



**Junta de Andalucía**

## **Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos**

---

**Peticiones HelpDesk**

**Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)**

**Versión:** 03.02

**Fecha:** 14/04/2025

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.



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

#### HOJA DE CONTROL

<b>Documento</b>	Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos / Peticiones HelpDesk	<b>Versión</b>	03.02
<b>Proyecto</b>	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)		
<b>Elaborado por</b>	Oficina de Calidad	<b>Fecha</b>	28/04/2015
<b>Validado por</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Aprobado por</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Fichero</b>	OAC-PRO-Procedimiento_Entrega_Trámites_Telemáticos-0302.odt		
<b>Plantilla</b>	OAC-PRO-Procedimiento-PLT	<b>Versión</b>	01.02

#### Control de Modificaciones

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Autor</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01.00	09/07/2010	Oficina de Calidad	Versión inicial.
02.00	12/05/2015	Oficina de Calidad	Modificación del procedimiento de almacenamiento de la información asociada al trámite.
03.00	13/05/2015	Oficina de Calidad	Modificación del procedimiento de almacenamiento de la información asociada al trámite.
03.01	10/01/2022	Mejora Continua	Actualización de logos.
03.02	14/04/2025	Oficina de Calidad	Actualización flujos tras cambios de tarea de Instalación y Configuración del Trámites en el entorno de PRU de Calidad a Sistemas Operaciones y cambios correspondientes.



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

## 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.....	6
3. Detalles de las Actividades.....	7
3.1. Actividades Previas.....	7
3.2. Creación Petición HelpDesk.....	9
3.3. Aprobación y Realización.....	10
3.3.1. Corrección.....	12
3.4. Instalación en PRU.....	13
3.4.1. Corrección.....	14
3.4.2. Reetiquetado en PRU.....	15
3.5. Validación Funcional.....	16
3.5.1. Corrección.....	18
3.6. Aprobación.....	19
3.7. Instalación en PRO.....	20
3.8. Etiquetado en PRO.....	21
3.9. Validación Petición.....	22
3.10. Cierre Petición.....	23



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

# 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 realizar una entrega de un trámite telemático de los Sistemas de Información Oficina Virtual, GESA, SIRA, OLA, HERA, CAPTURE, CAEMIS, PTW@anda, entre otros.

## 1.2. Referencias

Documento	Fichero
Procedimiento Gestión de Defectos	OAC-PRO-Procedimiento_Gestion_Defectos

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

## 2. Definición del procedimiento

### 2.1. Descripción

Este procedimiento es exclusivo para la entrega de Trámites Telemáticos gestionados por los Sistemas de Información Oficina Virtual, GESA, SIRA, OLA, HERA, CAPTURE, CAEMIS, PTW@andA, entre otros. Cuando el proveedor está preparado para realizar una entrega de un trámite al entorno de Explotación, tendrá que seguir las actividades del procedimiento de Entrega de Trámites Telemáticos.

Antes de subir el trámite al entorno de Explotación, se subirá en el entorno de Pruebas, donde la Oficina de Calidad realizará ciertas tareas de aprobación sobre la entrega, posteriormente Sistemas Operaciones llevará a cabo la instalación y configuración del trámite telemática y, por último, la Oficina de Calidad realizará las pruebas oportunas, para verificar su funcionamiento.

