

Facultad Informática de Barcelona (FIB)



Implantación *JIRA*



Memoria Trabajo Final de Grado

Autor: José Miguel Lorente

Director: Xavier Milián

Ponente: Jorge Fernández

Junio 2015

Índice

0. Introducción	5
1. Objetivos del proyecto.....	7
2. ¿Qué es GCO?	8
2.1 Historia y estructura del grupo	8
2.2 Propósito estratégico	9
2.3 Modelo de negocio	9
3. Evolución y situación actual del área de informática	10
3.1 Evolución histórica.....	10
3.2 Situación Actual.....	10
3.2.1 Estructura organizativa.....	11
3.2.2 Estructura funcional	11
4. Proceso selección JIRA	14
4.1 Microsoft Team Foundation Server.....	14
4.2 IBM – Rational.....	15
4.3 Atlassian JIRA.....	16
4.4 Comparativa de las tres opciones.....	16
5. ¿Qué es JIRA?	19
5.1 Uso particular de GCO	23
6. Proceso de selección del nuevo desarrollo	25
7. Definición de “Petición Informática”	26
7.1 Contexto.....	26
7.1.1 Situación de partida	26
7.1.2 Partes interesadas	27
7.1.3 Funcionamiento actual	28

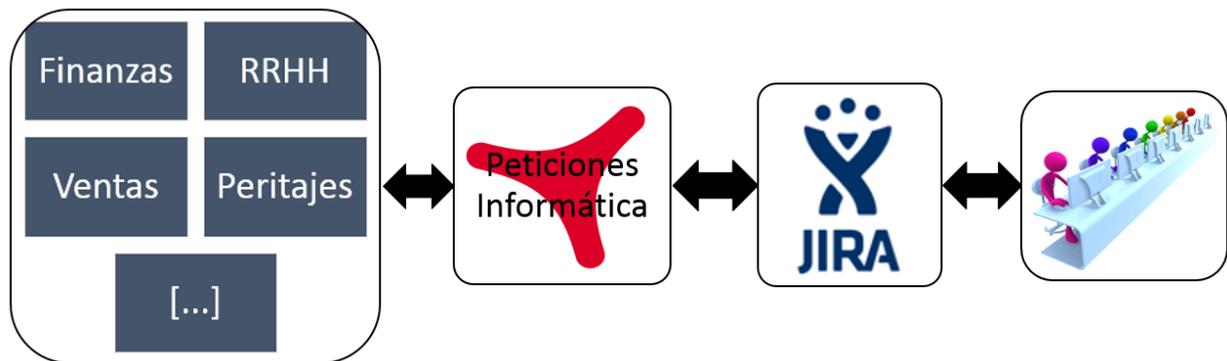
7.2 Alcance del proyecto	29
7.2.1 Objetivos	29
7.2.2 Alcance	29
7.2.3 Posibles obstáculos	30
7.2.4 Metodología de trabajo.....	30
7.2.5 Herramientas de desarrollo	31
7.2.6 Herramientas de seguimiento.....	31
7.2.7 Métodos de validación.....	31
7.3 Planificación temporal.....	32
7.3.1 Duración del proyecto	32
7.3.2 Recursos Humanos.....	32
7.3.3 Fases del proyecto.....	32
7.4 Presupuesto	36
7.4.1 Identificación y estimación de los costes.....	36
7.4.2 Control de gestión	40
7.4.3 Viabilidad económica	41
7.5 Sostenibilidad	41
7.5.1 Matriz de sostenibilidad.....	41
7.5.2 Dimensión económica	42
7.5.3 Dimensión social	42
7.5.4 Dimensión ambiental.....	43
8. Análisis de la aplicación web.....	44
8.1 Requisitos no funcionales.....	44
8.2 Casos de uso	45
8.2.1 CU01: Añadir una petición	46
8.2.2 CU02: Seleccionar el orden de una petición.....	46
8.2.3 CU03: Buscar una petición.....	47

8.2.4 CU04: Buscar Mis peticiones	47
8.2.5 CU05: Buscar Todas las peticiones.....	48
8.2.6 CU06: Buscar usuario	49
8.2.7 CU07: Reordenar las peticiones.....	49
8.2.8 CU08: Gestionar las áreas de los solicitantes	50
8.2.9 CU09: Ver los detalles de una petición.....	50
8.2.10 CU10: Modificar una petición	51
8.2.11 CU011: Añadir un archivo anexo a una petición.....	52
8.2.12 CU012: Añadir un comentario a una petición	52
8.2.13 CU013: Añadir información a una petición	53
8.2.14 CU014: Validar una petición.....	53
8.3 Esquema conceptual	54
8.4 Normativas	54
8.5 Desarrollos a realizar	54
8.5.1 FrontEnds	55
8.5.2 BackEnds.....	67
8.2.3 Base de Datos	69
9. Reflexión personal	70
10. Webgrafía	71

0. Introducción

Este Trabajo Final de Grado en modalidad B se ha realizado en la empresa **Grupo Catalana Occidente**. El proyecto se inició en febrero del 2015 y se finalizó en junio del mismo año.

La aplicación que se ha obtenido del trabajo realizado es una aplicación *web*, que se usará dentro de la compañía, y que pretende rediseñar algunos procesos que tenían un rendimiento mejorable. A grandes rasgos, la aplicación servirá para realizar peticiones o informar de incidencias hacia el área de informática desde cualquiera de las áreas de negocio de la compañía. La aplicación se ha bautizado con el nombre de “**Peticiones Informática**”.



En el diagrama anterior se representa de manera esquemática el proceso que seguirá una petición/incidencia informada por parte de un usuario de alguna de las áreas de negocio. Las flechas son bidireccionales ya que los usuarios de las áreas de negocio tanto introducen como consultan peticiones/incidencias de la aplicación “**Peticiones Informática**”, la aplicación también introduce y recupera datos en *JIRA* y los empleados del área de informática reciben las peticiones/incidencias e informan sobre su estado a través de *JIRA*.

Las principales funcionalidades que ofrece la aplicación son:

- Crear una petición/incidencia.
- Buscar las peticiones/incidencias que se han añadido en el sistema, pudiendo ver todos los detalles de las mismas.
- Añadir comentarios y archivos anexos en las peticiones/incidencias que existen en el sistema.
- Añadir información y validar peticiones/incidencias cuando sea necesario.

A día de hoy, se está realizando una prueba piloto de la aplicación con un grupo reducido de empleados. A partir de los resultados de rendimiento y satisfacción que se obtengan de dicha prueba, se decidirá su implantación en los departamentos que se crean convenientes.

En esta memoria del TFG, se presentan, en primer lugar, los objetivos del proyecto. Después, para contextualizar el proyecto, se explica qué es **Grupo Catalana Occidente** y cómo ha evolucionado desde sus orígenes. A continuación, se expone la evolución que ha tenido el área de informática de la compañía y cuál es su situación actual, para acabar de entender el marco donde se desarrolla el proyecto. En los siguientes apartados, se detalla la situación que llevó a necesitar el desarrollo de una aplicación como la que se acabó obteniendo del proyecto, desde el proceso de selección de *JIRA*, hasta el proceso de selección que tuvo como resultado el de realizar el nuevo desarrollo de **"Peticiónes Informática"**. Finalmente, se encuentra la definición, el análisis y el diseño de la aplicación. Documentación que se creó y se fue modificando, en algunos casos, durante las diferentes fases del proyecto.

Cabe destacar, que el título del TFG, **"Implantación JIRA"**, se debe a que este proyecto ha surgido como consecuencia de la implantación de la herramienta de *Atlassian, JIRA*, dentro del área informática del Grupo. Además, la aplicación que se ha desarrollado en el proyecto se comunica con *JIRA* y se puede comprender como una segunda fase de implantación de la herramienta dentro de la compañía.

1. Objetivos del proyecto

El objetivo principal del proyecto es mejorar el funcionamiento de algunos de los procesos de negocio de la compañía gracias al uso de una nueva aplicación *web*. La aplicación *web*, que será desarrollada en este proyecto, será capaz de generar nuevas peticiones e incidencias en *JIRA* y realizar seguimiento de las mismas.

Gracias a esta aplicación, los usuarios que pertenecen a las áreas de negocio podrán generar nuevas peticiones e incidencias al área de informática, y éstas se ingresarán de manera automática en *JIRA*.

El diseño de la aplicación será muy similar al de otras aplicaciones de la compañía con el fin de que sea familiar para los usuarios. También se buscará que la aplicación sea intuitiva y fácil de usar para que los usuarios no tengan que dedicar tiempo en aprender a usarla.

A parte del objetivo principal, el proyecto tiene varios objetivos más:

- Exponer qué es **GCO** para entender en qué empresa se está realizando el desarrollo de la aplicación *web*.
- Analizar cuál era la situación que hizo que **GCO** necesitase una herramienta como *JIRA* para su área de informática. Junto a este punto se podrá encontrar todo el proceso de selección de *software* que surgió para finalmente seleccionar *JIRA*.
- Explicar qué es *JIRA* y qué uso se le da en la compañía.

2. ¿Qué es GCO?

GCO son las siglas con las que se reconoce al **Grupo Catalana Occidente**. **GCO** es uno de los mayores grupos aseguradores del estado español. Está conformado por varias empresas, la mayoría dedicadas directa o indirectamente al negocio asegurador.

2.1 Historia y estructura del grupo

Sus orígenes se remontan a 1864, año en que la Sociedad Catalana de Seguros Contra Incendios a Prima Fija, fundada por Fernando de Delás y más conocida como La Catalana, empezó a operar. Esa empresa fue adquirida en 1959 por Jesús Serra Santamans, dando origen al **Grupo Catalana Occidente**.

Gracias a la adquisición de varias compañías, Multinacional Aseguradora (MNA) (1999), Crédito y Caución (2000), Lepanto Nortehispana (2001), Seguros Bilbao (2004), Atradius (2008) y Plus Ultra (2012), se ha convertido en una de las empresas líderes del mercado español de seguros, con más de cuatro millones de clientes, 6.500 empleados, unos ingresos en sus primas de 4.100 millones de euros y un beneficio neto anual de 221 millones de euros.

En la siguiente figura se muestran las sociedades que forman parte del grupo junto al porcentaje de participación que el grupo tiene en las mismas:

GRUPO ASEGURADOR CATALANA OCCIDENTE		
Sociedad Dominante		
Seguros Catalana Occidente 100%	Tecniseguros 100%	Menéndez Pelayo, SICAV 100%
Seguros Bilbao 99,73%	Prepersa, AIE 100%	Catoc SICAV 97,25%
Atradius ACI 83,20%	S.Órbita 99,73%	Seguros Bilbao Fondos 99,73%
Crédito y Caución 83,20%	Bilbao Vida 99,73%	Bilbao Hipotecaria 99,73%
Atradius Re 83,20%	Bilbao Telemark 99,73%	Grupo Crédito y Caución, S.L 73,84%
Atradius ATCI 83,20%	Co Capital Ag. Valores 100%	Salerno 94 100%
Nortehispana 99,78%	GCO Tecnología y Servicios, AIE 99,58%	
Depsa 100%	Depsa Servicios y Gestión Legal, SL 100%	
Catoc Vida 79,20%	Catalana de Tall. y Rep. 3.000, SL 100%	
Cosalud 100%	GCO Contact Center AIE 98,28%	
	Inversiones Catalana Occident, SA 49,00%	
Plus Ultra Seguros 49,00%	Asitur Asistencia 28,54%	Gesjuris 26,12%
	Calboquer 20,00%	
	Sersanet 25,00%	
SOCIEDADES DE SEGUROS	SOCIEDADES COMPLEMENTARIAS DE SEGUROS	SOCIEDADES DE INVERSIÓN

Sociedades consolidadas por integración global
 Sociedades consolidadas por el método de la participación ("puesta en equivalencia")

Para conseguir obtener beneficios de las nuevas adquisiciones, el grupo ha necesitado llevar a cabo un proceso de integración de cada una de ellas. Procesos que han sido lentos pero que han acabado reportando rentabilidades superiores al 10%.

2.2 Propósito estratégico

El propósito estratégico del **Grupo Catalana Occidente** es el de ser líderes en el mercado español de seguros familiares y de empresa, y ser líderes internacionales en cobertura de riesgo de crédito.

2.3 Modelo de negocio

El sistema de comercialización de **Catalana Occidente** se basa en la acción comercial de agentes autónomos que trabajan en exclusiva para la compañía. Estos agentes no forman parte de la plantilla laboral de la compañía. Sin embargo, su trabajo como comerciales de seguros se lleva a cabo de manera exclusiva.

La red de Agentes se apoya en una estructura de sucursales que tiene como finalidad mantener un estrecho vínculo con los agentes asesorándoles adecuadamente.

Esta compleja red de sucursales, agencias y agentes se apoya en un sistema informático integrado que facilita las operaciones y da homogeneidad al conjunto de las actividades. **Catalana Occidente** fue la primera empresa aseguradora en España que implantó la informática y ha apostado siempre en disponer de los últimos avances tecnológicos.

3. Evolución y situación actual del área de informática

3.1 Evolución histórica

El primer equipo informático que adquirió **GCO** data del año 1963. Desde entonces, la compañía ha tenido multitud de equipos y sistemas con el fin de obtener mejores resultados.

Durante estos 52 años que han pasado, se han puesto en marcha diferentes sistemas que han dado apoyo a las distintas áreas que conforman el Grupo. Además, se han tenido que integrar algunos sistemas que se obtuvieron con la adquisición de las empresas que el Grupo ha ido absorbiendo durante estos años.

El proceso de evolución de los sistemas ha ido de la mano de la organización y estructura del área de informática de la compañía. En sus inicios, la estructura se centraba en las necesidades de cada área de la compañía. El gran crecimiento del Grupo y las adquisiciones de otras sociedades, hicieron que la estructura se incrementase, con el paso de los años, hasta llegar a ser caótica y, en consecuencia, mejorable. Este hecho impulsó la creación de una entidad que gestionase todas las necesidades del área de informática, **Grupo Catalana Occidente Servicios Tecnológicos, AIE**. El objetivo principal de la nueva entidad era el de impulsar la generación de sinergias entre las distintas empresas del Grupo. A partir de la creación y puesta en marcha de la entidad, se creó, además, una nueva estructura organizativa.

3.2 Situación Actual

Actualmente, el área de informática de la compañía sigue estando gestionada por **Grupo Catalana Occidente Servicios Tecnológicos, AIE**.

Gracias al desempeño de esta entidad, se ha aumentado la posibilidad de innovación tecnológica, al concentrar recursos e inversiones, y se han reducido los costes de gestión de servicios y redes, al unificar compras y mantener diseños homogéneos en las infraestructuras del Grupo.

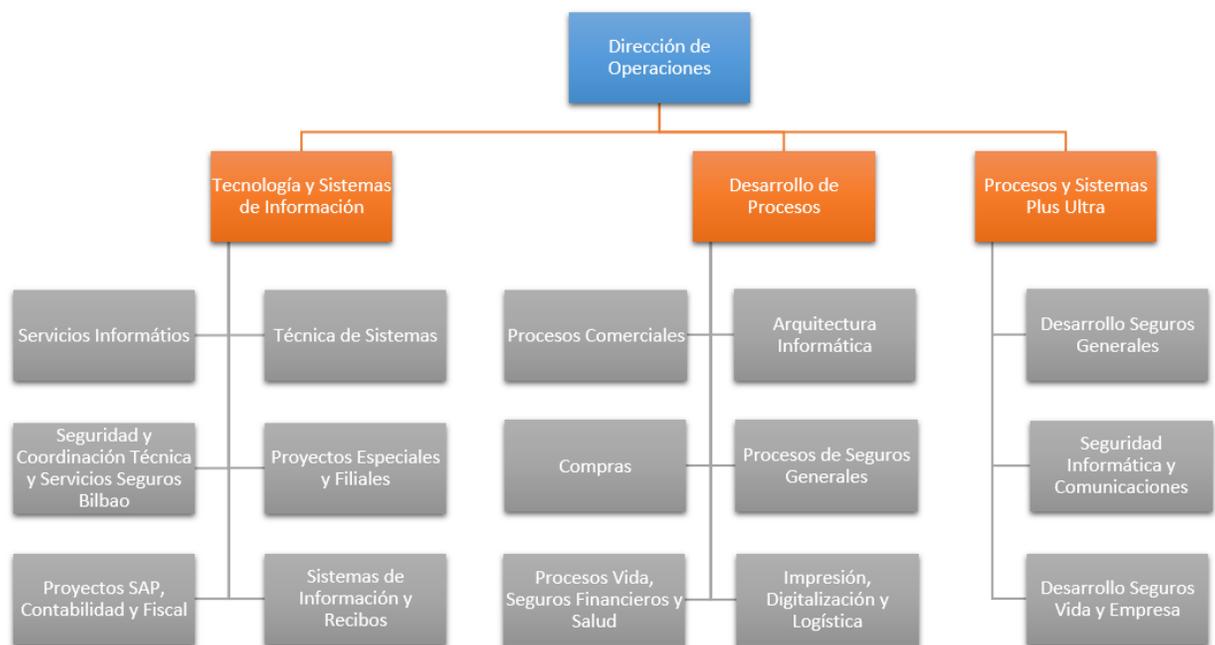
A continuación se presenta como está estructurada la entidad, tanto a nivel organizativo como funcional.

