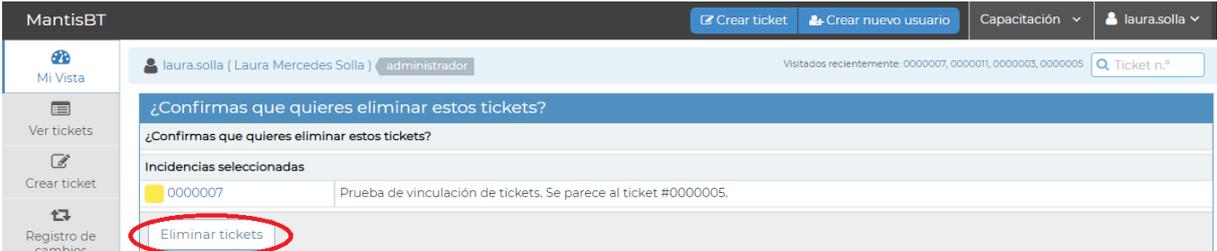
Dependiendo de los permisos que tenga asignados MantisBT le permitirá eliminar un ticket.

Eliminar un ticket provoca que no pueda volver a recuperarse perdiéndose el [historial de actualizaciones del ticket](#) y demás datos relacionados.

Para eliminar un ticket hay que hacer clic en el botón  del apartado *Ver detalles del ticket*. La aplicación solicitará confirmación desplegando una página donde sintetizará los datos que identifican al ticket a eliminar:



Una vez verificados los datos hay que hacer clic en el botón  para efectivizar la eliminación.



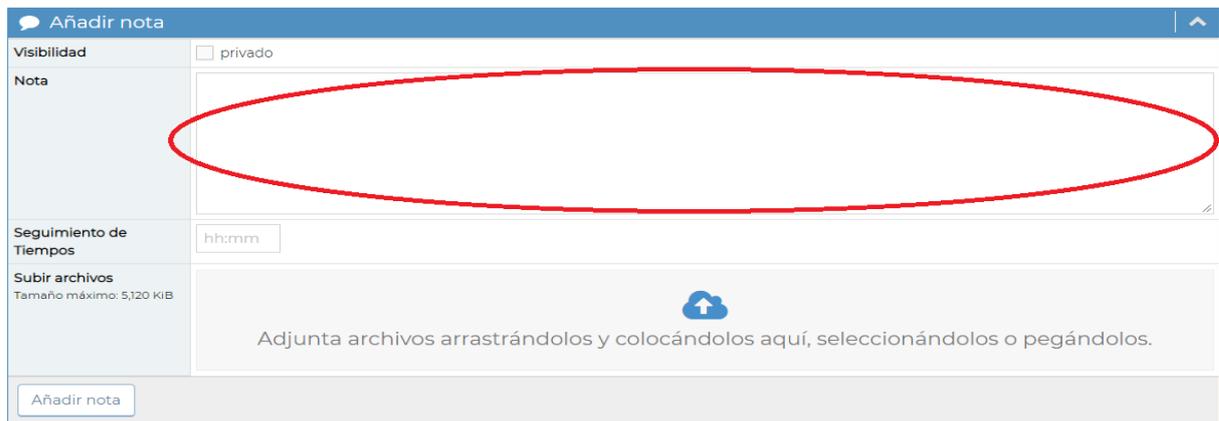
Si se desea volver a contar dentro de MantisBT con la solicitud correspondiente a un ticket que ha sido eliminado deberá [incorporar o ingresar un nuevo ticket](#) para esa solicitud.

Añadir nota al ticket

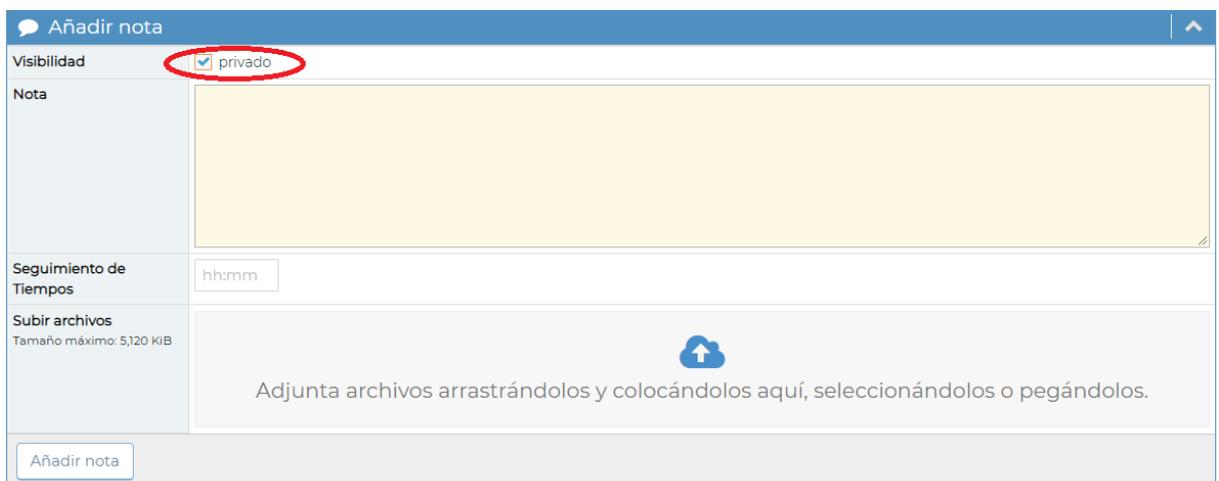
MantisBT permite incorporar anotaciones dentro de los tickets en cualquier momento para dejar registro de los avances en la gestión de lo solicitado a través del ticket.

Una nota es un texto que puede tipearse desde el mismo dispositivo a través del cual se accede a la aplicación o bien copiarse desde otro lugar para luego pegarlo dentro del editor de notas de MantisBT.

Para incorporar una nueva anotación dentro de un ticket hay que acceder al editor de notas de MantisBT desde la sección *Añadir nota*:



La aplicación permite incorporar anotaciones que queden solo visibles para quien crea la nota. Para esto se deberá marcar como privada:



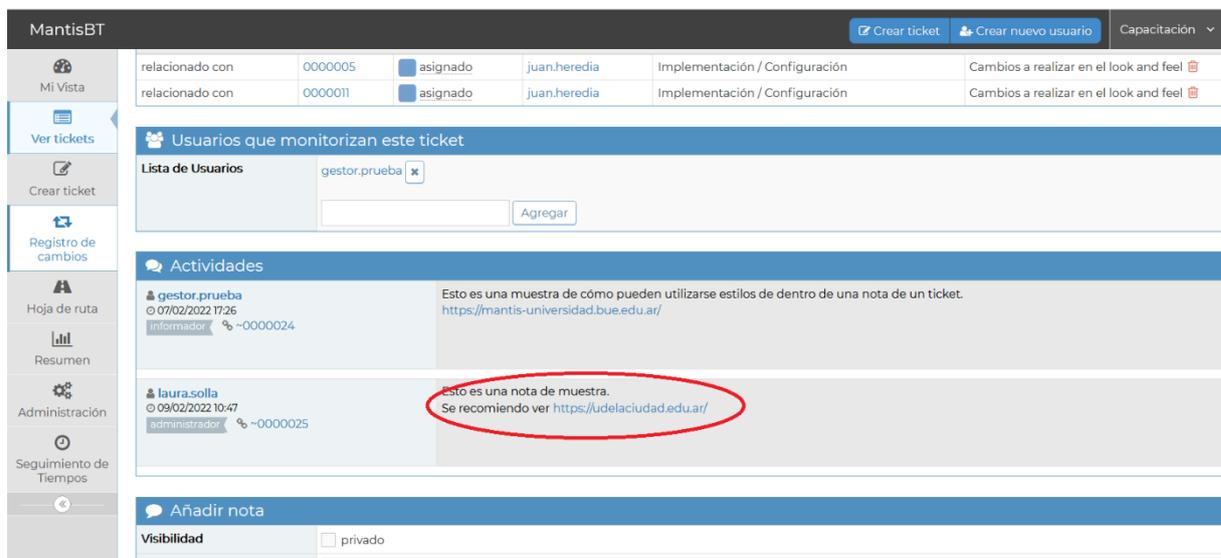
A menos que se indique lo contrario MantisBT asume que la visibilidad de las notas es pública, es decir, todos los usuarios con permisos de acceso al ticket podrán leer la anotación.

