

# Plataforma de Tiquetes

Recurso de apoyo a proceso de migración a software libre



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA



SOFTWARE LIBRE  
& FORMATOS ABIERTOS

## Tabla de Contenido

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Plataforma de tiquetes.....	4
Cómo abrir tiquetes.....	4
Cómo revisar estado de tiquetes.....	6
Por la plataforma.....	6
Por correo electrónico.....	8
Licencia.....	9
Créditos.....	9



GU-OT-01

## PLATAFORMA DE TIQUETES

Migración a software libre  
Centro de Informática  
Universidad de Costa Rica

Versión 2.0  
Pg 3 de 9

---

### **Objetivo**

Aprender cómo utilizar la plataforma de tiquetes del Proyecto de Migración a Software Libre y Formatos Abiertos.

### **Alcance**

Usuarios de herramientas o programas de software libre y formatos abiertos.



## Plataforma de tickets

El Equipo de Migración a Software Libre y Formatos Abiertos cuenta con una plataforma de tickets, la cual permite a los usuarios crear un ticket con base en una consulta respecto al uso de herramientas o programas de software libre y formatos abiertos. A su vez, la plataforma también permite revisar el estado del ticket, por medio de la plataforma y el envío de correos electrónicos.

## Cómo abrir tickets

Para abrir un ticket ingrese a la página <http://www.tiquetesmigracion.ucr.ac.cr> y seleccione el botón de “Abrir un nuevo ticket”.

Figura 1: Página inicial de la plataforma de tickets

**MIGRACION  
SOFTWARE LIBRE  
& FORMATOS ABIERTOS**

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Bienvenidos y bienvenidas al Centro de Ayuda.

Esta herramienta está disponible para toda la comunidad universitaria. Desde acá se pueden realizar diferentes solicitudes y consultas en general.

Las solicitudes serán atendidas por el Equipo de Migración a Software Libre y Formatos Abiertos.

**Preguntas destacadas**

- ¿Puedo descargar las guías?
- ¿Cómo puedo convertir un archivo .doc a .odt o viceversa?
- No puedo imprimir un documento utilizando LibreOffice

A continuación ingrese su información de contacto y seleccione un tema de ayuda. La información de contacto ingresada será utilizada por la plataforma y el Equipo de Migración para contactarlo en caso de ser necesario.

**Figura 2: Formulario de información de contacto**

The screenshot shows the 'Formulario de información de contacto' page. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Abrir un nuevo Ticket' with a sub-header 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form contains several fields: 'Correo Electrónico \*' with the value 'juan.perez@correo.com', 'Nombre \*' with the value 'Juan Perez', and 'Telefono' with the value '88888888'. There is also a 'Temas de ayuda' dropdown menu with the text '— Seleccione un tema de ayuda —'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Después de seleccionar el tema de ayuda, la plataforma le permitirá ingresar información sobre la consulta. En el campo "Resumen de la consulta" ingrese una descripción corta de la consulta a realizar. Por ejemplo, "Problemas con instalación de Ubuntu" o "Índice del documento no se actualiza".

En el campo de "Detalles" ingrese la descripción de la consulta. En este campo puede adjuntar archivos que sirvan a ilustrar la consulta, como capturas de pantalla, archivos de configuración, entre otros.

**Figura 3: Formulario de información de la consulta**

The screenshot shows the 'Formulario de información de la consulta' page. At the top, there is a section titled 'Detalles del tickete' with the text 'Por favor describa su consulta aquí'. Below this, there is a section titled 'Resumen de la consulta \*' with a text input field containing 'Instalación de Linux'. Below the text input field, there is a rich text editor with a toolbar and the text 'Buenas, ¿Es posible instalar Linux en una computadora con Windows? De ser así, ¿Cuál sería el procedimiento? Saludos.' At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Al finalizar con el ingreso de información, seleccione el botón "Crear Ticket". Este le mostrará una nueva página con la información relacionada a su tickete además de enviarle un correo de confirmación a la dirección de correo electrónico ingresado en la sección de Información de contacto.



GU-OT-01

## PLATAFORMA DE TIQUETES

Migración a software libre  
Centro de Informática  
Universidad de Costa Rica

Versión 2.0  
Pg 6 de 9

**Figura 4: Información del tickete**

**MIGRACION SOFTWARE LIBRE & FORMATOS ABIERTOS**

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Solicitud de ticket de ayuda creada

Estimado (a) Juan,

Gracias por contactarnos.

