



Junta de Andalucía

Procedimiento de Entrega Revisión Documental

Peticiones HelpDesk

Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

Versión: 03.00

Fecha: 10/01/2022

Queda prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

 Junta de Andalucía	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)		
	Procedimiento de Entrega Revisión Documental/Peticiones HelpDesk		

HOJA DE CONTROL

Documento	Procedimiento de Entrega Revisión Documental / Peticiones HelpDesk	Versión	03.00
Proyecto	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)		
Elaborado por	Oficina de Calidad	Fecha	19/07/2010
Validado por		Fecha	
Aprobado por		Fecha	
Fichero	OAC-PRO-Procedimiento_Entrega_Revision_Documental-0301.odt		
Plantilla	OAC-PRO-Procedimiento-PLT	Versión	01.02

Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
01.00	09/07/2010	Oficina de Calidad	Versión inicial.
02.00	04/05/2011	Oficina de Calidad	Inclusión de las tareas específicas a realizar en cada una de las Actividades del procedimiento. Modificación de la Descripción del Procedimiento. Actualización del Ejemplo detallando la Solapa "Alfresco". División de la Categoría Revisión Documental por Aplicación. Inclusión de la Tarea al grupo SSCC Responsable Seguridad para los Documentos Definición de Catálogo de Requisitos. Inclusión en la Descripción la categoría de Desarrollo Inicial.
02.01	28/11/2012	Oficina de Calidad	Modificación del logo de la portada y del encabezado para que identifique la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente.
02.02	10/10/2013	Oficina de Calidad	Modificación del logo de la portada y del encabezado para que identifique la Junta de Andalucía.
03.00	26/11/2014	Oficina de Calidad	Adecuación del Proceso a la Herramienta de Gestión de Proyectos. Modificación de los capítulos: Definición del Procedimiento - Descripción, Actividades - Validación Documentación, Creación Petición HelpDesk y Entrega Documentación Redmine Eliminación del apartado Ejemplo de Petición al no aplicar.
03.01	10/01/2022	Mejora Continua	Actualización de logos.

Índice

1. Introducción.....	4
1.1. Objeto y Alcance.....	4
1.2. Referencias.....	4
2. Definición del Procedimiento.....	5
2.1. Descripción.....	5
2.2. Diagrama de Actividades.....	5
3. Detalles de las Actividades.....	6
3.1. Entrega Documentación Redmine.....	6
3.2. Creación Petición HelpDesk.....	6
3.3. Validación Documentación.....	7
3.4. Corrección Documental.....	8
3.5. Aprobación Documentación.....	9
3.6. Cierre Petición.....	9

1. Introducción

1.1. Objeto y Alcance

El objetivo de este documento es definir el flujo operativo y describir las actividades a realizar a la hora de una entrega documental para su revisión.

Este procedimiento de aplicación obligatoria en los proyectos que estén bajo la supervisión de la Oficina de Calidad de esta Consejería. Estos deben ser todos los proyectos TIC de esta Consejería.

1.2. Referencias

Documento	Fichero
Normativa Documental	OAC_Normativa Documental
Procedimiento Gestión Defectos	OAC-PRO-Procedimiento_Gestion_Defectos

2. Definición del Procedimiento

2.1. Descripción

Cada vez que la empresa proveedora tenga que proporcionar un entregable documental definido en su plan de proyecto para la validación por parte de la Oficina de Calidad y su posterior aprobación por parte de su responsable, deberá crear una Petición con la categoría de Revisión Documental. Se crearán una petición en HelpDesk por cada entregable a validar/aprobar, excepto los documentos asociados a la Entrega de Software:

- Manual de Entrega.
- Manual de Instalación y Configuración.
- Plan de Pruebas .

