



Gestión de incidencias

Introducción

Mantis ?

Los primeros errores en las antiguas computadoras (del tamaño de una habitación) se debían a insectos que mordían los cables. De ahí que los errores de computación se llamen *bugs* (insectos).

La Mantis, es un insecto que se alimenta de insectos. De alguna forma el software “Mantis”, va “deborando” o eliminando los errores.





Gestión de incidencias

Incidencia:

- Es algo que nos está ocurriendo con el sistema
- Puede ser un error, un detalle, una observación. Pero es algo que queremos informar que nos está pasando
- También se les llama ***tickets***



Gestión de incidencias

Gestión de incidencia:

- Implica poder realizar el seguimiento de una incidencia. Poder informar a los interesados del estado de solución. También sirve como base de conocimientos para la recurrencia de la incidencia.



Gestión de incidencias

Ventajas:

- Registro claro y preciso de la situación
- Registro de la fecha y hora del pedido
- Registro de quién lo pidió
- Registro de quién toma el pedido
- Historial de todo lo que se realizó
- Notificación por mail



Clasificación de la incidencia

Reproducibilidad

- Siempre
- A veces
- Aleatorio
- No se ha intentado
- No reproducible
- Desconocido

No tienen un sentido funcional, refieren a un convenio con el equipo sobre su significado, aunque algunos son mas obvios que otro





Clasificación de la incidencia

Severidad

- Funcionalidad
- Trivial
- Texto
- Ajuste
- Menor
- Mayor
- Bloqueo

Lo mismo que la reproducibilidad, refieren a un convenio con el equipo sobre su significado.





Clasificación de la incidencia

Prioridad

- Ninguna
- Baja
- Normal
- Alta
- Urgente
- Inmediata

Es importante establecer que no todo puede ser urgente. El abuso de esta prioridad, termina restándole importancia a quien lo interpreta.





Evolución de la incidencia

Siempre se encuentra en uno de los posibles estados, como si fuera un semáforo.





Proyecto

Refiere al sistema, unidad de trabajo, tema o cualquier proceso sobre el cual quieran gestionarse incidencias

Ejemplos:

- **Análisis Funcional**
- **Migración**
- **Soporte**
- **Implementación**
- **Infraestructura**



Usuarios

Los usuarios del sistema tienen un rol. Este rol define las acciones que pueden hacer sobre la incidencia.

- Espectador
- Informador
- Actualizador
- Desarrollador
- Supervisor
- Administrador

Un usuario puede tener un distinto rol por proyecto.





Interfaz - Mi Vista

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

mariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor Visitadas recientemente: 0022851, 0022746, 0021860, 0022831, 0022830 Incidencia #

MI Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Hoja de ruta

Resumen

Administración

Asignadas a mí (pendientes) 1 - 1 / 1 Ver incidencias

0022851	Crear usuarios	DGENSyA - 2021-04-14 23:40
---------	----------------	----------------------------

No Asignadas 0 - 0 / 0 Ver incidencias

Reportadas por mí 1 - 1 / 1 Ver incidencias

0022851	Crear usuarios	DGENSyA - 2021-04-14 23:40
---------	----------------	----------------------------

Resueltas 1 - 10 / 16 Ver incidencias

0021539	MOODLE - Blanqueo de clave	SSAALV - 2021-04-08 22:46
0021413	MOODLE - Notificaciones	

Línea de tiempo

Anterior 2021-04-08 .. 2021-04-15

- mariano.martinez se asignó la incidencia 0022851
2021-04-14 23:40
- mariano.martinez creó la incidencia 0022851
2021-04-14 23:40
- laura.solla hizo un comentario sobre la la incidencia 0021437
2021-04-14 11:51
- fabiana.taboada hizo un comentario sobre la la incidencia 0022387
2021-04-14 00:29
- fabiana.taboada está monitorizando la incidencia 0021437
2021-04-14 00:25



Interfaz - Mi Vista

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

Mi Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Hoja de ruta

Resumen

Administración

Menú principal de operaciones. Está seleccionada Mi Vista.

