



Junta de Andalucía

Gestión de Defectos

Procedimientos

Servicios Oficina de Calidad (SOC)

Versión: 02.00

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.

**Servicios Oficina de Calidad (SOC)****Gestión de Defectos/Procedimientos****HOJA DE CONTROL**

Documento	Gestión de Defectos / Procedimientos	Versión	02.00
Proyecto	Servicios Oficina de Calidad (SOC)		
Elaborado por	Oficina de Calidad	Fecha	25/06/2013
Validado por		Fecha	
Aprobado por		Fecha	
Fichero	OAC-PRO-Procedimiento_Gestion_Defectos-0201.odt		
Plantilla	OAC_Formato Vertical_PLT	Versión	01.02

Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
01.00	25/06/2013	Mercedes del Barrio Costas (Oficina de Calidad)	Versión inicial.
01.01	29/07/2013	Mercedes del Barrio Costas (Oficina de Calidad) Oficina de Calidad	Modificaciones tras la implantación de la nueva configuración de Mantis, como incorporar el campo personalizado "Categoría Documental". Corrección del Flujo del apartado Flujo de cambio de Estado. Ampliación de la información recogida en los capítulos, Reportar y Comprobar Incidencias. Inclusión de un nuevo perfil, "Espectador". Modificación del logo de la portada y del encabezado para que identifique la Junta de Andalucía.
02.00	21/11/2014	Mercedes del Barrio Costas (Oficina de Calidad)	Adecuación del procedimiento tras la separación en dos Consejerías. Eliminación Campos Personalizado Tipo Entregable e Indicadores Modificación Campo Personalizado Entrega e Inclusión campo personalizado Entregable de Redmine.
02.01	10/01/2022	Mejora Continua	Actualización de logos.



Índice

1. Introducción.....	4
1.1. Objeto y Alcance.....	4
1.2. Referencias.....	4
2. Identificación de Incidencias.....	5
3. Perfiles de Usuarios.....	8
4. Proyectos: Sistema de Información - Aplicación.....	9
5. Estado de las Incidencias.....	10
5.1. Flujo Cambio de Estados.....	11
5.2. Flujo OC reporta Incidencia al Proveedor.....	11
5.3. Flujo OC reporta Incidencia Vignette.....	12
5.4. Flujo Despliegue/ Seguridad reporta Incidencia OC.....	12
5.5. Flujo D.P. / Usuarios reporta Incidencia Proveedor.....	13
5.6. Flujo D.P. reporta Incidencia Despliegue.....	13
5.7. Flujo Despliegue – Proveedor.....	14
5.8. Flujo O.C. reporta Incidencia Despliegue.....	14
6. Reportar Incidencias.....	15
6.1. Oficina de Calidad.....	15
6.1.1. Incidencias Verificaciones Documentales.....	16
6.1.2. Incidencias Verificaciones Entrega	18
6.1.3. Incidencias Pruebas.....	19
6.2. Base de Datos, Despliegue y Seguridad.....	20
6.3. Director de Proyecto y Usuarios Expertos.....	21
7. Comprobar Incidencias.....	22
7.1. Proveedores.....	22
7.2. Oficina de Calidad.....	23
7.2.1. Asignadas.....	23
7.2.2. Estado “Se necesitan más datos”.....	23
7.2.3. Estado “Resuelta”.....	23
7.3. Base de Datos, Despliegue y Seguridad.....	24
7.3.1. Asignadas.....	24
7.3.2. Estado “Se necesitan más datos”.....	25
7.3.3. Estado “Resuelta”.....	25
7.4. Directores de Proyecto y Usuarios Expertos.....	25
7.4.1. Asignadas.....	26
7.4.2. Estado “Se necesitan más datos”.....	26
7.4.3. Estado “Resuelta”.....	26
8. Cerrar Incidencias.....	27

1. Introducción

1.1. Objeto y Alcance

En el presente documento se detallarán el proceso de gestión de incidencias de esta Consejería mediante la aplicación Mantis.

1.2. Referencias

Documento	Fichero
Normativa Documental	OAC-Normativa_Documental
Campos Personalizados	OAC-Campos_Personalizados_Mantis

2. Identificación de Incidencias

A la hora de gestionar las incidencias es necesario identificar tanto el objeto al que se le ha realizado un servicio de verificación como la propia Incidencia encontrada al realizar el servicio. Los campos proporcionados por Mantis no son suficiente para identificar toda la información. Por ello se crean campos personalizados. A continuación se listan los campos necesarios a la hora de gestionar una incidencia. Los campos personalizados se identifican con "(CP)" y los Obligatorios con "*"

• Identificación Objeto

El objeto se va a identificar de la misma forma que para la gestión de proyecto.

▪ Sistema de Información*

Identifica el Sistema de Información (S.I.) en el que se ha encontrado la incidencia.

▪ Aplicación*

Un S.I. puede que se divida en subproyectos/módulos es decir diferentes partes atómicas. A cada una de dichas parte se le va a dar el nombre de aplicación. De esta forma se conoce qué incidencias están asociadas a cada una de las aplicaciones y del Sistema de Información.

▪ Área*(CP)

Distingue el área al que pertenece el S.I. Por defecto será el Área de Medio Ambiente.

▪ Proyecto* (CP)

Son los diferentes proyectos de desarrollos o de consultoría identificados en la Gestión de Proyecto.

▪ Entrega

Cada uno de los proyectos, se pueden dividir en diferentes hitos. La entrega identifica cada uno de dichos hitos.

- ▷ **Entrega*** (CP). Identifica la Entrega propiamente dicha. Será el identificador de la "Entrega" de Redmine de Gestión de Proyectos.
- ▷ **Petición HD Origen*** (CP): Se le asigna a la incidencia al reportarla. Es el código de la petición HelpDesk asociado a la entrega, donde se ha encontrado la incidencia.
- ▷ **Petición HD de Resolución*** (CP). Se le asigna a la incidencia al cerrar la incidencia. Es el código de la petición HelpDesk donde se comprueba que la incidencia ya se ha solventado.

▪ Entregable

Para cada una de las entregas, en al gestión de proyecto se especifican cada uno de los entregables asociados a ella, como el software, cada uno de los documentos, etc.

- ▷ **Entregable*** (CP). Identifica el Entregable propiamente dicha. Será el identificador de la "Entregable" de Redmine de Gestión de Proyectos.

▷ **Entregables Software**

Para identificar los entregables de tipo software se especifican dos campos:

- A la hora de reportar una incidencia la **Versión del producto** en la que se ha detectado
- Al resolverla o cerrarla, se indica la versión donde se soluciona en el campo **Resuelta en versión**.

▷ **Entregables Documentales**

Para identificar los entregables de tipo documental se especifican dos campos:

- A la hora de reportar una incidencia la **Versión Documento Origen** (CP) en la que se ha detectado
- Al resolverla o cerrarla, se indica la versión donde se soluciona en el campo **Versión Documento Resuelta** (CP)

• **Identificación Incidencia**

▪ **Resumen***

Breve descripción identificativa de la incidencia.

▪ **Descripción***

Se detalla la incidencia encontrada.

▪ **Categorías***

Las incidencias se clasifican en tres niveles relacionados.

- ▷ **Categoría Genérica*** (CP)
- ▷ **Categoría Específica*** (CP)
- ▷ **Categoría Documental** (CP)

Mantis solamente permite clasificar las incidencia en un único nivel, Categoría. Dicho nivel será una copia del primer nivel, es decir, Categoría Genérica. Se repite la información porque mantis solamente permite tener campos personalizados enlazados. No se pueden enlazar campos no personalizados.