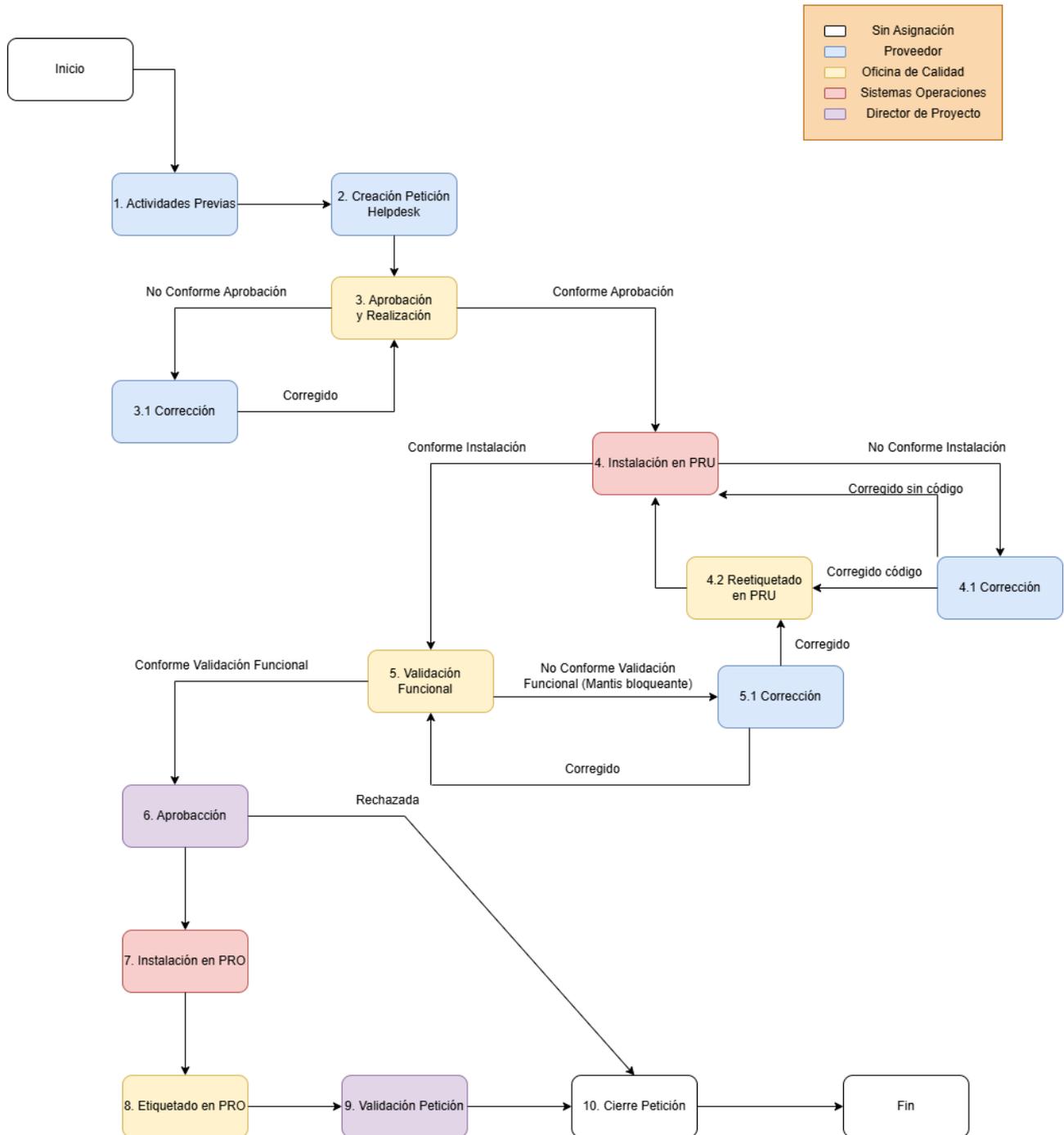
Después de entregar la versión, y comprobar que en el entorno de Integración funciona, el proveedor creará en HelpDesk una petición de la categoría “**INTERNAS.APLICACIONES.PASO A PRODUCCION - TRAMITES TELEMATICOS**”.

Debe existir un ticket JIRA, de tipo Entrega Lite, previo con la información asociada a la entrega, que justifique el trabajo.

