Junta de Andalucía

Normas y buenas prácticas

Gestión de proyectos

Coordinación de Factorías

Versión: 01.06

Fecha: 03/03/2025

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

HOJA DE CONTROL

Documento	Normas y buenas prácticas / Gestión de proyectos	**Versión**	01.06
Proyecto	Coordinación de Factorías		
Elaborado por	Antonio Giménez (Sopra Steria)	**Fecha**	24/07/23
Validado por	Luis María Ruiz Soto	**Fecha**	N/A
Aprobado por	Luis María Ruiz Soto	**Fecha**	N/A
Fichero	CdF-Normas_y_Buenas_Practicas_de_Gestion-0106.odt		
Plantilla	OAC-Formato_Vertical-PLT	**Versión**	01.02

Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
01.00	24/07/2023	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Versión inicial.
01.01	11/06/24	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Errores/bugs descartados (Gestión de incurridos).
01.02	24/06/24	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Aclaraciones sobre incurridos en EntregaLite.
01.03	26/08/24	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Añadido: • Criterios para proponer certificaciones • Incurridos en peticiones genéricas • Incurridos en soportes funcionales Actualizado: • Incurridos generales de proveedores • Criterios cierre de peticiones • Certificación de trabajos • Gestión de proyectos ágiles
01.04	31/01/25	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Actualizado: • Definición de los perfiles
01.05	03/02/25	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Actualizado: • Enlaces a Documento de Análisis con nuevos perfiles
01.06	03/03/25	Antonio Giménez (Sopra Steria)	Reestrucuración del contenido para simplificar,

			evitar redundancias y aclarar las normas.

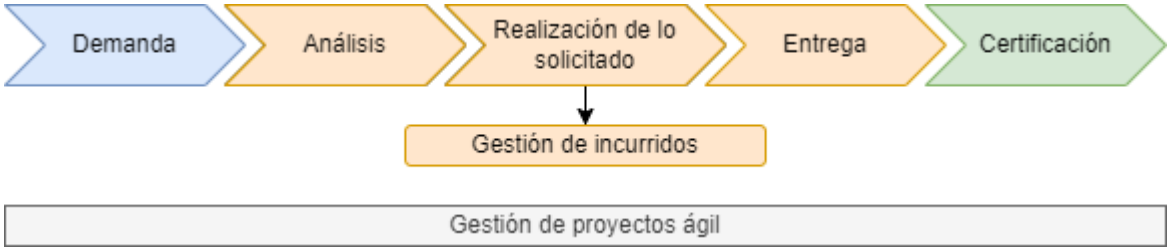
Índice

1. Introducción 5
1.1. Objeto y Alcance 5
1.2. Referencias 5
2. Normas y buenas prácticas 6
2.1. Normas generales 6
2.2. Demanda de trabajos 7
2.3. Fase de Análisis 7
2.3.1. Incurridos durante la fase de análisis 9
2.3.2. Definición de los perfiles 10
2.4. Fase de desarrollo o realización 11
2.4.1. Incurridos durante la fase de desarrollo o realización 12
2.5. Fase de entrega 12
2.5.1. Incurridos durante la fase de entrega 13
2.6. Soportes 14
2.6.1. Incurridos durante los soportes 14
2.7. Certificación de trabajos 15
2.7.1. Criterios para el cierre de peticiones 15
2.7.2. Criterios para proponer certificaciones 16
2.8. Gestión de proyectos ágiles 16
2.8.1. Flujo de estados 18
2.8.2. Uso de metodologías ágiles 19
2.9. Creación de proyectos JIRA 20

1. Introducción

1.1. Objeto y Alcance

El objeto del presente documento es establecer una serie de buenas prácticas sobre la gestión de los proyectos TI en el área de Desarrollo del Servicio de Sistemas Sectoriales de Medio Ambiente de la ADA (SISMA).



1.2. Referencias

Documento	Fichero
Conceptos y Herramientas de Apoyo a la Gestión (semántica)	https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/documents/d/portal-conocimiento/conceptos-y-herramientas-de-gestion-v01-00
Modelo EntregaLite	https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/documents/13391456/30432307/OAC-PRO-Procedimiento_Entregalite-01.02.pdf/392459d2-48c4-40a8-a326-0a3cab66d563?t=1680696235629

2. Normas y buenas prácticas

A continuación, se indican las normas y buenas prácticas para aplicar en la gestión de todos proyectos del Servicio SISMA y el papel de cada uno de los actores implicados.

2.1. Normas generales

A continuación, se indican algunas normas generales sobre la gestión:

1. **Cumplimiento obligado:** Todo proveedor del Servicio SISMA deberá cumplir este presente documento y ningún proveedor podrá actuar según sus propias normas o criterios.

2. **Actualización de JIRA:** Es obligatorio que todo proveedor mantenga JIRA actualizado al día. Esto implica que cada vez que haya un cambio de estado en una petición se deba reflejar. Adicionalmente, los grados de avance pueden actualizarse de forma semanal.

3. **Trazabilidad:** Toda petición debe quedar perfectamente trazada en JIRA. Debe ser posible acceder al análisis, revisar los entregables, los incurridos, o las versiones de software afectadas.