3.2.1 Estructura organizativa

Grupo Catalana Occidente Servicios Tecnológicos, AIE está situada bajo la responsabilidad de la Dirección de Operaciones y está dividida en tres grandes áreas:

- Tecnología y Sistemas de Información.
- Desarrollo de Procesos
- Procesos y Sistemas Plus Ultra (esta área existe ya que Plus Ultra está, actualmente, en proceso de integración dentro de la estructura).

Cada una de estas áreas, a su vez, queda subdividida en varios departamentos con el objetivo de responder a las necesidades específicas del negocio. A continuación se incluye un esquema con la relación de cada una de las áreas y sus departamentos.



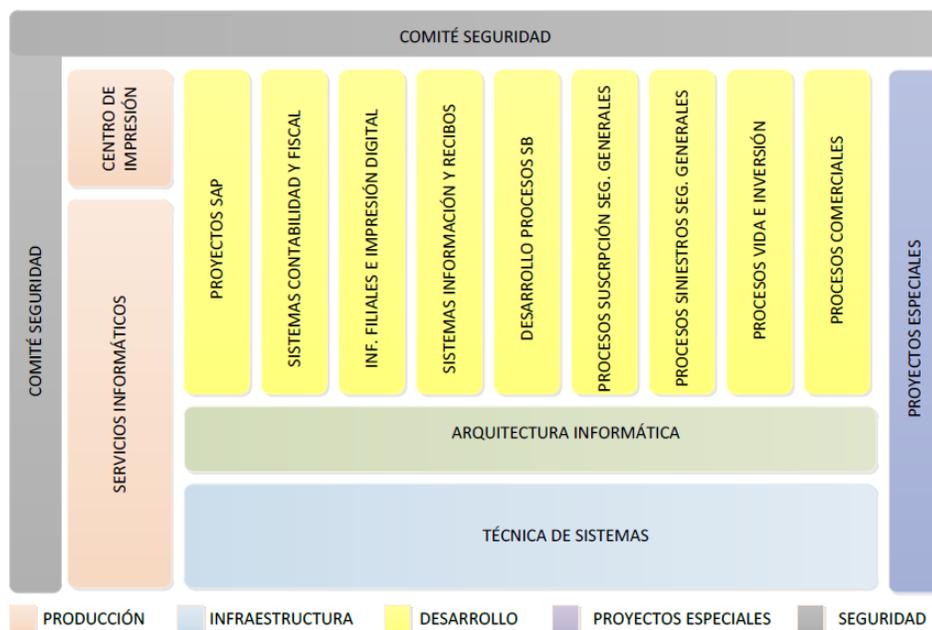
Estructura organizativa de GCO Servicios Tecnológicos, AIE

3.2.2 Estructura funcional

Además, los departamentos presentados anteriormente están agrupados en cinco áreas funcionales, en base a las tareas que desempeñan:

- Producción. Se encarga de revisar y autorizar los cambios realizados por el resto de departamentos. Por lo tanto, garantiza el correcto funcionamiento de los procesos de negocio.
- Infraestructura. Se responsabiliza de proveer las infraestructuras de *software* y *hardware* necesarias para dar soporte a los procesos de negocio.
- Desarrollo. Entre sus responsabilidades se encuentra la adecuación del software de la compañía a la arquitectura tecnológica definida por la organización, así como la planificación de los desarrollos futuros, en el marco de las necesidades globales del grupo empresarial.
- Proyectos Especiales. Es responsable de temas de seguridad de la información, LOPD, rediseño de códigos generales y metodologías de trabajo. Por sus características, debe dar soporte al resto de departamentos en cuestiones normativas y metodológicas.
- Seguridad. Es la encargada de impulsar la seguridad de la información, definir los objetivos estratégicos de seguridad, elaborar, aprobar y revisar la Política y Normativa de Seguridad de la Información, coordinar la respuesta a incidentes de seguridad de alcance corporativo, y crear una cultura de seguridad en la compañía.

A continuación se adjunta un diagrama que muestra esta división funcional:



Estructura funcional de GCO Servicios Tecnológicos, AIE

Debido a la constitución del Grupo por varias sociedades, la organización interna departamental está conformada por empleados que están en distintas ciudades (Sant Cugat del Vallès, Bilbao, Getxo y Madrid). Esta situación hizo plantearse si la manera de gestionar el trabajo había que adaptarla.

Se realizaron varias consultorías enfocadas en el análisis de la situación actual y en cómo realizar esta adaptación. Las conclusiones que se sacaron son las siguientes:

- Existe una carencia de uniformidad en la gestión de trabajo, con mayor o menor grado de eficacia.
- La gestión de la demanda se realiza a través de varios canales y que son poco eficaces.

Estas dos conclusiones hicieron que el Grupo empezase a estudiar las posibles soluciones que podían solventar esta situación.

4. Proceso selección JIRA

Para mejorar la situación actual se planteó la implantación de alguna herramienta de gestión del trabajo y de la demanda. Las tres herramientas que se estudiaron son:

- *Microsoft Team Foundation Server.*
- *IBM - Rational.*
- *Atlassian JIRA.*

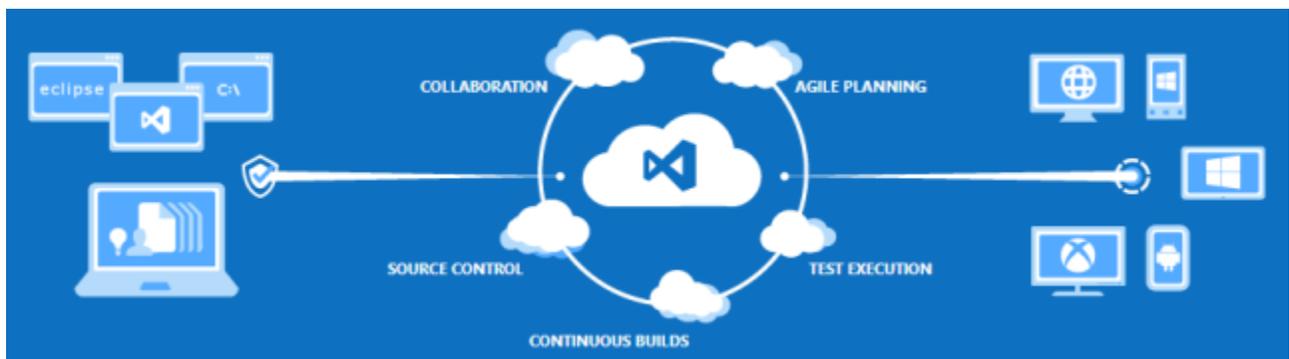
A continuación se presentan y comparan las principales funcionalidades que ofrecen las tres herramientas:



4.1 Microsoft Team Foundation Server

Team Foundation Server (comúnmente abreviado como *TFS*) es un producto de *Microsoft* que proporciona:

- Control de versiones de código (a través de *Team Foundation Versión Control* o *Git*).
- Reporting.
- Gestión de requerimientos.
- Gestión de proyectos (tanto para desarrollos ágiles y desarrollos en cascada).
- Builds automáticos.
- Lab management.
- Testing.
- Gestión de entregas de software (versiones del producto).



Esquema resumen funcionalidades TFS

Esta herramienta cubre todo el ciclo de vida de la aplicación que se vaya a desarrollar. *TFS* puede usarse en numerosos entornos de desarrollo pero está adaptado para *Microsoft Visual Studio* y *Eclipse* (en plataformas *Windows* y *no-Windows*). Además, ofrece una versión basada 100% en la tecnología *Cloud* que permite no tener limitaciones de crecimiento.

GCO tiene licencias de *Microsoft* y de esta herramienta en concreto. Por lo tanto, la inversión económica sería muy pequeña (costes de implantación de la herramienta). Pero no se acaba de ajustar a las necesidades que se querían cubrir.

4.2 IBM - Rational



IBM - Rational es un producto de *IBM* que se usa para el despliegue, diseño, construcción, pruebas y administración de proyectos en el proceso de desarrollo de software. Este producto está centrado en la metodología del Proceso Racional Unificado (RUP).

Las principales ventajas que ofrece el uso de *IBM - Rational* son:

- Mejora de la colaboración del equipo con características integradas.
- Proporciona una gran visibilidad de actividades de proyectos y progreso del equipo.
- Facilita la planificación y ejecución de proyectos ágiles o formales.
- Ayuda a mejorar la productividad con control de origen avanzado.

GCO no tiene licencias de esta herramienta. Por lo tanto, deberían realizar una inversión económica para implantarla. Además, la metodología en la que se centra, RUP, no es la que se usa en los desarrollos de la compañía.



4.3 Atlassian JIRA

Atlassian JIRA, *JIRA* más comúnmente, es un producto de *Atlassian*. Ofrece como principales funcionalidades:

- Gestión de tareas.
- Captura y organización de peticiones o incidencias.
- Creación de flujos de trabajo.
- Planificación de proyectos.
- Colaboración entre equipos.
- Notificaciones a los usuarios.
- Gestión de proyectos.
- Gestión de repositorios de código.
- Posibilidad de importación de datos de otras herramientas de planificación de proyectos.

GCO no tiene licencias de esta herramienta. Por lo tanto, deberían realizar una inversión económica para implantarla.

4.4 Comparativa de las tres opciones

Información General	<i>TFS</i>	<i>IBM - Rational</i>	<i>JIRA</i>
Basado en Web	✓	✓	✓
Hosted On-Premises	✓	✓	✓
Software como servicio	✓	✓	✓
Licencia	Propietario	Propietario	Propietario
Lenguaje de programación	-	-	Java

Comparativa de la información general

Características	TFS	IBM - Rational	JIRA
Software Colaborativo	✓	✓	✓
Sistema de seguimiento de errores	✓	✓	✓
Scheduling	✓	✓	✓
Project Portofolio Management	✗	✓	✗
Resource Management	✗	✓	✗
Gestor Documental	✓	✓	✗
Workflow system	✓	✓	✓
Reporting and Analyses	✓	✓	✓

Comparativa de las características funcionales principales

Características monetarias	TFS	IBM - Rational	JIRA
Gestión Presupuestaria	✗	✓	✗
Seguimiento de tiempo	✗	✓	✓
Facturación	✗	✓	✗

Comparativa de las características monetarias

Después de ver las diferentes opciones y estudiar cómo encajaban con las necesidades de la compañía, se decidió escoger *JIRA*.

En ese momento se contactó con dos consultoras dispuestas a llevar a cabo el proceso de puesta en marcha de la herramienta. Después de estudiar las dos ofertas, se decidió contratar los servicios de una de ellas.

La consultora en cuestión ofrecía la realización de un piloto que permitiera tomar decisiones por parte de **GCO** en un plazo corto de 2 a 3 meses. Para llevar a cabo el piloto, la consultora marcó tres fases que consistían en:

- La instalación del producto.
- La realización de unas jornadas de consultoría para ajustarlo a las necesidades de la compañía.
- La formación de los usuarios que realizaron el piloto.
- Una vez realizadas las tres fases, **GCO** empezó el periodo del piloto de la herramienta.

Después de la evaluación del piloto, **GCO** decidió implantar *JIRA* en el área de informática. La implantación se decidió que fuera gradual. Se formaron diferentes grupos de equipos del área de informática y cada uno de ellos fue recibiendo la formación necesaria para usar la herramienta.

Después de varios meses, *JIRA* está implantado y funcionando de manera correcta en la totalidad del área de informática.

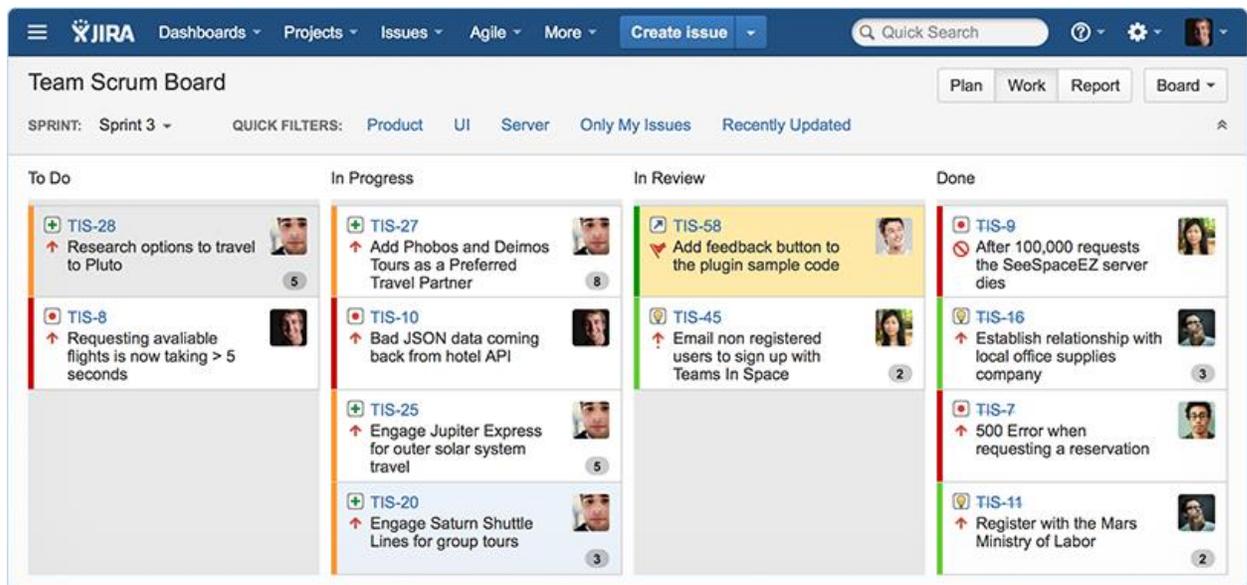
5. ¿Qué es JIRA?

JIRA es un producto creado por la compañía *Atlassian* y lanzado al mercado en octubre del año 2004. Es una aplicación web que la empresa comercializa vendiendo los derechos de uso. El precio de los derechos depende del número de usuarios que vayan a usar la aplicación.

La aplicación *web* de *Atlassian* es un gestor de proyectos que permite a los equipos de desarrollo planificar, construir y finalizar proyectos. Además, permite capturar y organizar incidencias, asignar trabajo y hacer un seguimiento de la actividad del equipo.

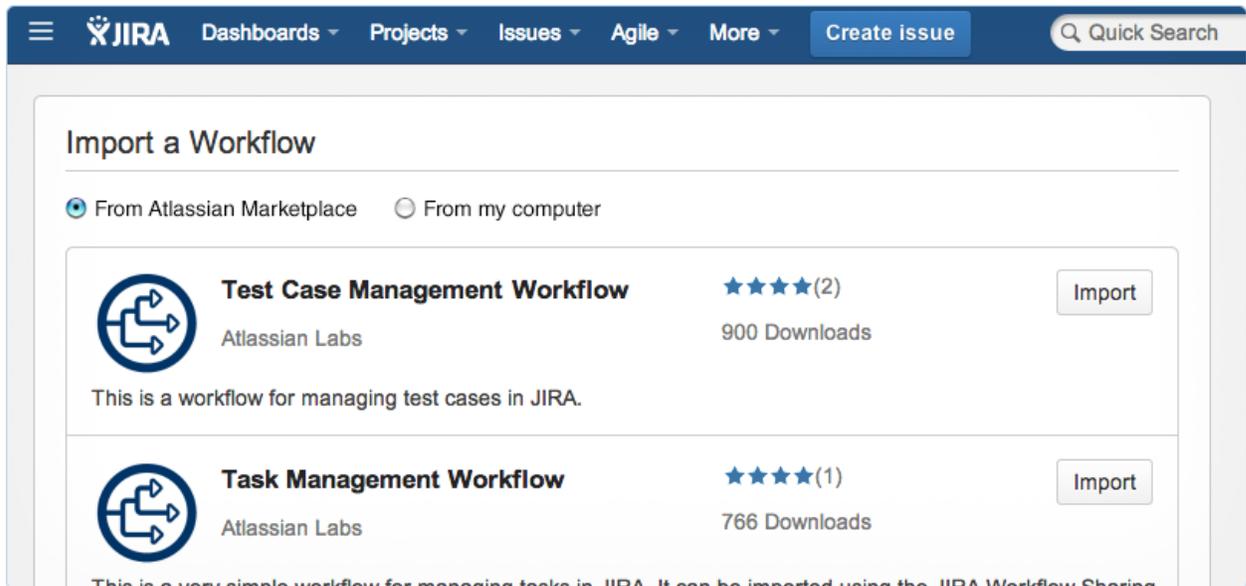
Las principales funcionalidades que ofrece la aplicación son:

- Gestión de tareas: los usuarios pueden crear tareas con toda la información necesaria, priorizar las tareas existentes, asignarlas entre los usuarios y mantenerse al día de la evolución de las mismas.



