



Junta de Andalucía

Procedimiento Entrega Pasos Estándar

Peticiones HelpDesk

Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

Versión: 02.04

Fecha: 16/04/2025

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 Pasos Estándar/Peticiones HelpDesk		

HOJA DE CONTROL

Documento	Procedimiento Entrega Pasos Estándar / Peticiones HelpDesk	Versión	02.04
Proyecto	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)		
Elaborado por	Oficina de Calidad	Fecha	19/05/2015
Validado por		Fecha	
Aprobado por		Fecha	
Fichero	OAC-PRO-Procedimiento_Entrega_Paso_Estandar-0204.odt		
Plantilla	OAC-PRO-Procedimiento-PLT	Versión	01.02

Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
01.00	19/05/2015	Oficina de Calidad	Versión inicial.
02.00	06/06/2018	Oficina de Calidad	Corrección de erratas. Cambio de nombre: de “Paso estándar de ficheros estáticos” a “Paso Estándar” Incluir código no compilable (Kettle) y scripts de SQL (únicamente DML), dentro del procedimiento.
02.01	14/09/2018	Oficina de Calidad	La documentación de ejecución del Kettle se debe entregar en Redmine en vez de SVN
02.02	10/01/2022	Mejora Continua	Actualización de logos.
02.03	16/01/2025	Oficina de Calidad	Actualización apartado 2.1, aclaración TRUNCATE
02.04	16/04/2025	Oficina de Calidad	Actualización definición Paso Estándar y aclaraciones correspondientes

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.....	8
3.3. Aprobación.....	8
3.4. Corrección Aprobación.....	9
3.5. Instalación en Pruebas.....	10
3.6. Corrección Instalación.....	11
3.7. Validación Funcional.....	12
3.8. Aprobación.....	12
3.9. Instalación en Explotación.....	13
3.10. Etiquetado Explotación.....	14
3.11. Corrección Instalación Explotación.....	14
3.12. Cierre Petición.....	15

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 completar una entrega de elementos no compilables asociados a una aplicación, como pueden ser ficheros (configuración, css, JSPs, etc.), jobs o transformaciones Kettle (.kjb, .ktr), y scripts de bases de datos que únicamente actualicen registros (sin modificación del modelo de datos) etc.

1.2. Referencias

Documento	Fichero
Procedimiento Gestión de Defectos	OAC-PRO-Procedimiento_Gestion_Defectos

2. Definición del Procedimiento

2.1. Descripción

El procedimiento de Paso Estándar es exclusivo para las entregas que impliquen cambios en elementos no compilables de una aplicación, o código adicional asociado a una determinada versión de una aplicación, (DDL - Lenguaje de definición de Datos), que impliquen un cambio en la estructura de almacenamiento de datos, y que no cambien el comportamiento de la aplicación.

Quedarían excluidos los scripts que sólo afecten a los datos, (DML-Lenguaje de Manipulación de Datos) y DCL - Lenguaje de Control de Datos, utilizados para la gestión de roles, permisos y el control de acceso a las BBDD

Como excepción a tener en cuenta, en el caso que el script (siendo de tipo DDL) sea parte de la entrega, también corresponderá a Paso Estandar

Cuando el Proveedor vaya a realizar una entrega de este tipo, tendrá que seguir las actividades del procedimiento de Entrega de Paso Estándar.