Se ha creado la consulta 864252. Un miembro del Equipo está trabajando en su consulta, tan pronto se tenga una respuesta será comunicada.

Equipo de Migración a Software Libre y Formatos Abiertos.

**Figura 5: Página inicial de la plataforma de ticketes**

**MIGRACION SOFTWARE LIBRE & FORMATOS ABIERTOS**

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Bienvenidos y bienvenidas al Centro de Ayuda.

Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

Esta herramienta está disponible para toda la comunidad universitaria. Desde acá se pueden realizar diferentes solicitudes y consultas en general.

Las solicitudes serán atendidas por el Equipo de Migración a Software Libre y Formatos Abiertos.

**Preguntas destacadas**

- ¿Puedo descargar las guías?
- ¿Cómo puedo convertir un archivo .doc a .odt o viceversa?
- No puedo imprimir un documento utilizando LibreOffice

## Cómo revisar estado de ticketes

La plataforma de ticketes le permite revisar el estado del tickete asociado a la consulta realizada. A continuación se describen las formas de revisar el estado:

### Por la plataforma

Ingrese a la página <https://tiquetesmigracion.ucr.ac.cr> y seleccione el botón “Ver estado de un ticket”.

**Figura 6: Formulario de información del ticket**

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

[Ver Estado de un Ticket](#)

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Este le registrará para ver su Ticket.

Correo Electrónico:  
juan.perez@correo.com

Número de Ticket:  
864252

Ver Ticket

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

A continuación ingrese el correo electrónico utilizado al abrir el ticket y el número del ticket. En caso de no recordar el número de ticket, proceda abrir un nuevo ticket.

Después de ingresar la información, seleccione el botón “Ver ticket”. Este le mostrará una nueva página con la información relacionada al ticket y su estado.

**Figura 7: Página de información del ticket**

Instalación de Linux #864252 Imprimir

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Resolved	Nombre:	Juan
Departamento:	Administración	Email:	juan.perez@correo.com
Creado en:	01/17/2018 2:26 p. m.	Teléfono:	88888888

**Juan** publicado 01/17/2018 2:26 p. m.

Buenas,  
¿Es posible instalar Linux en una computadora con Windows? De ser así, ¿Cuál sería el procedimiento?  
Saludos.

Creado por **Juan** 01/17/2018 2:26 p. m.

**Ariel** publicado 01/17/2018 3:15 p. m.

Buenas Juan,  
Si es posible instalar Linux en una computadora con Windows. De versión o distribución de Linux a utilizar pueden variar pasos, pero los pasos generales son los siguientes:

- Revisar que hay disponibles mínimo 40 GB libres
- Crear una partición del tamaño deseado, mínimo 40 GB libres
- Crear un disco o llave USB de instalación con la versión de Linux a instalar
- Configurar la computadora para iniciar con el medio de instalación creado

En caso de ser necesario volver a abrir el ticket o brindar información adicional, puede enviar un nuevo mensaje utilizando el formulario de respuesta que se encuentra al final de la página.







GU-OT-01

## PLATAFORMA DE TIQUETES

Migración a software libre  
Centro de Informática  
Universidad de Costa Rica

Versión 2.0  
Pg 9 de 9

### Licencia

El texto del presente documento está disponible de acuerdo con las condiciones de la [Licencia Atribución-NoComercial 3.0 Costa Rica \(CC BY-NC 3.0\) de Creative Commons](#).

Las capturas de pantalla muestran marcas registradas cuyo uso es permitido según su normativa

Usted es libre:

- Compartir – copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra.
- Hacer obras derivadas.

Bajo las siguientes condiciones:

- Atribución – Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor.
- No comercial – No puede usar esta obra para fines comerciales.
- Compartir bajo al misma licencia.



### Créditos

Guía para LibreOffice General

Versión 1.0	Autor: Bach. Ariel Mora Jiménez
Última actualización	17 de enero, 2018

Este documento se elaboró en el marco del proceso de “**Migración a Software Libre de la Universidad de Costa Rica**” (<https://www.ucr.ac.cr/>), coordinado por el Centro de Informática.

#### Más información:

[Centro de Informática](#)

[Comunidad de Software Libre de la UCR](#)

[Migración a Software Libre](#)

#### Contacto:

[soporte.migracion@ucr.ac.cr](mailto:soporte.migracion@ucr.ac.cr)

**TELEGRAM**