Al momento de incorporar una anotación la aplicación permite [adjuntar archivos](#) tal y como se permite hacerlo al momento de [Crear un ticket](#).

Para finalizar la anotación deberá hacer clic en el botón  que aparece al pie de página.



El editor de notas de MantisBT no acepta texto con formato (negrita, subrayado, en colores, etc.) pero convierte en forma automática en un enlace el texto que tenga la forma de una URL. Si por ejemplo se escribe dentro de una nota <https://udelaciudad.edu.ar/> a partir del momento en que la nota se guarde dentro de la aplicación se generará un enlace a <https://udelaciudad.edu.ar/>.



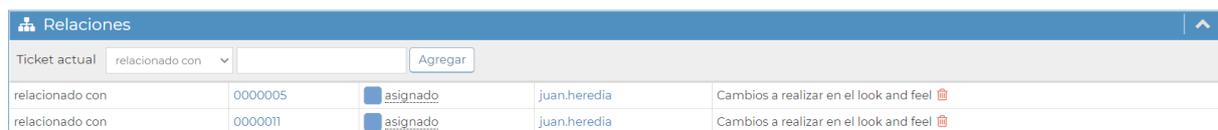
La aplicación permite a quien haya creado una nota ejecutar las siguientes operaciones:

- Editar la nota: permite hacer ajustes sobre el texto.
- Eliminar la nota: para borrarla y desvincularla del ticket.
- Convertirla en privada: para que otros usuarios no puedan consultarla.
- Convertirla en pública: para que otros usuarios puedan consultarla.



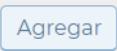
Gestionar tickets relacionados

En el apartado *Relaciones* se detallan los tickets que en este momento están relacionados con el ticket que se consulta, por ejemplo:



Ticket actual	relacionado con			
	0000005	asignado	juan.heredia	Cambios a realizar en el look and feel 🗑️
	0000011	asignado	juan.heredia	Cambios a realizar en el look and feel 🗑️

Algunas de las operaciones que se ejecutan en MantisBT como [Clonar ticket](#) y [Copiar uno o más tickets](#) provocan que el ticket original y el nuevo ticket queden relacionados en forma automática. Esta relación puede ser eliminada por los usuarios que posean permisos para ello.

Para los usuarios que poseen los permisos necesarios existe la posibilidad de agregar más tickets relacionados con el ticket que se está consultando, para ello hay que ingresar el nro. de ticket a relacionar en el cuadro de texto y hacer clic en el botón 



El ticket agregado pasará a integrar el apartado Relaciones, quedan visible para otros usuarios que necesiten [buscar este ticket](#) y si cuentan con los permisos necesarios podrán [ver los detalles del ticket](#) relacionado.

Para eliminar un ticket que ha sido relacionado con el ticket que se consulta hay que hacer clic en el ícono  en la línea que corresponde a la relación a eliminar. Por ejemplo:

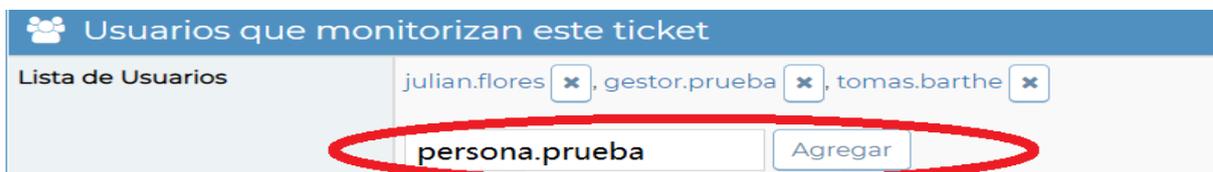


Gestionar seguidores de un ticket

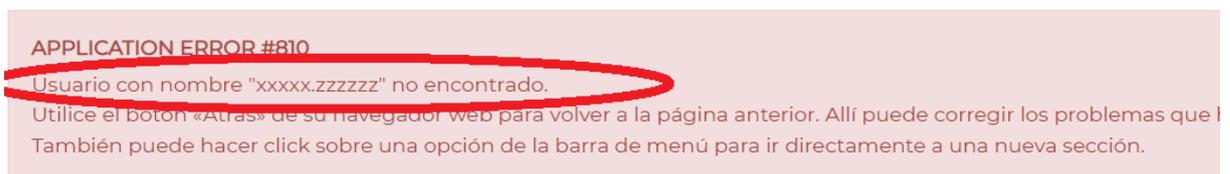
En el apartado *Usuarios que monitorizan este ticket* se detallan los usuarios que por algún motivo decidieron seguirlo o bien que fueron incorporados como seguidores de este ticket por otros usuarios, por ejemplo:



Para los usuarios que poseen los permisos necesarios existe la posibilidad de agregar más seguidores en el ticket que se está consultando, para ello hay que ingresar la denominación del usuario a relacionar en el cuadro de texto y hacer clic en el botón .

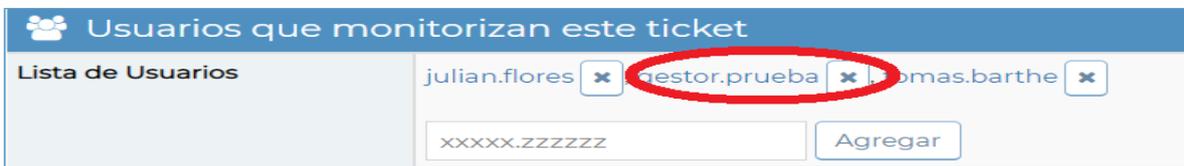


MantisBT verifica que la denominación de usuario ingresada exista dentro de la aplicación. En caso de que no exista un usuario con esa denominación se desplegará un mensaje indicando que el usuario no se ha encontrado:



En caso de que MantisBT detecte que la denominación de usuario ingresada corresponde a uno que existe registrado en la aplicación dicho usuario pasará a integrar el apartado *Usuarios que monitorizan este ticket* y comenzará a recibir notificaciones sobre los avances en la gestión del ticket.

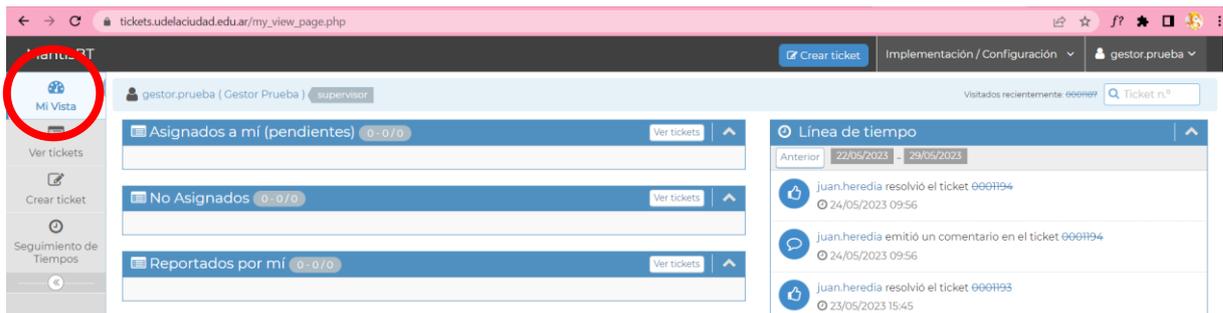
Para eliminar un usuario que está como seguidor del ticket que se está consultando hay que hacer clic en el botón  que corresponde al usuario que se desea eliminar del apartado Usuarios que monitorizan este ticket. Por ejemplo:



Mi Vista

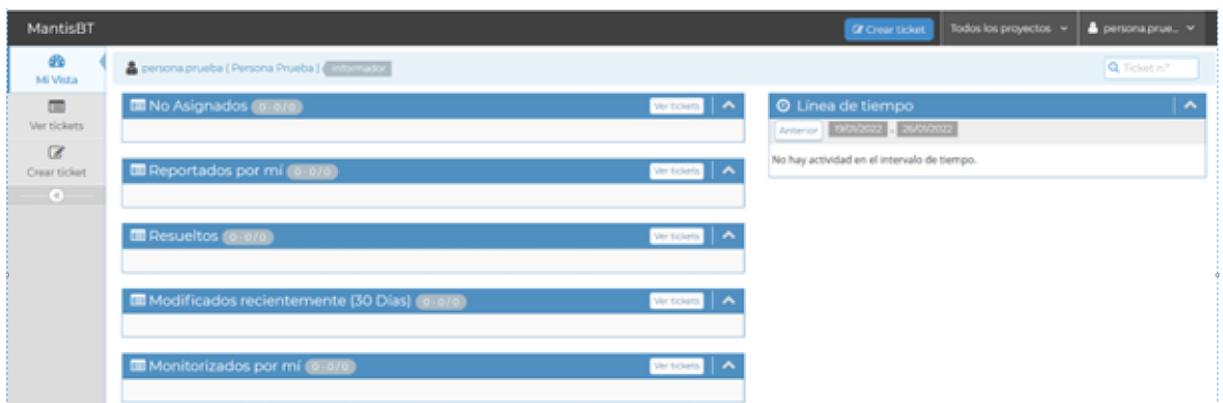
Generalidades

Este panel es el que se muestra por defecto cada vez que se ingresa en la aplicación y también cada vez que se hace clic sobre MantisBT en la barra horizontal superior.