▪ **Asignada a***

Toda la incidencia se le asigna al técnico para su resolución.

▪ **Prioridad***

A todas las incidencias se le asociará su Prioridad de resolución. Su valor por defecto es **Normal**.

▪ **Severidad***

Todas las incidencias tendrán asociado un grado de severidad. Los valores a utilizar de los existentes son:



- ▷ **Bloqueo:** Cuando no permite continuar con el flujo de la petición, es decir la incidencia sea Bloqueante.

Por ejemplos, cuando la incidencia impide seguir realizando el proceso de revisión documental (el documento no sigue la plantilla, incomprensible o incompleto) o realización de las pruebas (No permite el logado en la aplicación, errores de configuración) o paso a explotación (falta scripts).

- ▷ **Mayor:** Incidencia considerada mayor, sin ser bloqueante. Afectarán a las funcionalidades de la aplicación o excepciones, etc. Se utiliza solamente a la hora de realizar pruebas.
- ▷ **Menor:** Cuando se permite continuar con el flujo de la petición, es decir incidencia considerada Leve, No Bloqueante .

Por ejemplo para las pruebas funcionales cuando se encuentran errores en estilos.

Su valor dependerá del servicio que se está realizando. Para la Oficina de Calidad, para los Pasos a Explotación y Revisión documental se utilizarán las severidades “Bloqueo” o “Menor”. Pero en cambio para la realización de pruebas se identificarán como “Bloqueante”, “Mayor” o “Menor”.

▪ **Reproducibilidad***

Se le asigna a todas las incidencias su grado de reproducción, siempre, como norma general.

▪ **Estado***

En el se encuentra la incidencia durante su ciclo de vida.

▪ **Resolución***

Motivo por el cual se ha resuelto/cerrado una incidencia.

▪ **Caso de Prueba (CP)**

Para los incidencias asociadas a la ejecución de Caso de Prueba de un Plan de Pruebas, se identifica el código de dicho Caso de Prueba.



3. Perfiles de Usuarios

Los perfiles que deben tener acceso a la herramienta Mantis son:

Perfil MA	Descripción
CAU	Administrador de la aplicación: Dar de alta los proyectos y los usuarios.
Oficina de Calidad (O.C)	Responsable de asegurar la calidad de los proyectos. Serán administradores de todos los proyectos de las dos áreas. <ul style="list-style-type: none">• Registrar, Actualizar y Cerrar incidencias.• Acciones administrativas como valores de las versiones.• Se les asigna incidencias.• Recibir notificación de Correo.
Directores de Proyecto (D.P.)	Gestionan el proyecto. Administrador de todos los proyectos de su área. <ul style="list-style-type: none">• Registrar, Actualizar y Cerrar incidencias.• Ver todas las incidencias de sus proyectos.• Se les asigna incidencias.• Recibir notificación de Correo.
Proveedores	Empresa desarrolladora de la aplicación: <ul style="list-style-type: none">• Se les asigna incidencias.• Actualizar incidencias asignadas.• Cambiar estado.
Despliegue:	Se componen del área de Sistemas, Base de Datos y Vignette. Realizan las instalación de los sistemas. <ul style="list-style-type: none">• Registrar, Actualizar y Cerrar incidencias.• Se les asigna incidencias.
Área de Seguridad:	Gestionan que la aplicación cumple con las normas de seguridad en la definición del catálogo de requisitos. <ul style="list-style-type: none">• Registrar, Actualizar y Cerrar incidencias.
Usuarios expertos	<ul style="list-style-type: none">• Registrar, Actualizar y Cerrar incidencias.
Espectador	<ul style="list-style-type: none">• Visualizar incidencias.



4. Proyectos: Sistema de Información - Aplicación

Los Sistemas de Información y Aplicación en Mantis se van a denominar Proyectos y Subproyectos respectivamente.

En Mantis se clasificarán siguiendo las Normas de Calidad de dos formas:

- **Sistema de Información – Proyecto:**

Son los Sistemas de Información que no se descomponen en diferentes aplicaciones. Se asocian las incidencias directamente al Sistema de Información.

- **Sistemas de Información – Proyecto \ Aplicación – SubProyecto o Módulos:**

Son los Sistemas de Información que se descomponen en una o varias aplicaciones. Se asocian las incidencias a las directamente a las aplicaciones, no al Sistema de Información.



5. Estado de las Incidencias

Una incidencia tendrá asociado un **Estado** y una **Resolución**. No todos los valores de los estados y resolución se utilizan.

Estado	Descripción	Color Ident.
Nueva	Estado en que se encuentra una incidencia al crearse.	Rosa
Asignada	Estado en que se encuentra una incidencia a la espera de su resolución.	Naranja
Resuelta	Estado en que se encuentra una incidencia tras ser resuelta.	Verde
Cerrada	Estado en que se encuentra una incidencia tras comprobarse que está resuelta.	Gris
Se necesita más datos	Estado en que se encuentra una incidencia a la espera de que se proporcione más información para poderla resolver.	Morado
Aceptada	No se utiliza	-
Confirmada	No se utiliza	-

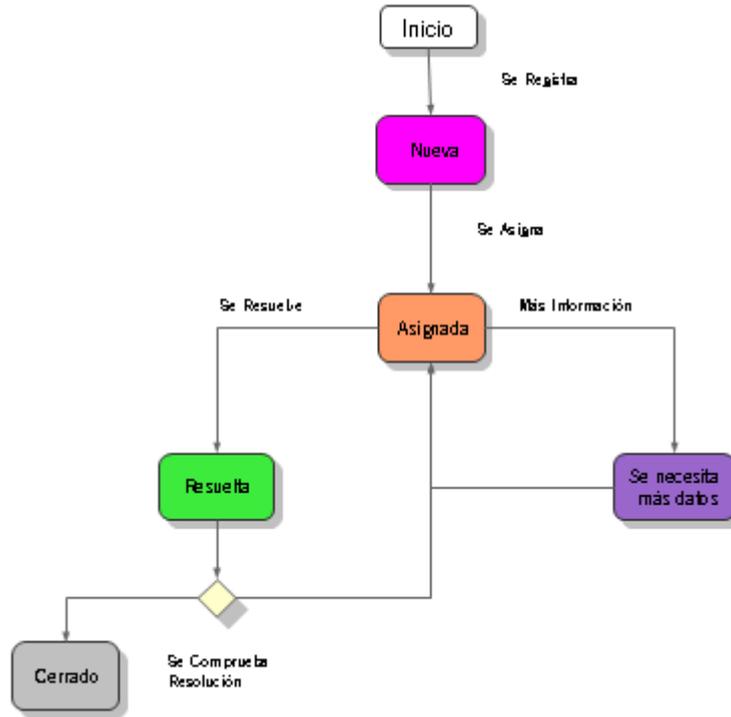
Resolución	Descripción
Abierta	Es el valor que tiene asignado mientras que no se resuelve o cierre la incidencia.
Corregida	Cuando se considera que una incidencia se encuentra solventada.
Reabierto	Es el valor por defecto cuando se asigna una incidencia que estaba en el estado de resuelta.
No reproducible	Se indica cuando no se puede reproducir la incidencia registrada.
No es corregible	Se indica cuando la incidencia registrada no es un error de la aplicación, por ejemplo de una librería que se utiliza.
Duplicada	Se indica cuando existe una incidencia dada de alta con el mismo defecto. Se relacionan las dos incidencias.
No es una incidencia	Si el defecto no era realmente una incidencia se indica este valor.
Suspendida	No se utiliza
No se arreglará	No se utiliza