Asignada

0022851

No Asignada

Reportada

0022851

Resueltas 1 - 10 / 16

0021539 MOODLE - Blanqueo de clave SSAALV - 2021-04-08 22:46

0021413 MOODLE - Notificaciones

Línea de tiempo

2021-04-08 .. 2021-04-15

mariano.martinez se asignó la incidencia 0022851 2021-04-14 23:40

mariano.martinez creó la incidencia 0022851 2021-04-14 23:40

laura.solla hizo un comentario sobre la la incidencia 0021437 2021-04-14 11:51

fabiana.taboada hizo un comentario sobre la la incidencia 0022387 2021-04-14 00:29

fabiana.taboada está monitorizando la incidencia 0021437 2021-04-14 00:25



Interfaz - Mi Vista

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

MI Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Hoja de ruta

Resumen

Administración

mariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor

Asignadas a mí (pendientes) 1 - 1 / 1 Ver incidencias

022851	Crear usuarios	DGENSyA - 2021-04-14 23:40
--------	----------------	----------------------------

No Asignadas 0 - 0 / 0 Ver incidencias

Reportadas por mí 1 - 1 / 1 Ver incidencias

022851	Crear usuarios	DGENSyA - 2021-04-14 23:40
--------	----------------	----------------------------

Resueltas 1 - 10 / 16 Ver incidencias

021539	MOODLE - Blanqueo de clave	SSAALV - 2021-04-08 22:46
021413	MOODLE - Notificaciones	

Detalle de las incidencias en las que participo de alguna forma

0022830 Inci

0022851

022851

la incidencia 0021437

2021-04-14 11:51

fabiana.taboada hizo un comentario sobre la la incidencia 0022387

2021-04-14 00:29

fabiana.taboada está monitorizando la incidencia 0021437

2021-04-14 00:25





Interfaz - Mi Vista

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

MI Vista mariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor

Asignadas a mí (pendientes) 1-1/1 Ver incidencias

0022851 Crear usuarios DGENSyA - 2021-04-14 23:40

No Asignadas 0-0/0 Ver incidencias

Reportadas por mí 1-1 Ver incidencias

0022851 Crear usuarios DGENSyA - 2021-04-14 23:40

Resueltas 1-10/16 Ver incidencias

0021539 MOODLE - Blanqueo de SSAALV - 2021-04-08 22:46

0021413 MOODLE - Notificaciones

Visitadas recientemente: 0022851, 0022746, 0021860, 0022831, 0022830 Incidencia #

Línea de tiempo

Anterior 2021-04-08 .. 2021-04-15

- mariano.martinez se asignó la incidencia 0022851 2021-04-14 23:40
- mariano.martinez creó la incidencia 0022851 2021-04-14 23:40
- laura.solla hizo un comentario sobre la la incidencia 0021437 2021-04-14 11:51
- fabiana.taboada hizo un comentario sobre la la incidencia 0022387 2021-04-14 00:29
- fabiana.taboada está monitorizando la incidencia 0021437 2021-04-14 00:25

Línea de tiempo con la evolución de las incidencias.



Interfaz - Mi Vista

The screenshot shows the MantisBT interface. At the top right, there is a dropdown menu with the text 'Moodle/SIU' and a downward arrow. This menu is highlighted with a red rectangular box. Below the header, the user profile 'mariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor' is visible. The main content area is divided into sections: 'Asignadas a mí (pendientes) 1-1/1', 'No Asignadas 0-0/0', 'Reportadas por mí 1-1/1', and 'Resueltas 1-10/16'. A yellow speech bubble points to the 'Moodle/SIU' dropdown menu with the text 'Botón para seleccionar proyecto'. The left sidebar contains navigation options: 'MI Vista', 'Ver incidencias', 'Reportar incidencia', 'Registro de cambios', 'Hoja de ruta', 'Resumen', and 'Administración'.



Interfaz - Mi Vista

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

mariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor

Visitadas recientemente: 0022851, 0022746, 0021860, 0022831, 0022830 Incidencia #

MI Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Hoja de ruta

Resumen

Administración

Asignadas a mí (pendientes) 1-1/1 Ver incidencias

0022851 Crear usuarios DGENSyA - 2021-04-14 23:40

No Asignadas 0-0/0 Ver incidencias

Reportadas por mí 1-1 Ver incidencias

0022851 Crear usuarios DGENSyA - 2021-04-14 23:40

Resueltas 1-10/16 Ver incidencias

0021539 MOODLE - Blanqueo de SSAALV - 2021-04-08 22:46

0021413 MOODLE - Notificaciones de...

Línea de tiempo

Anterior 2021-04-08 .. 2021-04-15

- mariano.martinez se asignó la incidencia 0022851 2021-04-14 23:40
- mariano.martinez creó la incidencia 0022851 2021-04-14 23:40
- laura.solla hizo un comentario sobre la la incidencia 0021437 2021-04-14 11:51
- fabiana.taboada hizo un comentario sobre la la incidencia 0022387 2021-04-14 00:29
- fabiana.taboada está monitorizando la incidencia 0021437 2021-04-14 00:25