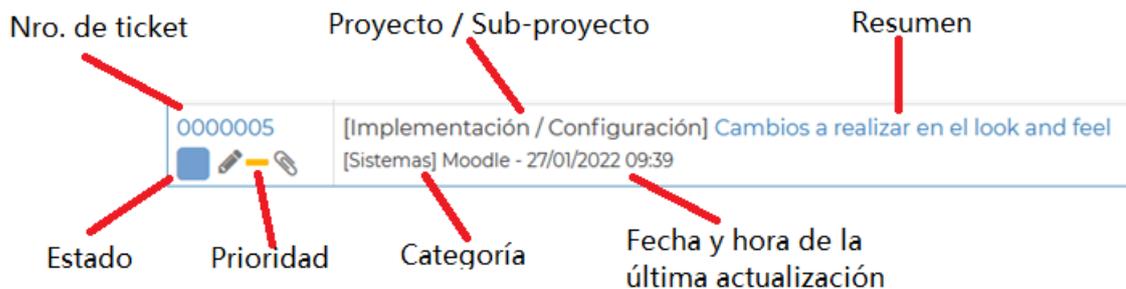
Los tickets se van incorporando dentro de las distintas secciones de este panel en forma automática a medida que todos los usuarios efectúan actualizaciones sobre los tickets.

La primera vez que accede a la aplicación el panel mostrará todas sus secciones vacías:



A medida que transcurra el tiempo las distintas secciones irán mostrando los tickets según lo que corresponda a cada una de ellas.

En cada sección los tickets se muestran en forma sintética a través de: número que identifica al ticket, resumen, color en función de su estado, ícono correspondiente a su prioridad, proyecto / sub-proyecto, categoría y fecha y hora de la última actualización.



Si el ticket posee tickets adjuntos aparece el ícono del clip  y al pasar el mouse sobre dicho ícono se indican la cantidad de archivos adjuntos.

Los usuarios que según sus permisos de acceso en la aplicación estén habilitados para editar determinados tickets los verán con el ícono .

Tickets que tengo asignados y están pendientes

En esta sección se despliega la nómina de tickets que se ha autoasignado y que le han sido asignados por otros y que aún están pendientes.

Tickets no asignados

En esta sección se despliega la nómina de tickets que han ingresado en su sector o área y que aún no han sido asignados a nadie.

Tickets propios (reportados por mí)

En esta sección se despliega la nómina de tickets que usted ha incorporado en la aplicación a través de los distintos métodos: [Crear ticket](#), [Clonar ticket](#) y [Copiar uno o más tickets](#).

Tickets resueltos

En esta sección se despliega la nómina de tickets que ya han sido resueltos

Tickets modificados recientemente (en el último mes)

En esta sección se despliega la nómina de tickets que han sido actualizados en los últimos 30 días.

Tickets que sigo (monitorizados por mí)

En esta sección se despliega la nómina de tickets que usted sigue, ya sea que usted los haya marcado como monitorizados o que otros usuarios lo hayan incluido a usted para monitorizarlos.

Panel de vista general: Línea de tiempo

En esta sección se despliegan los tickets que han sido actualizados durante la última semana.

Anterior 24/01/2022 .. 31/01/2022

- Semana que se visualiza
- Usuario, acción ejecutada y ticket
- Fecha y hora de la actualización
- Indicador de la acción ejecutada

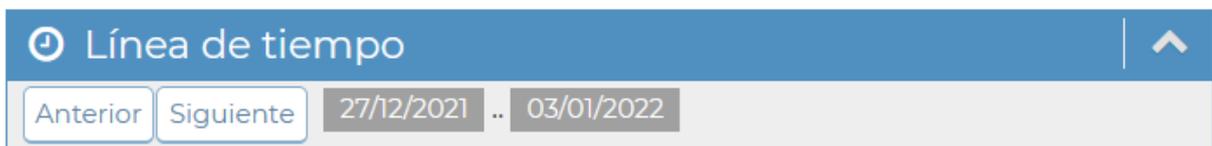
	tomas.barthe cerró el ticket 0000009	27/01/2022 16:13
	tomas.barthe emitió un comentario en el ticket 0000009	27/01/2022 16:12
	gestor.prueba creó el ticket 0000011	27/01/2022 15:20
	gestor.prueba creó el ticket 0000009	27/01/2022 12:56
	tomas.barthe emitió un comentario en el ticket 0000003	27/01/2022 11:54
	tomas.barthe reabrió el ticket 0000003	27/01/2022 11:51
	tomas.barthe emitió un comentario en el ticket 0000003	27/01/2022 11:51
	gestor.prueba dejó de monitorizar el ticket 0000001	27/01/2022 10:25

Cambiar la semana que se visualiza

Por defecto en el [Panel de vista general: Línea de tiempo](#) se visualizan las actualizaciones de la última semana entendiendo por tal desde el día de la fecha y hasta 7 días hacia atrás.



Si se desean consultar las actualizaciones de otras semanas hacia atrás hay que hacer clic en el botón tantas veces como sea necesario hasta encontrar el período de tiempo buscado, por ejemplo:



Para desplazarse hacia adelante en la línea de tiempo hay que hacer clic en el botón .

Accesos directos a tickets y operaciones ejecutadas

Cada número de ticket que se muestra en en el [Panel de vista general: Línea de tiempo](#) funciona como un acceso directo a dicho ticket.. Haciendo clic en el número de un ticket puede acceder a [Ver detalles de un ticket](#) para ese ticket.

Cada denominación de usuario asociada a una acción ejecutada para un ticket que se muestra en el [Panel de vista general: Línea de tiempo](#) funciona como un acceso directo a las acciones ejecutadas por esa persona en todos los tickets que han sido actualizados en la semana que se consulta.

Íconos de prioridades asignadas a los tickets

Dentro de toda la aplicación MantisBT se utilizan los siguientes íconos vinculados a las prioridades asignadas a los tickets:

	Baja
	Media
	Alta

Se recomienda revisar la sección [Lineamientos para la priorización de tickets](#).

Íconos de estados en que se encuentran los tickets

Dentro de toda la aplicación MantisBT se utilizan los siguientes íconos vinculados a los estados en los que se encuentran los tickets:

	Nuevo
	Asignado
	Se necesitan más datos
	Aceptado
	Confirmado
	Resuelto
	Cerrado

Se recomienda revisar la sección [Ciclo de vida de un ticket y Gestión de estados](#).

Íconos de las acciones ejecutadas sobre los tickets

La aplicación asocia en el [Panel de vista general: Línea de tiempo](#) un ícono a cada ticket según la acción que se haya ejecutado sobre el ticket.

Los íconos indicadores de las acciones ejecutadas son los siguientes:

	Alguien cerró el ticket.
	Alguien resolvió el ticket.
	Se actualizaron las notas del ticket.
	Se actualizaron los archivos adjuntos al ticket.
	Se creó el ticket.
	Se ha asignado el ticket a alguien.
	Alguien se autoasignó el ticket.
	Alguien re-abrió el ticket.
	Se actualizó la nómina de personas que siguen (monitorizan) el ticket.

Colapsar y Expandir secciones dentro del panel Mi Vista

Por defecto todas las secciones de [Mi Vista](#) se muestran cuando se ingresa en dicho panel pero es posible colapsar las secciones que se desee a efectos de simplificar la vista.