El Estado y la Resolución se relaciona de la siguiente forma:

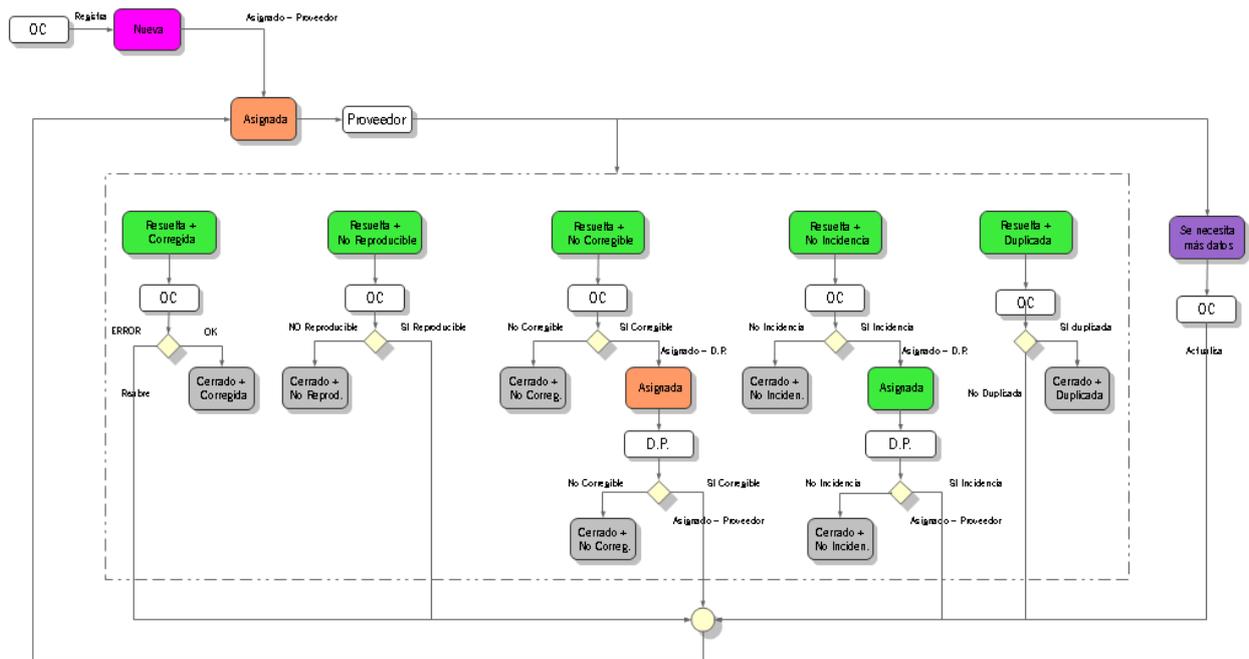
Estado	Resolución
Nueva	Abierta
Asignada	Abierta o Reabierto
Se necesitan más datos	Abierta o Reabierto
Resuelta	Corregida, No Reproducible, No Corregible, No Incidencia, Duplicada
Cerrada	Corregida, No Reproducible, No Corregible, No Incidencia, Duplicada