4. **Horas estimadas e incurridas:** Se deben rellenar ambos campos en JIRA. Por lo general, tendrán siempre el mismo valor (salvo excepciones). Para más detalles, consultar los epígrafes específicos de cada sección donde se aclara el modelo de incurridos.

5. **Incurridos nominativos:** Solo la Dirección de Proyecto (DP) tiene permitido hacer uso de la opción “Registrar trabajo” (worklog) de JIRA para incurrir dedicaciones de forma nominativa. Ningún otro proveedor de desarrollo tiene permitido hacer uso de dicha opción (en su lugar, deben usar los campos de la pestaña “Horas”).

6. **Errores de garantía:** Son errores que son asumidos por la garantía proporcionada por el contrato con un proveedor. Serán siempre gestionados en JIRA pero el proveedor no podrá incurrir dedicaciones. Solo en aquellos casos en los que quede claro que no aplica la garantía, se podrá descartar e incurrir la dedicación de su revisión.

7. **Excepciones:** Solo Jefatura puede conceder excepciones a cualquier norma del presente documento. En caso de producirse una excepción esta deberá ser comunicada a DP para proceder según las nuevas indicaciones.

2.2. Demanda de trabajos

A continuación, se establecen algunas normas sobre la forma en la que DP debe realizar las peticiones a los proveedores.

1. **Registro en JIRA:** Toda petición debe quedar registrada en su proyecto correspondiente de JIRA. Se prohíbe cualquier petición de servicio que no esté reflejada en JIRA.

2. **Redacción de lo solicitado:** Al crear peticiones JIRA se debe redactar la petición para que el alcance quede completo, lo más claro posible y permita al proveedor tener una idea inicial de lo que se demanda. Además, es buena práctica trasladar al proveedor los siguientes puntos de forma separada:

    1. **Objetivo de negocio:** Objetivo que se desea cumplir con el trabajo solicitado (trasladar la visión de negocio). Si el proveedor lo conoce desde el principio puede facilitar a identificar alternativas más eficientes o beneficiosas, además de evitar desviaciones funcionales.

    2. **Descripción de la necesidad:** Concretar y detallar el alcance del trabajo de forma comprensiva, añadiendo todos los detalles que se tengan en ese momento (requisitos funcionales y no funcionales).

    3. **Criterios de aceptación:** Indicar en lenguaje natural los pasos a seguir (a grandes rasgos) para validar que la funcionalidad cumple la necesidad correctamente. No sustituye la redacción del PPB, pero ayuda alinear la visión con el proveedor y que mejore la redacción del PPB.

3. **Cambios de alcance:** Ante cualquier cambio de alcance, DP creará una nueva petición para añadir el alcance adicional. Solo reutilizará una petición abierta en caso de estar aún en fase de análisis. Si la petición está en desarrollo no se actualizará, en su lugar se revisará la opción de un nuevo análisis y cancelar le desarrollo actual.

4. **Mantener petición actualizada:** La descripción de la petición siempre debe tener el alcance actual del trabajo. Si hubiese variaciones en el alcance a lo largo de la petición, DP deberá actualizar la descripción para que se refleje el alcance concreto. La existencia de comentarios discutiendo o aclarando el alcance no valen para este fin.

2.3. Fase de Análisis

A continuación, se indican las normas a seguir durante la fase de análisis.

1. **Documento de Análisis:** El entregable del análisis utilizará la plantilla oficial para el DCA. Se subirá a Redmine. en una carpeta llamada “DCA - Documentos de Análisis” dentro de la categoría “20_Documentación Técnica” con la nomenclatura [SI]-DCA-Documento_de_Analisis-[ISSUE-ID]-[Version].odt”, donde “ISSUE-ID” será el número de la petición. Por ejemplo, “SENDR-DCA-Documento_de_Analisis-SENDEROS-40-0100.pdf”. Plantillas:

    1. Plantilla fondos auto financiados: https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/documents/d/portal-conocimiento/cdf-dca-documento_de_analisis-plt-0101

    2. Plantilla fondos FEDER: https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/documents/d/portal-conocimiento/cdf-dca-documento_de_analisis_feder-plt-0101

3. Plantilla fondos FEADER: https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/documents/d/portal-conocimiento/cdf-dca-documento_de_analisis_feader-plt-0101

2. **Atención de peticiones:** Solo se podrán atender las peticiones que DP haya asignadas al proveedor. Las peticiones que se encuentren dadas de alta en el proyecto JIRA y no se hayan asignado no podrán ser acometidas por el proveedor. Igualmente, hasta que un análisis no se apruebe y se solicite la realización, el proveedor no podrá comenzar los trabajos (posible descarte del análisis).

3. **Toma de requisitos:** El proveedor incurrirá su dedicación en reuniones para tomas de requisitos en el mismo análisis, siendo estas una parte crucial de la fase de análisis. Igualmente, incurrirá el tiempo oportuno en realizar las investigaciones o estudios necesarios para elaborar la propuesta de solución.

    1. Jefatura ha establecido que los analistas funcionales del proveedor deberán estar presentes en las reuniones de toma de requisitos con el área usuaria.