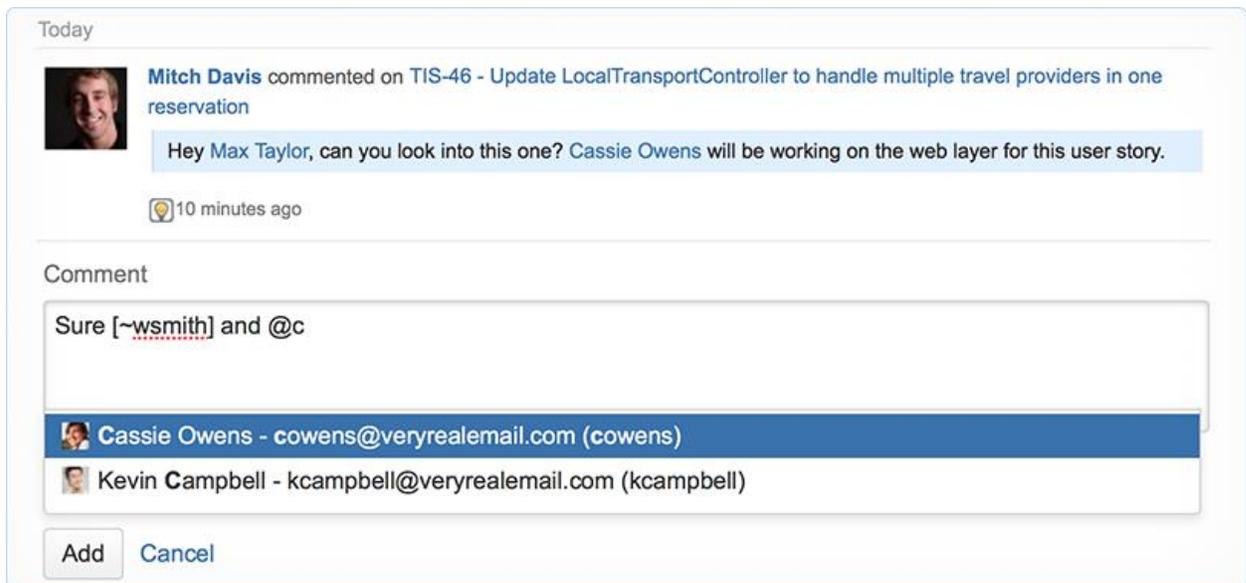
Pantalla de JIRA de gestión de tareas

- Creación de flujos de trabajo: proporciona flujos de trabajo y también permite crear nuevos para que los flujos de trabajo de la compañía, que adquiere Jira, puedan seguirse a través de la aplicación.



Pantalla de JIRA de gestión de flujos de trabajo

- Planificación de proyectos: permite planificar todo el trabajo que se va a llevar a cabo durante un proyecto, asignando y priorizando cada una de las tareas. Además, se adapta a las metodologías ágiles de desarrollo.
- Colaboración entre equipos: facilita la colaboración entre los miembros de un equipo y la colaboración entre equipos.



Pantalla de JIRA para añadir comentarios

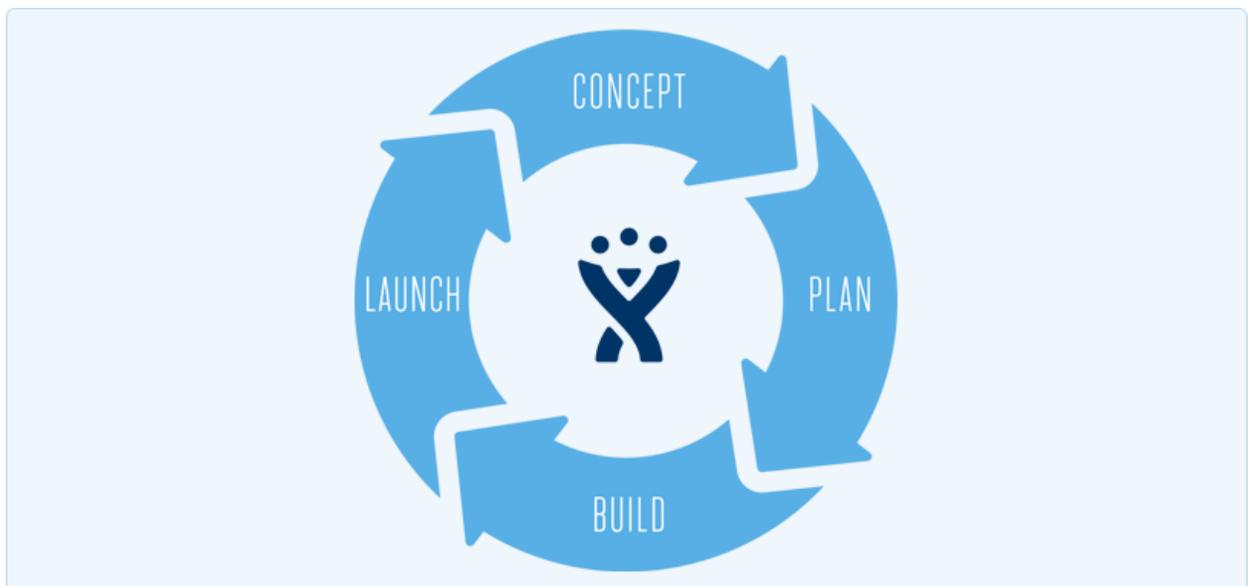
- Tener visibilidad y notificaciones de todo lo que le interesa al usuario: permite configurar las notificaciones que desea recibir el usuario y el canal por el cual las quiere recibir (correo electrónico, chat o teléfono móvil). De este modo, el usuario siempre estará informado.

The screenshot shows a JIRA issue page with the following elements:

- Issue Status:** Open (View Workflow), Unresolved, None.
- Assignee:** Jay Sonman
- Reporter:** Ruby Rayles
- Votes:** 0 Vote for this issue
- Watchers:** 4 Stop watching this issue
- Modal Window:** "Add Watchers" with a search input field and a list of users: Ruby Rayles, Perl B. Hackin, Bran D. Fender, and Jay Sonman.
- Agile Section:** View on Board
- Navigation:** Source, Reviews, Commits, Builds

Pantalla de JIRA en la que se pueden gestionar la visibilidad y las notificaciones

- Gestión de proyectos: desde la aplicación se puede gestionar todo lo relacionado con el proyecto sin tener que usar nada más. Además, existe la posibilidad de gestionar proyectos que quieran usar metodologías ágiles.



Esquema de gestión de proyectos según JIRA

- Interfaz móvil: ofrece una interfaz móvil para que el equipo esté siempre al día esté donde esté. Funciona a través del navegador. Por lo tanto, no es necesario instalar nada en el móvil.
- Gestión de repositorios de código integrado: a partir de la aplicación, los desarrolladores del equipo pueden realizar una transición entre tareas, código y despliegue. Esta transición está enfocada a tareas que estén relacionadas con la fase de desarrollo para que el programador se centre en desarrollar y nada más. Además, la herramienta se ocupa de gestionar el repositorio de código generando automáticamente las acciones necesarias para que el código del proyecto esté a buen recaudo y bien organizado.
- Posibilidad de importar datos de múltiples herramientas de planificación de proyectos: esta funcionalidad es útil si antes de implantar *JIRA* se ha usado otro gestor de tareas o incidencias. De este modo, la compañía no pierde los datos anteriores y puede seguir con el trabajo desde donde lo dejó.
Ofrecen el servicio de importación para 8 herramientas (*Bugzilla*, *FogBugz*, *Trac*, *Redmine*, *Mantis*, *IBM*, *HP*, *GitHub*) y también tienen una opción para “Otras”. De este modo, si no encuentras tu antigua herramienta te dan soporte para importar los datos desde tu caso particular.



Principales herramientas desde las que se pueden importar datos a JIRA

5.1 Uso particular de *GCO*

En el área de informática de **GCO**, el uso de *JIRA* se centra en la comunicación, gestión y seguimiento de peticiones e incidencias y en la gestión de proyectos de desarrollo. Dentro de estas funciones que se le da al sistema, se da importancia al control de horas invertidas en cada una de ellas.

Para realizar un correcto funcionamiento de *JIRA* dentro del área de informática de **GCO**, se han configurado diferentes aspectos de la herramienta para que ésta se ajuste a la estructura del área de informática.

Se han creado diferentes proyectos para gestionar los distintos tipos de peticiones o incidencias que puedan surgir. Cada proyecto tiene un líder, que es el responsable de asignar las tareas y comprobar que todo funciona correctamente. Existe un proyecto por cada equipo de trabajo del área de informática y por cada proyecto en el que estén trabajando juntos diferentes equipos (proyectos colaborativos). Para cada uno de los proyectos se han definido los siguientes aspectos:

- Los tipos de incidencias que se pueden crear.
- El flujo de trabajo que se sigue (cada uno de los pasos que hay que dar para tratar una incidencia).
- Los componentes que segmentan el proyecto. Los componentes representan cada uno de los equipos o áreas de informática que están relacionados con el proyecto. De este modo se estructura el proyecto en diferentes entidades que tendrán asignadas partes del proyecto.
- Las pantallas que se muestran en las transiciones del flujo de trabajo.
- Los roles específicos que tienen los usuarios dentro del proyecto.
- Los campos que forman parte del proyecto y su comportamiento (obligatorio/opcional, oculto/visible).
- Los permisos que tienen los usuarios en el proyecto (acceso, modificación de algún campo,...).

Cada usuario tiene una visibilidad marcada para facilitarle el trabajo. A partir de esta visibilidad y de las asignaciones que pueda tener, el usuario verá en su Cuadro de mando solo las incidencias que le deberían interesar.

Se ha configurado la herramienta para que el proceso de registro de trabajo sea sencillo y que los usuarios puedan realizarlo en cualquier momento.

A partir de esta configuración los usuarios de *JIRA* usan la herramienta para:

- Comunicar peticiones o incidencias internas del área de informática (Proyecto *JIRA*: Peticiones Internas).
- Organizar todas las tareas que se deben realizar en los diferentes proyectos y realizar seguimiento durante su ejecución. Además, en el proceso de organización, se estiman los tiempos con épicas si son tareas que no se pueden acabar en un solo sprint.
- Gestionar proyectos que se basen en metodologías ágiles como *Scrum* y *Kanban*.
- Mantener a los usuarios al día de sus asignaciones. Se usan las notificaciones por correo electrónico que informan de todas las acciones importantes que pueden interesar a los usuarios.
- Extraer estadísticas, informes y gráficos relacionados con los datos de los proyectos que pueden ser útiles para analizarlos, aprender de ellos y mejorar día a día. Esta función es interesante para los líderes de los proyectos.

6. Proceso de selección del nuevo desarrollo

Por la parte de la gestión de la demanda, en el área de informática se usa *JIRA*. A partir del uso de *JIRA* y al ver los beneficios que se han obtenido, se necesita alguna herramienta para las comunicaciones de las diferentes área de negocio de la compañía hacia el área de informática.

En primer lugar, se planteó la opción de extender el uso de *JIRA* en las áreas de negocio. Esta opción se desestimó por varias razones. Las más importantes fueron que había que realizar otra inversión económica para que más usuarios pudieran usar la herramienta, y, sobretodo, que se entendió que Jira es una herramienta demasiado compleja para el tipo de usuario que necesitaba la nueva herramienta, y al no ser sencilla este sería un factor resistente para que los usuarios no llevaran bien el cambio.

En segundo lugar, se barajó la adquisición de otra herramienta de *Atlassian*, *JIRA Service Desk*. Ésta es una extensión de la herramienta *JIRA* ya que comparte un subconjunto de los datos que se gestionan con *JIRA*. Se puede decir, que es una herramienta focalizada en la comunicación de incidencias. Las principales funciones que ofrece son las siguientes:

- Comunicación de incidencias.
- Notificaciones para realizar seguimiento.
- Creación de bases de conocimiento.
- Supervisión por parte de los responsables.
- Portal intuitivo para clientes.
- Fácil personalización.
- Informes en tiempo real.

Esta segunda opción se desestimó ya que también había una inversión económica en la adquisición e implantación de la herramienta, e, igual que en la primera opción, se entendió que seguía siendo una solución compleja para los usuarios que la iban a usar.

Finalmente, se decidió desarrollar una aplicación *web* propia que se comunique con *JIRA* y que permita a los usuarios realizar todas las funciones que necesiten. Esta decisión se tomó con el objetivo de reducir la barrera de entrada y la curva de aprendizaje de los usuarios que van a usar la aplicación. Estos usuarios están acostumbrados a usar aplicaciones desarrolladas por la propia compañía. Las cuáles tienen una estructura y un diseño definido y marcado, con la finalidad de evitar estos problemas de implantación y, de este modo, facilitarles la vida a los usuarios que las usan día a día. Por lo tanto, la aplicación web que se decide desarrollar va a seguir con las directrices marcadas en los desarrollos propios de la compañía.

7. Definición de “Petición Informática”

7.1 Contexto

7.1.1 Situación de partida

Actualmente, los empleados de las áreas de negocio de la compañía en el momento en que necesitan realizar una petición de creación o modificación de software o informar de una incidencia para el área de informática, lo hacen a través del teléfono, el correo electrónico o directamente en persona. Además, el seguimiento del estado o el progreso de las peticiones o incidencias lo realizan a través de los mismos canales de comunicación. Y en algunos casos, hay empleados que solicitan lo mismo o algo muy parecido.

Después de la implantación de *JIRA* y de su uso durante estos meses en el área de informática, se ha detectado la necesidad de mejorar esta comunicación y este seguimiento, como en su día se hizo en el área de informática.

Por lo tanto, la finalidad del proyecto es la de normalizar y canalizar esta comunicación de las áreas de negocio al área de informática, hacer posible que los usuarios puedan saber en todo momento qué peticiones e incidencias se han informado y cuál es el estado de las mismas.

La solución que se ha planteado es la del desarrollo de una aplicación *web* que solucionará los problemas expuestos. La aplicación permitirá a los empleados de las áreas de negocio comunicar sus peticiones e incidencias al área de informática, realizar el seguimiento de las mismas y buscar y formar parte de las peticiones que se han creado en su departamento, gracias a diferentes acciones que podrán llevar a cabo. Dichas peticiones e incidencias se crearán directamente en *JIRA*, y de esta manera, los empleados del área de informática no tendrán que usar otra herramienta para gestionar las peticiones e incidencias externas.

La aplicación seguirá la misma estructura y el mismo diseño que todas las aplicaciones *web* de la compañía con la finalidad de que sea familiar para los usuarios de las áreas de negocio y se adapten fácilmente al uso de la aplicación.

7.1.2 Partes interesadas

Las partes interesadas que están implicadas de alguna manera con el proyecto que se va a desarrollar y el uso que va a hacer cada una de ellas de la aplicación *web* son las siguientes:

7.1.2.1 Usuarios del sistema

Empleados de las áreas de negocio: Son los que usarán directamente la aplicación *web*. A través de la aplicación podrán generar peticiones e incidencias y podrán realizar seguimiento del estado de las mismas. Las acciones de seguimiento que podrán llevar a cabo sobre las peticiones e incidencias que se han creado a través del sistema son:

1. **Buscarlas** con diferentes filtros de búsqueda.
2. **Ver los detalles** de cada una de ellas.
3. **Añadirles archivos anexos** en cualquier momento.
4. **Añadirles comentarios** en cualquier momento.
5. **Añadirle información** en el caso en que los empleados del área de informática la pidan y la petición o incidencia sea del solicitante.
6. **Validarlas** cuando los empleados del área de informática se lo pidan al solicitante.

Al realizar alguna de las acciones que modifican las peticiones o incidencias (acciones 3, 4, 5 y 6), éstas serán comunicadas, al responsable del área de informática de la petición o incidencia, a través de notificaciones de correo electrónico automáticas.

Empleados del área de informática: Aunque no usarán de manera directa la aplicación, sí que recibirán a través de *JIRA* las peticiones e incidencias que los empleados de las áreas de negocio crearán. Son los responsables de tratar dichas peticiones e incidencias. Y todas las acciones que realicen en las peticiones e incidencias, que se hayan generado en *JIRA* a través de la aplicación, serán comunicadas al solicitante (empleado de alguna de las áreas de negocio) a través de notificaciones de correo electrónico automáticas.

Responsables de la compañía: Podrán utilizar la aplicación para supervisar las peticiones e incidencias que se están generando en su área de responsabilidad. Si es necesario también podrán interactuar de la misma manera que los empleados de las áreas de negocio con la aplicación.

7.1.2.2 El desarrollador

Es el responsable del desarrollo de la aplicación y del mantenimiento de la misma en el momento en el que se empieza a utilizar en la compañía. También será el responsable de desarrollar posibles mejoras que vayan surgiendo.

7.1.2.3 Otras partes interesadas

Todas las demás áreas de la compañía: Si el uso de la aplicación acaba siendo beneficioso para la compañía, las demás áreas podrían necesitar el uso de la misma aplicación o una similar adaptada a sus necesidades.

Administradores de *JIRA* de la compañía: Son los empleados de la compañía con los que el desarrollador deberá acordar la creación de algunos componentes en *JIRA* para que la aplicación funcione tal y como se plantea.

7.1.3 Funcionamiento actual

Tal y como se ha expuesto en el apartado “7.1.1 Situación de partida”, los empleados de las áreas de negocio cuando necesitan realizar una petición o una incidencia al área de informática lo hacen a través del teléfono, el correo electrónico o en persona. Dichas peticiones o incidencias las exponen de la manera en que se les ocurre y sin ninguna estructura de solicitud marcada.

Tras comunicar estas peticiones o incidencias, los empleados que las han realizado deben esperar a que los empleados del área de informática estudien si es posible, o directamente se pongan en ello en cuanto les sea posible. Durante este tiempo, la comunicación sigue siendo por alguno de los canales por los que se ha informado la petición o incidencia. De esta manera, el empleado que ha hecho la petición o incidencia podría tener la necesidad de comunicarse con los empleados del área de informática para saber el estado de su petición si éstos no se comunican con él.