Para colapsar una sección en particular basta hacer clic en el símbolo de la flecha hacia arriba que se muestra a la derecha de cada sección, por ejemplo:



Para expandir una sección que se encuentra colapsada hay que hacer clic en el símbolo de la flecha hacia abajo que se muestra a la derecha de cada sección, por ejemplo:



Ver Tickets de una sección del panel Mi Vista

El conjunto de tickets que se despliegan en una sección del panel [Mi Vista](#) pueden ser accedidos desde el panel [Ver Tickets](#) para generar con ellos un informe o descargarlos en un archivo a través de la ejecución de alguna de las operaciones que la aplicación ofrece allí.

Para trasladar el conjunto de tickets que se despliegan en una sección del panel Mi Vista al panel Ver Tickets las alternativas son:

* hacer clic sobre el nombre de la sección, por ejemplo:



* hacer clic en el botón [Ver tickets](#) que corresponde a la sección, por ejemplo:



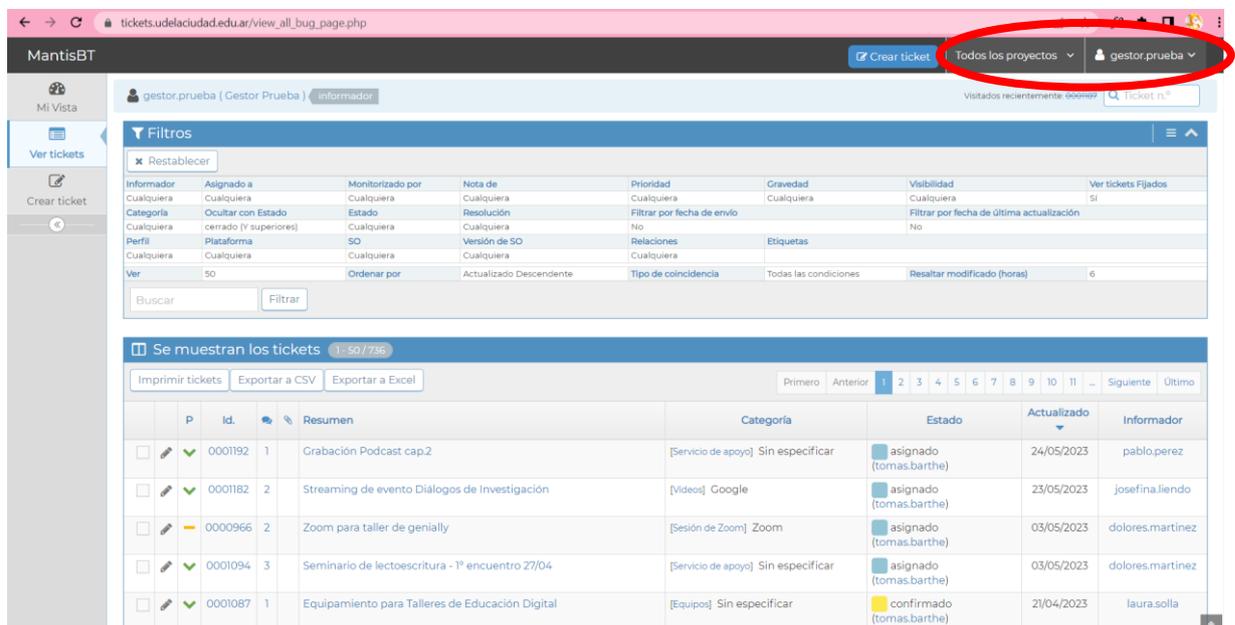
En ambos casos se obtendrá como resultado el acceso al panel [Ver Tickets](#) con la nómina de tickets de la sección seleccionada.

Ver Tickets

Generalidades

Este panel MantisBT le permite a cada usuario acceder al universo de tickets sobre los cuales tenga permisos de acceso y/o a un conjunto de tickets que cumplen con determinadas condiciones, posibilitando la búsqueda, la emisión de reportes y la descarga de archivos así como la ejecución de algunas operaciones sobre los tickets seleccionados.

La aplicación despliega la nómina de tickets que corresponden al proyecto / sub-proyecto y usuario que aparecen especificados en la esquina superior derecha sobre los que dicho usuario tenga permisos de acceso.



P	Id.	Resumen	Categoria	Estado	Actualizado	Informador
<input type="checkbox"/>	0001192	Grabación Podcast cap.2	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas.barthe)	24/05/2023	pablo.perez
<input type="checkbox"/>	0001182	Streaming de evento Diálogos de Investigación	[Videos] Google	asignado (tomas.barthe)	23/05/2023	josefina.liendo
<input type="checkbox"/>	0000966	Zoom para taller de genially	[Sesión de Zoom] Zoom	asignado (tomas.barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
<input type="checkbox"/>	0001094	Seminario de lectoescritura - 1º encuentro 27/04	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas.barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
<input type="checkbox"/>	0001087	Equipamiento para Talleres de Educación Digital	[Equipos] Sin especificar	confirmado (tomas.barthe)	21/04/2023	laura.solla

Apartado Filtros

En la parte superior del panel [Ver Tickets](#) se muestra el apartado  donde se muestran los [datos estándar requeridos al crear un ticket](#).

La primera vez que se accede a este apartado los valores que aparecen asignados son los que permiten obtener el conjunto de todos los tickets a que tenga acceso el usuario, a saber:

Informador	Asignado a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Gravedad	Visibilidad	Ver tickets Fijados
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
Cualquiera	Ninguno	Cualquiera	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizado Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

Para cambiar estos valores debe hacer clic en cada uno de los datos en base a los cuales se desea actúen los filtros: Informador, Asignado a, Monitorizado por, Nota de, Categoría, Estado, etc.

Siempre que se modifiquen los filtros hay que hacer clic en el botón



Ejemplo 1: buscar todos los tickets que fueron asignados a una persona en particular sin importar el estado en que se encuentren los tickets.

Informador	Asignado a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Gravedad	Visibilidad	Ver tickets Fijados
Cualquiera	[Cualquiera]	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	[Ninguno]	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
Cualquiera	[M]	Cualquiera	Cualquiera	No		No	
Perfil	administrador	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	eliana.gandulla	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizado Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

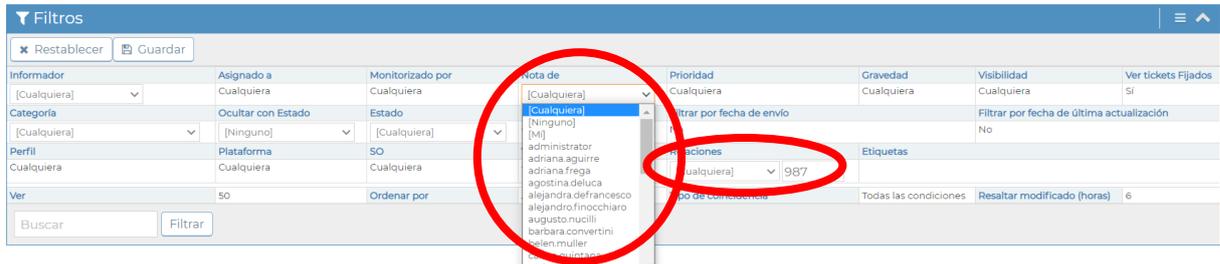
Ejemplo 2: buscar todos los tickets creados por una persona en particular que estén en estado Resuelto.

Informador	Asignado a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Gravedad	Visibilidad	Ver tickets Fijados
[Cualquiera]	[Cualquiera]	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
[M]	Ninguno	resuelto	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizado Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

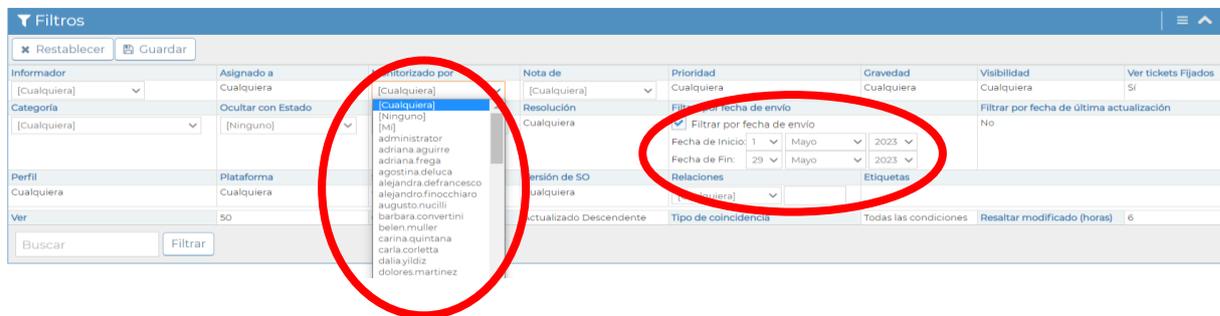
Ejemplo 3: buscar todos los tickets de una determinada categoría que no hayan sido Resueltos.