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



### 2.2. Diagrama de Actividades





## 3. Detalles de las Actividades

### 3.1. Actividades Previas

Actividad	Actividades Previas	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>La empresa proveedora deberá entregar el trámite, junto con su documentación asociada y comprobar su funcionamiento en la medida de lo posible, en el entorno de Integración:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Subir el trámite, las plantillas y los formularios en el repositorio de código (Subversion o GitLab), siguiendo la estructura especificada en la plantilla creada en el repositorio de código correspondiente. Dentro de la estructura existe un fichero “readme.txt”, donde se detalla cada uno de los elementos que lo forma.</li> <li>Entregar la documentación por Redmine asociada a la entrega: Manual de Entrega de Trámite Telemático, almacenado dentro de la categoría “40_Mantenimiento del Sistema”, y Plan de Pruebas, almacenado dentro de la categoría “30_Implantación y Pruebas”.</li> <li>Subir el trámite telemático en el entorno de Integración, siguiendo el Manual de Entrega de Trámite Telemático.</li> <li>Comprobar que el trámite telemático funciona correctamente.</li> </ol>		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
Proveedor		Subversion o Gitlab      Redmine
<b>Tareas</b>		
1. Subir trámite telemático en el repositorio de código fuente.		
2. Entregar Manual de Entrega y Plan de Pruebas del trámite telemático en Redmine.		
3. Instalar y configurar el trámite telemático en el entorno de Integración.		
4. Verificar funcionamiento del trámite telemático.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
 Código Fuente	-	N/A



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk



MET – TT – Manual de Entrega de Trámite Telemático



PPB – TT – Plan de Pruebas de Trámite Telemático



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

## 3.2. Creación Petición HelpDesk

<b>Actividad</b>	<b>Creación Petición HelpDesk</b>	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>El proveedor creará una petición en la herramienta HelpDesk de la categoría “<b>INTERNAS.APLICACIONES.PASO A PRODUCCION – TRAMITES TELEMATICOS</b>”.</p> <p>Además de indicar los campos obligatorios para la petición (Autorizado por, Categoría de la Petición y Prioridad, entre otros) se especificarán los siguientes campos asociados al trámite telemático a instalar y certificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociar Aplicación / Sistema de Información.</li> <li>• Nombre del trámite telemático a entregar.</li> <li>• Versión del trámite telemático a entregar (X.X.X).</li> <li>• Observaciones (Fecha y hora de instalación, ruta del código fuente en el repositorio de código, etc).</li> </ul> <p>Por último, se informará y/o gestionará las acciones realizadas por parte del proveedor en el ticket JIRA con el objetivo de que el Director de Proyecto pueda revisar lo entregado y si procede, gestionar el estado del ticket JIRA asociado a la entrega para comenzar con el resto de tareas posteriores.</p>		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
Proveedor y Director de Proyecto		HelpDesk      JIRA
<b>Tareas</b>		
1. Crear petición HelpDesk.		
2. Gestión del ticket JIRA asociado.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
-	N/A	 Petición HelpDesk



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

### 3.3. Aprobación y Realización

Actividad	Aprobación y Realización	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>Es la primera tarea del flujo asociado a la petición. La Petición pasa a estar asignada a la Oficina de Calidad, la cual realizará unas series de tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la petición HelpDesk creada.</li> <li>2. Revisar que la documentación haya sido entregada en Redmine: MET – TT – Manual de Entrega de Trámite Telemático y PPB – TT – Plan de Pruebas de Trámite Telemático.</li> <li>3. Etiquetar el código fuente entregado por el proveedor en la rama de Pruebas.</li> <li>4. Dar de alta en Mantis la versión del trámite telemático.</li> <li>5. Si el formulario del trámite telemático es externo, procederá a su compilación y análisis estático del código.</li> </ol> <p>Si durante la actividad se encuentran incidencias, se registrarán en Mantis. El proveedor tendrá conocimiento de las disconformidades a través de correo electrónico que es enviado automáticamente por la herramienta Mantis.</p> <p>En el <b>[Procedimiento Gestión Defectos]</b> se detalla todo lo relacionado con las incidencias Mantis, como su registro.</p> <p>Pueden darse dos casuísticas en base a la severidad de las incidencias detectadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detección de incidencias de severidad bloqueante. Es necesario continuar a partir de la actividad 3.1. Corrección. Realizando la creación de las siguientes nuevas tareas en el flujo de la petición:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tarea asignada al proveedor para la corrección de las incidencias detectadas.</li> <li>b) Tarea asignada a la Oficina de Calidad para evaluar la resolución de la incidencia y su comprobación.</li> </ol> </li> <li>2. Detección de incidencias de severidad NO bloqueante. No es necesario crear nuevas tareas en el flujo de la petición.</li> </ol> <p>Una vez finalizada las tareas de la actividad de manera satisfactoria, se procede con la actividad 4. Instalación en PRU.</p>		
<b>Responsables e Implicados</b>	<b>Herramienta de soporte</b>	
Oficina de Calidad (SSCC Técnicos Calidad)	Redmine	Subversion o Gitlab
	HelpDesk	Jenkins
	Mantis	-
<b>Tareas</b>		
1 Revisión de la petición HelpDesk.		
2 Revisión de la entrega de la documentación asociada al trámite telemático.		
3 Etiquetado del código fuente en Pruebas.		