4. **Descripción del trabajo a realizar:** Se explicará como se propone abordar el trabajo, de esta manera DP podrá detectar posibles desviaciones. La finalidad es trasladar cómo se piensa acometer el trabajo desde la visión del proveedor, indicando qué se va modificar y cómo.

5. **Análisis de impacto:** Se indicarán posibles impactos en terceros sistemas tras la realización del cambio o acciones preventivas que deban tomar para no perder el servicio. No es objeto indicar los componentes del mismo S.I. que se verán implicados por el cambio.

6. **Planificación:** El proveedor indicará la planificación de los trabajos. Debiendo rellenar los campos Fecha de inicio y fin en todas las peticiones JIRA asociadas al trabajo.

    1. Historias: Inicio Análisis, Fin Análisis, Inicio Construcción, Fin Construcción.

    2. Soportes: Inicio y Fin.

    3. EntregaLite: Fecha de entrega.

7. **Entregables:** El proveedor indicará qué documentos del sistema se ven afectados y serán actualizados como parte del trabajo. Especial atención a los documentos DCR, ARQ y PPB.

    1. A parte de elaborar los documentos de análisis, será imprescindible mantener la documentación oficial del sistema al día (DCR, ARQ, PPB, DCI). Para los nuevos desarrollos, en el documento de análisis al menos se tendrá que explicar cómo se orientan los trabajos.

    2. Quedan fuera del alcance de las JIRAS funcionales la actualización del MET y MIC. Ver epígrafe Entregas.

8. **Desglose de tareas:** El proveedor desglosará las tareas necesarias para realizar el trabajo con su estimación correspondiente.

    1. El desglose debe ser lo suficientemente claro que permita identificar qué tareas son las que se realizan por cada perfil. No pudiendo aparecer horas de perfiles gestores o analistas en tareas de

desarrollo.

2. El proveedor incluirá en el estimado el tiempo necesario para prestar soporte funcional al desarrollo (por parte del analista) y para los seguimientos correspondientes. No se permitirá incurrir tiempo adicional sin la aprobación previa de DP o Jefatura.

3. Se hará un uso adecuado de los perfiles en función de la naturaleza de los trabajos a realizar. Ver epígrafe Definición de los perfiles.

4. Cualquier coste total o subtotal que figure en un análisis irá siempre con IVA.

5. Si se incluyera estimación del coste para realizar la entrega, este se incurrirá en la EntregaLite. No irá incurrido nunca en la misma petición de desarrollo de software. Ver epígrafe Entregas.

9. **Documento de Estimación de Esfuerzos:** Para aquellos casos en los que no aplique elaborar un documento de análisis o se requiera conocer una primera estimación de alto nivel (previa al análisis), se utilizará la plantilla disponible para ello.

10. **Errores:** En las peticiones de tipo Error/Bug, el proveedor deberá indicar mediante comentario en la petición qué causaba el error y qué actuación se ha realizado para solventarla. Esto aplica tanto a errores de garantía como correctivos.

11. **Incurridos del análisis:** El tiempo dedicado durante el análisis, será incurrido en su petición. El proveedor rellenará los campos de la pestaña “Horas” de la JIRA al resolver la petición, indicando el mismo número de horas en estimadas e incurridas. Si fuera necesario iterar ese análisis, solo se actualizarían los campos de horas incurridas. Permitiendo así que Jefatura identifique aquellos análisis que han requerido más dedicación de la esperada.

2.3.1. Incurridos durante la fase de análisis

A continuación, se explican las normas sobre el modelo de incurridos en la fase del análisis:

1. **Norma general:** Cualquier petición de análisis deberá tener siempre relleno los campos de horas estimadas e incurridas cuando se finalicen. En el momento que el proveedor resuelta la petición y entregue el análisis, indicará su dedicación rellenando ambos campos con el mismo valor. Es decir, las horas estimadas e incurridas serán las mismas.

2. **Iteraciones:** Cada vez que haya que hacer una iteración sobre un análisis, el proveedor actualizará el incurrido. No se actualizará de nuevo el estimado. De esta manera, Jefatura podrá identificar aquellas peticiones que han requerido más de una iteración en su análisis.

    1. Una iteración será siempre bajo demanda previa de DP o Jefatura.

    2. DP incluirá un comentario en la JIRA indicando que se solicita revisar el análisis, ya sea porque este es deficiente o porque los requisitos han cambiado.

3. **Corrección de errores en el análisis:** Queda prohibido incurrir horas para corregir los errores de un

análisis.

2.3.2. Definición de los perfiles

Como norma general, las horas estimadas/incurridas de cada petición llevarán los perfiles que correspondan según la naturaleza de los trabajos. Descartado situaciones en las que perfiles altos realizan labores propias de perfiles bajos, y viceversa.

A continuación se describen los perfiles según la Agencia Digital de Andalucía:

Familia de perfiles de gestión técnica:

4. **GS - Gestor de Servicios:** Gestiona la definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), los contratos de acuerdos de nivel operativo (CANO) y los indicadores clave de rendimiento (KPIs). Se encarga de la gestión del personal que supervisa, informa y cumple con las actividades de servicio. Adopta medidas de mitigación en caso de incumplimiento de los acuerdos.