Informador	Asignado a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Gravedad	Visibilidad	Ver tickets Fijados
[Cualquiera]	[Cualquiera]	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
[Cualquiera]	resuelto	[Cualquiera]	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizado Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

Ejemplo 4: buscar todos los tickets que se hayan relacionados con un nro. de ticket dado que contengan una nota de determinada persona.



Ejemplo 5: buscar todos los tickets que se haya sido creado entre 2 fechas y que esté monitorizado por una determinada persona.



Ejemplo 6: buscar todos los tickets que se hayan sido actualizados entre 2 fechas y que tengan una determinada prioridad



Siempre que se modifiquen los filtros hay que hacer clic en el botón



Limpia los *Filtros* (Restablecerlos)

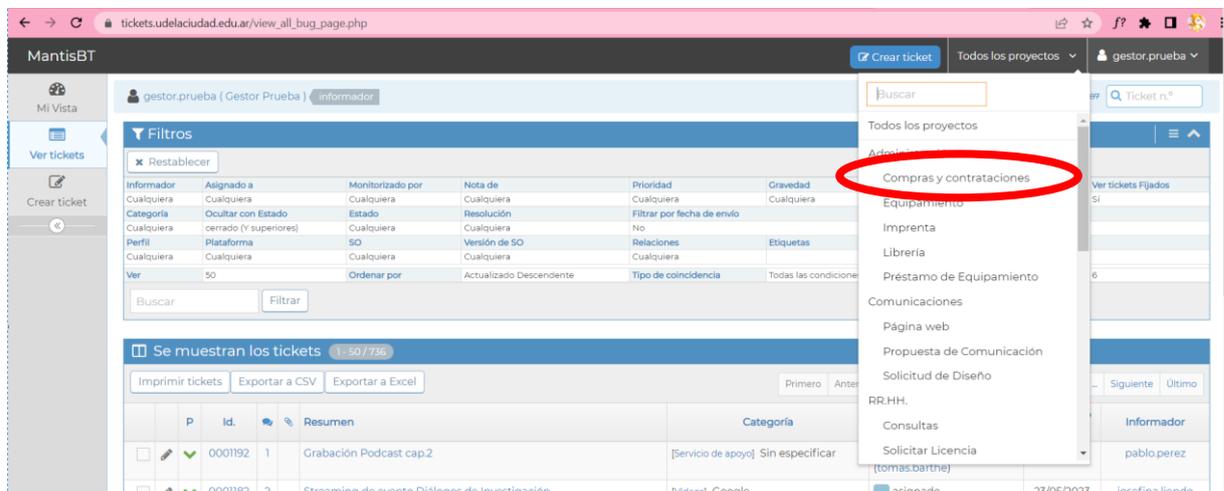


Ver tickets de un proyecto / sub-proyecto

Para ver la nómina de tickets sobre los que el usuario tenga permisos de acceso que correspondan a un proyecto / sub-proyecto en particular hay que acceder al selector de proyectos de la esquina superior derecha haciendo en **Todos los proyectos**. Esto provocará que se desplieguen todos los proyectos / sub-proyectos habilitados en la aplicación



Para seleccionar el proyecto / sub-proyecto solo hay que hacerle clic.



Una vez elegido el proyecto / sub-proyecto se desplegará un mensaje

INTERNAL APPLICATION ERROR

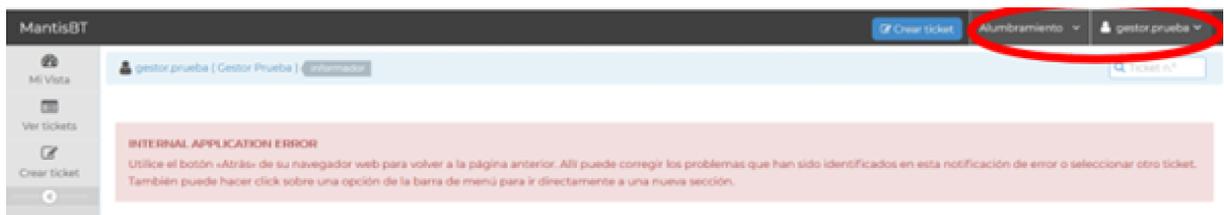
Utilice el botón «Atrás» de su navegador web para volver a la página anterior. Allí puede corregir los problemas que han sido identificados en esta notificación de error o seleccionar otro ticket. También puede hacer click sobre una opción de la barra de menú para ir directamente a una nueva sección.

Para que MantisBT busque todos los tickets correspondientes al proyecto / sub-proyecto seleccionado sobre los que el usuario tenga permisos de

acceso y los despliegue en la sección inferior Se muestran los tickets se

deberá volver a hacer clic en Ver tickets.

Si el usuario no posee permisos de acceso sobre ningún ticket que corresponda al proyecto / sub-proyecto seleccionado se obtendrá como resultado un error



En este caso se recomienda cambiar el selector de proyecto / sub-proyecto a Todos los proyectos.

Datos que se visualizan sobre los tickets en la nómina de tickets

La nómina de tickets que se despliegan en el apartado Se muestran los tickets

se muestran en forma sintética a través de: número que identifica al ticket, resumen, ícono que corresponde a la prioridad asignada al ticket, proyecto / sub-proyecto, categoría, estado actual y usuario asociado a dicho estado, fecha de la última actualización y la indicación de quién ha creado el ticket.

Nro. de ticket	Prioridad	Resumen	Proyecto / Sub-proyecto	Categoría	Estado	Última actualización	Informador
0000003	4	Charla informativa para carreras de ciencias	[Sesión de Zoom] Zoom	se necesitan más datos (somas@rtthe)	se necesitan más datos (somas@rtthe)	09/02/2022	laura.solla

Labels pointing to table elements:

- Nro. de ticket (points to '0000003')
- Prioridad (points to '4')
- Resumen (points to 'Charla informativa para carreras de ciencias')
- Proyecto / Sub-proyecto (points to '[Sesión de Zoom] Zoom')
- Categoría (points to 'se necesitan más datos (somas@rtthe)')
- Última actualización (points to '09/02/2022')
- Informador (points to 'laura.solla')
- Cant. de anotaciones (points to '4')
- Cant. de archivos adjuntos (points to '1')
- Estado actual (points to 'se necesitan más datos (somas@rtthe)')
- Quién está vinculado al Estado actual (points to 'se necesitan más datos (somas@rtthe)')
- Quién creó el ticket (points to 'laura.solla')

Los usuarios que según sus permisos de acceso en la aplicación estén habilitados para editar determinados tickets los verán con el icono .

Cada nro. de ticket y cada resumen funcionan como un acceso directo al ticket para [Ver detalles del ticket seleccionado y ejecutar acciones sobre él](#) ..

Tanto el indicador de cantidad de anotaciones como el indicador de cantidad de archivos adjuntos funcionan como accesos directos al apartado [Actividades](#) del ticket seleccionado donde se desplegarán todas las anotaciones realizadas y se podrá acceder a los archivos adjuntos.