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

4 Gestión de la versión en Mantis.

5 Si el trámite telemático tiene formulario externo: compilación y análisis estático del código fuente.

6 Registrar Incidencias Mantis (si procede)

6.1 Crear/reabrir tareas intermedias, si se producen disconformidades. Se procede a la actividad 3.1. Corrección.

Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Código Fuente		Disconformidades Mantis
	MET – TT – Manual de Entrega de Trámite Telemático		Notificación Manual
	PPB – TT – Plan de Pruebas de Trámite Telemático		



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

#### 3.3.1. Corrección

Actividad	Corrección	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>El proveedor soluciona las incidencias detectadas por la Oficina de Calidad y realizarán las tareas definidas en la actividad de “Actividades Previas” que correspondan según las incidencias corregidas.</p> <p>Una vez corregidas las incidencias, es necesario indicar un comentario con la actuación realizada y modificar su estado.</p> <p>El proveedor informará de la resolución de las incidencias a los implicados en la petición mediante una notificación manual y, por último, completará su tarea asignada en el flujo de la petición HelpDesk para retomar las tareas de la actividad 3. Aprobación y Realización.</p>		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
Proveedor		HelpDesk
		Mantis
		Subversion o Gitlab
		Redmine
<b>Tareas</b>		
1. Corregir disconformidades y realizar las acciones correspondientes.		
2. Actualizar el estado de la incidencia Mantis.		
3. Actualizar la información de la petición HelpDesk.		
4. Cerrar tarea de la petición HelpDesk asignada al proveedor.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
	Disconformidades Mantis	
		Producto Corregido
		
		Notificación Manual

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

### 3.4. Instalación en PRU

Actividad	Instalación en PRU		
<b>Objetivo y Descripción</b>			
<p>El equipo SSCC Sistemas Operaciones realizarán las acciones oportunas con respecto a la instalación del trámite telemático siguiendo el Manual de Entrega de Trámites Telemáticos en el entorno de Pruebas.</p> <p>Dado el caso de que el formulario del trámite telemático sea externo, es decir construido mediante tecnología Angular, la implementación de este será lleva a cabo por el equipo de SSCC Sistemas Aplicaciones. Esto último implica gestionar el flujo de la petición creando las tareas correspondientes.</p> <p>Si se encuentran incidencias, se pondrán en contacto con el Director de Proyecto. Dado el caso que impida la instalación y configuración del trámite telemático, es decir la severidad de la incidencia sea bloqueante, se procede a la actividad 4.1. Corrección.</p> <p>Una vez finalizada la instalación y configuración del trámite telemático satisfactoriamente se procede con la actividad 5. Validación Funcional.</p>			
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>	
SSCC Sistemas Operaciones		HelpDesk	Subversion o Gitlab
		Redmine	Mantis
		Jenkins	-
<b>Tareas</b>			
1 Instalación y configuración del trámite telemático en el entorno de Pruebas.			
2 Registrar incidencias Mantis (si procede).			
2.1 Si la severidad de las incidencias es bloqueante, crear/reabrir tareas intermedias. Se procede a la actividad 4.1. Corrección.			
2.2 Si la severidad de las incidencias NO es bloqueante. Se procede a la actividad 5. Validación Funcional.			
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>	
	Código Fuente		Trámite telemático instalado
	MET – TT – Manual de Entrega de Trámite Telemático		Disconformidades Mantis