5.1. Flujo Cambio de Estados

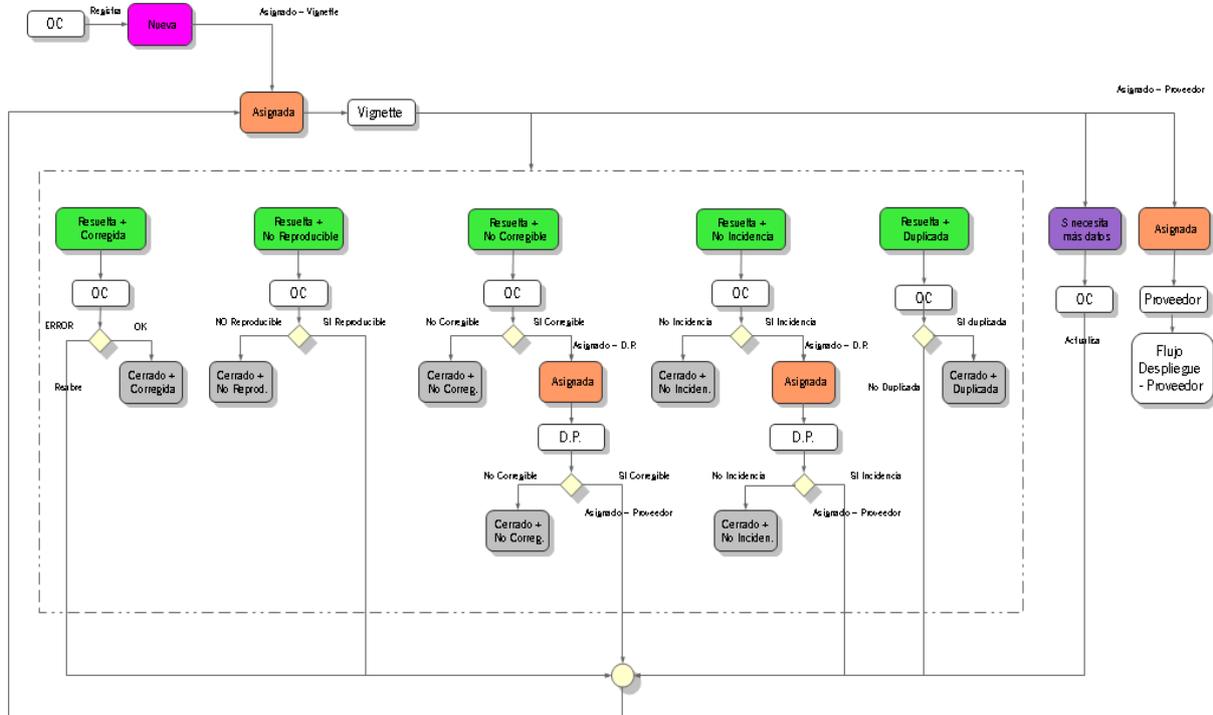


5.2. Flujo OC reporta Incidencia al Proveedor

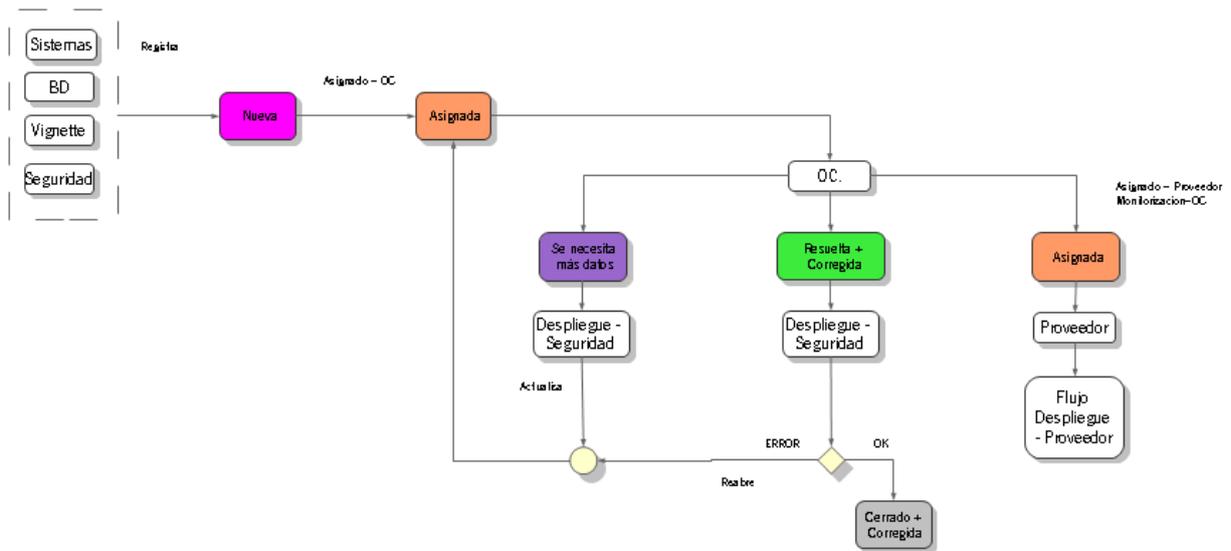




5.3. Flujo OC reporta Incidencia Vignette

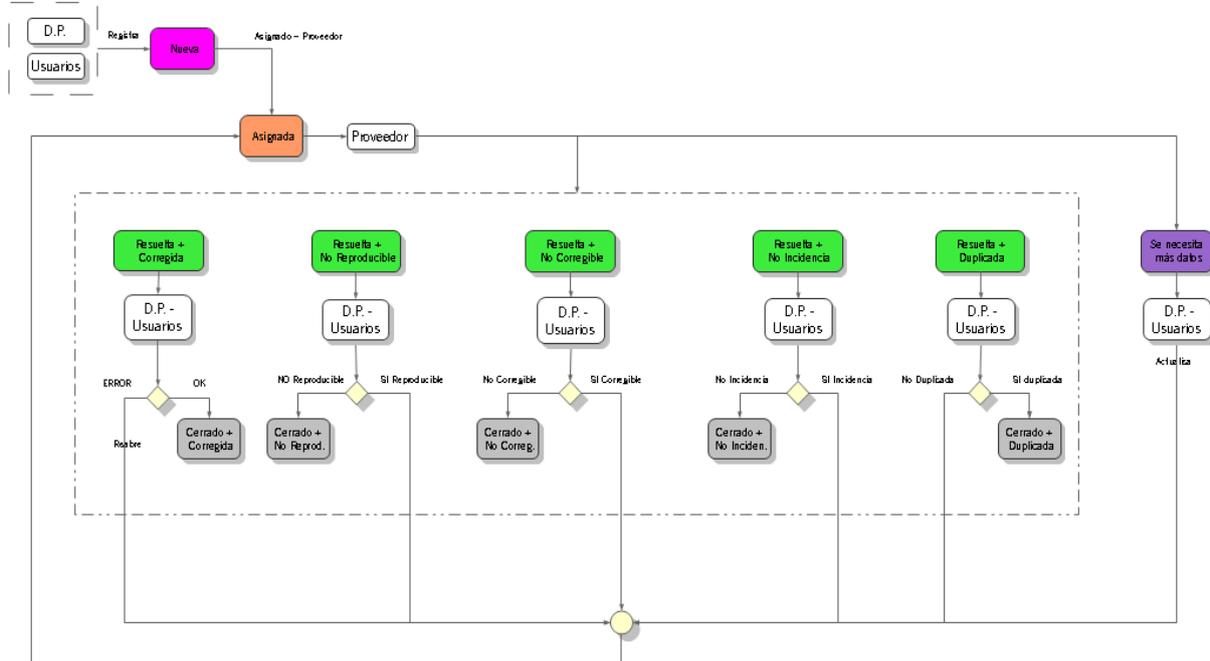


5.4. Flujo Despliegue/ Seguridad reporta Incidencia OC

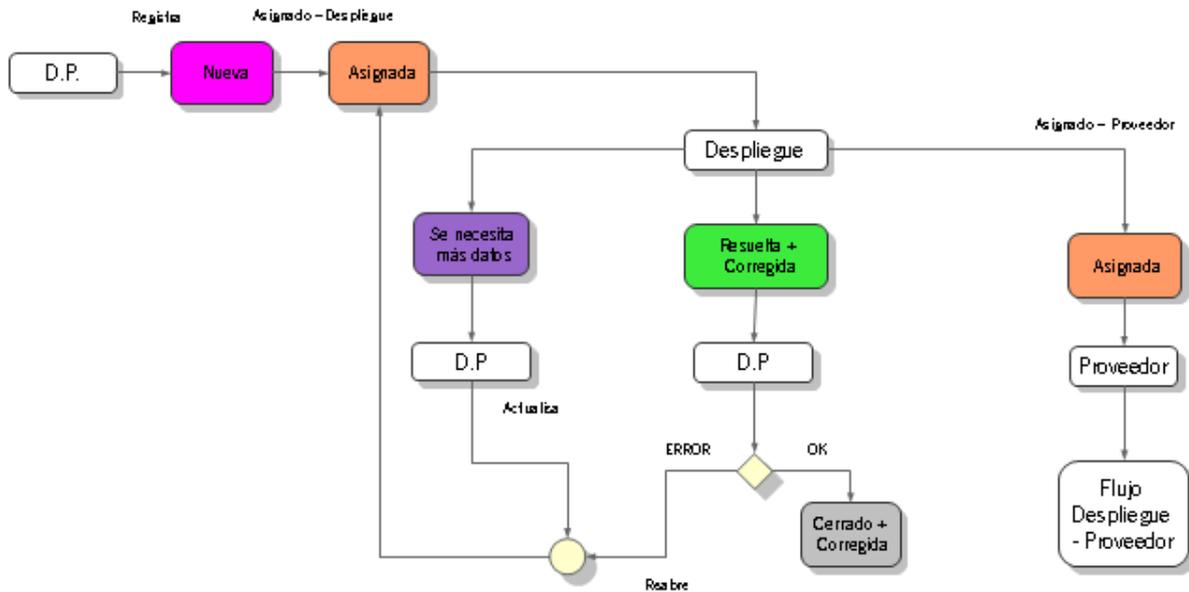




5.5. Flujo D.P. / Usuarios reporta Incidencia Proveedor

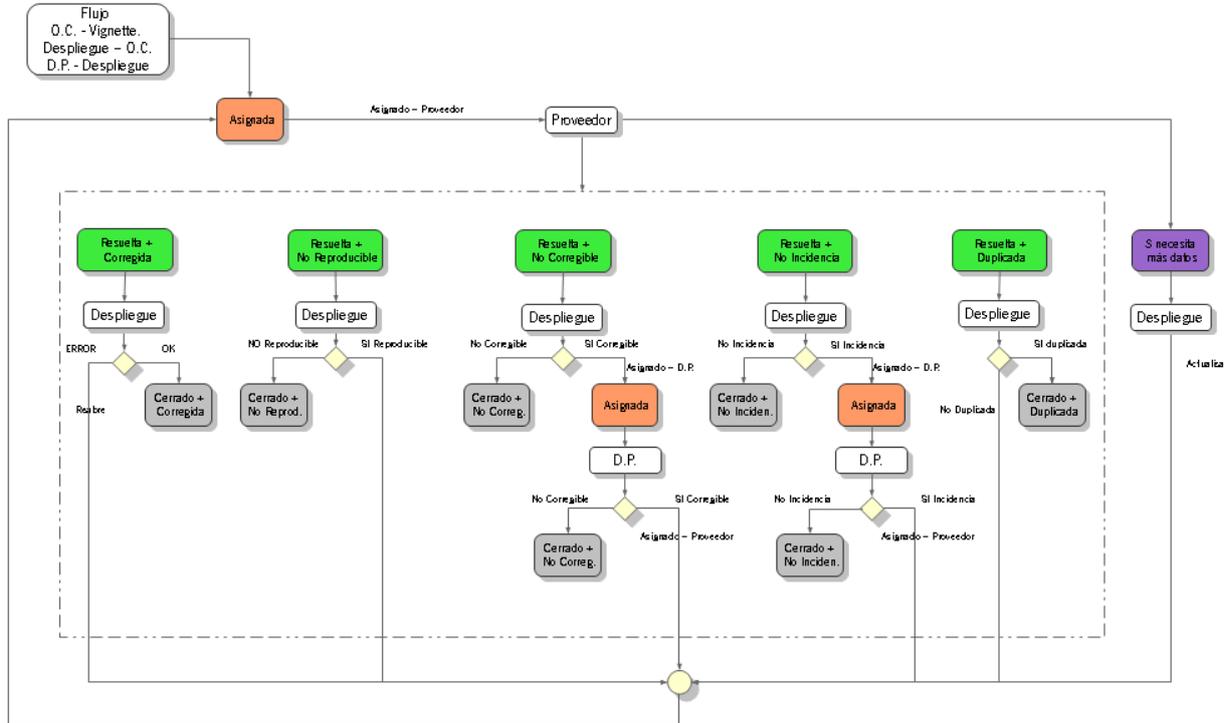


5.6. Flujo D.P. reporta Incidencia Despliegue

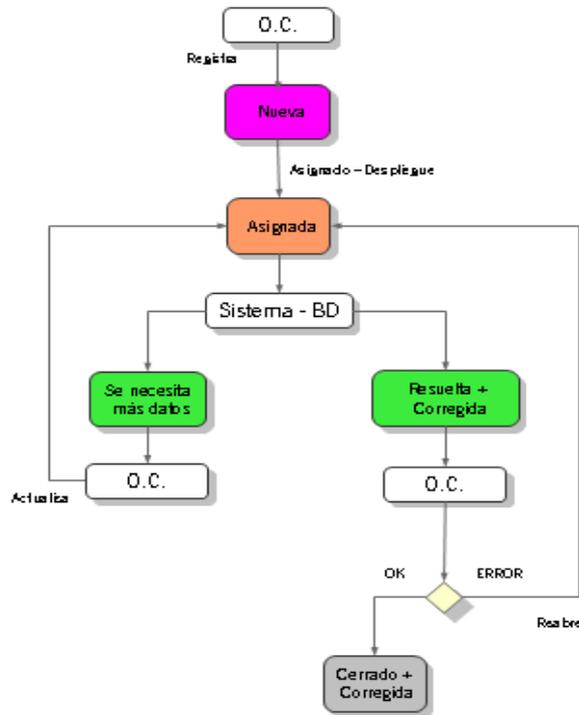




5.7. Flujo Despliegue – Proveedor



5.8. Flujo O.C. reporta Incidencia Despliegue



6. Reportar Incidencias

El proceso de Reportar una Incidencia a un proyecto es común para todo aquel que cree una incidencia, ya sea un técnico de la Oficina de Calidad, del área de Base de Datos, de la de Despliegue, un Administrador de Vignette, un Administrador de GIS, un Director de Proyecto o algunos Usuarios que realizan pruebas de aplicaciones.

Durante el reporte se detalla los campos descritos en el apartado "Identificación Incidencias":

- Resumen y Descripción
- Asignar a
- Prioridad, Severidad y Reproducibilidad (siempre, como norma general).
- Área, Proyecto, Entrega y Entregable.
- Categoría, Categoría Genérica, Categoría Especifica y Categoría Documental
- Versión del Producto o Versión Documento Origen.
- Petición HD Origen.
- Caso de Prueba, si procede
- Subir Archivo, si procede.

6.1. Oficina de Calidad

Los Técnicos de la Oficina de Calidad, tiene que tener en cuenta las siguientes consideraciones a la hora de reportar una incidencia:

- Si la Aplicación a probar es un Desarrollo Vignette, se asigna la incidencia al Grupo de Administradores Vignette. Ellos redireccionarán la incidencia al proveedor en caso que lo vean necesario.
- Si la Aplicación es GIS o el error es motivado por la interconexión con un Sistema SIG, se asigna la incidencia al Grupo de Administradores GIS. Ellos redireccionarán la incidencia al proveedor en caso que lo vean necesario.
- Si la incidencia corresponde a la categoría 01-04-Compilación: Depende del error detectado, con la información que muestra el log. Por ejemplo: Si ha fallado la generación del war en Jenkins para el entorno de Pruebas, no habiendo fallado en Jenkins para el entorno de Integración siendo la configuración la misma y en el log no se indica que el fallo sea por falta de librerías.