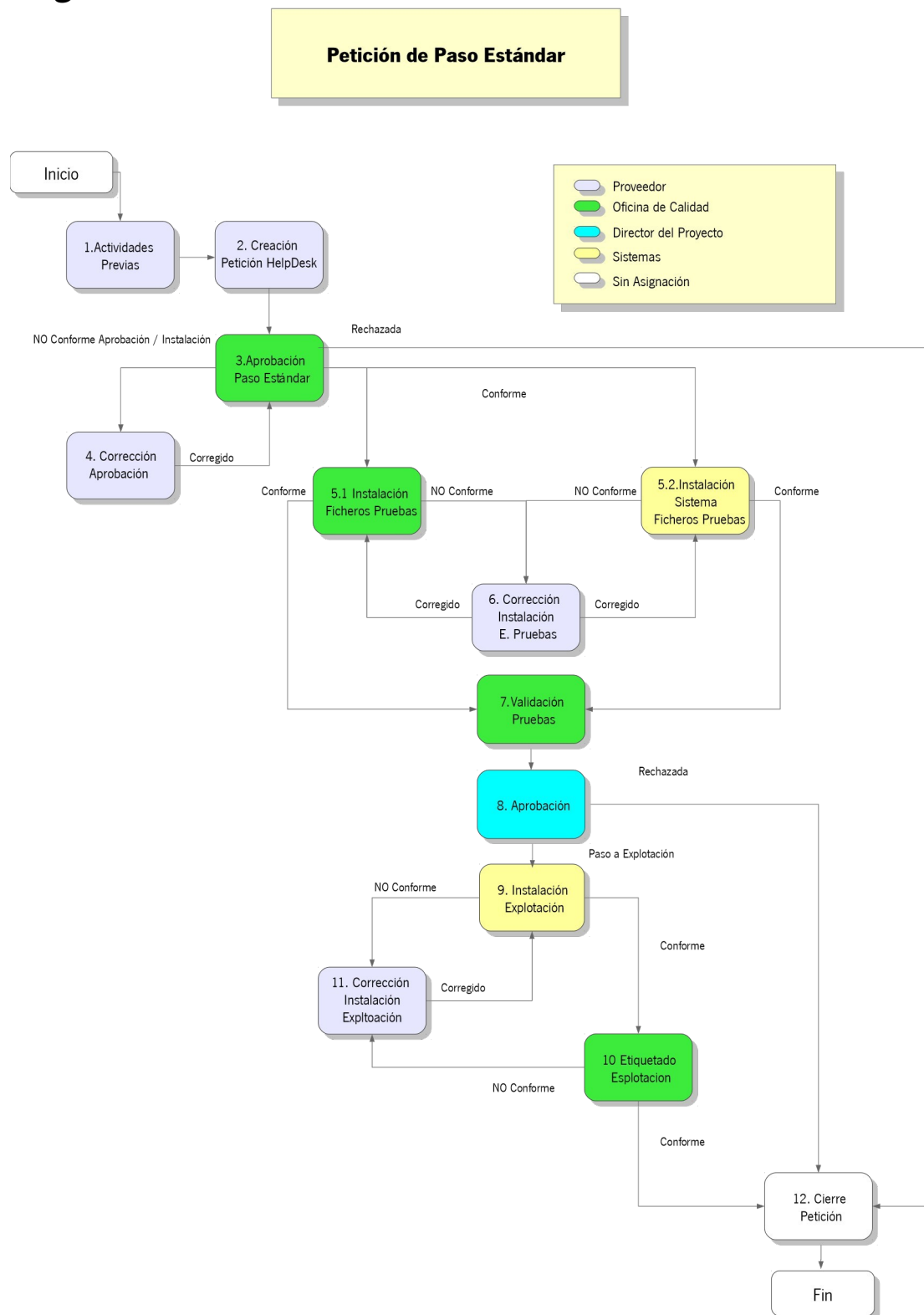
Antes de subir el componente no compilable o de ejecutar el script en el entorno de Explotación, si es necesario se instalará en el entorno de Pruebas, donde la Oficina de Calidad, realizará las pruebas oportunas para verificar su correcto funcionamiento.

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 – PASOS ESTANDAR**”.

Todas las Tareas del Flujo de HelpDesk asignada al grupo SSCC.TECNICOS.CALIDAD se registra automáticamente en Jira, asociándolo el servicio a realizar por la Oficina de Calidad para su control y gestión, si procede.