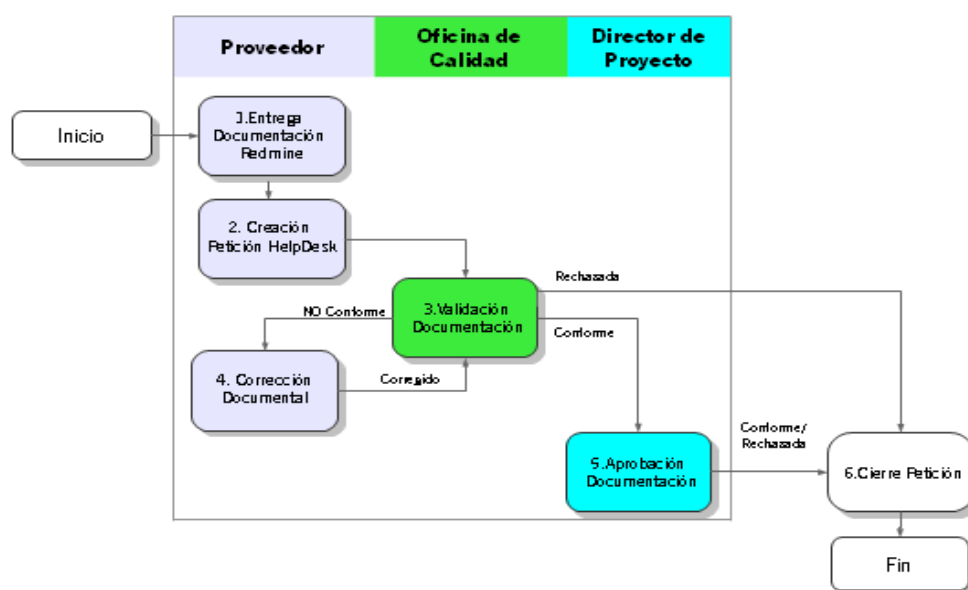
El documento a revisar, se entregará mediante Redmine.

Todas las Tareas del Flujo de HelpDesk se registran automáticamente en Jira, asociándoles el servicio a realizar por la Oficina de Calidad para su control y gestión, si procede.

Debe existir una petición previa, que justifique el trabajo, dentro de Redmine de Proyectos: Existirá un Entregable para el documento a revisar, con las fases de Construcción y Certificación.

Cada vez que se termine una tarea en HelpDesk, se debe cerrar para poder seguir con el flujo de la petición.

2.2. Diagrama de Actividades



 Junta de Andalucía	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)
	Procedimiento de Entrega Revisión Documental/Peticiones HelpDesk

3. Detalles de las Actividades

3.1. Entrega Documentación Redmine

Actividad: Entrega Documentación Redmine	
Objetivos y Descripción	
La empresa proveedora entregará los documentos mediante Redmine. A la hora de subir un documento en Redmine se debe tener en cuenta: • Ubicación. Dependerá de si el documento se almacena a nivel de Sistema de Información, Aplicación o Proyecto. Para conocer la categoría, ver el documento [Normativa Documental]. • Asociar una Categoría. Para conocer la categoría, ver el documento [Normativa Documental]. Por ejemplo, 03_Implantación y Pruebas. • Asociar un Título, que se compondrá por el Código del Documento – Nombre del Documento. Por ejemplo: MET – Manual de Entrega. • Agrupar todas las versiones de un documento dentro del mismo título.	
Responsables e Implicados	Herramienta de soporte
Técnico de Desarrollo	Redmine
Tareas	
1. Entrega Documento Redmine	
Productos de Entrada	Productos de Salida
 Entregable a Revisar	- N/A

3.2. Creación Petición HelpDesk

Actividad: Creación Petición HelpDesk	
Objetivos y Descripción	
El Proveedor creará una petición HelpDesk con la Categoría INTERNAS.APLICACIONES.REVISION DOCUMENTAL, por cada entregable proporcionado. Además de indicar los campos obligatorios para una Petición (Autorizado por, Categoría de la Petición y Prioridad) se especifican los siguientes campos asociados a los entregables documentales a revisar: • Aplicación/Sistema Información asociado al documento. • Código Entregable de Redmine de Proyecto, proporcionado por el Director de Proyecto. • Proyecto asociado al Documento. • Tipo del Documento a revisar. • Nombre del documento entregado junto con la versión. • Observaciones.	
Responsables e Implicados	Herramienta de soporte