Se debe asignar la Incidencia al administrador de dichas aplicaciones, en vez de al Proveedor.

- El resto de incidencias las asignarán al técnico de la empresa proveedora que realice la Petición HelpDesk.

Los Técnicos de la Oficina de Calidad, pueden ser, Asignatario de una Incidencia reportada por el Área de Base de Datos o el Área de Sistema, Vignette o GIS. Para este caso, cuando se asigne la incidencia a un técnico de una empresa proveedora, se deberá

monitorizar la incidencia.

6.1.1. Incidencias Verificaciones Documentales

A continuación se especifican los tipos de incidencias que se detectan durante la Verificación Documental:

- Incidencias asociadas a la Petición HelpDesk donde se entrega el documento.
- Incidencias asociadas al propio documento a validar.

6.1.1.1. Incidencias asociadas a la Petición HelpDesk.

- Se generará una incidencia Mantis por Disconformidad encontrada.
- El Área es Medio Ambiente.
- El Proyecto, la Entrega y el Entregable se obtiene de HelpDesk y Redmine de Proyecto.
- Categorías:
 - La Categoría y Categoría Genérica a asignar es **10 Documentación**.
 - La Categoría Específica es **10-21-Petición HelpDesk**.
 - La Categoría Documental es N/A.
- Versión Documento Origen: será la versión del documento que se está certificado.
- La Severidad dependerá:
 - Si el resultado de la revisión es No Conforme, su valor es Bloqueo.
 - Si el resultado de la revisión es Conforme con Observaciones/Advertencias, su valor es Leve.
- La Prioridad por defecto es Normal.
- La Reproducibilidad siempre, como norma general.
- Se especificará el Resumen y Descripción de la Incidencia.
- Se la asigna al técnico que realiza la petición HelpDesk o al grupo al que pertenece.
- El estado es Asignado.
- La Petición HelpDesk Origen es la petición HelpDesk asociado a la entrega objeto de revisión.

6.1.1.2. Incidencias asociadas al Documento a Validar

- Se generará Una incidencia Mantis por Documento
- El Área será Medio Ambiente.

- El Proyecto, la Entrega y el Entregable la proporciona el Director de Proyecto, en caso que se desconozca N/A.
- Categorías:
 - La Categoría y Categoría Genérica a asignar es “**10-Documentación**”.
 - La Categoría Especifica es **10-<99>-<Nombre del Documento Revisado>**. Por ejemplo, si la revisión está asociada al Modelo de Casos de Usos será 10-04-Modelo de Casos de Usos.
 - La Categoría Documental será **10-<99>-<99>-<Apartado donde se da la Disconformidad>**.