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	
Objetivos y Descripción		
La Empresa Proveedora deberá entregar el componente no compilable (fichero, transformación kettle, etc.) o el script de base de datos (sólo DML) a subir a producción, junto con su documentación asociada, y comprobar su funcionamiento en la medida de lo posible, en el entorno de Integración: Subir el componente no compilable a SVN a su carpeta correspondiente. Si se tratara de un job o transformación Kettle, se subirá a la carpeta “kettle/versión” (siendo versión un número consistente en 4 dígitos, en el cual los tres primeros indican la versión de la aplicación a la que se asocia). En el caso de un script de Bases de Datos, no se guardará en SVN, sino que únicamente se anejará a la petición Helpdesk. Modificar el Plan de Pruebas, si fuera necesario, para que incluya los Casos de Pruebas (CPs) y sea posible comprobar el correcto funcionamiento del cambio realizado. Se puede hacer uso del Validador del Plan de Pruebas para su verificación. Entregar la documentación: subir a Redmine el Plan de Pruebas y, si es el caso, la documentación del procedimiento Kettle (en 40_Mantenimiento del Sistema). Si fuera necesaria la modificación de este documento, se versionaría y subiría a Redmine la nueva revisión. En el caso de los scripts de bases de datos, únicamente acompañarán a la petición como fichero anexo. Si existe entorno de integración, instalación del componente, para que todos los entornos sean iguales.		
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte
Proveedor	Subversion	Redmine
Tareas		
1. Subir componente no compilable o transformación kettle a SVN		
2. Entregar Plan de Pruebas y documentación en Redmine (y SVN si fuera necesario)		
3.- Instalación o ejecución del componente no compilable, script o kettle en el entorno de integración		
Productos de Entrada		Productos de Salida
	Código Fuente	N/A
	PPB – Plan de Pruebas	

3.2. Creación Petición HelpDesk

Actividad:	Creación Petición HelpDesk
Objetivos y Descripción	

El Proveedor creará una petición en la herramienta de la Categoría “**INTERNAS.APLICACIONES.PASO A PRODUCCION – PASOS ESTANDAR**”.

Además de indicar los campos obligatorios para una Petición (Autorizado por, Categoría de la Petición y Prioridad) se especificarán los siguientes campos asociados al fichero a instalar o ejecutar:

Asociar Aplicación / Sistema de Información.

Nombre del componente no compilable (Fichero estático (css, jsp), jobs o transformaciones kettle o script de base de datos en formato zip, etc.)

Ruta de SVN donde se encuentra almacenado el componente o procedimiento kettle.

Instrucciones para la instalación: Indicar la ruta donde realizar la instalación, junto con las instrucciones

Códigos de los Casos de Pruebas a Probar incluido en el Plan de Pruebas almacenado en Redmine.

Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Proveedor		HelpDesk	
Tareas			
1. Crear Petición HelpDesk			
2. Introducir los Requisitos			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
-	N/A		Petición HelpDesk

3.3. Aprobación

Actividad:	Aprobación
Objetivos y Descripción	
Es la primera tarea del flujo asociado a la petición. Se registrarán automáticamente en Jira el servicio a realizar por la Oficina de Calidad para su control y gestión. La Petición pasará a estar asignada a la Oficina de Calidad, la cual realizará las siguientes tareas: Revisar la Petición HelpDesk creada. Comprobar que en SVN se encuentra almacenado el componente a instalar (fichero o procedimiento kettle) Comprobar que en SVN no existe otras modificaciones aparte del componente a instalar. Validar el PPB y los CPs indicados en la petición. Etiquetar en SVN aumentando el tercer dígito o el cuarto si se trata de un job o transformación Kettle asociado a una versión del software. Los scripts de bases de datos (DML) no se versionarán. Si se encuentran incidencias, se registrarán en Mantis. El proveedor tendrá conocimiento de las disconformidades a través de correo electrónico enviado automáticamente por la herramienta Mantis. En el [Procedimiento Gestión Defectos] se detalla todo lo relacionado con las incidencias Mantis, como su registro. Si se detectan incidencias, se pasaría a la Actividad 4. Corrección. Realizando las siguientes tareas, según la situación: Primera vez, que se encuentran incidencias: Se crean dos nuevas tareas dentro del Flujo: Tarea asignada al Proveedor para la Corrección de las Incidencias Detectadas.	

Tarea asignada a la propia Oficina de Calidad para la comprobación de la corrección de dichas disconformidades. Segunda y posteriores veces que se encuentran disconformidades. Se reabren las dos tareas intermedias creadas anteriormente.

Si no hubiera incidencias o tras la comprobación de la corrección de las mismas se continua por la Actividad 5. Instalación en Pruebas.

La Oficina de Calidad tiene la opción de Rechazar la Petición, siempre y cuando las especificaciones de la petición varíen con respecto a las especificaciones originales y con el consentimiento del Director de Proyecto. En este caso se pasaría a la Actividad 12. Cierre Petición.