 Junta de Andalucía	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC) Procedimiento de Entrega Revisión Documental/Peticiones HelpDesk
---	--

Proveedor	HelpDesk
Tareas	
1. Crear Petición HelpDesk. INTERNAS.APLICACIONES.REVISION DOCUMENTAL	
2. Introducir los Requisitos y Campos Obligatorios	
Productos de Entrada	Productos de Salida
-	 Petición HelpDesk

3.3. Validación Documentación

Actividad:	Validación Documentación
Objetivos y Descripción	
Es la primera tarea del flujo asociado a la petición. Se registrará automáticamente en Jira el servicio a realizar por la Oficina de Calidad para su control y gestión. La Oficina de Calidad realizará varias comprobaciones: • Petición HelpDesk: Introducción de los Requisitos asociados. • Documentación existente en Redmine. Se encuentra almacenado en la ubicación, categoría y título correspondiente. • Comprobación del Entregable y de su Fase de Construcción de Redmine de Proyectos. • Revisión de la documentación entregada, siguiendo su chequeo asociado. Dentro de la carpeta de plantillas en la subcarpeta Aseguramiento de la Calidad, se pueden encontrar los chequeos de todos los entregables. ▪ Se elaborará un Informe de Revisión, que contendrá el chequeo realizado al documento. Si se encuentran Disconformidades en la revisión, se registra en Mantis las incidencias siguiendo las directrices detalladas en el [Procedimiento Gestión Defectos]. El proveedor tendrá conocimiento de las disconformidades a través de correo electrónico enviado automáticamente por la herramienta Mantis. • Si las Disconformidades son Bloqueantes: ▪ Se generará el Informe de Disconformidades que contendrán solamente los chequeos no conformes del Informe de Revisión. ▪ En este caso, se pasaría a la Actividad 4. Corrección Documental. Realizando las siguientes tareas, según la situación: 1. Primera vez, que se encuentran incidencias: Se crean dos nuevas tareas dentro del Flujo: • Tarea asignada al Proveedor para la Corrección de las Incidencias Detectadas. • Tarea asignada a la propia Oficina de Calidad para la comprobación de la corrección de dichas disconformidades. 2. Segunda y posteriores veces que se encuentran disconformidades. Se reabren las dos tareas intermedias creadas anteriormente. • Si las Disconformidad son Leves o no existen disconformidades: ▪ Se continua por la Actividad 5. Aprobación Documentación. ▷ Si el documento a revisar es el de Arquitectura del Sistema o Manual de Explotación, la Oficina de Calidad insertará una tarea de Validación antes de la Actividad 5 asignándola al grupo SSCC SISTEMAS OPERACION. De esta forma el departamento de SISTEMAS validará dicho documento, comprobando que se ajusta a las normas del Servicio de Informática. ▷ Si el documento a revisar es el de Definición del Catálogo de Requisitos, la Oficina de Calidad insertará una tarea de Validación antes de la Actividad 5 asignándola al grupo SSCC Responsable de Seguridad. De esta forma se validará si cumple con la LOPD. ▷ Al completar la tarea, la Oficina de Calidad asignará dicha tarea al Director de Proyecto correspondiente. La Oficina de Calidad puede rechazar un entregable cerrando la petición, siempre con el consentimiento del Director de Proyecto.	

 Junta de Andalucía	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)	
	Procedimiento de Entrega Revisión Documental/Peticiones HelpDesk	

Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Oficina de Calidad (SSCC TECNICOS CALIDAD)		Mantis	LibreOffice
Tareas			
1. Registrar Jira el servicio (Automático)			
2. Revisar Documentación			
3. Verificar Redmine Gestión de Proyectos			
4. Registrar Incidencias Mantis (si procede)			
5. Crear/Reabrir Tareas Intermedias, si se producen disconformidades			
6. Crear tarea intermedia Validación área del sistema, si el documento a revisar es “Arquitectura del Sistema” o “Manual de Explotación”			
7. Crear tarea intermedia Validación área de seguridad, si el documento a revisar es “Definición del Catálogo de Requisitos” con LOPD.			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Entregable a Revisar		DCF-Informe de Disconformidades
			Entregable Validado