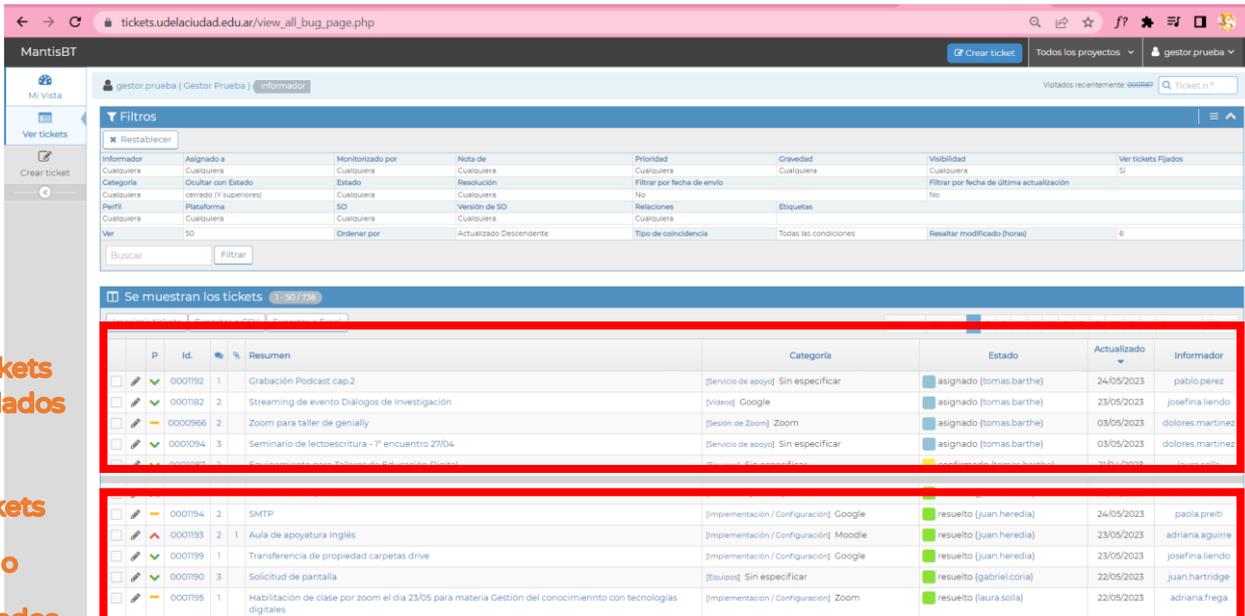
Orden en que se muestran los tickets

Por defecto MantisBT muestra los tickets en base a la fecha de la última actualización en forma descendente, es decir, arriba los que han sido actualizados en forma más reciente abajo los que hace más tiempo que no han sido actualizado.

Dentro de los tickets que fueron actualizados en una misma fecha aparecen primero de los prioridad alta, luego los de prioridad media y finalmente los de prioridad baja.

Dentro de los tickets actualizados en una misma fecha y con la misma prioridad los ordena por estado, quedando los resueltos y cerrados al final y los tickets en otros estados al principio.

Si se han anclado algunos tickets el apartado Se muestran los tickets la nómina de tickets del usuario se mostrará dividida en 2 áreas: tickets anclados arriba y tickets no anclados abajo.



Tickets anclados

P	Id	Resumen	Categoría	Estado	Actualizado	Informador
✓	000192	Grabación Podcast cap.2	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas.barthe)	24/05/2023	pablo.perez
✓	000182	Streaming de evento Diálogos de Investigación	[Video] Google	asignado (tomas.barthe)	23/05/2023	Josefina.liendo
✓	0000966	Zoom para taller de genialty	[Sesión de Zoom] Zoom	asignado (tomas.barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
✓	0001094	Seminario de lectoescritura - 1º encuentro 27/04	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas.barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
✓	000194	SMTP	[Implementación / Configuración] Google	resuelto (juan.heredia)	24/05/2023	paola.preti

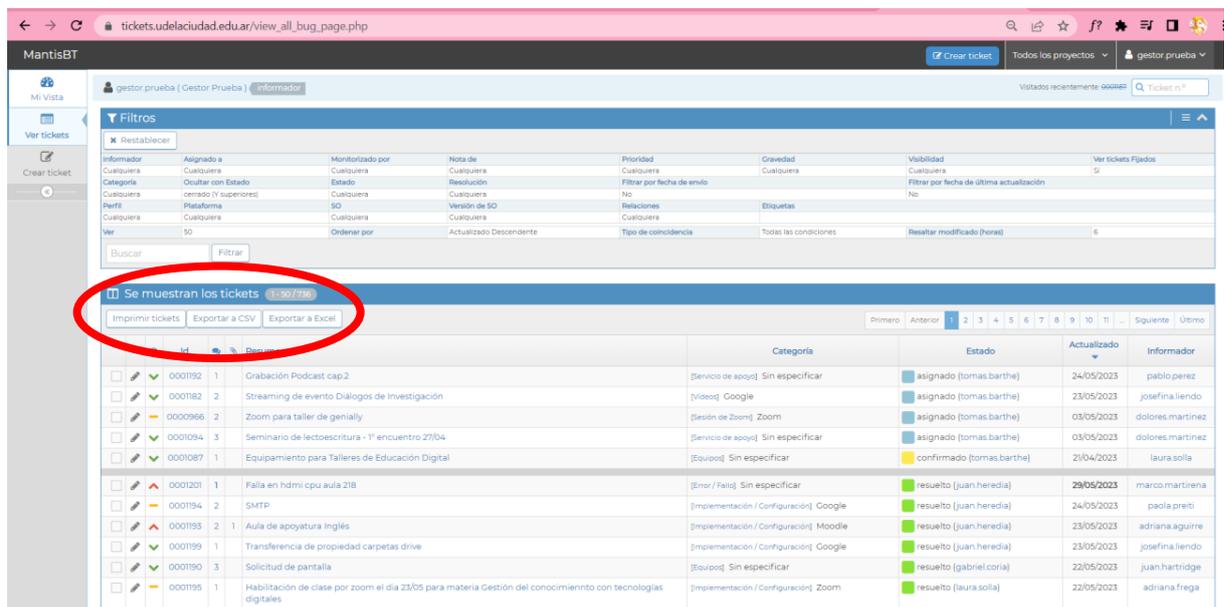
Tickets No anclados

P	Id	Resumen	Categoría	Estado	Actualizado	Informador
✓	000193	Aula de apoyatura Inglés	[Implementación / Configuración] Moodle	resuelto (juan.heredia)	23/05/2023	adriana.aguirre
✓	000199	Transferencia de propiedad carpetas drive	[Implementación / Configuración] Google	resuelto (juan.heredia)	23/05/2023	Josefina.liendo
✓	000190	Solicitud de pantalla	[Equipos] Sin especificar	resuelto (gabriel.coria)	22/05/2023	Juan.hartridge
✓	000195	Habilitación de clase por zoom el día 23/05 para materia Gestión del conocimiento con tecnologías digitales	[Implementación / Configuración] Zoom	resuelto (laura.solia)	22/05/2023	adriana.frega

Acciones que se pueden ejecutar con la nómina de tickets

MantisBT permite utilizar la nómina de tickets que se despliegan en el apartado **Se muestran los tickets** para imprimirla o para exportarla en un archivo en formato CSV o Excel.

Las acciones que se pueden ejecutar sobre la nómina de tickets se encuentran justo arriba y a la izquierda de donde comienza la nómina, inmediatamente debajo de **Se muestran los tickets**.

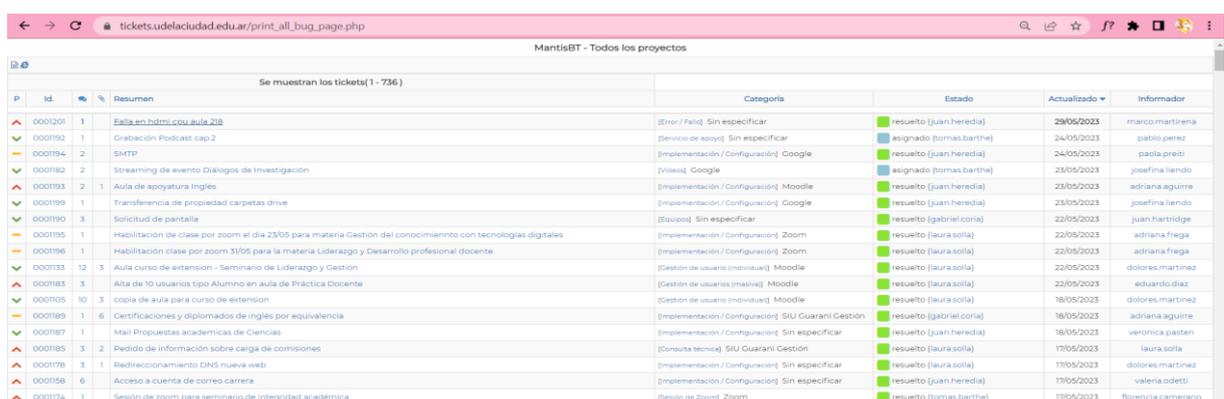


The screenshot shows the MantisBT interface with a list of tickets. A red circle highlights the buttons 'Imprimir tickets', 'Exportar a CSV', and 'Exportar a Excel' located above the ticket list. The ticket list includes columns for ID, Resumen, Categoría, Estado, Actualizado, and Informador.