Al finalizar la petición, los empleados del área de informática deberán informar al empleado que realizó la petición que ya está resuelta. Otra vez, usando algunos de los canales antes expuestos. Si después de revisar el resultado, el empleado del área de negocio cree que aún no se ha solucionado su petición, deberá informarlo otra vez por alguno de los canales antes expuestos, y así, hasta que la petición acabe solucionada.

Además, como ya se ha comentado, en algunos casos algunas peticiones e incidencias que se informan por parte de los empleados de las áreas de negocio ya habían sido informadas de manera idéntica o muy parecida.

7.2 Alcance del proyecto

7.2.1 Objetivos

El objetivo principal del proyecto es mejorar el funcionamiento de algunos de los procesos de negocio de la compañía gracias al uso de una nueva aplicación *web*. La aplicación *web*, que será desarrollada en este proyecto, será capaz de generar nuevas peticiones e incidencias en *JIRA* y realizar seguimiento de las mismas.

Gracias a esta aplicación, los usuarios que pertenecen a las áreas de negocio podrán generar nuevas peticiones e incidencias al área de informática, y éstas se ingresarán de manera automática en *JIRA*.

El diseño de la aplicación será muy similar al de otras aplicaciones de la compañía con el fin de que sea familiar para los usuarios. También se buscará que la aplicación sea intuitiva y fácil de usar para que los usuarios no tengan que dedicar tiempo en aprender a usarla.

A parte del objetivo principal, el proyecto tiene varios objetivos más:

- Exponer qué es **GCO** para entender en qué empresa se está realizando el desarrollo de la aplicación *web*.
- Analizar cuál era la situación que hizo que **GCO** necesitase una herramienta como *JIRA* para su área de informática. Junto a este punto se podrá encontrar todo el proceso de selección de *software* que surgió para finalmente seleccionar *JIRA*.
- Explicar qué es *JIRA* y qué uso se le da en la compañía.

7.2.2 Alcance

El alcance de este proyecto se centra en definir, diseñar e implementar una aplicación *web* que permitirá comunicar y realizar seguimiento de peticiones e incidencias de las áreas de negocio de la compañía al área de informática. Sin embargo, dada la restricción temporal del trabajo, hay que aplicar ciertas limitaciones:

- La aplicación funcionará de manera correcta sólo en los tres principales navegadores (*Internet Explorer*, *Mozilla Firefox* y *Google Chrome*), que son los que usan los empleados de la compañía.
- No se garantiza que la aplicación esté preparada para su uso de manera concurrente por un número de usuarios muy grande. Para garantizarlo habría que estudiar cual es el máximo número de usuarios que podrían usarla a la vez y si fuera necesario ampliarlo.
- El proyecto se quedará en el estudio de cómo mejoraría la aplicación los procesos de negocio de la compañía pero no llegará a tener resultados tangibles del uso real de aplicación.

7.2.3 Posibles obstáculos

Durante el desarrollo del proyecto pueden surgir infinidad de obstáculos que se deberán solucionar de manera rápida si se quiere obtener una solución en la fecha deseada. Con esta finalidad, a continuación se definen, por un lado, posibles obstáculos que pueden aparecer en la realización del proyecto y, por otro lado, algunas recomendaciones para intentar que estos obstáculos no aparezcan.

Un mal diseño de la aplicación puede acabar en una aplicación que no llegará a desarrollarse dentro de la compañía. Por lo tanto, se tiene que poner especial énfasis en analizar qué se necesita y diseñar una solución que sea realista y posible realizar.

La gestión del tiempo será un punto muy importante ya que éste estará limitado por la fecha de entrega del proyecto. Así pues, tener una buena planificación de las diferentes iteraciones y entregas del proyecto será clave para llegar a obtener un producto final acabado y que funciona correctamente.

7.2.4 Metodología de trabajo

La metodología de trabajo que se usará durante el desarrollo del proyecto será *SCRUM*. Se escoge *SCRUM* ya que es una metodología que se suele usar en la compañía y que está en auge actualmente. También gracias al uso de *JIRA* se puede seguir esta metodología de una forma fácil.

Se definirán iteraciones de poca duración con una carga de trabajo suficiente para poder llegar a obtener el producto final que se desea.

7.2.5 Herramientas de desarrollo

El proyecto se desarrollará dentro de la compañía **GCO**, por lo tanto se usarán las herramientas que ellos usan. Se usará el *framework* de *Microsoft ASP.NET* para el desarrollo de la aplicación *web*, *Visual Studio 2012* como entorno de desarrollo y los navegadores *Internet Explorer9*, *Mozilla Firefox* y *Google Chrome* para testear el funcionamiento de la aplicación *web*. Para la definición de los *wireframes* de la aplicación, se usará la versión gratuita de *JustinMind*. Finalmente, para definir la documentación se usará *Microsoft Word 2010* y todos los documentos que forman parte del proyecto tendrán una copia de seguridad en *Google Drive*.

7.2.6 Herramientas de seguimiento

Las principales herramientas de seguimiento que se van a usar para el seguimiento del proyecto se describen a continuación:

- Para la planificación de las tareas del proyecto y el seguimiento de las mismas se usará *JIRA*, que como se ha explicado con anterioridad es la herramienta que se usa en el área de informática de la compañía.
- Para garantizar la disponibilidad del código de la aplicación *web* se usará el control de versiones que usa la compañía.
- Para la comunicación con el ponente del proyecto y otros miembros que forman parte del mismo se usará el correo electrónico.

7.2.7 Métodos de validación

Con la finalidad de validar el trabajo que se está llevando a cabo, se establecerán periódicamente reuniones con el ponente del proyecto, el director del proyecto y con jefes y trabajadores del área de informática de la compañía.

Por un lado, con el ponente del proyecto se harán varias reuniones presenciales. Las reuniones se organizarán, sobre todo, en los días previos a las fechas claves de entrega y cuando se necesite la revisión de alguna de las partes del proyecto.

También habrá comunicación a través del correo electrónico para cualquier duda que surja durante el proyecto.

Por otro lado, con el director del proyecto se harán reuniones diariamente dentro del horario laboral de prácticas para validar también que el proyecto va por buen camino.

Finalmente, con los jefes y trabajadores del área de informática de la compañía se harán varias reuniones para presentarles la solución propuesta y la evolución de la misma.

7.3 Planificación temporal

7.3.1 Duración del proyecto

La duración aproximada del proyecto es de 4 meses (17 semanas), desde el 16 de febrero del 2015 hasta el 15 de junio del 2015. La duración del proyecto es estimada y puede verse afectada por desviaciones que pueden aparecer durante la realización del mismo. Se ha tenido en cuenta un margen de 15 días de retraso en la fecha de entrega del proyecto por si fuera necesario.

7.3.2 Recursos Humanos

Para la realización del proyecto solo se contará con el trabajo del estudiante, autor del proyecto. Aunque cabe decir que también se contará con la ayuda del director y del ponente del proyecto, que tratarán de resolver todas las dudas que puedan surgir y, también, verificarán que el trabajo que se va haciendo es correcto. Por lo tanto, como consecuencia de que sólo trabajará en el proyecto una persona, no aparecen tareas en paralelo en ninguna de las fases que forman parte del proyecto.

También cabe decir que los recursos materiales que se usarán durante la realización del proyecto serán solamente un ordenador de la compañía **GCO** que tendrá todo el *software* necesario instalado.

7.3.3 Fases del proyecto

Con la finalidad de organizar todo el trabajo necesario para llegar a obtener la totalidad del mismo en la fecha de finalización marcada, el proyecto se ha dividido en diferentes fases. Cada una de las fases será revisada tras su ejecución con el fin de replanificar las fases posteriores, que la planificación sea lo más real posible y que en ningún caso se supere la fecha de finalización.

Las fases se realizarán en el orden marcado y todas tendrán dependencias de precedencia. Por lo tanto, hasta que no se acabe la fase 1 no se podrá realizar la fase 2, hasta que no se acabe la fase 2 no se podrá realizar la fase 3, y así hasta acabar en su totalidad el proyecto. A continuación se detallan las diferentes fases del proyecto.

7.3.3.1 Fase 1: Gestión del proyecto

En esta primera fase se generarán los diferentes documentos que se deberán entregar en la asignatura semipresencial de Gestión de Proyectos (GEP). Los documentos que se generarán y entregarán en este periodo son los siguientes:

1. Alcance del proyecto.
2. Planificación temporal.
3. Gestión económica y sostenibilidad.
4. Presentación preliminar (esta entrega no será un documento, sino un video).
5. Contextualización y bibliografía.
6. Pliego de condiciones (especialidad de Sistemas de Información).
7. Documento final.

La duración estimada de esta fase es de 5 semanas.

7.3.3.2 Fase 2: Análisis de requisitos

En esta fase se analizarán y definirán los requisitos no funcionales que deberá cumplir la aplicación *web* que se acabará desarrollando. También se definirán las partes interesadas del sistema y las restricciones.

La duración estimada de esta fase es de 2 semanas.

7.3.3.3 Fase 3: Especificación

Esta fase se centrará en la definición de la especificación de la aplicación *web*. Se definirán los casos de uso y el esquema conceptual.

La duración estimada de esta fase es de 2 semanas.

7.3.3.4 Fase 4: Diseño

Esta fase tendrá como objetivo principal el diseño de la arquitectura del sistema y el diseño de las pantallas o *wireframes* que formarán la aplicación *web*. Junto a los

wireframes también se realizará un mapa navegacional para ver las transiciones entre pantallas.

La duración estimada de esta fase es de 2 semanas.

7.3.3.5 Fase 5: Desarrollo y pruebas

En esta fase se llevará a cabo el desarrollo de la aplicación *web*. Después del desarrollo de cada una de las partes de la aplicación se realizarán diferentes pruebas para comprobar el correcto funcionamiento de las mismas.

La duración estimada de esta fase es de 4 semanas.

7.3.3.6 Fase 6: Documentación y cierre del proyecto

En esta última fase del proyecto se realizarán las partes de documentación que aún no se hayan realizado, se acabará la memoria del proyecto y se preparará la presentación final.

La duración estimada de esta fase es de 2 semanas.

La duración aproximada en horas de cada una de las fases del proyecto es la siguiente:

Fase	Duración aproximada (horas)
Gestión del proyecto	90
Análisis de requisitos	60
Especificación	60
Diseño	60
Desarrollo y pruebas	120
Documentación y cierre del proyecto	60
Total	450

Duración de las fases del proyecto

Finalmente, en la siguiente figura, se muestra en un diagrama de Gantt la planificación temporal de las fases y las tareas que forman parte del proyecto.

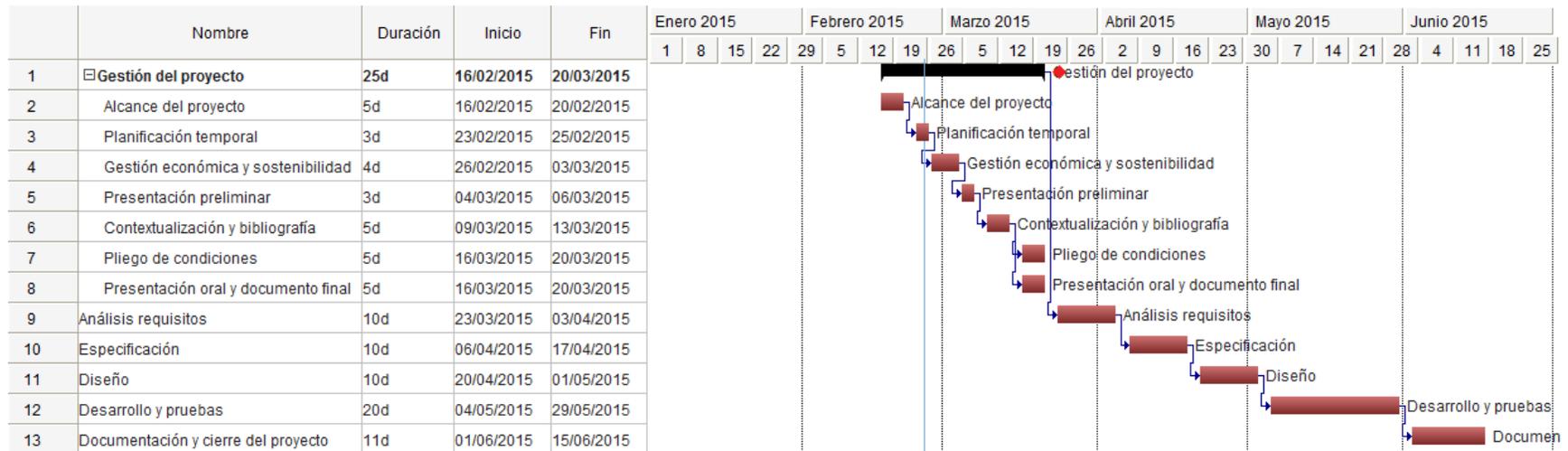


Diagrama de Gantt de la planificación temporal

7.4 Presupuesto

7.4.1 Identificación y estimación de los costes

Los costes que forman parte del presupuesto del proyecto los podemos dividir en cinco categorías:

- Recursos humanos.
- *Software*.
- *Hardware*.
- Gastos generales.
- Costes imprevistos.

A continuación se estima el coste de cada una de las categorías.

7.4.1.1 Recursos humanos

El proyecto, como se ha explicado con anterioridad, será desarrollado por una sola persona que deberá adoptar diferentes roles dependiendo de la tarea que deba realizar. Por lo tanto, para estimar el coste en recursos humanos del proyecto, se deberá tener en cuenta las horas que se van a necesitar para cada uno de los roles y el precio estimado que cobra una persona que ejerce cada rol. En la tabla que se muestra a continuación se puede ver en detalle el coste total de recursos humanos del proyecto.

Rol	€/h	Estimación (horas)	Total estimado
Jefe de proyecto	50 €/h	150	7.500€
Analista	40€/h	120	4.800€
Diseñador	35€/h	60	2.100€
Programador	25€/h	120	3.000€
Total	-	450	17.400€

Presupuesto de recursos humanos

La estimación de horas que aparece en la tabla anterior procede de las diferentes tareas que se habían definido en la planificación temporal del proyecto.

7.4.1.2 Software

Durante el desarrollo del proyecto se necesitará el uso de diferentes herramientas de *software*. Algunas de ellas tienen un coste que se debe contemplar en el presupuesto del proyecto. En la siguiente tabla se detalla el coste de cada una de las herramientas y que parte del mismo se debe contabilizar en el presupuesto.

Producto	Coste	Vida útil	Amortización total (4 meses)
<i>Windows 7 Professional</i>	149€	3 años	12,20€
<i>Visual Studio 2012</i>	387€	3 años	31,69€
<i>Microsoft Office 2010</i>	119€	3 años	9,74€
<i>Internet Explorer 9</i>	0€	-	0€
<i>Mozilla Firefox</i>	0€	-	0€
<i>Google Chrome</i>	0€	-	0€
<i>JustinMind</i>	0€ (versión de prueba)	-	0€
Total	-	-	53,63€

Presupuesto de software

Para calcular la amortización se cuentan 229 días hábiles por año (251 días laborables menos 22 días de vacaciones). Si se cuenta que son 8 horas de uso del *software* por cada día hábil, se obtiene un total de 5.496 horas en los tres años de amortización. Dividiendo el coste del producto usado por las horas totales de uso en su vida útil, se obtiene el coste de amortización por hora. Multiplicando este coste por las horas que se ha estimado que se van a necesitar los productos en el proyecto, finalmente, se obtiene el coste proporcional de la amortización del producto (que es el que se va a tener en cuenta en el presupuesto).

7.4.1.3 Hardware

Para desarrollar el proyecto, únicamente se va a necesitar un ordenador. En la siguiente tabla aparece el coste de *hardware* del proyecto.

Producto	Coste	Vida útil	Amortización total (4 meses)
Ordenador	600€	4 años	36,85€
Total	-	-	36,85€

Presupuesto de hardware

El cálculo de la amortización se ha llevado a cabo de la misma manera que el del *software*.

7.4.1.4 Gastos generales

En el presupuesto del proyecto también se deben tener en cuenta los gastos generales que aparecen al realizar el proyecto. Los gastos generales que se han tenido en cuenta están detallados en la siguiente tabla.

Producto / Servicio	Coste	Periodo	Total estimado
Energía eléctrica	0,15€/h*0,15kW	450h	10,13€
Transporte	20€	4 meses	80€
Servidor y dominio	10€	4 meses	40€
Acceso a <i>Internet</i>	30€	4 meses	120€
Total	-	-	250,13€

Presupuesto de gastos generales

7.4.1.5 Costes imprevistos

Los costes imprevistos que pueden aparecer podrían estar relacionados con la avería del ordenador que se utiliza para el desarrollo del proyecto. Si esto sucediera se pasaría a utilizar otro ordenador de repuesto con el que se cuenta.

Por lo tanto, en el presupuesto contaremos la amortización de otro ordenador como gasto imprevisto.

7.4.1.6 Coste total del proyecto

Finalmente, en la siguiente tabla se presenta el coste total del proyecto. Éste se ha obtenido de la suma de todas las categorías que se han detallado en apartados anteriores y también se le ha sumado un 5% de contingencia dado que el presupuesto está muy detallado.