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

#### 3.4.1. Corrección

Actividad	Corrección	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>El proveedor soluciona las incidencias detectadas por Sistemas Operaciones y realizarán las tareas definidas en la actividad de “Actividades Previas” que correspondan según las incidencias corregidas.</p> <p>Una vez corregidas las incidencias, es necesario indicar un comentario con la actuación realizada y modificar su estado.</p> <p>El proveedor informará de la resolución de las incidencias a los implicados en la petición mediante una notificación manual y, por último, completará su tarea asignada en el flujo de la petición HelpDesk. Se procede con la actividad 4.2. Reetiquetado en PRU.</p>		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
Proveedor		HelpDesk
		Mantis
		Subversion o Gitlab
		Redmine
<b>Tareas</b>		
1. Corregir disconformidades y realizar las acciones correspondientes.		
2. Actualizar el estado de la incidencia Mantis.		
3. Actualizar la información de la petición HelpDesk.		
4. Cerrar tarea de la petición HelpDesk asignada al proveedor.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
	Disconformidades Mantis	
		Producto Corregido
		Notificación Manual



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

#### 3.4.2. Reetiquetado en PRU

Actividad	Reetiquetado en PRU	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
Una vez que el proveedor ha corregido las disconformidades detectadas en la actividad 4. Instalación en PRU, es necesario que la Oficina de Calidad etiquete dichos cambios nuevos del repositorio de código fuente en la rama de Pruebas para que se puedan retomar las tareas relacionadas con la actividad 4. Instalación en PRU.		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
Oficina de Calidad (SCC Tecnicos Calidad)		HelpDesk
		Subversion o GitLab
		Mantis
<b>Tareas</b>		
1 Reetiquetar los cambios en la rama de Pruebas.		
2 Registrar/reabrir incidencias Mantis (si procede).		
2.1 Si la incidencia bloqueante no ha sido corregida, crear/reabrir tareas. Se procede a la actividad 4.1. Corrección.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
	Código Fuente	
		Disconformidades Mantis



### 3.5. Validación Funcional

Actividad	Validación Funcional
<b>Objetivo y Descripción</b>	
<p>Es la segunda tarea del flujo de la petición asociada a la Oficina de Calidad en la cual realizará:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de los casos de pruebas sobre el proyecto en la herramienta de gestión de pruebas en base al documento PPB entregado.</li> <li>2. Realizar las pruebas de aceptación/versión indicadas en el apartado de Validación Funcional del documento MET asociado a la entrega.</li> <li>3. Una vez concluida la Validación Funcional, se informará al Director de Proyecto del resultado de las mismas vía notificación.</li> </ol> <p>Si durante las pruebas funcionales se encuentran incidencias, se registrarán en Mantis. El proveedor tendrá conocimiento de las disconformidades a través de correo electrónico que es enviado automáticamente por la herramienta Mantis.</p> <p>En el <b>[Procedimiento Gestión Defectos]</b> se detalla todo lo relacionado con las incidencias Mantis, como su registro.</p> <p>Pueden darse dos casuísticas en base a la severidad de las incidencias detectadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Detección de incidencias de severidad bloqueante (por ejemplo, el trámite telemático no se presenta en el tramitador). Puede ser que la resolución de dicha incidencia este relacionada con la instalación y configuración del trámite telemático por lo que se procedería a continuar a partir de la actividad 4.1. Corrección. Realizando la creación de las siguientes nuevas tareas en el flujo de la petición: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tarea asignada al proveedor para la corrección de las incidencias detectadas.</li> <li>b) Tarea asignada a la Oficina de Calidad para analizar y evaluar la resolución de la incidencia. Si está relacionada con la instalación y configuración del trámite telemático se procederá con el reetiquetado en la rama asociado al entorno de Pruebas. Si no está relacionada con la instalación y configuración, se retoman las pruebas funcionales.</li> <li>c) Tarea asignada a Sistemas Operaciones para realizar las actuaciones correspondientes a la instalación y configuración del trámite telemático.</li> <li>d) Tarea asignada de nuevo a la Oficina de Calidad para retomar las pruebas funcionales.</li> </ol> </li> <li>4. Detección de incidencias de severidad NO bloqueante. No es necesario crear nuevas tareas en el flujo de la petición.</li> </ol> <p>Una vez concluida la Validación Funcional, se informará al Director de Proyecto, vía notificación, de la finalización de la certificación y en el caso de que se hayan detectado incidencias se indicará para la puesta en conocimiento y gestión por parte del Director de Proyecto.</p> <p>Se continua a la actividad 6. Aprobación.</p>	
<b>Responsables e Implicados</b>	<b>Herramienta de soporte</b>