5. **GP - Gestor de Proyectos:** Define, ejecuta y gestiona proyectos desde su concepción hasta su entrega final. Es responsable de lograr resultados óptimos, ajustándose a las normas de calidad, seguridad y sostenibilidad y cumpliendo con el alcance, el rendimiento, los costes y el calendario definidos. Aplica metodologías ágiles cuando es aplicable. Equivalencia con el antiguo perfil “JP – Jefe de Proyecto”.

6. **GAC - Gestor de Aseguramiento de la Calidad:** Asegura que los procesos y organizaciones que implementan Sistemas de Información cumplan con las políticas de calidad. Establece y aplica un enfoque de calidad de las TIC alineado con la cultura de la organización. Compromete a la organización a alcanzar los objetivos de calidad y fomenta un entorno de mejora continua.

7. **GC - Gestor de Ciberseguridad:** Lidera y gestiona la política de seguridad de la información de la organización. Define la estrategia de seguridad digital y gestiona su implementación en la organización. Incorpora protección proactiva de seguridad de la información evaluando, informando, alertando y formando a toda la organización.

Familia de perfiles de negocio:

1. **GIN - Gestor de Información de Negocio:** Propone, planifica y gestiona el desarrollo funcional del Sistema de Información (SI) centrándose en las necesidades de los usuarios. Alinear el Sistema de Información con la estrategia empresarial dentro de su área/dominio. Garantiza la mejora continua teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, la calidad del servicio y las limitaciones presupuestarias.

Familia de perfiles de diseño:

1. **AN – Analista de Negocio:** Analiza el ámbito empresarial y optimiza el rendimiento de la empresa mediante la aplicación de la tecnología. Analiza la información y los procesos necesarios para apoyar los planes empresariales. Formula los requisitos funcionales y no funcionales de la organización empresarial y asesora sobre el ciclo de vida de las soluciones de información. Evalúa el impacto en términos de gestión del cambio.

2. **AS – Analista de Sistemas de Información:** Analiza las necesidades de la organización y especifica los requisitos de software y sistemas para las nuevas soluciones informáticas. Garantiza el diseño técnico y contribuye a la implementación de la provisión de software nuevo y/o mejorado. Aporta soluciones para mejorar la eficiencia y la productividad de la organización.

3. **ARS – Arquitecto de Sistemas de Información:** Planifica, diseña e integra los componentes del sistema TIC, incluyendo el hardware, el software y los servicios. Diseña, integra e implementa soluciones técnicas complejas de TIC garantizando que los procedimientos y modelos de desarrollo estén actualizados y cumplan con las normas comunes. Monitoriza los desarrollos de nuevas tecnologías y las aplica si corresponde. Proporciona liderazgo en el diseño tecnológico.

Familia de perfiles de desarrollo:

1. **DE – Desarrollador:** Diseña y/o codifica componentes para cumplir con las especificaciones de la solución. Asegura la construcción e implementación de aplicaciones TIC. Contribuye al diseño de bajo nivel. Escribe el código para garantizar una eficacia y una funcionalidad óptimas, así como la experiencia del usuario. Equivalencia con el antiguo perfil “PR – Programador”.

2. **TS - Especialista en Pruebas o Tester:** Diseña y realiza planes de pruebas. Garantiza que los productos, aplicaciones o servicios entregados o existentes cumplan con especificaciones técnicas y los requisitos de los usuarios. En el caso de los sistemas, aplicaciones, innovaciones y cambios, diagnostica el incumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios.

Familia de perfiles de soporte:

1. **CD - Consultor Digital:** Apoya la comprensión de cómo las tecnologías digitales añaden valor a la empresa. Mantiene una vigilancia tecnológica para informar a las partes interesadas sobre las tecnologías existentes y emergentes, y su potencial para añadir valor al negocio. Apoya en la identificación de necesidades y soluciones para lograr los objetivos estratégicos de la empresa y de los sistemas de información. Equivalencia con el antiguo perfil “CO – Consultor”.

Para más información, consultar el documento **Marco de definición de puestos TIC de la Agencia Digital de Andalucía**.

2.4. Fase de desarrollo o realización

A continuación, se indican las normas a seguir durante la fase de desarrollo o realización de lo solicitado.

1. **Alta petición realización:** DP dará de alta la petición para realizar el trabajo cuando se apruebe el análisis. En este momento, DP introducirá las horas estimadas que el proveedor indicó en el análisis en los campos de la pestaña “Horas” de JIRA.

2. **Asignación a proveedor:** Mientras DP no asigne la petición al proveedor, esta no se podrá atender. DP decidirá en qué momento se acomete según las necesidades del sistema de información.

3. **Micropeticiones:** Aquellos trabajos de menor envergadura, se podrán analizar y realizar en la misma

petición. No será necesario elaborar documento de análisis. En su lugar, el proveedor añadirá un comentario en la JIRA con la estimación y rellenará los campos de horas estimadas. El tiempo estimado e incurrido contemplará la dedicación para hacer el análisis previo y la realización del trabajo solicitado.

4. **Estimaciones:** Las horas estimadas de una petición nunca se modificarán, ni cuando haya un cambio en los requisitos o el alcance de la petición. Esto permitirá a Jefatura identificar qué peticiones han sufrido variaciones del alcance.