Botón para crear una incidencia en el proyecto actual



Interfaz - Ver Incidencias

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

miariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor Visitadas recientemente: 0022851, 0022746, 0021860, 0022831, 0022830 Incidencia #

Ver Incidencias

Reportar incidencia Registro de cambios Hoja de ruta Resumen Administración

Filtros

Restablecer Guardar

Informador	Asignada a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Severidad	Visibilidad	Ver Incidencias Fijas
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
Cualquiera	resuelta (Y superiores)	asignada	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Fecha de envío Descendente, Actualizada Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

anal Filtrar

Mostrando Incidencias 1 - 6 / 6

Imprimir informes Exportar a CSV Exportar a Excel Resumen Tendencias de incidencias

	P	ID	Resumen	Categoría	Severidad	Estado	Fecha de envío	Informador	Actualizada
<input type="checkbox"/>		0022851	Crear usuarios	DGENSyA	menor	asignada (mariano.martinez)	2021-04-14	mariano.martinez	2021-04-14
<input type="checkbox"/>		0022144	15 1 Nuevo reporte de docentes - alcance	Universidad de la	ajuste	asignada	2021-03-13	laura.solla	2021-04-13



Interfaz - Ver Incidencias

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

miariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor Visitadas recientemente: 0022851, 0022746, 0021860, 0022831, 0022830 Incidencia #

Filtros

Restablecer Guardar

Informador	Asignada a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Severidad	Visibilidad	Ver Incidencias Fijas
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
Cualquiera	resuelta (Y superiores)	asignada	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Fecha de envío Descendente, Actualizada Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

anal Filtrar

Mostrando Incidencias 1 - 6 / 6

Exportar a CSV Exportar a Excel

Resumen

51 Crear usuarios

44 15 1 Nuevo

Informador Actualizada

mariano.martinez 2021-04-14

laura.solla 2021-04-13



Filtro de búsqueda para las incidencias del proyecto seleccionado



Interfaz - Ver Incidencias

MantisBT

Reportar incidencia Moodle/SIU mariano.marti...

miariano.martinez (Mariano Martinez) supervisor Visitadas recientemente: 0022851, 0022746, 0021860, 0022831, 0022830 Incidencia #

Filtros

Res

Información Monitorizado por Nota de

Cualquiera Cualquiera Cualquiera

Categoría Estado Resolución

Cualquiera asignada Cualquiera

Perfil SO

Cualquiera Cualquiera

Ver 50 Ordenar por Fecha de envío

anal Filtrar

Resultado de la búsqueda

Mostrando Incidencias 1 - 6 / 6

Imprimir informes Exportar a CSV Exportar a Excel Resumen Tendencias de incidencias

	P	ID	Resumen	Categoría	Severidad	Estado	Fecha de envío	Informador	Actualizada
<input type="checkbox"/>		0022851	Crear usuarios	DGENSyA	menor	asignada (mariano.martinez)	2021-04-14	mariano.martinez	2021-04-14
<input type="checkbox"/>		0022144	15 1 Nuevo reporte de docentes - alcance	Universidad de la	ajuste	asignada	2021-03-13	laura.solla	2021-04-13



Reportando una incidencia

✎ Escribe los detalles de la incidencia

* Categoría	(seleccionar)
Reproducibilidad	no se ha intentado
Severidad	menor
Prioridad	normal
Seleccionar perfil	O complete los siguientes campos
Asignar a	
*Resumen	
*Descripción	



Es muy importante dar una descripción detallada y objetiva, de manera que quien la lea puede entender y reproducir el problema



Reportando una incidencia

Pasos para reproducir	
Información adicional	
Adjuntar Etiquetas	(Separado por ',') <input type="text"/> Etiquetas existente
Subir archivos Tamaño máximo: 2,097 KB	 Adjunta archivos arrastrándolos y colocándolos aquí, sel
Visibilidad	<input checked="" type="radio"/> público <input type="radio"/> privado
Continuar reportando	<input type="checkbox"/> Marque para reportar más incidencias
<input type="button" value="Enviar incidencia"/>	

Podemos anexar una imagen con la captura de pantalla del problema que estamos viendo



Para recordar

- Toda la actividad de usuario emite un email a los participantes involucrados
- Existen tres niveles de incidencias
 - N1: Se resuelven con asistencia desde el area
 - N2: Requieren asistencia del equipo DGPTTE
 - N3: Requieren asistencia del proveedor SIU/Moodle





Referencias

- https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_incidentes
- <https://www.mantisbt.org/documentation.php>
- “Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de DGPTTE/SSTES”. Documento interno DGPTTE/SSTES