Se seleccionará tantas como disconformidades diferentes se hayan detectado. Estarán asociada al documento revisado.

Por ejemplo, para el caso anterior, 10-04-01-Descripciones y 10-04-02-Secuencias. Para el caso que la disconformidad no se pueda clasificar en ningún apartado o relacionada con la Normativa: 10-XX-XX-Otras o 10-XX-XX-Sin Normativa Documental.
- Versión Documento Origen: será la versión del documento que se está certificado.
- La Severidad dependerá:
 - Si el resultado de la revisión es No Conforme, su valor es Bloqueo
 - Si el resultado de la revisión es Conforme con Observaciones/Advertencias, su valor es Leve
- La Prioridad por defecto es Normal.
- La Reproducibilidad siempre, como norma general.
- Resumen y Descripción de la Incidencia:
 - Si el resultado de la revisión es No Conforme:
 - ▷ Resumen: “Disconformidades del <Tipo de Documento>”. Por ejemplo, Disconformidades Manual de Casos de Usos.
 - ▷ Descripción: Se indicará la ruta de donde se encuentra almacenado en Redmine el Informe de Disconformidades e indicando su nombre. Se puede añadir cualquier comentario asociado a las disconformidades que se han detectado

Por ejemplo:

Tras la revisión del documento Catálogo de Requisitos 02.00, se han encontrado disconformidades que se pueden ver en el documento de revisión: VV-DCR-Definicion_Catalogo_de_Requisitos-0200-DCF.odt

Este documento junto con el chequeo de revisión se encuentra en la siguiente dirección:
http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/redmine/alfresco_documents/show/36757

Las Disconformidades son en su mayoría relacionadas con los Requisitos Funcionales.
 - Si el resultado de la revisión es Conforme con Observaciones y/o Advertencias:

- ▷ Resumen: “Disconformidades Leves del <Tipo de Documento>”. Por ejemplo, Disconformidades del Manual de Casos de Usos.
- ▷ Descripción: Se indicará la ruta de donde se encuentra almacenado en Redmine el Informe de Revisión (Checklist) e indicando su nombre.

Por último se puede añadir cualquier comentario asociado a las disconformidades que se han detectado.

Por ejemplo:

Tras la revisión del documento Catálogo de Requisitos 02.00, se han encontrado disconformidades leves que se pueden ver en el documento de revisión: VV-DCR-Definicion_Catalogo_de_Requisitos-0200-CHK.odt

Este documento de revisión se encuentra en la siguiente dirección:
http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/redmine/alfresco_documents/show/36757

- Se la asigna al técnico o al grupo al que pertenece de la empresa proveedora que crea la petición HelpDesk.
- El estado es Asignado.
- La Petición HelpDesk Origen es la petición HelpDesk asociado a la entrega objeto de revisión.

6.1.2. Incidencias Verificaciones Entrega

Este tipo de incidencias se genera automáticamente desde CECA.

- Se generará una incidencia Mantis por Disconformidad encontrada.
- El Área será Medio Ambiente.
- El Proyecto, la Entrega y el Entregable la proporciona el Director de Proyecto, en caso que se desconozca N/A.
- Categorías:
 - La Categoría y Categoría Genérica a asignar es **01- Verificación Entrega** o **06- Modelo de Datos y Scripts**, dependiendo si está asociado al Software o a Scripts.
 - La Categoría Específica es la que corresponda del grupo 01-<XX> o 06-<XX>
 - La Categoría Documental es N/A.
- Versión del Producto software sobre la que es está realizando la certificación.
- La Severidad dependerá:
 - Si el resultado de la revisión es No Conforme, su valor es Bloqueo
 - Si el resultado de la revisión es Conforme con Observaciones/Advertencias, su valor es Leve
- La Prioridad por defecto es Normal.
- La Reproducibilidad siempre, como norma general.

- Se especificará el Resumen y Descripción de la Incidencia.
- Se la asigna al técnico que realiza la petición HelpDesk o al grupo al que pertenece.
- El estado es Asignado.
- La Petición HelpDesk Origen es la petición HelpDesk asociado a la entrega objeto de revisión.

6.1.3. Incidencias Pruebas

Se registran todos los defectos detectados a la hora de realizar las pruebas, tanto si están asociados a un caso de prueba, a la documentación asociada a las pruebas como si son pruebas exploratorias del equipo de la Oficina de Calidad.

Se realiza para los proyectos de las dos áreas.

- Se generará una incidencia Mantis por Disconformidad encontrada.
- El Área será Medio Ambiente.
- El Proyecto, la Entrega y el Entregable la proporciona el Director de Proyecto, en caso que se desconozca N/A.
- Categorías
 - La Categoría y Categoría General a asignar dependerá del tipo de prueba que se esté realizando **04-Pruebas Funcionales, 07-Pruebas Estáticas, 08-Pruebas Dinámicas, 09-Pruebas de Seguridad, 11-Accesibilidad y Usabilidad o 12-Servicios Web.**
 - La Categoría Especifica es la que corresponda del grupo **04-<XX>, 07-<XX>, 08-<XX>, 09-<XX>, 11-<XX> o 12-<XX>.**
 - La Categoría Documental por norma general N/A,
- Versión de Producto sobre la que es está realizando la certificación o Versión Documentación Origen si está asociada a la utilización de un Documento.
- La Severidad dependerá:
 - Si no se puede proseguir con las pruebas, su valor es Bloqueo.
 - Si afectan a las funcionalidades de la aplicación o excepciones, su valor es Mayor.
 - Si son errores del tipo, por ejemplo de estilos se consideran Menor.
- La Prioridad por defecto es Normal.
- La Reproducibilidad siempre, como norma general.
- Se especificará el Resumen y Descripción de la Incidencia.
- Se la asigna al técnico o al grupo al que pertenece de la empresa proveedora que crea la petición HelpDesk.
- El estado es Asignado.

- La Petición HelpDesk Origen es la petición HelpDesk asociado a la entrega objeto de revisión.
- Se asigna el número del Caso de Pruebas del plan de pruebas si procede.
- Normalmente se sube una imagen con el error detectado en la opción Subir Archivo.

6.2. Base de Datos, Despliegue y Seguridad

Los técnicos de Base de Datos, Despliegue (Sistemas, Vignette, GIS) y Seguridad podrán reportar incidencias relacionadas a la instalación de los sistemas y a la documentación utilizada para ello.

- Se generará una incidencia Mantis por Disconformidad encontrada.
- El Área será Medio Ambiente.
- El Proyecto, la Entrega y el Entregable la proporciona el Director de Proyecto, en caso que se desconozca N/A.
- Categorías
 - Base de Datos ejecución de Scripts y utilización del Manual de Entrega o Manual de Instalación y Configuración:
 - ▷ La Categoría y Categoría General es **02-Base de Datos**.
 - ▷ La Categoría Especifica es la que corresponda del grupo **02-<XX>**.
 - ▷ La Categoría Documental es N/A.
 - Base de Datos revisión documentación:
 - ▷ La Categoría y Categoría General es **10-Documentación**.
 - ▷ La Categoría Especifica es **10-<99>-<Nombre del Documento Revisado>**. Por ejemplo, si la revisión está asociada al Manual de Explotación será 10-13-Manual de Explotación.
 - ▷ La Categoría Documental será **10-<99>-<99>-<Apartado donde se da la Disconformidad>**.
 - Despliegue instalación del sistema y utilización del Manual de Entrega o Manual de Instalación y Configuración:
 - ▷ La Categoría y Categoría General es **03-Sistemas**
 - ▷ La Categoría Especifica es la que corresponda del grupo **03-<XX>**.
 - ▷ La Categoría Documental es N/A.
 - Despliegue revisión documentación:
 - ▷ La Categoría y Categoría General es **10-Documentación**.
 - ▷ La Categoría Especifica es **10-<99>-<Nombre del Documento Revisado>**. Por ejemplo, si la revisión está asociada a la Arquitectura del Sistema será 10-08-Arquitectura del Sistema.
 - ▷ La Categoría Documental será **10-<99>-<99>-<Apartado donde se da la Disconformidad>**.