2.4.1. Incurridos durante la fase de desarrollo o realización

A continuación, se explican las normas sobre el modelo de incurridos en la fase de realización o desarrollo:

1. **Norma general:** En el momento que el proveedor resuelva la petición, rellenará los campos de horas incurrida de la JIRA. Estos deberán ser iguales a las horas estimadas. Además, los perfiles deberán ser los mismos que se estimaron.

2. **Reducciones de alcance:** En caso de que el alcance se reduzca, no se modificarán las horas estimadas. Simplemente, el proveedor incurrirá las horas finales que fueran necesarias.

3. **Prohibido incurrir horas adicionales:** El proveedor nunca podrá incurrir en una petición más horas de las estimadas, salvo autorización previa de DP o Jefatura. En ese caso, DP tendrá que añadir un comentario en la JIRA indicando la justificación.

2.5. Fase de entrega

A continuación, se indican las normas a seguir durante la fase de entrega.

1. **Modelo EntregaLite:** Cualquier entrega de software se realizará mediante el modelo de EntregaLite. Para más detalles, consultar la documentación del modelo publicada en el Portal del Conocimiento TIC.

2. **Preparación de la EntregaLite:** DP preparará la EntregaLite teniendo en cuenta los siguientes criterios:

    1. **Denominación de la entrega:** Establecerá un nombre para la EntregaLite relacionado con el concepto funcional o hito de negocio que se entrega.

    2. **Vinculación a JIRAs funcionales:** DP relacionará todas las JIRAs funcionales que forman parte de la entrega, ya sean evolutivos o correctivos. Podrán incluirse peticiones de distintos proyectos JIRA (por ejemplo, errores de garantía y evolutivos).

    3. **Componentes:** DP seleccionará los componentes que el proveedor le haya indicado que va a entregar.

    4. **Versiones afectadas y correctoras:** DP seleccionará las diferentes versiones que el proveedor le

haya indicado que va a entregar. Previamente, tendrá que crearlas en el proyecto JIRA.

5. **Fecha planificada:** DP rellenará la Fecha planificada de entrega en la que se haya comprometido el proveedor.

6. **Fecha necesaria en producción:** DP rellenara la "Fecha necesaria en producción" cuando la entrega responda a un hito de negocio o compromiso con usuario.

3. **Acto de entrega:** Cuando el proveedor realice la entrega, lo reflejará en la EntregaLite rellenando la pestaña "Datos técnicos" y los incurridos.

4. **¿Qué labores forman parte de la entrega?** Elaborar METs, actualizar MIC, subida a los repositorios, crear las peticiones HelpDesk correspondientes y actualizar la JIRA. No forma parte de la entrega la realización de pruebas, debido a que esto ya es una tarea que se identifica en el análisis y forma para de la realización del trabajo.

5. **Apoyos y labores adicionales:** No se permitirán incurrir dedicaciones adicionales a la propia entrega. En caso de ser necesario, DP creará una petición de tipo Soporte. Por ejemplo, apoyar a Sistemas durante un despliegue o verificar la instalación en un entorno.

6. **Reentregas:** Solo se permitirán añadir peticiones HelpDesk adicionales en una EntregaLite para incluir correcciones que impidan llevar la entrega a producción. Si los errores no fueran bloqueantes, se gestionará de forma independiente. Nunca se hará uso de la reentrega para incorporar nuevas funcionalidades.

    1. En caso de haber una Reentrega, DP utilizará el mecanismo de "Reentregada" para reflejarlo sobre la EntregaLite y que quede constancia de ello.

2.5.1. Incurridos durante la fase de entrega

A continuación, se explican las normas sobre el modelo de incurridos en la fase de entrega:

1. **Norma general:** Cuando el proveedor realice el acto formal de entrega, incurrirá su dedicación rellenando los campo de horas estimadas e incurridas. Estos campos siempre tendrán el mismo valor.

    1. No se incurrirán dedicaciones para actualizar otros documentos ajenos, realización de pruebas, o apoyo a Sistemas en el despliegue.

2. **Entregas de errores de garantía:** El proveedor no podrá horas cuando haga entrega de errores de garantía solamente. Debido a que el proveedor debe asumir cualquier dedicación sobre los errores de garantía (análisis, corrección, pruebas, y entrega). Si la entrega incluyera evolutivos, el proveedor podría incurrir la dedicación relacionada con los evolutivos, pero no con los errores de garantía.

3. **Corrección de errores o retrabajos:** El proveedor no podrá incurrir su dedicación a corregir los errores que Calidad haya podido reportar durante la verificación de entrega. Tampoco podrá incurrir dedicaciones por corregir código fuente o scripts que fallan en su ejecución por el equipo de Sistemas. Esto es debido a que, en ambos casos, son defectos de lo entregado por el proveedor y este

debe asumir.

4. **Reentregas:** El proveedor no podrá incurrir su dedicación cuando tenga que hacer reentregas, debido a que procede exclusivamente de errores de garantía que deben asumir.

2.6. Soportes

A continuación, se indican las normas a seguir durante la gestión de soportes.

1. **Alcance:** El alcance debe quedar claro y no dar lugar a dudas. Alcance acotado y específico. Se deben evitar peticiones de tipo genéricas o que induzcan a interpretaciones. DP debe redactar la petición de forma que quede concreta la necesidad.