Concepto	Coste
Recursos humanos	17.400€
<i>Software</i>	53,63€
<i>Hardware</i>	36,85€
Gastos generales	250,13€
Contingencia (5%)	887,64€
Costes imprevistos	36,85€
Total (IVA incluido)	18.665,1€

Presupuesto total del proyecto

7.4.2 Control de gestión

Como ya se ha explicado en el apartado de planificación temporal, al acabar cada una de las fases del proyecto, se llevará a cabo una revisión de la duración de la fase con la finalidad de controlar las horas reales que se han empleado y, en el caso que fuera necesario, redistribuir la planificación temporal. Gracias a estas revisiones se podrán ver las desviaciones de horas del proyecto. Como se ha expuesto en el presupuesto, a partir de las horas que se van a emplear en el proyecto se calculan casi todos los costes. Por lo tanto, junto a este control de horas se realizará un control de los costes del proyecto.

Al finalizar el proyecto, con la información obtenida de cada una de las fases se podrán calcular las desviaciones por precio, consumo o total.

7.4.3 Viabilidad económica

Al ser una aplicación web que va a ser de soporte y va a intentar mejorar algunos de los procesos de negocio de la empresa, a *priori*, es muy complicado ver si el proyecto va a ser viable en la faceta económica.

No obstante, en el momento en que se ponga en marcha la aplicación se podrá comprobar si su uso mejora la eficiencia de los procesos de negocio. En el caso de que mejore, los empleados ahorrarían tiempo y de este modo el tiempo ahorrado se emplearía en otras tareas y así, finalmente, acabarían siendo más productivos.

En conclusión, si los empleados acaban siendo más productivos al usar la aplicación web y gracias a este aumento de la productividad se obtiene un beneficio mayor al coste del proyecto, se podrá afirmar que es viable.

7.5 Sostenibilidad

7.5.1 Matriz de sostenibilidad

Con el fin de identificar y tener en cuenta la sostenibilidad del proyecto, se han evaluado las dimensiones económica, social y ambiental del proyecto.

Después de la evaluación de las tres dimensiones, se ha puntuado cada una de las celdas de la matriz de sostenibilidad que se muestra a continuación:

¿Sostenible?	Económica	Social	Ambiental
Planificación	Viabilidad económica	Mejora en calidad de vida	Análisis de recursos
25/30	8	9	8

Matriz de sostenibilidad

El resultado final es de 25 sobre 30 en el concepto de planificación. Así pues, se puede asegurar que el proyecto es sostenible en el concepto de planificación.

A continuación se muestra la evaluación en detalle de cada una de las dimensiones junto a las justificaciones pertinentes.

7.5.2 Dimensión económica

En este proyecto se ha tenido en cuenta una evaluación de costes, tanto de recursos materiales como de recursos humanos. No se ha tenido en cuenta el coste de los ajustes, actualizaciones o reparaciones durante la vida útil del proyecto ya que este proyecto solo se centra en el desarrollo y ese sería un coste de mantenimiento.

Comparando los costes del proyecto con los de otros que se han realizado en otras empresas del sector, se puede afirmar que el coste está muy ajustado y que por lo tanto es un proyecto competitivo.

En cuanto a la realización del mismo, sería posible acabar el proyecto en un periodo de tiempo más breve si se contara con recursos humanos más experimentados en el desarrollo de aplicaciones similares.

El tiempo que se va a dedicar a cada tarea es proporcional a su importancia con la finalidad de obtener un producto final de calidad.

Es posible que a partir de este proyecto aparezcan más proyectos relacionados con el mismo dentro de la compañía.

7.5.3 Dimensión social

La situación social y política del entorno en el que se desarrolla el proyecto es de depresión. Todos los recortes en gastos son buenos y se busca el aumento de la productividad de los trabajadores. En el sector se busca ajustar los precios al máximo ya que están apareciendo compañías que ofrecen los servicios con precios muy ajustados.

El uso de la aplicación *web* que se va a desarrollar en el proyecto mejorará algunos de los procesos de negocio de la empresa. Por lo tanto, favorece a la empresa.

Sí que existe una necesidad real del producto ya que algunos de los trabajadores de la empresa han pedido la creación de un producto similar.

La implantación de esta aplicación en la compañía mejorará la calidad de vida de los empleados ya que no tendrán que perder tanto tiempo en realizar algunos procesos.

Gracias a la aplicación, los usuarios podrán realizar las peticiones e incidencias por un canal marcado, la aplicación *web*, y éstas se crearán de manera automática en la herramienta de seguimiento de peticiones e incidencias que se usa en el área de informática, *JIRA*. De este modo, los usuarios se ahorrarán algunos pasos.

En definitiva, no hay ningún colectivo que se vea perjudicado por la realización del proyecto.

7.5.4 Dimensión ambiental

Durante el desarrollo del proyecto se va a necesitar energía eléctrica para alimentar el ordenador y los servidores que se van a usar. Cabe decir que la obtención de esta energía tiene un impacto ambiental negativo.

Se estima que el consumo del ordenador será de unos 67,5 kW. En cambio, no podemos estimar cuál será el consumo de los servidores.

Cabe destacar que sin el uso de la aplicación que se va a obtener en el TFG se tendría un consumo eléctrico más alto ya que los procesos tardarían más tiempo en realizarse.

Los servidores que se van a usar para esta aplicación son los que usa la empresa para todos sus desarrollos y aplicaciones. Por lo tanto, los servidores se reutilizan.

Además, durante el desarrollo del producto no se va a generar ningún tipo de contaminación excepto la que está relacionada con el proceso de obtención de la energía eléctrica que se va a necesitar.

Todos los servicios que se desarrollen en el proyecto podrán ser reutilizados por otras aplicaciones que se desarrollen en un futuro en la compañía.

8. Análisis de la aplicación web

8.1 Requisitos no funcionales

Los requisitos no funcionales que se tendrán en cuenta en el desarrollo de la aplicación son los siguientes:

- **Disponibilidad:** la aplicación debe estar disponible como mínimo en las horas en las que los empleados están trabajando en la compañía.
- **Seguridad:** a la aplicación sólo pueden acceder los empleados que estén autorizados. Éstos tendrán un usuario y una clave para acceder a la aplicación. Además, deberán tener asignadas las áreas a las cuales pueden realizar peticiones o informar incidencias. Si no disponen de un usuario y una clave válidos o no tienen asignadas áreas, la aplicación no se podrá usar. Si están en esa situación y necesitan usarla, deberán contactar con los administradores de la aplicación.
- **Accesibilidad:** la aplicación será accesible a través del portal intranet de aplicaciones de la compañía. Además, se podrá acceder desde fuera a través de una *url* preparada para ello.
- **Usabilidad:** la aplicación seguirá las mismas pautas de usabilidad que se han usado en todas las aplicaciones que ha desarrollado la compañía.
- **Portabilidad:** al ser una aplicación *web* es totalmente portable.
- **Operatividad:** la aplicación estará operativa para los tres principales navegadores: *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox* y *Google Chrome*.
- **Interoperabilidad:** al ser una aplicación *web* que funciona con conexión a Internet se asegura que la aplicación es interoperable, los datos que usan se guardarán y descargarán de la red.
- **Escalabilidad:** la escalabilidad del sistema estará relacionada con la escalabilidad que tiene la herramienta *JIRA*.
- **Mantenibilidad:** la aplicación será fácilmente mantenible. Cualquier mejora que surja será añadida. Al ser una aplicación *web* no hará falta volver a instalarla en el caso de que se actualice.
- **Interfaz:** la aplicación tendrá una interfaz semejante a la de todas las aplicaciones que han sido desarrolladas por la compañía para facilitar el proceso de implantación.

8.2 Casos de uso

A continuación se presentan los casos de uso que definen el uso de la aplicación.

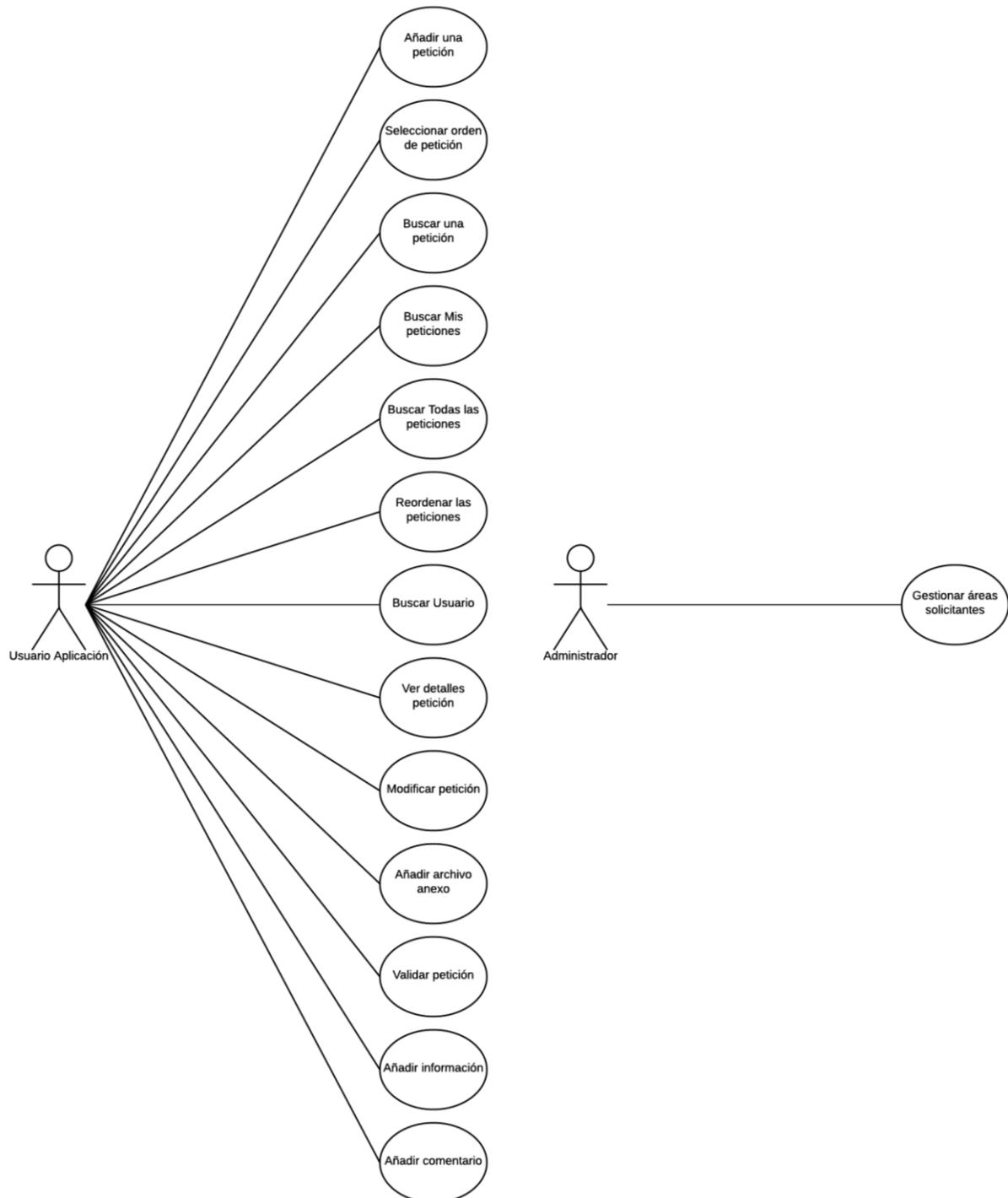


Diagrama de casos de uso

8.2.1 CU01: Añadir una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere añadir una petición al sistema.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "Añadir petición".
2. El sistema le muestra al usuario los campos que debe definir para añadir una petición.
3. El usuario define los campos que le solicita el sistema y confirma que quiere añadir la petición.
4. El sistema añade la petición y le notifica al usuario el identificador de la misma.

Extensiones:

- 4.a Alguno de los campos no son válidos.
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que campos no son válidos.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.2 CU02: Seleccionar el orden de una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: El usuario ha seleccionado la opción "Añadir petición".

Disparador: El usuario quiere seleccionar el orden de una petición que va a añadir.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "Seleccionar orden".
2. El sistema le muestra al usuario todas las peticiones en estado "Abierta" de la misma área y prioridad que la petición que se está creando.
3. El usuario selecciona el orden y lo confirma.
4. El sistema define el campo orden de la petición que se va a crear.

Extensiones:

- 2.a No existen peticiones en estado "Abierta" de la misma área y de la misma prioridad.
 - 2.a.1 El sistema notifica al usuario que no existe ninguna petición que cumpla estas condiciones y le muestra una opción para seleccionar el orden de manera automática.
 - 2.a.2 El usuario selecciona la opción para seleccionar el orden de manera automática.
 - 2.a.3 El caso de uso continúa en el paso 4.

8.2.3 CU03: Buscar una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere buscar una petición concreta.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "Una petición" del formulario de búsqueda.
2. El usuario introduce el identificador de la petición que quiere buscar y selecciona la opción buscar.
3. El sistema muestra la petición.

Extensiones:

- 3.a La petición no existe.
 - 3.a.1 El sistema notifica al usuario que la petición no existe.
 - 3.a.2 El caso de uso continúa en el paso 2.
- 3.b El usuario no puede recuperar esta petición.
 - 3.b.1 El sistema notifica al usuario que no puede recuperar la petición con ese identificador.
 - 3.b.2 El caso de uso continúa en el paso 2.

8.2.4 CU04: Buscar Mis peticiones

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere buscar las peticiones que ha añadido él en el sistema.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "Mis peticiones" del formulario de búsqueda.
2. El usuario define las opciones de búsqueda que vea oportunas y selecciona la opción buscar.
3. El sistema muestra todas las peticiones que han sido añadidas por el usuario de la aplicación que se ajustan a las opciones de búsqueda.

Extensiones:

- 3.a No existen peticiones que se ajusten a las opciones de búsqueda seleccionadas.
 - 3.a.1 El sistema notifica al usuario que no existen peticiones que se ajustan a las opciones de búsqueda seleccionadas.
 - 3.a.2 El caso de uso continúa en el paso 2.

8.2.5 CU05: Buscar Todas las peticiones

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere buscar todas las peticiones que hay en el sistema.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "Todas las peticiones" del formulario de búsqueda.
2. El usuario define las opciones de búsqueda que vea oportunas y selecciona la opción buscar.
3. El sistema muestra todas las peticiones que han sido añadidas por el usuario de la aplicación que se ajustan a las opciones de búsqueda.

Extensiones:

- 2.a El usuario necesita buscar las peticiones de un usuario concreto.
 - 2.a.1 El usuario selecciona la opción "buscar usuario".
 - 2.a.2 [-> CU06: Buscar usuario].
 - 2.a.3 El caso de uso continúa en el paso 3.
- 3.a No existen peticiones que se ajusten a las opciones de búsqueda seleccionadas.
 - 3.a.1 El sistema notifica al usuario que no existen peticiones que se ajustan a las opciones de búsqueda seleccionadas.
 - 3.a.2 El caso de uso continúa en el paso 2.

8.2.6 CU06: Buscar usuario

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere buscar un usuario.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "buscar usuario".
2. El sistema le muestra al usuario un formulario de búsqueda.
3. El usuario define los campos del formulario de búsqueda y selecciona la opción buscar.
4. El sistema muestra los resultados de la búsqueda.
5. El usuario selecciona el usuario que estaba buscando.
6. El sistema recupera los datos del usuario.

Extensiones:

- 4.a No existen resultados de la búsqueda.
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que no hay resultados.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.7 CU07: Reordenar las peticiones

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: El usuario ha realizado una búsqueda de "Mis peticiones" y ha definido los campos área, estado ("Abierta") y prioridad del formulario de búsqueda.

Disparador: El usuario quiere reordenar las peticiones.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción "reordenar".
2. El sistema muestra las peticiones resultantes de la búsqueda, efectuada antes de seleccionar la opción reordenar, junto a diferentes opciones para poder reordenarlas.
3. El usuario reordena las peticiones seleccionando las diferentes opciones que le muestra el sistema.
4. El sistema modifica el orden de las peticiones que hayan sido reordenadas.

Extensiones:

- 4.a Alguna modificación no ha sido posible.
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que la modificación del orden no ha sido posible.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.8 CU08: Gestionar las áreas de los solicitantes

Actor principal: Administrador.

Precondición: -.

Disparador: El administrador quiere gestionar las áreas de los solicitantes (Usuarios de la aplicación).

Escenario principal:

1. El administrador selecciona la opción "gestión solicitantes".
2. El sistema muestra una opción de búsqueda de personas.
3. El administrador selecciona la opción "seleccionar persona" [-> CU06: Buscar usuario].
4. El sistema muestra las áreas a las que tiene acceso el usuario seleccionado y también muestra opciones para añadir o eliminar las áreas del usuario seleccionado.
5. El administrador añade o elimina áreas al usuario.
6. El sistema modifica las áreas a las que tiene accesos el usuario seleccionado.

Extensiones:

8.2.9 CU09: Ver los detalles de una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere ver los detalles de una petición.

Escenario principal:

1. El usuario marca una petición y selecciona la opción "ver detalles".
2. El sistema muestra todos los detalles de la petición seleccionada.

Extensiones:

8.2.10 CU10: Modificar una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: La petición está “Abierta” (estado) y el solicitante es el usuario que está usando la aplicación.

Disparador: El usuario quiere modificar una petición.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción “modificar”.
2. El sistema muestra los campos que definen la petición para poder editarlos.
3. El usuario modifica los campos que quiera modificar y confirma la modificación.
4. El sistema modifica la petición con los nuevos datos introducidos.