3.4. Corrección Documental

Actividad:	Corrección Documental		
Objetivos y Descripción			
El proveedor soluciona las disconformidades detectadas por la Oficina de Calidad en la Validación del documento, y para casos excepcionales para las detectadas por el Responsable de su aprobación. Una vez corregidas las disconformidades, se realizan las siguientes acciones: • Se modifica el estado de las incidencias en Mantis, a “Resuelta”. • Se asigna la “Petición HelpDesk de resolución” (petición donde se corrige la incidencia), en la incidencia Mantis. • Se almacena en Redmine la nueva versión del documento corregido. • Notificar mediante HelpDesk, con una Notificación Manual, a la Oficina de Calidad de la resolución de incidencias. • Se completa la tarea de HelpDesk, asignando el estado “Completar”, volviendo el flujo a la Actividad 3 Validación de la Documentación.			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Proveedor	Mantis		HelpDesk
Tareas			
1. Corregir Disconformidades			
2. Actualizar Estado y Petición HelpDesk de resolución de la incidencia en Mantis			
3. Cerrar tarea de la Petición HelpDesk asignada al Proveedor			
Productos de Entrada		Productos de Salida	

 Junta de Andalucía	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)
	Procedimiento de Entrega Revisión Documental/Peticiones HelpDesk

	DCF- Informe de Disconformidades		Entregable Corregido
---	---	---	-----------------------------

3.5. Aprobación Documentación

Actividad: Aprobación Documentación		
Objetivos y Descripción		
El Director de Proyecto, si es el responsable de la aprobación, realiza su propia revisión del documento determinando su Aprobación si procede. Si no es el responsable de la aprobación, como en el caso del catálogo de requisitos que son los usuarios, se encargará de gestionar la aprobación del responsable. Una vez aprobado el documento, en la tarea HelpDesk, el Director de Proyecto hará referencia al Acta de la Reunión donde se dejó constancia de la aprobación del mismo o adjuntará el correo que los responsables de la aprobación, le proporcionarán indicando explícitamente su aprobación. Si la revisión termina con disconformidades detectadas, se registrarán en Mantis asociándoles la Petición HelpDesk origen. (genera la incidencia), informando al Proveedor de las mismas. El Director de Proyecto completará su tarea, cerrándose automáticamente la petición. El proveedor creará una nueva petición de revisión documental para el documento corregido. Para casos muy excepcionales, cuando las disconformidades detectadas por el Director de Proyecto, son leves e implique la entrega del documento de forma inmediata, el Director de Proyecto no cerrará su tarea esperando la entrega del entregable corregido. Para ello, se comunicarán mediante notificaciones manuales. Si no hubiera disconformidades o tras la comprobación de la corrección de las mismas o si se rechaza el documento, se continua por la Actividad 5. Cierre Petición.		
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte
Director de Proyecto (SSCC DIRECTOR PROYECTO CMA) Responsable Aprobación		Mantis HelpDesk
Tareas		
1. Revisar Documentación		
2. Registrar Incidencias Mantis (si procede)		
3. Caso Especial: Esperar/Revisar entregable corregido		
Productos de Entrada		Productos de Salida
	Entregable Validado	 DCF-Disconformidades
		 Entregable Aprobado

3.6. Cierre Petición

Actividad:	Cierre Petición
Objetivos y Descripción	
Una Petición se cierra automáticamente, cuando se han completado sus tareas. La Petición de Revisión Documental se puede	

cerrar por varias causas:

- Si la Oficina de Calidad en la Actividad 3. Validación Documentación, rechaza el documento y como consecuencia la Petición, la petición se cerrará con el estado rechazada cancelándose las tareas posteriores a dicha Actividad en el Flujo.
- Al completar el Director de Proyecto la Actividad 5. Aprobación Documentación, se cerrará automáticamente la Petición en el caso que rechace el documento, el Director de Proyecto cambiará el estado de la petición a "Rechazada".

Tareas

1. Cerrar Petición HelpDesk

Productos de Entrada		Productos de Salida	
	N/A		Petición HelpDesk Cerrada