2. **Entregable:** Todo soporte debe llevar relacionado un entregable que justifique la dedicación y alineado con el alcance solicitado. A continuación se mencionan algunos ejemplos:

    1. Cuando se trate de asistencia a reuniones se adjuntará el acta, las notas o se indicará las fechas de las reuniones, la duración y los asistentes.

    2. Cuando se trate de despliegue en entorno de integración, se adjuntará evidencias de que las versiones han sido desplegadas.

    3. Cuando se trate de asistencia a terceras partes, se añadirá al menos un comentario indicando lo realizado y adjuntando hilos de correos a ser posible.

3. **Investigación de errores:** Apoyo del proveedor para analizar o investigar un posible error. Solo podrá contemplar el tiempo dedicado a la investigación y conclusiones. Si hubiese que realizar algún desarrollo, se realizará mediante una petición nueva.

4. **Peticiones mensuales:** Aunque se deben evitar el uso de peticiones mensuales, será posible que DP cree peticiones con periodicidad mensual. En este caso, el proveedor deberá añadir uno o tantos comentarios como labores haya realizado durante el periodo, evidenciando el trabajo realizado en cada una.

5. **Gestión o coordinación de contratos:** El proveedor podrá contar con un Soporte para la gestión y coordinación de su contrato con una periodicidad mensual, solo para labores horizontales. Al finalizar el periodo, el proveedor aplicará las normas generales de los incurridos en Soportes.

2.6.1. Incurridos durante los soportes

A continuación, se explican las normas sobre el modelo de incurridos en la fase de entrega:

1. **Norma general:** Al finalizar el Soporte, el proveedor rellenará los campos de horas estimadas e incurridas, introduciendo el mismo valor en ambos. Esto se hará en el momento de resolver la petición.

2. **Iteraciones:** Si hubiese que reabrir el Soporte debido a que vuelve a la necesidad de apoyo no se ha finalizado, el proveedor actualizará el incurrido pero no el estimado. De este modo, Jefatura podrá identificar qué peticiones requieren más trabajo del esperado.

    1. Cualquier iteración será siempre bajo demanda previa de DP o Jefatura.

    2. DP incluirá un comentario en la JIRA indicando que se solicita reabrir el Soporte y la justificación oportuna.

    3. No se podrán reabrir Soportes que ya se hayan certificado. Es decir, solo aquellos que se hayan resuelto pero no cerrado.

2.7. Certificación de trabajos

2.7.1. Criterios para el cierre de peticiones

A continuación, se establecen el conjunto de normas que DP debe exigir al proveedor para proceder con el cierre de una petición en JIRA, verificando que pueda ser certificable.

1. **Alcance descrito y cumplido:** El alcance deberá quedar bien descrito sin lugar a interpretaciones. Según el tipo de trabajo el criterio puede variar, pero es imprescindible que se haya realizado lo solicitado.

    1. **Análisis o documentales:** Documento entregado y validado por DP. En algunos casos, puede ser necesario esperar a la verificación de un tercero.

    2. **Desarrollo:** Una vez el software esté entregado formalmente y Calidad haya emitido el informe de certificación. Esto requiere que se haya pasado la verificación de entrega, la instalación por Sistemas y las pruebas funcionales de Calidad.

    3. **Soportes:** Trabajo finalizado y validado por DP. En algunos casos, puede ser necesario esperar a la verificación de un tercero.

    4. **EntregaLite:** Cuando se haya finalizado la instalación en producción.

2. **Finalizada:** La petición deberá estar en estado finalizada.

3. **Entregables:** Los entregables comprometidos deben haberse entregados (Redmine, GitLab o Subversion), y estar relacionados con la petición.

4. **Incurridos:** Deben estar rellenos los campos de la pestaña “Horas”, tanto estimados como incurridos. Estos valores deben ser los que se aprobaron en su momento y no pueden haberse declarado horas de más que no se hayan autorizado previamente.

5. **Justificaciones:** Si hubiese que añadir algún comentario por parte del proveedor justificativo.

2.7.2. Criterios para proponer certificaciones

A continuación, se establecen el conjunto de normal que el proveedor debe seguir antes de realizar cada propuesta de certificación.

1. **Peticiones en estado cerradas:** El proveedor solo podrá proponer certificar trabajos que estén debidamente registrados en JIRA y en estado “Cerrada”. Es decir, que cumplan con todas las normas indicadas en el epígrafe Criterios para el cierre de peticiones.

2. **Vinculación al Expediente y Fase.** El proveedor se asegurará que todas las peticiones que incluya en la propuesta de certificación tengan correctamente relleno el campo “Expediente de contratación” y “Fase del contrato” para que reflejen la situación contractual actual.

3. **Periodo determinado.** Se debe indicar el periodo concreto a certificar (fechas exactas). Solo serán certificables aquellas peticiones que hayan sido cerradas durante el periodo de la propuesta o con anterioridad al mismo, quedando fuera aquellas que aún se encuentren en curso o que se hayan cerrado con posterioridad.

    1. Las peticiones tendrán que haberse creado antes o durante el periodo en cuestión, no pudiendo incluirse peticiones creadas a posteriori.