Extensiones:

- 3.a El usuario quiere modificar el campo orden.
 - 3.a.1 [CU02: Seleccionar el orden de una petición].
 - 3.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.
- 4.a Alguno de los campos no son válidos.
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que campos no son válidos.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.11 CU011: Añadir un archivo anexo a una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere añadir un archivo anexo a una petición.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción “añadir anexo”.
2. El sistema le muestra las opciones necesarias para añadir el anexo.
3. El usuario selecciona el archivo que quiere añadir a través de las opciones mostradas por el sistema y confirma que quiere añadir el archivo.
4. El sistema añade el archivo anexo a la petición.

Extensiones:

- 4.a El archivo no se puede añadir (por razones de formato o tamaño).
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que no se puede añadir ese anexo y le informa la razón.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.12 CU012: Añadir un comentario a una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: -.

Disparador: El usuario quiere añadir un comentario a una petición.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción añadir comentario.
2. El sistema muestra las opciones necesarias para añadir el comentario.
3. El usuario introduce el comentario y confirma que quiere añadirlo.
4. El sistema añade el comentario a la petición.

Extensiones:

- 4.a El usuario no ha introducido ningún comentario.
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que debe introducir un comentario si quiere añadirlo.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.13 CU013: Añadir información a una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: La petición está “Pendiente de información” (estado) y el solicitante es el usuario de la petición.

Disparador: El usuario quiere añadir información a una petición.

Escenario principal:

1. El usuario selecciona la opción “añadir información”.
2. El sistema muestra las opciones necesarias para añadir la información.
3. El usuario introduce la información y confirma que quiere añadirla.
4. El sistema añade la información a la petición y cambia el estado de la misma a “Abierta”.

Extensiones:

- 4.a El usuario no ha introducido la información.
 - 4.a.1 El sistema notifica al usuario que debe introducir la información si quiere añadirla.
 - 4.a.2 El caso de uso continúa en el paso 3.

8.2.14 CU014: Validar una petición

Actor principal: Usuario aplicación.

Precondición: La petición está “Pendiente de validación” (estado) y el solicitante es el usuario de la petición.

Disparador: El usuario quiere validar la petición.

Escenario principal:

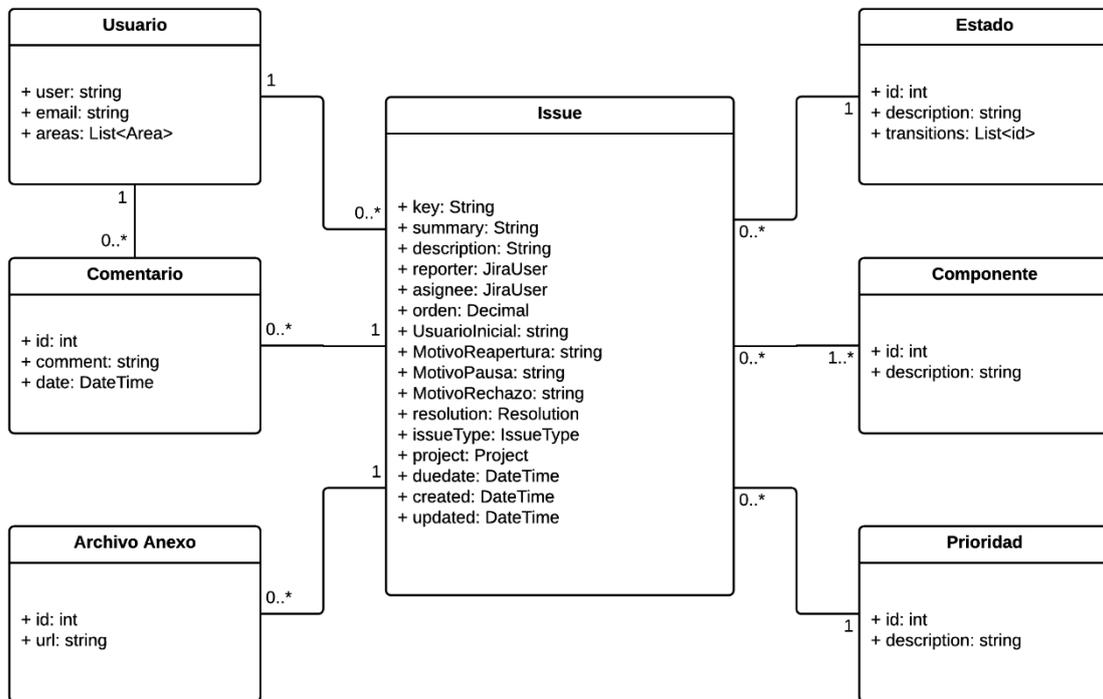
1. El usuario selecciona la opción “validar”.
2. El sistema muestra las opciones necesarias para validar la petición.
3. El usuario selecciona la opción “Validación correcta, se cierra la petición” y confirma la validación.
4. El sistema cambia el estado de la petición a “Cerrada”.

Extensiones:

- 3.a El usuario selecciona la opción de validación incorrecta.
 - 3.a.1 El usuario selecciona la opción “Validación incorrecta, revisar puntos indicados”, añade los puntos a revisar y confirma la validación.
 - 3.a.2 El sistema cambia el estado de la petición a “Reabierto” y añade los puntos a revisar como “Motivo reapertura”.
 - 3.a.3 Acaba el caso de uso.

8.3 Esquema conceptual

A continuación se presenta el esquema conceptual:



Esquema conceptual de "Peticiones Informática"

8.4 Normativas

La única normativa que se tiene en cuenta es la de LOPD para la protección de datos de los empleados y de la compañía.

8.5 Desarrollos a realizar

Para desarrollar la aplicación, se ha dividido el desarrollo en dos proyectos:

- Uno de FrontEnd, con las pantallas que conforman la aplicación.
- Uno de BackEnd/Servicios, con las funcionalidades necesarias para que el funcionamiento de la aplicación sea el esperado.

Además, se necesita una Base de datos para gestionar las áreas de informática a las que los usuarios podrán comunicar peticiones/incidencias.

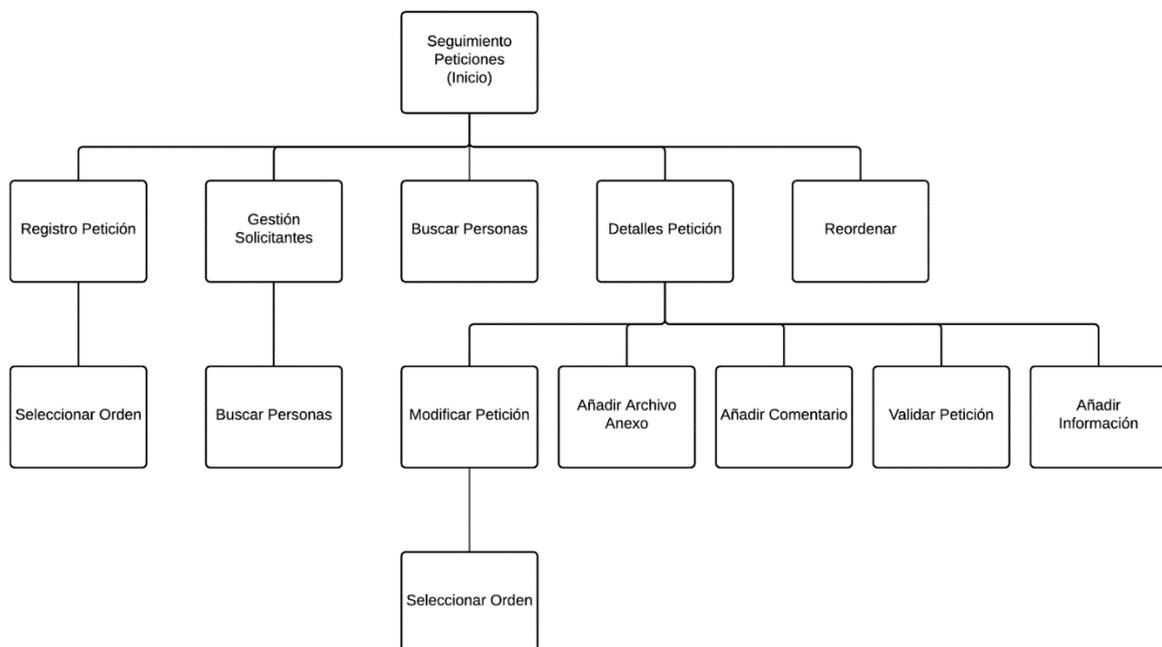
Las peticiones/incidencias que se creen desde la aplicación se crearán de manera automática en un proyecto específico de *JIRA*, “Peticiones Externas”.

8.5.1 FrontEnds

Los FrontEnds que se deben desarrollar son:

1. Pantalla de seguimiento de peticiones. [Seguimiento Peticiones]
2. Pantalla para gestionar las áreas de un usuario. [Gestión Solicitantes]
3. Pantalla para añadir una petición. [Registro Petición]
4. Pantalla para seleccionar el orden de una petición. [Seleccionar Orden]
5. Pantalla para reordenar peticiones. [Reordenar]
6. Pantalla para ver los detalles de una petición. [Detalles Petición]
7. Pantalla para modificar una petición. [Modificar Petición]
8. Pantalla para comentar una petición. [Añadir Comentario]
9. Pantalla para añadir un archivo anexo a una petición. [Añadir Archivo Anexo]
10. Pantalla para añadir información a una petición. [Añadir Información]
11. Pantalla para validar una petición. [Validar Petición]

La aplicación seguirá esté mapa navegacional:



Mapa navegacional de “Peticiones informática”

En todas las pantallas el botón “salir” servirá para volver a la pantalla desde la que veníamos. En el caso de la pantalla inicial (Seguimiento Peticiones) al pulsar el botón “salir” no pasará nada.

La pantalla “Buscar Persona” ya está desarrollada y se reutilizará para este proyecto.

Búsqueda personas Salir

Compañía:

Buscar por nombre:

	Nombre completo	Usuario	Tipo	INFO	Compañía
<input checked="" type="radio"/>	Lorente Torres, José Miguel	PE0291	Colaborador	J33B0	Becario

Wireframe de la pantalla “Buscar Persona”

En esta pantalla los usuarios de la aplicación podrán buscar a cualquiera de las personas que forman parte de las compañías que conforman el grupo. Para realizar la búsqueda podrán seleccionar la compañía del desplegable e introducir el nombre o los apellidos de la persona. Al pulsar el botón “buscar” obtendrán los resultados.

Finalmente deberán seleccionar a la persona de la tabla de resultados y pulsar el botón “seleccionar”, de este modo se obtendrá el correo electrónico de la persona que se mostrará en la pantalla “Seguimiento Peticiones” o “Gestión Solicitantes”.

A continuación, se exponen los *wireframes* de todas las pantallas que se van a realizar junto a una explicación de todas las funcionalidades que puede realizar un usuario.

8.5.1.1 Seguimiento Peticiones

Formulario de Consulta

gestión solicitantes

Una Petición:
Identificador:

Mis Peticiones: Todas las Peticiones:

Área: Estado: Prioridad: Tipo: Ordenado por:

Peticiones de:

Datos Peticiones

	Identificador	Asunto	Fecha creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT - 140	Nueva función seguros Hogar	01/12/2014	Alta	90	Abierta	20/01/2015	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 52	Problema entrada poliza vehículo	11/10/2014	Baja	500	En Progreso	27/12/2014	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 122	Nueva pantalla Entradas Club	28/11/2014	Alta	80	Cerrada	10/12/2014	jmlorente@gcoservicios.com

Wireframe de la pantalla "Seguimiento Peticiones"

En esta pantalla los usuarios podrán realizar búsquedas de peticiones/incidencias que ya se han dado de alta en el sistema, añadir nuevas peticiones/incidencias, gestionar las áreas de los solicitantes, reordenar las peticiones/incidencias y ver los detalles de una petición/incidencia.

Las búsquedas se podrán acotar rellenando los diferentes campos del "Formulario de Consulta":

- **Una Petición:** Marcando esta opción los usuarios podrán buscar una petición/incidencia en concreto introduciendo el identificador de la misma.
- **Mis Peticiones:** Seleccionando esta opción obtendrán las peticiones/incidencias que el usuario que esté usando la aplicación haya introducido en el sistema. Además, podrá filtrar la búsqueda seleccionando el área a la que iban dirigidas las peticiones/incidencias, el estado, la prioridad y el tipo de las peticiones/incidencias, y podrá ordenar los resultados por fecha de modificación o por el campo orden.
- **Todas las Peticiones:** Escogiendo esta opción obtendrán las peticiones/incidencias que se han comunicado a las áreas a las que tiene acceso. Además, podrá filtrar la búsqueda de la misma manera que la de "Mis Peticiones" y también podrá buscar las peticiones/incidencias que ha comunicado un usuario concreto. Para seleccionar el usuario deberá pulsar el botón "buscar usuario" que le permitirá recuperar el correo de la persona que necesite.

Los resultados de las búsquedas estarán paginados para evitar que el usuario obtenga un número demasiado grande de resultados. Para visualizar todos los resultados de la búsqueda el usuario deberá usar los botones “anterior” y “siguiente”.

La gestión de áreas de los solicitantes solo la podrán realizar los usuarios con permisos de administrador de la aplicación, que son los únicos que verán ese botón en la pantalla.

Formulario de Consulta
gestión solicitantes

Una Petición:

Identificador:

Mis Peticiones: Todas las Peticiones:

Área: Estado: Prioridad: Tipo: Ordenado por:

Peticiones de: buscar

Datos Peticiones

	Identificador	Asunto	Fecha creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT - 140	Nueva función seguros Hogar	01/12/2014	Alta	90	Abierta	20/01/2015	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 52	Problema entrada poliza vehículo	11/10/2014	Alta	500	Abierta	27/12/2014	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 122	Nueva pantalla Entradas Club	28/11/2014	Alta	80	Abierta	10/12/2014	jmlorente@gcoservicios.com

Wireframe de la pantalla “Seguimiento Peticiones” (opción ‘reordenar’ disponible)

Solo se podrán reordenar las peticiones/incidencias cuando éstas sean de la misma área y de la misma prioridad y estén en estado “Abierta”. Solo en ese caso aparecerá el botón que permitirá acceder a la pantalla reordenar.

8.5.1.2 Gestión Solicitantes

En esta pantalla los administradores de la aplicación podrán gestionar las áreas de los usuarios que la usan.

En primer lugar deberán buscar el usuario, para obtener las áreas que actualmente tiene vinculadas, pulsando el botón “seleccionar persona”. Una vez se haya recuperado el usuario, se podrán añadir y eliminar las áreas que tiene asignadas.

The wireframe shows a web interface for managing users and their areas. It is divided into two main sections. The top section, titled 'Áreas Peticiones Informática', contains a search bar for 'Usuario:' with a 'seleccionar persona' button and a 'Salir' button in the top right corner. The bottom section, titled 'Áreas Informáticas del usuario', features a table with a header 'Área Informática' and two rows: 'Prepersa' and 'Aplicaciones Colaborativas', each with a radio button. Below the table are 'añadir' and 'eliminar' buttons.

Áreas Peticiones Informática		Salir
Usuario:	<input type="text"/>	seleccionar persona

Áreas Informáticas del usuario	
<input type="checkbox"/>	Área Informática
<input type="radio"/>	Prepersa
<input type="radio"/>	Aplicaciones Colaborativas
añadir eliminar	

Wireframe de la pantalla “Gestión Solicitantes”

8.5.1.3 Registro Petición

Esta es la pantalla en la que los usuarios de la aplicación podrán añadir una nueva petición/incidencia. Los únicos campos que no son obligatorios son el de “Fecha Deseada” y “Archivo Anexo”. El campo orden se deberá definir mediante el botón “seleccionar orden” que llevará al usuario a la pantalla destinada a ello.

Las áreas que se muestran en el desplegable “Área” se recuperarán de la base de datos en función del usuario que esté usando la aplicación. De este modo, los usuarios solo podrán seleccionar las áreas a las que le pueden informar peticiones/incidencias.

Los dos tipos de peticiones que se pueden definir son “Petición” o “Incidencia”. El tipo “Petición” está pensado para nuevos desarrollos o mejoras en aplicaciones ya existentes. En cambio el tipo “Incidencia” está pensado para informar errores.

El campo “Prioridad” tiene tres opciones posibles: alta, media y baja. A partir de este campo los usuarios deberán priorizar las peticiones/incidencias que introduzcan. Por defecto aparecerá la opción “Baja” seleccionada.

El “Orden” es un campo numérico que servirá para ordenar las peticiones/incidencias que se van informando. El orden será relativo al área y a la prioridad seleccionada previamente. Por lo tanto esos dos campos deberán estar definidos antes de escoger el orden.

La “Fecha Deseada” servirá para que los usuarios de la aplicación puedan informar en qué fecha les gustaría que se solucionase la petición/incidencia. Por parte de los empleados del área de informática, que son los que reciben las peticiones/incidencias, se usará para organizar todos los trabajos que tengan.

Finalmente, el “Archivo Anexo” complementará la información dada sobre la petición/incidencia.

Registro Petición Salir

Área:

Tipo:

Asunto:

Descripción:

Prioridad:

Orden:

Fecha Deseada:

Archivo anexo:

Wireframe de la pantalla “Registro Petición”

8.5.1.4 Seleccionar Orden

En esta pantalla el usuario de la aplicación deberá seleccionar el orden que desea que tenga la petición/incidencia. Aparecerán las peticiones/incidencias en estado “Abierta” que tengan el área y la prioridad seleccionadas en la pantalla anterior.