Junta de Andalucía

## Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

### Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk

Oficina de Calidad (SSCC Tecnicos Calidad)		HelpDesk	Redmine
		SpiraTeam	Mantis
<b>Tareas</b>			
1 Gestión de la herramienta de gestión de pruebas.			
2 Validación Funcional del trámite telemático.			
3 Registrar incidencias Mantis (si procede).			
3.1 Crear/reabrir tareas intermedias, si se producen disconformidades bloqueantes. Si procede, se continua desde la actividad 4.1. Corrección.			
4 Notificación de la finalización de la certificación.			
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>	
	Petición HelpDesk		Disconformidades Mantis
	MET – TT – Manual de Entrega de Trámite Telemático		Notificación Manual
	PPB – TT – Plan de Pruebas de Trámite Telemático		



Junta de Andalucía

**Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)****Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk****3.5.1. Corrección**

Actividad	Corrección	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>El proveedor soluciona las incidencias detectadas con disconformidad bloqueante trasladadas por la Oficina de Calidad.</p> <p>Una vez corregida la incidencia, es necesario indicar un comentario con la actuación realizada y modificar su estado.</p> <p>El proveedor informará de la resolución de las incidencias a los implicados en la petición mediante una notificación manual y, por último, completará su tarea asignada en el flujo de la petición HelpDesk. Se procede con la actividad 5. Validación Funcional.</p> <p>Puede darse el caso de que la resolución de la incidencia bloqueante derive en la actividad 4.2. Reetiquetado en PRU y el resto de actividades que la siguen.</p>		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
Proveedor		HelpDesk
		Mantis
		Redmine
		-
<b>Tareas</b>		
1. Corregir disconformidades y realizar las acciones correspondientes.		
2. Actualizar el estado de la incidencia Mantis.		
3. Actualizar la información de la petición HelpDesk.		
4. Cerrar tarea de la petición HelpDesk asignada al proveedor.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
	Disconformidades Mantis	
		Producto Corregido
		 PPB – TT – Plan de Pruebas de Trámite Telemático
		 Notificación Manual

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

### 3.6. Aprobación

Actividad	Aprobación		
<b>Objetivo y Descripción</b>			
El Director de Proyecto valorará el resultado de la implantación en el entorno de Pruebas, determinando si dicha versión pasa al entorno de Explotación pasando a la actividad 7. Instalación en PRO o, por el contrario, se rechaza la entrega, pasando a la actividad 10. Cierre Petición.			
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>	
Director de Proyecto		HelpDesk	
<b>Tareas</b>			
1 Evaluación Petición.			
1.1 Aprobación subida al entorno de Explotación (si procede). Se procede a la actividad 7. Instalación en PRO.			
1.2 Rechazo subida al entorno de Explotación (si procede). Se procede a la actividad 10. Cierre Petición.			
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>	
-	N/A	-	N/A