1. **Alineación de horas.** Las horas que se propongan certificar siempre deberán estar alineadas con los incurridos que figuren en las peticiones JIRA.

2. **Solo una certificación por petición.** No podrá certificarse una petición más de una vez. Es decir, si la petición ya fue incluida en una certificación previa, no podrá incluirse de nuevo. En caso de que fuese necesario una certificación parcial, el proveedor hablará con DP para que se segregue en varias peticiones JIRA. Por ejemplo, una petición de análisis y otra de desarrollo.

3. **Exportación de JIRA.** Se propone la exportación de datos desde JIRA para realizar la propuesta. De forma sencilla se puede obtener el listado de peticiones que cumplen los criterios anteriores filtrando por Expediente de contratación, Fase del expediente, Estado (cerrada) y N.º de factura (si está vacío es que no se ha certificado aún).

2.8. Gestión de proyectos ágiles

A continuación se indican una serie de buenas prácticas para hacer una gestión adecuada mediante proyectos ágiles.

1. **Tipos de peticiones:** A continuación se describe el uso de cada tipo de petición.

    1. **Tareas:** Se utilizarán para registrar las labores de la Dirección de Proyecto.

    2. **Historias:** Se utilizarán para encargar a proveedores la realización de análisis, desarrollos

(funcionales) u otros trabajos.

3. **Soportes:** Se utilizarán para encargar a proveedores otros trabajos (documentación, apoyo, asistencia a reuniones, etc.).

4. **Error:** Se utilizarán para encargar a proveedores la resolución de errores de garantía (indicando las Mantis correspondientes si procede).

5. **Épicas:** Se utilizarán para agrupar bloques funcionales o hitos del proyecto.

2. **Alta de peticiones de software (JIRAS funcionales):**

    1. **Análisis y estimación:** En primer lugar se creará una Historia para solicitar al proveedor el análisis de lo solicitado. En esta petición debe quedar completamente recogido el detalle del trabajo solicitado por parte de la DP (o el enlace a un documento de alcance).

        1. El proveedor incluirá un comentario adjuntando el análisis realizado.

        2. El proveedor incurrirá las horas dedicadas al análisis. Cuando conlleve un exceso de horas tendrá que incluir la justificación correspondiente.

        3. El DP responderá al comentario solicitando aclarar las dudas que hubiesen o solicitando la realización del trabajo (en caso de ser aprobado). En este punto se indicará la JIRA de realización del trabajo.

            1. Previamente, se habrá tenido que dar de alta dicha JIRA de realización enlazada al análisis.

        4. Una buena práctica será llamar a la Historia “Analizar [resumen funcional]”.

    2. **Desarrollo:** En segundo lugar, y una vez se apruebe el análisis, se creará una Historia para solicitar la realización del trabajo. La descripción de la tarea llevará una mención al análisis para conocer el detalle del trabajo (Ejemplo, Realización de los trabajos analizados en la issue XXX-1).

        1. Se rellenarán las horas estimadas antes del inicio del trabajo (en base a la estimación del análisis) y se rellenarán las incurridas al finalizar.

        2. Se podrán crear tantas Historias como se quiera dividir, siendo obligatorio crear al menos una.

        3. Cuando no sea necesario solicitar análisis, debido a que es un trabajo recurrente y se conocen los detalles, podrá saltarse el paso de crear la Historia para el análisis.

        4. Una buena práctica será llamar a la Historia “Desarrollar [resumen funcional]” o “Construir [resumen funcional]”, “Elaborar [resumen funcional]”, “Realizar [resumen funcional]”.

    3. **Análisis y Desarrollo:** Opcionalmente, también se podrá crear una Historia que agrupe tanto análisis como desarrollo. Esto estará permitido en trabajos pequeños.

1. Al finalizar el análisis, el proveedor rellenará las horas estimadas incluyendo el tiempo de realizar el análisis y el estimado del desarrollo. Además, indicará en las horas incurridas el tiempo ya consumido en el análisis.

2. Al final el desarrollo, el proveedor rellenará las horas incurridas completando el 100% del estimado.

3. **Alta de peticiones de soporte:**

    1. Se creará una issue de tipo Soporte para trabajos que no sean de tipo desarrollo de software. Estas deberán estar debidamente descritas.

    2. El proveedor incluirá un comentario adjuntando el entregable correspondiente.

    3. El proveedor incurrirá las horas dedicadas al análisis. Cuando conlleve un exceso de horas tendrá que incluir la justificación correspondiente.

4. **Alta de errores de garantía:**

    1. Se creará una issue de tipo Error para solicitar corrección de errores por garantía, describiendo el error debidamente (aportando evidencias, ejemplos o mencionando las Mantis implicadas).

    2. Si el proveedor actual no es el responsable del error, se cambiará la issue a tipo “Soporte” para que incurran las horas que hubieran dedicado a analizarlo. Igualmente, se creará una Historia para realizar el trabajo como correctivo.

2.8.1. Flujo de estados

A continuación se identifica cada estado y su responsable:

1. **Backlog:** Las peticiones que estén en “Backlog” no se pueden acometer por el proveedor. Se encuentran asignadas al DP y este deberá moverlas a “Pdte. iniciar” cuando desee que se atienda.