El usuario deberá escoger una de las peticiones/incidencias que se mostrarán en la pantalla y después si quiere que la petición se ordene antes o después de la petición/incidencia escogida.

Mis Peticiones en estado Abiertas de prioridad Alta								
	Identificador	Asunto	Fecha creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT - 140	Nueva función seguros Hogar	01/12/2014	Alta	80	Abierta	20/01/2015	jmlorente@gcoservicios.com
<input checked="" type="radio"/>	PETEXT - 52	Nueva aplicación comunicación	11/10/2014	Alta	100	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 122	Nueva pantalla Entradas Club	28/11/2014	Alta	200	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com

Antes de la petición:

Después de la petición:

Wireframe de la pantalla “Seleccionar Orden”

8.5.1.5 Reordenar

En esta pantalla el usuario de la aplicación podrá reordenar las peticiones/incidencias que estén en estado “Abierta” y sean de la misma área y prioridad.

Pulsando los botones “subir” y “bajar” podrá obtener el orden de las peticiones/incidencias que desee.

Mis Peticiones en estado Abiertas de prioridad Alta								
	Identificador	Asunto	Fecha creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT - 140	Nueva función seguros Hogar	01/12/2014	Alta	80	Abierta	20/01/2015	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 52	Nueva aplicación comunicación	11/10/2014	Alta	100	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT - 122	Nueva pantalla Entradas Club	28/11/2014	Alta	200	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com

Wireframe de la pantalla “Reordenar”

8.5.1.6 Detalles Petición

En esta pantalla el usuario de la aplicación podrá ver los detalles de una petición/incidencia y los comentarios que se han añadido por parte de usuarios de la aplicación y por parte de los usuarios de informática que usan Jira.

Además podrá realizar las siguientes acciones:

- Modificar los datos de la petición/incidencia. Esta funcionalidad solo se podrá ejecutar cuando el estado de la petición/incidencia sea “Abierta”. De este modo se evita que los usuarios puedan modificar los datos de una petición/incidencia que ya se ha empezado a llevar a cabo por parte de los receptores de la petición.
- Añadir un archivo anexo. Esta acción se podrá utilizar en cualquier momento. El usuario de la aplicación podrá añadir todos los archivos anexos que necesite para detallar su petición/incidencia.
- Añadir un comentario. A través de este canal el usuario podrá comunicarse con el usuario que va a trabajar en su petición/incidencia de una manera más rápida y sencilla. Este canal de comunicación siempre estará abierto y lo podrán usar todos los usuarios de la aplicación que puedan acceder a los detalles de la petición/incidencia.

Detalles de la Petición PETEXT-140 Salir

Asunto:	Nueva función seguros Hogar		
Área:	Prepersa	Tipo:	Petición
Fecha creación:	01/12/2014	Fecha prevista:	21/12/2014
Prioridad:	Alta	Orden:	550
Estado:	Abierta		
Archivo anexo:	EsquemaNuevaFunción.png		
Descripción:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque lobortis erat augue, nec scelerisque eros lacinia vel. Curabitur malesuada pharetra hendrerit. Maecenas eget dui eget nisi efficitur sodales eu at lacus. Pellentesque a fermentum dolor, et molestie enim. Praesent in venenatis ante, in pretium nisi. Etiam libero purus, mattis at mi sit amet, commodo ultricies ipsum. Proin iaculis purus lacinia erat elementum tristique. Etiam eget ligula pellentesque, porta dui sit amet, elementum metus. Phasellus vel sapien non eros posuere lacinia.</div>		

Comentarios

jmlorente@gcoservicios.com - 01/12/2014 10:11
Te adjunto un archivo anexo con el esquema de la nueva función.

Wireframe de la pantalla “Detalles Petición” (opción ‘modificar’ disponible)

- Añadir información. Este botón solo aparecerá en la pantalla cuando la petición/incidencia esté en estado “Pendiente de Información”. Este estado lo usarán los usuarios de Jira para solicitarle, a los usuarios de la aplicación, información que les falte y sea necesaria para continuar trabajando en solucionar la petición/incidencia. A través de un comentario le pedirán la información que necesiten.

Detalles de la Petición PETEXT-140
Salir

Asunto:	Nueva función seguros Hogar		
Área:	Prepersa	Tipo:	Petición
Fecha creación:	01/12/2014	Fecha prevista:	21/12/2014
Prioridad:	Alta	Orden:	550
Estado:	Pdte. Info		
Archivo anexo:	EsquemaNuevaFunción.png		
Descripción:	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque lobortis erat augue, nec scelerisque eros lacinia vel. Curabitur malesuada pharetra hendrerit. Maecenas eget dui eget nisi efficitur sodales eu at lacus. Pellentesque a fermentum dolor, et molestie enim. Praesent in venenatis ante, in pretium nisi. Etiam libero purus, mattis at mi sit amet, commodo ultricies ipsum. Proin iaculis purus lacinia erat elementum tristique. Etiam eget ligula pellentesque, porta dui sit amet, elementum metus. Phasellus vel sapien non eros posuere lacinia.		

añadir anexo
añadir información

Comentarios

jmlorente@gcoservicios.com - 01/12/2014 10:11
Te adjunto un archivo anexo con el esquema de la nueva función.

Lorente Torres, José Miguel - 03/12/2014 11:22
Me hacen falta datos reales para acabar de plantear la nueva función.

añadir comentario

Wireframe de la pantalla “Detalles Petición” (opción ‘añadir información’ disponible)

- Validar la petición/incidencia. Esta funcionalidad solo aparecerá cuando el estado de la petición/incidencia sea “Pendiente de Validación”. Este estado lo usarán los usuarios de Jira para solicitarle, al usuario de la aplicación, que valide si la petición/incidencia ha sido solucionada.

Detalles de la Petición PETEXT-140		Salir	
Asunto:	Nueva función seguros Hogar		
Área:	Prepersa	Tipo:	Petición
Fecha creación:	01/12/2014	Fecha prevista:	21/12/2014
Prioridad:	Alta	Orden:	550
Estado:	Pdte. Validación		
Archivo anexo:	EsquemaNuevaFunción.png		
Descripción:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque lobortis erat augue, nec scelerisque eros lacinia vel. Curabitur malesuada pharetra hendrerit. Maecenas eget dui eget nisi efficitur sodales eu at lacus. Pellentesque a fermentum dolor, et molestie enim. Praesent in venenatis ante, in pretium nisi. Etiam libero purus, mattis at mi sit amet, commodo ultricies ipsum. Proin iaculis purus lacinia erat elementum tristique. Etiam eget ligula pellentesque, porta dui sit amet, elementum metus. Phasellus vel sapien non eros posuere lacinia. </div>		
			<input type="button" value="añadir anexo"/> <input type="button" value="validar"/>
Comentarios			
<p>jmlorente@gcoservicios.com - 01/12/2014 10:11 Te adjunto un archivo anexo con el esquema de la nueva función.</p>			
			<input type="button" value="añadir comentario"/>

Wireframe de la pantalla "Detalles Petición" (opción 'validar' disponible)

8.5.1.7 Modificar Petición

En esta pantalla el usuario de la aplicación podrá modificar los datos de una petición/incidencia que previamente había creado. El único campo que no podrá modificar es el de "Tipo".

Modificar Petición		Salir	
Área:	<input type="text" value="Prepersa"/>		
Tipo:	<input type="text" value="Incidencia"/>		
Asunto:	<input type="text" value="Problema entrada poliza vehiculo"/>		
Descripción:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 40px;"> Al añadir una nueva poliza de un vehículo [...] </div>		
Prioridad:	<input type="text" value="Baja"/>		
Orden:	<input type="text" value="500"/>	<input type="button" value="seleccionar orden"/>	
			<input type="button" value="guardar"/> <input type="button" value="cancelar"/>

Wireframe de la pantalla "Modificar Petición"

8.5.1.8 Añadir Comentario

A través de esta pantalla cualquier usuario de la aplicación que pueda acceder podrá añadir un comentario a la petición/incidencia.

Añadir Comentario Salir

PETEXT 140 - Nueva función seguros Hogar

Comentario

añadir cancelar

Wireframe de la pantalla "Añadir Comentario"

8.5.1.9 Añadir Archivo Anexo

En esta pantalla el usuario podrá añadir un archivo anexo a la petición/incidencia.

Añadir Archivo Anexo Salir

PETEXT 140 - Nueva función seguros Hogar

Archivo anexo:

añadir cancelar

Wireframe de la pantalla "Añadir Archivo Anexo"

8.5.1.10 Añadir Información

En esta pantalla el usuario de la aplicación podrá añadir la información que se le solicita por parte de los usuarios de Jira que están trabajando en solucionar la petición/incidencia. Al añadir la información el estado de la petición/incidencia pasará de “Pendiente de Información” a “En progreso”.

Añadir Información Salir

PETEXT 140 - Nueva función seguros Hogar

Información:

añadir cancelar

Wireframe de la pantalla “Añadir Información”

8.5.1.11 Validar Petición

En esta pantalla el usuario de la aplicación podrá validar la petición/incidencia. Si el resultado de la validación es el de “Validación incorrecta...”, el usuario deberá añadir los puntos que deben revisar los usuarios que están trabajando en solucionar la petición/incidencia para que ésta acabe solucionándose. En este caso, el estado de la petición/incidencia pasará de “Pendiente de Validación” a “Reabierta”. En cambio, si el resultado de la validación es el de “Validación correcta...”, la petición/incidencia pasará del estado “Pendiente de Validación” a “Cerrada”.

Validar Petición Salir

PETEXT 140 - Nueva función seguros Hogar

Resultado validación:

Puntos a revisar:

validar cancelar

Wireframe de la pantalla “Validar Petición”

8.5.2 BackEnds

Los BackEnds que se deben desarrollar son:

1. BE.IniLstAreasPetInform
2. BE.InsAreasPetInform
3. BE.GetAreasPetInform
4. BE.DelAreasPetInform
5. BE.ListIssue
6. BE.AltIssue
7. BE.AddFile
8. BE.AddComment
9. BE.Updatelssue
10. BE.GetIssue
11. BE.ChangeState
12. BE.SetReordenar
13. BE.ACSetReordenar
14. BE.ACGetIssue
15. BE.ACGetDatUsr

A continuación se explica brevemente para qué sirve cada uno de ellos:

8.5.2.1 BE.IniListAreasPetInform

Comprueba si el usuario que está usando la aplicación tiene permisos para realizar cambios en las áreas de acceso que tiene un usuario.

8.5.2.2 BE.InsAreasPetInform

Inserta las áreas de informática junto al usuario que están en la entrada en la tabla "Peticiones Informática Usuario" para que éste tenga acceso a dichas áreas dentro de la aplicación.

8.5.2.3 BE.GetAreasPetInform

Obtiene las áreas a las que tiene acceso un usuario. De este modo se controla a qué áreas puede acceder el usuario.

8.5.2.4 BE.DelAreasPetInform

Borra de base de datos la fila en la que se la acceso a un usuario de una área. Este servicio y los anteriores servirán para gestionar las áreas a las que tiene acceso un usuario a través de la aplicación.

8.5.2.5 BE.ListIssue

Obtiene todas las peticiones/incidencias que cumplen con los parámetros de entrada. No obtiene todos los datos de las peticiones, sino los necesarios en el FE dónde se realiza la búsqueda.

8.5.2.6 BE.AltIssue

Crea una nueva petición/incidencia en Jira con los datos de la entrada.

8.5.2.7 BE.AddFile

Añade un fichero adjunto a la petición/incidencia identificada por los datos de la entrada.

8.5.2.8 BE.AddComment

Añade un comentario a la petición/incidencia identificada por los datos de la entrada. Este comentario se formatea para que los usuarios de Jira puedan ver fácilmente cuáles son los comentarios que han introducido los usuarios de la aplicación.

8.5.2.9 BE.UpdateIssue

Modifica los datos de una petición/incidencia. Antes de realizar la modificación comprueba que la petición/incidencia está en estado "Abierta" y que estén todos los datos obligatorios informados.

8.5.2.10 BE.GetIssue

Obtiene todos los datos de una petición/incidencia. Los datos que obtiene son los necesarios en el FrontEnd que muestra los detalles de una petición.

8.5.2.11 BE.ChangeState

Modifica el estado actual de una petición/incidencia.

8.5.2.12 BE.SetReordenar

Modifica el orden de una petición/incidencia.

8.5.2.13 BE.ACSetReordenar

Modifica el orden de varias peticiones/incidencias. Es capaz de modificar el orden de más de una petición/incidencia ya que es un BackEnd de actividad compuesta, que puede ejecutar de manera recurrente BackEnds de actividad simple.

8.5.2.14 BE.ACGetIssue

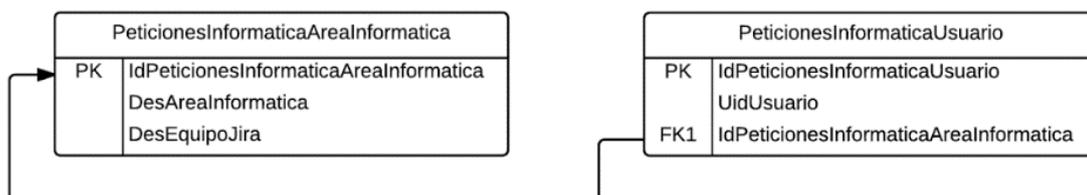
Obtienes los datos de acceso de un usuario y los datos de una petición/incidencia. Este servicio de actividad compuesta se tuvo que crear para controlar el acceso a la aplicación desde los correos electrónicos de notificación que reciben los usuarios.

8.5.2.15 BE.ACGetDatUsr

Obtiene los datos de acceso de un usuario y los datos necesarios para poder iniciar la aplicación. Es un servicio de actividad compuesta ya que se comprueban los permisos de acceso del usuario que accede a la aplicación y además se recuperan los datos para que el usuario pueda empezar a usar la aplicación.

8.2.3 Base de Datos

Para la gestión de las áreas que los usuarios de la aplicación pueden seleccionar, se han creado estas dos tablas que contendrán la información necesaria en base de datos.



Esquema BBDD para la gestión de las áreas

En la tabla “PeticonesInformaticaAreaInformatica” se guardarán todas las áreas que hay en el área de informática.

En la tabla “PeticonesInformaticaUsuario” se guardarán las áreas que tendrá asignadas cada uno de los usuarios de la aplicación “Peticones Informática”.

9. Reflexión personal

En este último apartado me gustaría hacer una reflexión personal sobre la experiencia de realizar este TFG.

Antes de todo dar las gracias al **Grupo Catalana Occidente**, en especial a Xavier Portales y Xavier Milián, por darme la oportunidad de estar con ellos estos meses realizando un contrato de prácticas en el que confiaron en mí para llevar a cabo este proyecto.

Después de estos meses trabajando en este proyecto, puedo decir que han sido unos meses muy enriquecedores. El hecho de hacer el proyecto en una empresa, te da la perspectiva necesaria para acabar de aplicar todos los conocimientos adquiridos en estos años en la FIB.

Durante la carrera he ido cursando muchas asignaturas que me han aportado el conocimiento necesario para poder llevar a cabo un proyecto de esta índole. Las asignaturas que creo que me han sido de más utilidad para realizar este trabajo junto a los conocimientos que he aplicado son:

- **ER** (Ingeniería de Requisitos): definición de los requisitos y los casos de uso.
- **DSI** (Diseño de Sistemas de Información): definición de diferentes diagramas y selección de la metodología de desarrollo que se va a utilizar en el proyecto.
- **VPE** (Viabilidad de Proyectos Empresariales): análisis económico del proyecto.
- **EDO** (Estrategia Digital de las Organizaciones): análisis del proceso de negocio que va a mejorar gracias al uso de la aplicación y diseño de los *wireframes* de la aplicación.
- **PSI** (Proyectos de Sistema de Información): definición de la documentación necesaria para desarrollar el proyecto.
- **CSI** (Conceptos de Sistemas de Información): análisis de los posibles sistemas que se podrían implantar.
- **SIO** (Sistema de Información para las Organizaciones): procesos de selección de sistemas de información y procesos de implantación de sistemas de información.

Finalmente, me gustaría dar las gracias a todos los profesores y compañeros que han hecho posible que haya sido capaz de acabar la carrera y realizar este Trabajo Final de Grado. ¡Gracias!

10. Webgrafía

- Web oficial del Grupo Catalana Occidente:
<http://www.grupocatalanaoccidente.com/ESP/>
- Artículo sobre el Grupo Catalana Occidente en la web del “IESE”:
<http://www.iese.edu/es/conoce-iese/prensa-noticias/noticias/2015/febrero/150-anos-asegurando-negocio-familiar/>
- Artículo sobre el Grupo Catalana Occidente en la web de “El País”:
http://elpais.com/diario/1999/12/31/economia/946594804_850215.html
- Entrada en un blog sobre *TFS*:
<http://elbruno.com/como-convencer-a-tu-jefe-de-utilizar-team-foundation-server/>
- Entrada en la Wikipedia sobre *TFS*:
http://en.wikipedia.org/wiki/Team_Foundation_Server
- Página oficial IBM (información IBM-Rational):
<http://www-03.ibm.com/software/products/es/rtc>
- Entradas en la Wikipedia sobre IBM-Rational:
http://es.wikipedia.org/wiki/Rational_Software
http://en.wikipedia.org/wiki/Rational_Software
- Entrada en la Wikipedia sobre comparativa de herramientas de gestión de proyectos:
http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_project_management_software
- Web oficial de Atlassian:
(Información sobre *JIRA*):
<https://es.atlassian.com/software/jira>

(Información sobre *JIRA Service Desk*):
<https://es.atlassian.com/software/jira/service-desk>

Además de estas páginas *web*, se ha usado información proporcionada por Grupo Catalana Occidente que no está disponible en la red.