Responsables e Implicados	Herramienta de soporte	
Oficina de Calidad (SSCC TECNICOS CALIDAD)	HelpDesk	Redmine
	Subversion	Mantis

Tareas
1. Registrar Jira el servicio (Automático)
2. Realizar Aprobación Petición
3. Etiquetar SVN (salvo en el caso de scripts de bases de datos DML)
4. Registrar Incidencias Mantis (si procede)
5. Crear/Reabrir Tareas Intermedias, si se producen disconformidades.

Productos de Entrada	Productos de Salida
 Petición HelpDesk	 Versión Etiquetado Subversión (salvo scripts)
 Fichero estático (css,.jsp), Job o Transformación Kettle, script de Bases de Datos (sólo DML)	 Disconformidades Mantis
 Documentación Asociada a la Entrega: Plan de Pruebas, otra documentación	- N/A

3.4. Corrección Aprobación

Actividad:	Corrección Aprobación
Objetivos y Descripción	
El Proveedor soluciona las incidencias detectadas por la Oficina de Calidad. Y realizarán las tareas definidas en la tarea de “Actividades Previas” que correspondan según las incidencias corregidas.	
Una vez corregidas las incidencias, se modifica su estado en Mantis y se vuelve el flujo a la Actividad 3 Aprobación Petición.	
Se modificarán los requisitos de las peticiones que aplique.	
El proveedor informará de la resolución de las incidencias a los implicados en la petición mediante una	

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

Notificación manual.		
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte
Proveedor		Mantis
		HelpDesk
		SVN
		Redmine
Tareas		
1. Corregir Disconformidades		
2. Actualizar Estado y Petición HelpDesk de resolución de la incidencia en Mantis		
3. Cerrar tarea de la Petición HelpDesk asignada al Proveedor		
Productos de Entrada		Productos de Salida
	Disconformidades Mantis	 Producto Corregido
		 Notificación Manual

3.5. Instalación en Pruebas

Actividad:	Instalación en Pruebas
Objetivos y Descripción	
El servicio se registrará automáticamente en Jira. Si la aplicación es Vignette, su instalación la realizará los administradores de Vignette. Para ello la Oficina de Calidad asignará la tarea a ellos, cancelando el servicio registrado en Jira. Para el resto de aplicaciones (Java), su instalación la realizará la Oficina de Calidad: Copia de seguridad del fichero instalado en el entorno de pruebas. Realizar la instalación o ejecución del script o job kettle siguiendo las instrucciones detalladas en también en la petición. Comprobar que la aplicación está accesible. Si se encuentran incidencias, se registrarán en Mantis. El proveedor tendrá conocimiento de las disconformidades a través de correo electrónico enviado automáticamente por la herramienta Mantis. En el [Procedimiento Gestión Defectos] se detalla todo lo relacionado con las incidencias Mantis, como su registro. Si se detectan incidencias, se pasaría a la Actividad 4. Corrección. Realizando las siguientes tareas, según la situación: - Primera vez, que se encuentran incidencias: Se crean dos nuevas tareas dentro del Flujo: - Tarea asignada al Proveedor para la Corrección de las Incidencias Detectadas. - Tarea asignada a la propia Oficina de Calidad para la comprobación de la corrección de dichas disconformidades. - Segunda y posteriores veces que se encuentran disconformidades. Se reabren las dos tareas intermedias creadas anteriormente.	

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

Si no hubiera incidencias o tras la comprobación de la corrección de las mismas se continua por la Actividad 7. Validación Funcional.

Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Oficina de Calidad (SSCC TECNICOS CALIDAD)		HelpDesk	Mantis
Administradores de Vignette		Subversion	-
Tareas			
1. Asignar Tarea a Administradores de Vignette, si aplica			
2. Copia de Seguridad del fichero estático instalado			
3. Instalar (copiar) el componente no compilable o ejecutar el script o job kettle			
4. Comprobar que el sistema está accesible			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Petición HelpDesk		Fichero estático instalado
	Fichero estático (css,.jsp)		Disconformidades Mantis