    1. **Pasar a pdte. iniciar y Asignar:** El DP cambiará de estado la petición y se la asignará al proveedor.

2. **Pdte. de iniciar:** Cuando las peticiones estén en “Pdte. de iniciar” y asignadas al proveedor, este podrá empezar a trabajar en ellas, antes no.

    1. NOTA: En determinados proyectos, y previo acuerdo DP-proveedor, el proveedor podrá acometer las peticiones que se queden en estado “Pdte. de iniciar”, aunque no estén asignadas a él.

    2. **Iniciar:** El proveedor es el responsable de iniciar el trabajo cuando puedan atenderlo, en base a las prioridades establecidas por Jefatura.

3. **En progreso:** Mientras la petición se encuentre progresando, el proveedor la mantendrá en este estado y es el responsable.

1. **Resolver:** El proveedor es el responsable de resolver la petición cuando se haya finalizado el trabajo.

2. **Bloquear / Desbloquear:** Si surgen bloqueos o dependencias el proveedor podrá establecer la petición como bloqueada y desbloquearla cuando estas se disipen.

4. **Resuelta:** Una vez el trabajo esté finalizado pasará a ser responsabilidad del DP. Este solicitará su entrega vía EntregaLite cuando lo considere oportuno.

    1. **Aceptar solución:** El DP es el responsable de la aceptación del trabajo, que permite al proveedor proponer su certificación. Como norma general, se hará cuando Calidad haya emitido el informe de certificación de la entrega.

    2. **Rechazar solución:** El DP es el encargado de rechazar el trabajo cuando este no haya cumplido con lo solicitado, y volverá al tejado del proveedor. En caso de tratarse de un error detectado durante las pruebas funcionales no debe suponer el rechazo del trabajo, en ese caso se tratará vía Mantis. Este caso se utilizará cuando se detecte que está incompleto o no cumple la necesidad.

5. **Cancelada:** Jefatura y DP serán los únicos que puedan cancelar una petición.

2.8.2. Uso de metodologías ágiles

A continuación se recomiendan una serie de buenas prácticas para facilitar el seguimiento de los proyectos:

1. **Sprint:** Planificar los trabajos por sprints mensuales (habitualmente de 4 semanas), permitirá tener una visión de los trabajos con los que el proveedor se compromete a realizar en función de su capacidad. Teniendo siempre en cuenta los objetivos y prioridades del proyecto. El proveedor hará una propuesta que deberá ser confirmada por DP.

2. **Seguimiento periódico:** Mantener reuniones de seguimiento periódicas (semanales si el proyecto lo permite), en las que evaluar los avances, identificar posibles desviaciones y resolver problemas. Es importante establecer, al término, un listado de acciones o compromisos por las partes para desbloquear los problemas o necesidades que hubieran podido surgir. Consultar las dudas antes de avanzar en una línea incorrecta puede evitar desviaciones.

3. **Revisión del sprint:** Realizar revisiones del sprint (sprint review) tras la finalización del mismo para verificar el cumplimiento de los objetivos e identificar posibles problemas que hubieran surgido, con el fin de poder aplicar medidas correctoras.

4. **Uso de pizarras:** Hacer uso de pizarras Scrum o Kanban permiten tener la visión de los trabajos y su estado en cada momento.

2.9. Creación de proyectos JIRA

Como se indica en la semántica, un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo con unos recursos determinados para crear un producto, servicio o resultado único.

Hasta ahora, los proyectos JIRA se han venido creando para gestionar los trabajos durante toda la vida de un Sistema de Información (S.I.) o Herramienta, pudiendo este haber sido evolucionado o mantenido desde varios expedientes. Este comportamiento no está alineado con la definición de un proyecto.

A partir de ahora, cuando haya un cambio de expediente de contratación se deberá cerrar el proyecto JIRA y dar de alta uno nuevo (binomio S.I.-Expediente). Esto debe ir acompañado del cierre de todos los trabajos que se certificaran en el expediente anterior y el traspaso de todo el backlog al nuevo proyecto (peticiones sin iniciar). No habrá cambio de proyecto en JIRA cuando se produzca una ampliación de plazo o prórroga del expediente.

Por ejemplo, si un S.I. es creado por un expediente propio y pasa a ser mantenido por una factoría, habrá un cambio de proyecto JIRA. Igualmente ocurrirá si hubiera un cambio a otro expediente propio para su mantenimiento o evolución.

Además, con este formato se permite la convivencia de varios expedientes manteniendo o evolucionando un Sistema de Información o Herramienta. Véase el caso de aquellos en los que hay un expediente que realiza unas tareas y otro que realiza otras.

La nomenclatura de los proyectos en JIRA será:

- **Nombre:** [Sistema de Información] - [Factoría/Proyecto] [Año de inicio]. Por ejemplo, “OLA - SFF 2023”.
- **Acrónimo:** [Sistema de Información (Hasta 5 letras)] [Factoría/Proyecto (Hasta 3 letras)] [Año de inicio (2 dígitos)]. Por ejemplo, OLASFF23. En ningún caso podrá superar los 10 caracteres debido a limitaciones de JIRA.