ID	Resumen	Categoría	Estado	Actualizado	Informador
000192	Grabación Podcast cap.2	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas barthe)	24/05/2023	pablo.perez
000182	Streaming de evento Dialogos de Investigación	[Video] Google	asignado (tomas barthe)	23/05/2023	Josefina.liendo
0000966	Zoom para taller de genially	[Sesión de Zoom] Zoom	asignado (tomas barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
0001094	Seminario de lectoescritura - IV encuentro 27/04	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
0001087	Equipamiento para Talleres de Educación Digital	[Equipo] Sin especificar	confirmado (tomas barthe)	21/04/2023	laura.solla
0001201	Falla en hdmi cpu aula 218	[Error / Fallo] Sin especificar	resuelto (juan heredia)	29/05/2023	marco.martirena
000194	SMTP	[Implementación / Configuración] Google	resuelto (juan heredia)	24/05/2023	paola.preti
000193	Aula de apoyatura Inglés	[Implementación / Configuración] Moodle	resuelto (juan heredia)	23/05/2023	adriana.aguirre
000199	Transferencia de propiedad carpetas drive	[Implementación / Configuración] Google	resuelto (juan heredia)	23/05/2023	Josefina.liendo
000190	Solicitud de pantalla	[Equipo] Sin especificar	resuelto (gabriel coria)	22/05/2023	Juan.hartridge
000195	Habilitación de clase por zoom el día 23/05 para materia Gestión del conocimiento con tecnologías digitales	[Implementación / Configuración] Zoom	resuelto (laura.solla)	22/05/2023	adriana.frega

Imprimir tickets

Para acceder a una versión imprimible de la nómina de tickets que se despliegan en el apartado **Se muestran los tickets** hay que hacer clic en el botón **Imprimir tickets**.



The screenshot shows the MantisBT interface with a list of tickets. The 'Se muestran los tickets' section is visible, showing a list of tickets with columns for ID, Resumen, Categoría, Estado, Actualizado, and Informador.

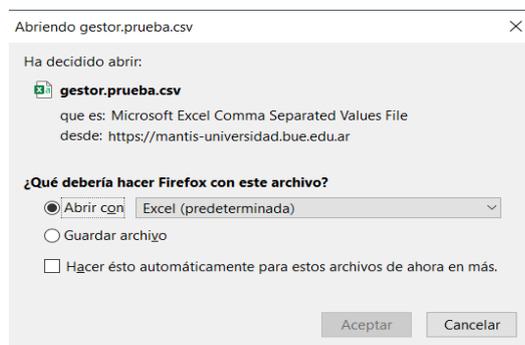
ID	Resumen	Categoría	Estado	Actualizado	Informador
0001201	Falla en hdmi cpu aula 218	[Error / Fallo] Sin especificar	resuelto (juan heredia)	29/05/2023	marco.martirena
000192	Grabación Podcast cap.2	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas barthe)	24/05/2023	pablo.perez
000194	SMTP	[Implementación / Configuración] Google	resuelto (juan heredia)	24/05/2023	paola.preti
000182	Streaming de evento Dialogos de Investigación	[Video] Google	asignado (tomas barthe)	23/05/2023	Josefina.liendo
000193	Aula de apoyatura Inglés	[Implementación / Configuración] Moodle	resuelto (juan heredia)	23/05/2023	adriana.aguirre
000199	Transferencia de propiedad carpetas drive	[Implementación / Configuración] Google	resuelto (juan heredia)	23/05/2023	Josefina.liendo
000190	Solicitud de pantalla	[Equipo] Sin especificar	resuelto (gabriel coria)	22/05/2023	Juan.hartridge
000195	Habilitación de clase por zoom el día 23/05 para materia Gestión del conocimiento con tecnologías digitales	[Implementación / Configuración] Zoom	resuelto (laura.solla)	22/05/2023	adriana.frega
000196	Habilitación clase por zoom 31/05 para la materia Liderazgo y Desarrollo profesional docente	[Implementación / Configuración] Zoom	resuelto (laura.solla)	22/05/2023	adriana.frega
000133	Aula curso de extension - Seminario de Liderazgo y Gestión	[Gestión de usuarios (individual)] Moodle	resuelto (laura.solla)	22/05/2023	dolores.martinez
000183	Alta de 10 usuarios tipo Alumno en aula de Práctica Docente	[Gestión de usuarios (masiva)] Moodle	resuelto (laura.solla)	22/05/2023	eduardo.diaz
000105	copia de aula para curso de extension	[Gestión de usuarios (individual)] Moodle	resuelto (laura.solla)	18/05/2023	dolores.martinez
000189	Certificaciones y diplomados de inglés por equivalencia	[Implementación / Configuración] SIU Guaraní Gestión	resuelto (gabriel coria)	18/05/2023	adriana.aguirre
000187	Mail Propuestas académicas de Ciencias	[Implementación / Configuración] Sin especificar	resuelto (juan heredia)	18/05/2023	veronica.pastan
000185	Pedido de información sobre carga de comisiones	[Consulta técnico] SIU Guaraní Gestión	resuelto (laura.solla)	17/05/2023	laura.solla
000178	Redireccionamiento DNS nueva web	[Implementación / Configuración] Sin especificar	resuelto (laura.solla)	17/05/2023	dolores.martinez
000158	Acceso a cuenta de correo carrera	[Implementación / Configuración] Sin especificar	resuelto (juan heredia)	17/05/2023	valeria.odetti
000174	Sesión de zoom para seminario de integridad académica	[Sesión de Zoom] Zoom	resuelto (tomas barthe)	17/05/2023	florencia.camerano

Los [datos que se visualizan sobre los tickets en la nómina](#) son los mismos y también funcionan como los accesos directos a nro. de ticket, el resumen, la cantidad de notas y cantidad de archivos adjuntos.

Exportar a CSV

MantisBT permite exportar la nómina de tickets que se despliegan en el apartado **Se muestran los tickets** en un archivo con formato CSV. Para esto hay que hacer clic en el botón **Exportar a CSV**.

Como resultado el navegador consultará qué se desea hacer con el archivo: abrirlo o guardarlo:



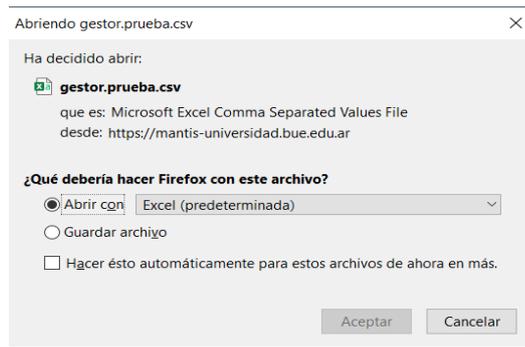
Por defecto la aplicación le asigna al archivo el nombre del usuario que lo genera y lo guarda en la carpeta *Descargas* del equipo que se esté utilizando en formato CSV utilizando comas (,) como separador.

Si se optó por guardar el archivo será necesario ir a buscarlo a dicha carpeta.

Exportar a Excel

La aplicación permite exportar la nómina de tickets que se despliegan en el apartado **Se muestran los tickets** en un archivo con formato Excel. Para esto hay que hacer clic en el botón **Exportar a Excel**.