- Seguridad revisión documentación:
 - ▷ La Categoría y Categoría General es **10-Documentación**.
 - ▷ La Categoría Especifica es **10-<99>-<Nombre del Documento Revisado>**. Por ejemplo, si la revisión está asociada al Catálogo de Requisitos será 10-03-Definición del Catálogo de Requisitos.
 - ▷ La Categoría Documental será **10-<99>-<99>-<Apartado donde se da la Disconformidad>**. Para el catálogo de requisitos será: 10-03-90-Adecuación LOPD.
- Versión de Producto sobre la que es está realizando la certificación o Versión Documentación Origen si está asociada a la utilización de un Documento o revisión de un documento.
- La Severidad dependerá:
 - Si el resultado de la revisión es No Conforme, su valor es Bloqueo
 - Si el resultado de la revisión es Conforme con Observaciones/Advertencias, su valor es Leve
- La Prioridad por defecto es Normal.
- La Reproducibilidad siempre, como norma general.
- Se especificará el Resumen y Descripción de la Incidencia.
- Se la asigna al usuario de la oficina de calidad: **calidad**
- El estado es Asignado.
- La Petición HelpDesk Origen es la petición HelpDesk que se está ejecutando.

6.3. Director de Proyecto y Usuarios Expertos

Los directores de proyecto o usuarios expertos pueden reportar incidencias asociadas a pruebas funcionales o a revisiones de documentación.

Las acciones a realizar para cada tipo de incidencias son las mismas detallada para la Oficina de Calidad en apartados anteriores:

- Incidencias Documentales: Ver Apartado “**Incidencias asociadas al Documento a Validar**”.
- Incidencias Pruebas: Ver Apartado “**Incidencias Pruebas**”.

7. Comprobar Incidencias

Las incidencias se comprueban en tres casos concretos, depende del valor del estado de la Incidencia y de la asignación:

- Cuando están asignada a tu usuario o grupo.
- Cuando tienen el estado “resuelta” una incidencia que tú has reportado.
- Cuando tienen el estado “Se necesitan más datos” una incidencia que tú has reportado.

Los Proveedores gestionarán una incidencia solamente para el primer caso, tengan las incidencias asignadas a ellos. Para el resto de perfiles, Oficina de Calidad, Base de Datos, Despliegue, Seguridad, Directores de Proyectos y Usuarios podrán gestionar una incidencia en los tres casos anteriormente descritos, de forma común con algunas excepciones, por ello se detallan en apartados distintos.

Una vez creada una incidencia, durante su gestión los cambios a modificar son:

- Estado y Resolución.
- Añadir Notas.
- Adjuntar documentación (imágenes, datos de entrada, etc.)
- Cambio del técnico asignado. Los proveedores no pueden cambiar el técnico asignado, será la Oficina de Calidad, Base de Datos, Despliegue o Seguridad.

Cuando tras la comprobación es necesario cerrar una incidencia, será necesario realizar las acciones detalladas en este apartado conjuntamente a las especificadas en el apartado “Cerrar incidencias”.

7.1. Proveedores

Los Proveedores gestionarán una incidencia solamente cuando tengan las incidencias asignadas a ellos. Podrán realizar dos acciones:

- Resolver:
 - Cambiar el Estado a **Resuelta**.
 - Indicar el valor Resolución: Corregida, No Reproducible, No Corregible, No Incidencia o Duplicada.
 - Añadir un comentario mediante una Nota detallando el motivo de la resolución.
- Necesitan más información para poder resolverla o comprender la incidencia:
 - Cambiar el Estado a **“Se necesitan más datos”**
 - Añadir un comentario mediante una Nota detallando el motivo de su estado.

7.2. Oficina de Calidad

7.2.1. Asignadas

Cuando a la Oficina de Calidad se le asigna una incidencia por parte de Base de Datos, Despliegue o Seguridad, se comprueba si se puede resolver:

- La puede resolver:
 - Se añade una nota con la solución.
 - Estado, será Resuelta.
 - Resolución será Corregida.
- No la puede resolver:
 - Se asigna al Proveedor
 - Se monitoriza la incidencia con el usuario, calidad, para estar informado en todo momento de la misma.
 - Se añade un comentario mediante una nota.

7.2.2. Estado “Se necesitan más datos”

El proveedor esta pendiente de algún tipo de información por parte de la Oficina de Calidad, por ello al recibir el correo que envía mantis automáticamente, la Oficina de Calidad, contestará, añadiendo una nota en la mantis. Se responderá a través de mantis añadiendo una nota a la incidencia. Esto se hará aunque no se tenga un servicio asignado para tal efecto.

7.2.3. Estado “Resuelta”

Todas las incidencias en este estado no se comprobarán hasta que no se tenga un servicio asignado. Es decir, el técnico ha tenido que completar su tarea HelpDesk y el grupo de la Oficina de Calidad tendrá una tarea pendiente.

Se comprueba el motivo por el cual se ha puesto “Resuelta” su estado, comprobando el valor del campo de resolución. Las diferentes casuística se pueden observar en los diferentes diagramas de flujos plasmado con anterioridad.

- Si es “Corregida” o “Duplicada” o “No Reproducible” se actúa de la misma forma:

Se comprueba si efectivamente se encuentra solventada la incidencia o está duplicada o no se puede reproducir:

- En el caso afirmativo, se Cierra la incidencia, según el apartado “Cerrar incidencias”.

En el caso de “Duplica”, además se relaciona con la/s incidencia/s duplicada/s.

- En caso contrario, se cambia el estado a “Asignar”.

Siempre se deja constancia mediante una nota del motivo de reabrir o cerrar una incidencia.

- Si es “No Corregible” o “No Incidencia” se actúa de la misma forma:

Se comprueba si efectivamente no se considera una incidencia o no se puede corregir.

- En el caso afirmativo se Cierra la incidencia, según el apartado “Cerrar incidencias”.
- En caso contrario, se cambia el estado a “Asignar” y se asigna la incidencia al Director de Proyecto.

Siempre se deja constancia mediante una nota del motivo de reabrir o cerrar una incidencia.