3.6. Corrección Instalación

Actividad:	Corrección Instalación		
Objetivos y Descripción			
El Proveedor soluciona las incidencias detectadas por la Oficina de Calidad. Y realizarán las tareas oportunas definidas en la tarea de “Actividades Previas” que correspondan según las incidencias corregidas. Una vez corregidas las incidencias, se modifica su estado en Mantis y se vuelve el flujo a la Actividad 5 Instalación en Pruebas Se modificarán los requisitos de las peticiones que aplique. El proveedor informará de la resolución de las incidencias a los implicados en la petición mediante una Notificación manual.			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Proveedor	Mantis	HelpDesk	SVN
Tareas			
1. Corregir Disconformidades			
2. Actualizar Estado y Petición HelpDesk de resolución de la incidencia en Mantis			
3. Cerrar tarea de la Petición HelpDesk asignada al Proveedor			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Disconformidades Mantis		Producto Corregido
			Notificación Manual

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

3.7. Validación Funcional

Actividad:	Validación Funcional		
Objetivos y Descripción			
La Oficina de Calidad realizará las siguientes tareas: Gestionar, planificar y realizar pruebas mediante las herramientas proporcionadas para tal fin (Spira Team, Selenium,etc), siguiendo las indicaciones recogidas en la petición y en el Plan de Pruebas. Informar al Director de Proyecto del resultado de la ejecución de las Pruebas. Si se encuentran incidencias se registran en Mantis, informando al Proveedor de estas.			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Oficina de Calidad (SSCC TECNICOS CALIDAD)		Mantis	HelpDesk SVN
Tareas			
1. Ejecución de las Pruebas			
2. Registrar Incidencias Mantis (si procede)			
3. Informar al Director de Proyecto del Resultado de las Pruebas			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Entorno Prueba		Informe Ejecución Pruebas
	Plan de Pruebas		Disconformidades Mantis
	Petición HelpDesk		

3.8. Aprobación

Actividad:	Aprobación		
Objetivos y Descripción			
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 9. Subida a Explotación o por el contrario se rechaza la			
entrega, pasando a la Actividad 11. Cierre Petición.			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Director de Proyecto (SSCC DIRECTOR PROYECTO CMA)		HelpDesk	
Tareas			
1. Evaluación Petición			
2.1 Aprobación Subida al Entorno de Explotación (si procede)			
2.2. Rechazo Subida al Entorno de Explotación (si procede)			
Productos de Entrada		Productos de Salida	

 Junta de Andalucía	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)		
	Procedimiento Entrega Pasos Estándar/Peticiones HelpDesk		

	Informe Ejecución Pruebas	-	N/A
---	----------------------------------	---	-----

3.9. Instalación en Explotación

Actividad:	Instalación en Explotación		
Objetivos y Descripción			
El área de Sistemas realizará las acciones oportunas con respecto a la instalación siguiendo las instrucciones detalladas en la propia petición. Si se encuentran incidencias: Se registran en Mantis las incidencias, siguiendo el [Procedimiento Gestión Defectos], e informando a la Oficina de Calidad. Se indica un comentario o una notificación manual mediante HelpDesk para indicar que la tare se ha completado, pero con errores. Completar la tarea. La Oficina de Calidad comprobará si puede resolver la incidencia y en caso negativo, informará al proveedor vía Mantis, asignando la incidencia al proveedor y se monitoriza. En este caso se pasaría a la Actividad 11. Corrección Instalación Entorno de Explotación. La Oficina de Calidad, realizará las siguientes tareas, según la situación: Primera vez, que se encuentran incidencias: Se crean dos nuevas tareas dentro del Flujo: Tarea asignada al Proveedor para la Corrección de las Incidencias detectadas. Tarea asignada a la propia Oficina de Calidad para la comprobación de la corrección de dichas disconformidades. Segunda y posteriores veces que se encuentran disconformidades. Se reabren las dos tareas intermedias creadas anteriormente. Si no hubiera incidencias o tras la comprobación de la corrección de estas se continua por la Actividad 10. Etiquetado Explotación			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Área de Sistemas (SSCC SISTEMAS APLICACIONES)		HelpDesk	SVN
			Mantis
Tareas			
1. Instalación			
2. Registrar Incidencias Mantis (si procede)			
3. Crear/Reabrir Tareas Intermedias, si se producen disconformidades.			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Petición HelpDesk		Fichero estático instalado
	Fichero estático (css,.jsp), procedimiento Kettle o script de bases de datos (DML)		Disconformidades Mantis