Como resultado el navegador consultará qué se desea hacer con el archivo: abrirlo o guardarlo:



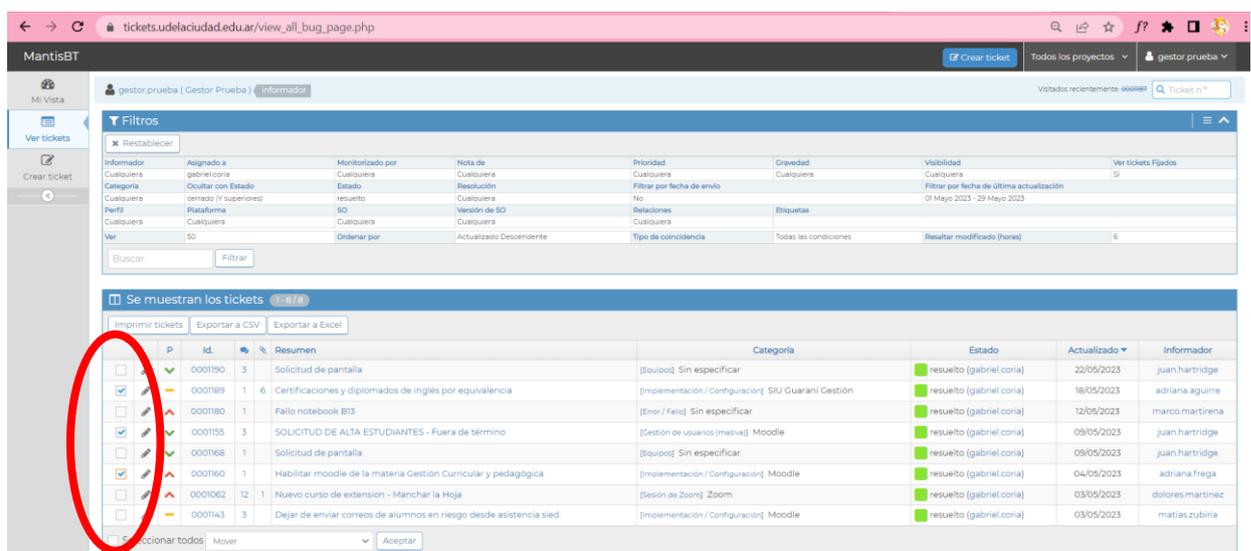
Por defecto la aplicación le asigna al archivo el nombre del usuario que lo genera y lo guarda en la carpeta *Descargas* del equipo que se esté utilizando en formato XML.

Se recomienda utilizar la opción *Abrir archivo* para luego ejecutar la operación *Guardar archivo* directamente desde Excel.

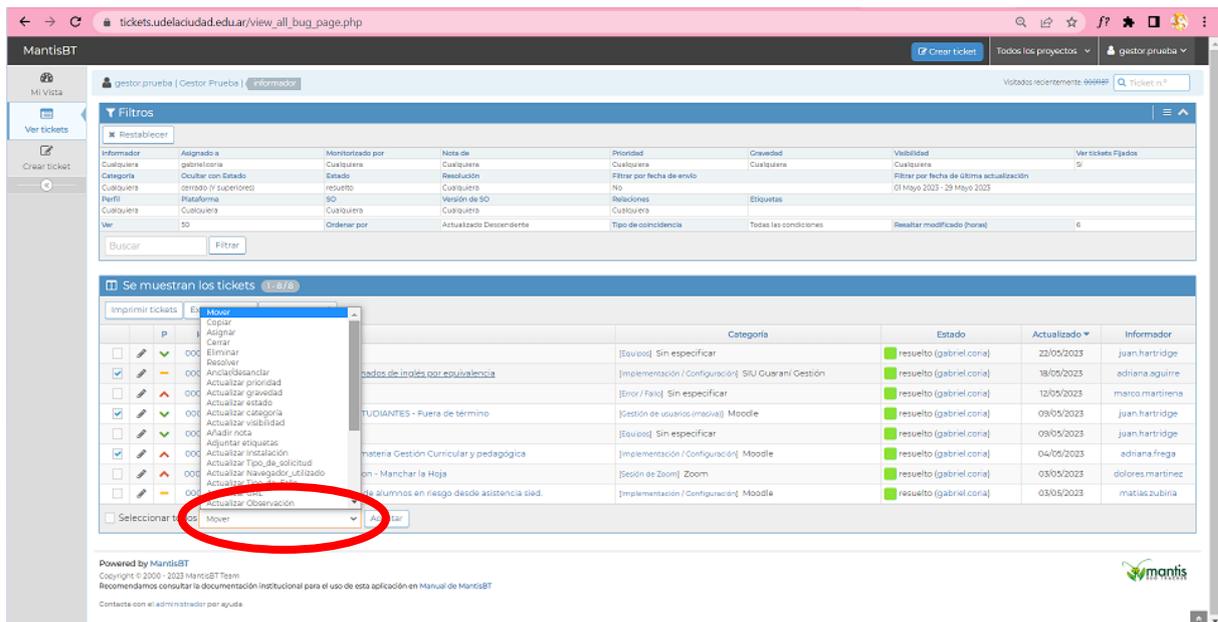
Selección de tickets para operaciones masivas

MantisBT permite marcar uno o más tickets de la nómina de tickets del apartado **Se muestran los tickets** para ejecutar alguna de las [operaciones que se pueden ejecutar sobre un ticket](#) sobre el conjunto de tickets seleccionados en forma simultánea.

Para marcar uno o más tickets de la nómina hay que tildar el cuadro tipo check-box que aparece en la columna de la izquierda, por ejemplo:



Una vez marcados los tickets y seleccionados los tickets se deberá indicar cuál es la operación que se desea ejecutar. Para ello se deberá desplegar la lista de operaciones disponibles haciendo clic en



La lista de operaciones disponibles incluye las operaciones estándar de MantisBT más las que específicamente le sean habilitadas en función de sus permisos de acceso.

Una vez seleccionada la operación se deberá hacer clic en el botón

Aceptar

Operaciones masivas que se pueden ejecutar sobre un conjunto de tickets

Las operaciones masivas que se permiten ejecutar a un usuario dependen de los permisos que se le hayan otorgado.

Todos los usuarios tienen sobre cualquier ticket disponibles las siguientes operaciones masivas: [copiar](#), [añadir nota](#), adjuntar etiquetas.

Los usuarios con permisos de gestión sobre los tickets de un determinado proyecto / sub-proyecto tienen además las siguientes operaciones sobre dichos tickets: [mover](#), [asignar](#), [cerrar](#), [resolver](#), [anclar / desanclar](#), [actualizar prioridad](#), [actualizar estado](#), [actualizar categoría](#), [actualizar visibilidad](#) y actualizar cualquiera de los [datos específicos en función del proyecto y sub-proyecto](#).

Las operaciones ejecutadas en forma masiva tienen el mismo efecto que tendrían si fueran ejecutadas sobre cada ticket en forma individual.

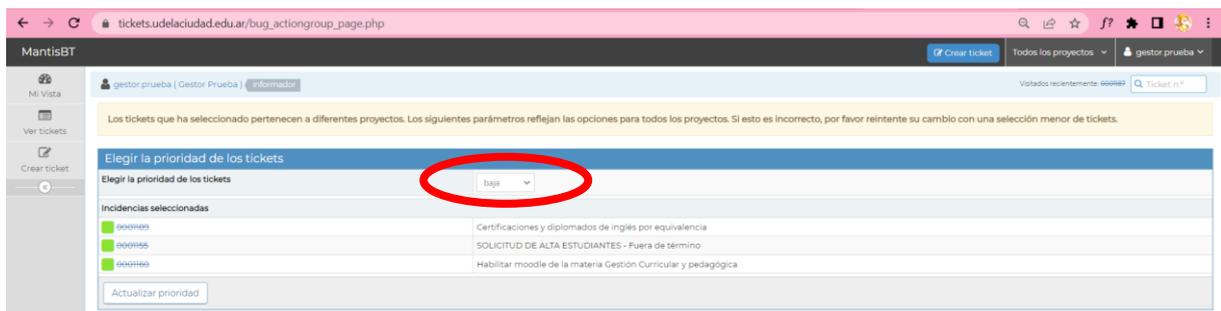
Todas las operaciones ejecutadas en forma masiva quedarán registradas en el [historial de actualizaciones del ticket](#) de cada uno de los tickets involucrados indicando de qué operación se trata, quién la ha ejecutado, en qué fecha y a qué hora.

Cada vez que se solicita a MantisBT la ejecución de una operación en forma masiva se solicitarán los datos adicionales que la operación en particular requiera, se detallará la nómina de tickets sobre la cual se ejecutará la operación y se pedirá que se confirme la operación a ejecutar.

A modo de ejemplo, si se desea ejecutar un cambio masivo de prioridad sobre determinados tickets se los deberá realizar la [selección de los tickets](#)

y luego elegir la operación .

La aplicación desplegará una página solicitando cuál es la nueva prioridad que se desea asignar y mostrará la nómina de tickets sobre la que se ejecutará la operación.



Para confirmar la operación masiva hay que hacer clic en el botón

.



Si se desea cancelar y que la operación masiva sobre los tickets seleccionados no se ejecute bastará con hacer clic en cualquier panel o enlace.