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

### 3.7. Instalación en PRO

Actividad	Instalación en PRO		
<b>Objetivo y Descripción</b>			
<p>El equipo SSCC Sistemas Operaciones realizarán las acciones oportunas con respecto a la instalación del trámite telemático siguiendo el Manual de Entrega de Trámites Telemáticos en el entorno de Explotación.</p> <p>Dado el caso de que el formulario del trámite telemático sea externo, es decir construido mediante tecnología Angular, la implementación de este será lleva a cabo por el equipo de SSCC Sistemas Aplicaciones. Esto último implica gestionar el flujo de la petición creando las tareas correspondientes.</p> <p>Si se encuentran incidencias, se pondrán en contacto con el Director de Proyecto. Dado el caso que impida la instalación y configuración del trámite telemático, es decir la severidad de la incidencia sea bloqueante, se procederá a su corrección, por parte del proveedor, para poder retomar las tareas de la actividad.</p> <p>Una vez finalizada la tarea se continua por la actividad 8. Etiquetado en PRO.</p>			
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>	
SSCC Sistemas Operaciones		HelpDesk	SVN o Gitlab
		Redmine	Mantis
		Jenkins	-
<b>Tareas</b>			
1 Instalación y configuración del trámite telemático en el entorno de Explotación.			
2 Registrar incidencias Mantis (si procede).			
2.1 Crear/reabrir tareas intermedias, si se producen disconformidades bloqueantes.			
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>	
	Código Fuente		Trámite telemático instalado
	MET – TT – Manual de Entrega de Trámite Telemático		Disconformidades Mantis

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

### 3.8. Etiquetado en PRO

Actividad	Etiquetado en PRO		
<b>Objetivo y Descripción</b>			
<p>La Oficina de Calidad realizará el merge en el repositorio de código de la rama asociada a Producción desde la rama asociada a Pruebas, previa comparación de esta última con la rama de entrega del proveedor para prevenir modificaciones a posteriori en el código fuente. Además, actualizará la información correspondiente al trámite telemático en el inventario de CECA.</p> <p>Si se encuentran incidencias, serán registradas en la herramienta de gestión de incidencia y derivadas en el proveedor o Director de Proyecto para su corrección. Una vez resuelta las disconformidades, se retomará las tareas de la actividad.</p>			
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>	
Oficina de Calidad (SSCC Tecnicos Calidad)		HelpDesk	SVN o Gitlab
		Mantis	-
<b>Tareas</b>			
1 Merge de la rama de Producción desde la rama de Pruebas.			
2 Actualización del inventario de CECA.			
3 Registrar incidencias Mantis (si procede).			
3.1 Crear/reabrir tareas intermedias, si se producen disconformidades bloqueantes.			
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>	
 Código Fuente	 Disconformidades Mantis		
	 Notificación Manual		

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

### 3.9. Validación Petición

Actividad		Validación Petición	
<b>Objetivo y Descripción</b>			
El Director de Proyecto valorará el resultado de la implantación en el entorno de Explotación, determinando si dicha versión es correcta o no. En ambos casos, se procede con la actividad 10. Cierre Petición.			
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>	
Director de Proyecto		HelpDesk	-
<b>Tareas</b>			
1. Validación de la petición HelpDesk.			
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>	
-	N/A	-	N/A

 Junta de Andalucía	<b>Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)</b>
	<b>Procedimiento Entrega Trámites Telemáticos/Peticiones HelpDesk</b>

### 3.10. Cierre Petición

Actividad	Validación Petición	
<b>Objetivo y Descripción</b>		
<p>Una Petición se cierra automáticamente, cuando se han completado sus tareas. La Petición de Entrega de Trámites Telemáticos se puede cerrar por las siguientes causas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el Director de Proyecto en la actividad 6. Aprobación o 9. Validación Petición, rechaza el paso a Explotación, la petición se cerrará como rechazada cancelándose las tareas posteriores a dicha actividad en el flujo.</li> <li>• Si es conforme con la versión subida a Explotación, al completarse la Actividad 9. Validación Petición automáticamente se cerrará la petición.</li> </ul>		
<b>Responsables e Implicados</b>		<b>Herramienta de soporte</b>
-		HelpDesk -
<b>Tareas</b>		
1. Cerrar la petición HelpDesk.		
<b>Productos de Entrada</b>		<b>Productos de Salida</b>
-	N/A	 Petición HelpDesk cerrada