3.10. Etiquetado Explotación

Actividad:		Etiquetado Explotación	
Objetivos y Descripción			
La Oficina de Calidad realizarán las siguientes tareas: Actualizar los datos de la Aplicación en el registro de de Calidad. Etiquetar código fuente para la etiqueta de explotación SVN. Antes de empezar a ejecutar la tarea, se comprobará que las tareas anteriores, Actividad 9, Instalación en Explotación, se han realizado satisfactoriamente (se verificará su ejecución), es decir que la tarea se ha completado, pero que no tiene ningún comentario indicando que se han detectado incidencia. Si esto ocurriera se comprobarán las incidencias registradas en Mantis para verificar si se pueden resolver y en caso negativo, se informará al proveedor vía Mantis. Si se encuentran incidencias se registran en Mantis, siguiendo el [Procedimiento Gestión Defectos], e informando al proveedor. En este caso se pasaría a la Actividad 11. Corrección Instalación Explotación Se realizarán las siguientes tareas, según la situación: Primera vez, que se encuentran incidencias o incidencias detectadas por las actividades anteriores: Se crean dos nuevas tareas dentro del Flujo: - Tarea asignada al Proveedor para la Corrección de las Incidencias detectadas. - Tarea asignada a la propia Oficina de Calidad para la comprobación de la corrección de dichas incidencias. Segunda y posteriores veces que se encuentran disconformidades. Se reabren las dos tareas intermedias creadas anteriormente. Si no hubiera incidencias o tras la comprobación de la corrección de las mismas se continua por la Actividad 12. Cierre Petición			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Oficina de Calidad (SSCC TECNICOS CALIDAD)		Mantis	
Tareas			
1. Etiquetar código Explotación SVN si fuera necesario (los scripts de actualización de bases de datos no se etiquetan)			
2. Actualizar registro Calidad			
3. Registrar Incidencias Mantis (si procede)			
4. Crear/Reabrir Tareas Intermedias, si se producen disconformidades.			
5. Crear Tarea al grupo SSCC ADMINISTRACIÓN APLICACIONES (si procede)			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Entorno Explotación		Versión Etiquetado Subversión Explotación
			Disconformidades Mantis

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

3.11. Corrección Instalación Explotación

Actividad:	Corrección Instalación Explotación		
Objetivos y Descripción			
El Proveedor soluciona las incidencias detectadas por la Oficina de Calidad. Y realizarán las tareas oportunas definidas en la tarea de “Actividades Previas” que correspondan según las incidencias corregidas. Una vez corregidas las incidencias, se modifica su estado en Mantis y se vuelve el flujo a la Actividad 9 Instalación en Explotación. Se modificarán los requisitos de las peticiones que aplique. El proveedor informará de la resolución de las incidencias a los implicados en la petición mediante una Notificación manual.			
Responsables e Implicados		Herramienta de soporte	
Proveedor	Mantis	HelpDesk	SVN
Tareas			
1. Corregir Disconformidades			
2. Actualizar Estado y Petición HelpDesk de resolución de la incidencia en Mantis			
3. Cerrar tarea de la Petición HelpDesk asignada al Proveedor			
Productos de Entrada		Productos de Salida	
	Disconformidades Mantis		Producto Corregido
			Notificación Manual

3.12. Cierre Petición

Actividad:	Cierre Petición		
Objetivos y Descripción			
Una Petición se cierra automáticamente, cuando se han completado sus tareas. La Petición se puede cerrar por tres causas. ↳ Si la Oficina de Calidad en la Actividad 3. Aprobación, rechaza la Petición, la petición se cerrará como rechazada cancelándose las tareas posteriores a dicha Actividad en el Flujo. Si el Director de Proyecto en la Actividad 8. Aprobación, rechaza el paso a Explotación, la petición se cerrará como rechazada cancelándose las tareas posteriores a dicha Actividad en el Flujo. Si la versión se sube a Explotación, al cerrarse la Actividad 10. Etiquetado Explotación automáticamente se cerrará la petición.			
Tareas			
1. Cerrar Petición HelpDesk			
Productos de Entrada		Productos de Salida	

 Junta de Andalucía		Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC) Procedimiento Entrega Pasos Estándar/Peticiones HelpDesk	
-	N/A		Petición HelpDesk Cerrada