Los casos concretos por el cual se asigna una incidencia al Director de Proyecto tras la contestación del proveedor son:

- Aquellas incidencias que encontremos al realizar las pruebas en alguna aplicación, pero éstas no formen parte o bien del Plan de Pruebas o de la Validación Funcional de un Paso a Explotación, se asignarán al técnico. Si el técnico nos deniega la incidencia por estar fuera de su evolutivo, reasignaremos esta incidencia al Director de Proyecto, informándole sobre la situación.
- En las peticiones en las que no se asigne la petición Padre/Hijo o una incidencia de explotación, se creará una incidencia informando al técnico que tiene que asociar aquella petición en la que se pide el evolutivo y genera el cambio de versión de la aplicación. En el caso que el técnico nos conteste que no existe tal petición, se asignará la incidencia al Director de Proyecto, pidiéndole que cree esta incidencia padre.
- Cuando se trata de la primera entrega de un Proyecto, a parte de la documentación pertinente, esta entrega debe ir acompañada de la documentación obligatoria del proyecto según [**Normativa Documental**]. Si esta documentación no es entregada, exceptuando la que no proceda, se creará una incidencia Mantis al técnico solicitándole dicha documentación, quedando el proceso bloqueado hasta la entrega de esta documentación.

Para entregas que supongan un cambio en el segundo dígito de la versión de la aplicación, se verificará que esta documentación haya sido entregada y validada por la Oficina de Calidad. En el caso que esto no fuera así, se creará una incidencia Mantis al técnico, solicitándole esta documentación. El proceso igualmente quedará bloqueado hasta la entrega de la documentación.

En ambos casos anteriores, si el técnico se negara a entregarnos esta documentación, la incidencia Mantis, se asignará al Director de Proyecto, informándole sobre la situación.

7.3. Base de Datos, Despliegue y Seguridad

Podrán gestionar una incidencia en los tres casos anteriormente descritos.

7.3.1. Asignadas

Cuando a Base de Datos o Despliegue (a seguridad no se le asigna), se le asigna una incidencia por parte de la Oficina de Calidad o el Director de Proyecto, se comprueba si se puede resolver:

- La puede resolver:
 - Se añade una nota con la solución.
 - Estado, será Resuelta.
 - Resolución será Corregida.

- No la puede resolver:
 - Se asigna al Proveedor
 - Se añade un comentario mediante una nota.
- Necesita más información para su resolución:
 - Se añade una nota con las cuestiones que necesiten que le resuelvan..
 - Estado, será Se necesitan más datos.

7.3.2. Estado “Se necesitan más datos”

La Oficina de Calidad o el Proveedor está pendiente de algún tipo de información por parte de Despliegue. Recibirán un correo que genera mantis automáticamente cuando se le añade una nota, donde se detalla las cuestiones pendiente a resolver. Despliegue responderá a través de mantis añadiendo una nota a la incidencia.

7.3.3. Estado “Resuelta”

Se comprueba el motivo por el cual se ha puesto “Resuelta” su estado, comprobando el valor del campo de resolución. Las diferentes casuística se pueden observar en los diferentes diagramas de flujos plasmado con anterioridad.

- Si es “Corregida” o “Duplicada” o “No Reproducible” se actúa de la misma forma:

Se comprueba si efectivamente se encuentra solventada la incidencia o está duplicada o no se puede reproducir:

- En el caso afirmativo, se Cierra la incidencia, según el apartado “Cerrar incidencias”.

En el caso de “Duplica”, además se relaciona con la/s incidencia/s duplicada/s.

- En caso contrario, se cambia el estado a “Asignar”.

Siempre se deja constancia mediante una nota del motivo de reabrir o cerrar una incidencia.

- Si es “No Corregible” o “No Incidencia” se actúa de la misma forma:

Se comprueba si efectivamente no se considera una incidencia o no se puede corregir.

- En el caso afirmativo se Cierra la incidencia, según el apartado “Cerrar incidencias”.

- En caso contrario, se cambia el estado a “Asignar” y se asigna la incidencia al Director de Proyecto.

Siempre se deja constancia mediante una nota del motivo de reabrir o cerrar una incidencia.

7.4. Directores de Proyecto y Usuarios Expertos

Podrán gestionar una incidencia en los tres casos anteriormente descritos.

7.4.1. Asignadas

Los motivos por el cual al Director de Proyecto (al usuario no se le asigna) se le asigna una incidencia por parte de la Oficina de Calidad o Despliegue es para que medie entre el proveedor y la Oficina de Calidad o Despliegue, al existir criterios confrontados. Las incidencias tendrán la Resolución, si es “No Corregible” o “No Incidencia”

- Se debe corregir:
 - Se asigna al Proveedor .
 - Se añade un comentario mediante una nota.
- No se debe corregir:
 - Estado, será Cerrada.
 - Resolución será “No Corregible” o “No Incidencia”
 - Se añade un comentario mediante una nota.

7.4.2. Estado “Se necesitan más datos”

El proveedor o Despliegue esta pendiente de algún tipo de información por parte del Director de Proyecto, por ello al recibir el correo que envía mantis automáticamente, el Director de Proyecto, contestará, añadiendo una nota en la incidencia a través de mantis.

El Proveedor o Despliegue está pendiente de algún tipo de información por parte del Director de Proyecto. Recibirán un correo que genera mantis automáticamente cuando se le añade una nota, donde se detalla las cuestiones pendiente a resolver. Los Directores de Proyecto responderá a través de mantis añadiendo una nota a la incidencia.

7.4.3. Estado “Resuelta”

Se comprueba el motivo por el cual se ha puesto “Resuelta” su estado, comprobando el valor del campo de resolución. Las diferentes casuística se pueden observar en los diferentes diagramas de flujos plasmado con anterioridad.

Para todos los casos se actúa de la misma forma: Se comprueba si efectivamente está resuelta según el motivo de resolución (solventada la incidencia o está duplicada o no se puede reproducir o no es corregible o no es una incidencia)

- En el caso afirmativo, se Cierra la incidencia, según el apartado “Cerrar incidencias”.
- En el caso de “Duplica”, además se relaciona con la/s incidencia/s duplicada/s.
- En caso contrario, se cambia el estado a “Asignar”.

Siempre se deja constancia mediante una nota del motivo de reabrir o cerrar una incidencia.

8. Cerrar Incidencias

A la hora de cerrar una incidencia, se debe rellenar los siguientes campos siempre:

- Resolución: El motivo por el cual se cierra la incidencia.
- Petición HD de Resolución: Petición HD en la cual se corrige la incidencia. Para la mayoría de las incidencias a excepción de pruebas funcionales coincide la Petición HD Origen con la Petición HD de Resolución.
- Si es una incidencia asociada a Software o Scripts, se especifica el campo Resuelta en versión la Versión del software donde se corrige la incidencia. Para la mayoría de las incidencias a excepción de pruebas funcionales coincide la Versión del producto con el valor de la Resolución en versión.
- Si es una incidencia asociada a un Documento, se especifica Versión Documento Resuelta la Versión del documento donde se corrige la incidencia.
- En algunas ocasiones, sobre todo en el caso de una Verificación Documental, se añade un comentario sobre el motivo del cierre de la incidencia.

Las incidencias del tipo 10-Documentación, tienen un tratamiento especial a la hora de cerrarla:

- Si se entrega una nueva versión del documento que solventan las disconformidades detectadas:
 - En la Nota se indica: Se cierra la incidencia, puesto que se ha entregado una nueva versión del documento donde se corrigen todas las disconformidades detectadas.
 - En la Resolución se indica "Resuelta".
- Si se entrega una nueva versión del documento que NO solventan las disconformidades detectadas:
 - En la Nota se indica: Se cierra la incidencia, puesto que se ha entregado una nueva versión del documento.
 - En la Resolución se indica "Duplica", puesto que se va a generar una nueva incidencia asociada a la nueva versión del documento.
 - Se relaciona esta incidencia con la nueva incidencia.