Anexo I

Peticiones Informática FAQ's

Índice

¿Qué es “Petición Informática”?	3
¿Cómo acceder a la aplicación?	3
¿Cómo empezar?	3
¿Qué puedo hacer en cada una de las pantallas?	5
¿Por qué me aparece esta pantalla al acceder a la aplicación?	10
¿Cómo añadir más de un archivo anexo?	10
¿Puedo eliminar un archivo anexo?	10
¿Cómo buscar una petición/incidencia que ya existe?	11
¿Qué notificaciones recibiré?	11
¿Qué hacer al recibir un correo que me pide validar una petición/incidencia?	11
¿Por qué no encuentro una petición/incidencia?	12
¿Qué hacer al recibir un correo que me pide información sobre una petición/incidencia?	12
¿Puedo eliminar una petición/incidencia?	12
¿Cómo saber si tengo algo pendiente?	12
¿Cómo cambiar el orden de una petición/incidencia?	12
¿Puedo realizar alguna acción en una petición/incidencia en la que no soy el solicitante?	14
¿Puedo modificar una petición/incidencia?	14
¿Qué acciones puedo hacer cuando mi petición/incidencia ya no está en estado “Abierta”?	14

¿Qué es “Peticiónes Informática”?

“Peticiónes Informática” es una aplicación web que permite informar peticiones/incidencias a las áreas de informática y realizar seguimiento de las mismas durante su resolución.

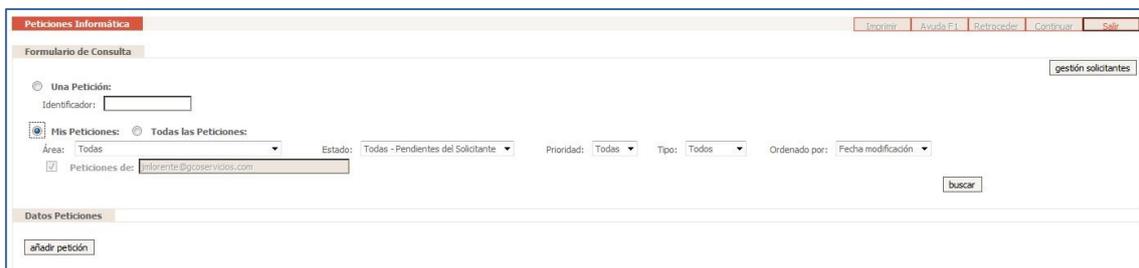
¿Cómo acceder a la aplicación?

Desde el portal de cada compañía existe un enlace a “Peticiónes Informática”, según el portal su ubicación es:

- Portal de SCO: [Inicio](#) > [Portales](#) > [Portal de Informática](#)
- Portal de Seguros Bilbao: [Inicio](#) > [Área Servicios](#)
- Portal de Prepersa: [Inicio](#) > [Comunicaciones](#)

¿Cómo empezar?

La pantalla inicial de la aplicación es la siguiente:



Para añadir una petición/incidencia pulse sobre el botón “añadir petición”. Le aparecerá la siguiente pantalla en la que deberá introducir los datos que se le solicitan en el formulario para crear la petición/incidencia.

Peticiones Informática Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Registro Petición

Área:
 Tipo:
 Asunto:
 Descripción:
 Prioridad:
 Orden:
 Fecha orientativa deseada:
 Archivo anexo: (Tamaño Máximo: 2MB)

* Esta fecha será orientativa para informática, no implicando ningún compromiso sin haberlo podido analizar con detenimiento.

Los campos del formulario de registro de una petición/incidencia son los siguientes:

- **Área:** departamento de informática al que le quiere comunicar la petición/incidencia.
- **Tipo:** Petición o Incidencia. La petición está pensada para nuevos desarrollos o modificación de alguna de las aplicaciones que ya existen. La incidencia, en cambio, está pensada para informar errores o fallos de alguna de las aplicaciones.
- **Asunto:** resumen de la petición/incidencia.
- **Descripción:** explicación de todos los detalles de la petición/incidencia.
- **Prioridad:** alta, media o baja.
- **Orden:** número con el que se ordenan las peticiones/incidencias de la misma área y la misma prioridad. Para seleccionar el orden pulse el botón “seleccionar orden”, le aparecerán las peticiones/incidencias del área y la prioridad seleccionadas que estén en estado “Abierta” y deberá definir si quiere que la nueva petición/incidencia esté antes o después de la petición/incidencia que seleccione de la tabla.

Peticiones informáticas Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Mis Peticiones en estado Abiertas de prioridad Alta

Identificador	Asunto	Fecha Creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha Prevista	Solicitante
<input type="radio"/> PETEXT-133	Fecha deseada.	26/03/2015	Alta	37	Abierta		jmloriente@gcoservicios.com
<input checked="" type="radio"/> PETEXT-65	Ahora???	04/03/2015	Alta	300	Abierta		jmloriente@gcoservicios.com
<input type="radio"/> PETEXT-132	Prueba fecha deseada	26/03/2015	Alta	649	Abierta		jmloriente@gcoservicios.com

Antes de la Petición:
 Después de la Petición:

- **Fecha orientativa deseada:** es una fecha orientativa que le servirá a informática para mirar de planificar los desarrollos. En ningún caso implica ningún tipo de compromiso y desde informática se intentará establecer una fecha prevista una vez se haya estudiado el detalle.
- **Archivo anexo:** el archivo podrá ser de alguna de las siguientes extensiones más usuales: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pps, .ppsx, .mpp, .vsd, .pdf, .txt, .csv, .jpg, .png, .gif, .log y no podrá superar los 2 MB de tamaño.

Una vez rellenado el formulario, al pulsar el botón “guardar” se creará la petición/incidencia y se informará el Identificador de la misma. Esta petición/incidencia se informará automáticamente al responsable del área de informática que se ha indicado y a partir de aquí usted recibirá notificaciones por correo electrónico que le mantendrán informado durante la resolución de la petición/incidencia.

¿Qué puedo hacer en cada una de las pantallas?

Desde la pantalla inicial de la aplicación puede buscar peticiones/incidencias a partir de los datos del formulario de búsqueda.

Hay tres opciones de búsqueda:

- “Una petición”: para buscar una petición concreta a partir de su identificador. El identificador se indicará en el momento de dar de alta una petición/incidencia o en las notificaciones por correo electrónico que vaya recibiendo.
- “Mis peticiones”: para buscar las peticiones/incidencias que ha comunicado. Puede acotar la búsqueda si define los campos Área, Estado, Prioridad y Tipo. Además, puede ordenar los resultados de la búsqueda por fecha de modificación o por el campo orden de las peticiones/incidencias.
- “Todas las peticiones”: para buscar todas las peticiones/incidencias que se han comunicado a las áreas a las que tiene acceso. Puede acotar la búsqueda la misma manera que la de “Mis peticiones”. Además, puede buscar las peticiones/incidencias que ha comunicado un usuario en concreto si pulsa el botón “buscar usuario” y recupera el usuario que necesita.

Datos Peticiones							
Identificador	Asunto	Fecha Creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha Prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT-133	Fecha deseada.	26/03/2015	Alta	37	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-132	Prueba fecha deseada	26/03/2015	Alta	649	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-65	Ahora???	04/03/2015	Alta	300	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com

añadir petición | reordenar | ver detalles

Una vez haya realizado la búsqueda y haya obtenido resultados, podrá realizar las siguientes acciones:

- “reordenar”: esta acción solo aparecerá cuando busque “Mis peticiones” de un área en concreto, que estén en estado “Abierta” y que sean de una prioridad concreta.

Datos Peticiones							
Identificador	Asunto	Fecha Creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha Prevista	Solicitante
<input checked="" type="radio"/>	PETEXT-133	Fecha deseada.	26/03/2015	Alta	37	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-132	Prueba fecha deseada	26/03/2015	Alta	649	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-65	Ahora???	04/03/2015	Alta	300	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com

añadir petición | **reordenar** | ver detalles

Petición Informática								Imprimir	Ayuda F1	Retroceder	Continuar	Salir
Mis peticiones en estado Abiertas de prioridad Alta												
Identificador	Asunto	Fecha Creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha Prevista	Solicitante					
PETEXT-133	Fecha deseada.	26/03/2015	Alta	37	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com	subir	bajar			
PETEXT-65	Ahora???	04/03/2015	Alta	300	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com	subir	bajar			
PETEXT-132	Prueba fecha deseada	26/03/2015	Alta	649	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com	subir	bajar			

Esta es la pantalla en la que podrá reordenar las peticiones/incidencias que le aparezcan en los resultados de la búsqueda. Las puede ordenar pulsando los botones “subir” o “bajar” de cada una de las filas que necesite reordenar.

- “ver detalles”: podrá acceder a los detalles de la petición/incidencia al seleccionar la fila de los resultados de la búsqueda.

Peticiones Informática Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Detalles de la Petición PETEXT-132

Asunto:	Prueba fecha deseada		
Área:	Desarrollo Prepersa	Tipo:	Petición
Fecha Creación:	26/03/2015	Fecha Prevista:	
Prioridad:	Alta	Orden:	649
Estado:	Abierta		
Archivo Anexo:			
Descripción:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <p>Como es mejor mostrar el campo??</p> <p>La fecha orientativa indicada para informática es 30/03/2015 . Esta fecha no implicando ningún compromiso sin haberlo podido analizar con detenimiento, desde informática se indicará la fecha</p> </div>		

Comentarios

jmlorente@gcoservicios.com - 30/03/2015 12:24
Información.

Lorente Torres, José Miguel - 31/03/2015 12:25
Hola.

jmlorente@gcoservicios.com - 31/03/2015 12:26
necesitarib...

Esta es la pantalla en la que podrá ver los detalles de la petición/incidencia. Además desde esta pantalla podrá realizar las siguientes acciones:

- “añadir anexo”: si pulsa el botón “añadir anexo” accederá a la siguiente pantalla que le permitirá añadir un archivo anexo a la petición/incidencia. Se pueden añadir todos los archivos anexos que desee, pero de uno en uno.

Peticiones Informática Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Añadir Archivo Anexo

PETEXT-140 - Nuevo mensaje de confirmación

Archivo anexo: (Tamaño Máximo: 2MB)

- “modificar”: si pulsa el botón “modificar” accederá a la pantalla en la que podrá modificar los campos de la petición/incidencia. Solo podrá modificar las peticiones/incidencias que estén en estado “Abierta”. El único campo que no podrá modificar es el de “Tipo”.

Peticiones Informática Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Modificar Petición

PETEXT-140

Área:

Tipo:

Asunto:

Descripción:

Ahora se muestra el ID de la issue que se ha creado en la ventana de confirmación para crear otra o navegar a la pantalla de seguimiento.
 La fecha orientativa indicada para informática es 01/04/2015.
 (Esta fecha será orientativa para informática, no implicando ningún compromiso sin haberlo podido analizar con detenimiento).

Prioridad:

Orden:

- “añadir información”: esta acción solo la podrá realizar cuando des del área de informática le soliciten información referente a la petición/incidencia que ha informado. En ese caso, en la pantalla de detalles de la petición/incidencia le aparecerá el botón “añadir información”. Al añadir la información, la petición/incidencia pasará del estado “Pendiente de Información” a “Abierta” y volverá a estar en manos de informática.

Peticiones Informática Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Añadir Información

PETEXT-90 - Nueva funcionalidad registro

Información:

- “validar”: esta acción solo la podrá realizar cuando des del área de informática le soliciten que valide la petición/incidencia que ha informado. En ese caso, en la pantalla de detalles de la petición/incidencia le aparecerá el botón “validar”. A partir de esta pantalla, informará si la validación es correcta, y por consiguiente se

cierra la petición/incidencia, o si la validación es incorrecta, y se reabre la petición/incidencia debido a los “Puntos a revisar” que añadirá.

- “añadir comentario”: si pulsa el botón “añadir comentario” accederá a la siguiente pantalla que le permitirá añadir un comentario a la petición/incidencia.

- “añadir petición”: podrá añadir una nueva petición/incidencia.

Datos Peticiones								
	Identificador	Asunto	Fecha Creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha Prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT-133	Fecha deseada.	26/03/2015	Alta	37	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-132	Prueba fecha deseada	26/03/2015	Alta	649	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-65	Ahora???	04/03/2015	Alta	300	Abierta		jmlorente@gcoservicios.com

Esta es la pantalla en la que podrá añadir una nueva petición/incidencia. En el apartado “¿Cómo empezar?” se expone la información referente a los campos de esta pantalla.

¿Por qué me aparece esta pantalla al acceder a la aplicación?

Al acceder a la aplicación directamente me aparece esta pantalla donde me indica que mi usuario no se ha encontrado.

En este caso, debe ponerse en contacto con el responsable del área de informática, a quien iba a realizar la petición, para que gestione la autorización de mi usuario. Una vez se haya realizado esta gestión, mi usuario ya tendrá asignada esa área y no me aparecerá el error.

¿Cómo añadir más de un archivo anexo?

Al añadir una petición/incidencia puede ser que tenga la necesidad de añadir más de un archivo anexo. Desde esta pantalla solo podrá añadir uno, pero podrá añadir todos los que necesite si busca la petición/incidencia en la pantalla inicial de la aplicación, entra en los detalles de la petición/incidencia y pulsa sobre el botón “añadir anexo”.

¿Puedo eliminar un archivo anexo?

No es posible borrar alguno de los archivos anexos que ha añadido a una petición/incidencia a través de la aplicación. Si ha añadido alguno por error puede informárselo al receptor de la petición/incidencia mediante un comentario.

¿Cómo buscar una petición/incidencia que ya existe?

Desde la pantalla inicial de la aplicación puede buscar peticiones/incidencias a partir de los datos del formulario de búsqueda.



Formulario de Consulta

Una Petición:
Identificador:

Mis Peticiones: Todas las Peticiones:

Área: Estado: Prioridad: Tipo: Ordenado por:

Peticiones de:

Hay tres opciones de búsqueda:

- “Una petición”: para buscar una petición concreta a partir de su identificador.
- “Mis peticiones”: para buscar las peticiones/incidencias que ha comunicado. Puede acotar la búsqueda si define los campos Área, Estado, Prioridad y Tipo. Además, puede ordenar los resultados de la búsqueda por fecha de modificación y por el campo orden de las peticiones/incidencias.
- “Todas las peticiones”: para buscar todas las peticiones/incidencias que se han comunicado a las áreas a las que tiene acceso. Puede acotar la búsqueda la misma manera que la de “Mis peticiones”. Además, puede buscar las peticiones/incidencias que ha comunicado un usuario en concreto si pulsa el botón “buscar usuario” y recupera el usuario que necesita.

¿Qué notificaciones recibiré?

Recibirá notificaciones por correo electrónico de todos los cambios de estado y de algunos de los comentarios que se realicen en sus peticiones/incidencias.

¿Qué hacer al recibir un correo que me pide validar una petición/incidencia?

Al recibir un correo que le pide validar una petición/incidencia, debe entrar en alguno de los links que se le muestran en el correo.

En la pantalla de detalles de la petición/incidencia, pulse sobre el botón “validar” e informe si la validación es correcta seleccionando una de las dos opciones del menú desplegable que aparece. En el caso en el que la validación sea incorrecta deberá informar los puntos a revisar por parte de los empleados del área de informática.

¿Por qué no encuentro una petición/incidencia?

Puede ser que al buscar una petición/incidencia por su identificador no se le pueda mostrar porque no existe o porque no tiene acceso a dicha petición ya que no tiene acceso al área al que pertenece.

¿Qué hacer al recibir un correo que me pide información sobre una petición/incidencia?

Al recibir un correo que le pide información sobre una petición/incidencia, debe entrar en alguno de los links que se le muestran en el correo.

En la pantalla de detalles de la petición/incidencia podrá ver en los comentarios la información que se le solicita y si pulsa sobre el botón “añadir información” accederá a la pantalla en la que podrá informarla.

¿Puedo eliminar una petición/incidencia?

No es posible borrar una petición/incidencia a través de la aplicación. Si ha añadido una petición/incidencia por error puede reaprovecharla modificándola o puede informárselo al receptor de la misma mediante un comentario y éste la cerrará en cuanto pueda.

¿Cómo saber si tengo algo pendiente?

Si en algún momento desde informática se solicita alguna aclaración o la validación de la petición/incidencia recibirá una notificación mediante el correo electrónico.

No obstante, puede comprobar si tiene algo pendiente con el solo hecho de acceder a la aplicación ya que la búsqueda que se realiza al acceder a la aplicación le muestra las peticiones/incidencias que están pendientes de usted. Si no aparece ninguna no tendrá nada pendiente.

Formulario de Consulta

Una Petición:
Identificador:

Mis Peticiones: Todas las Peticiones:

Área: Estado: Prioridad: Tipo: Ordenado por:

Peticiones de:

¿Cómo cambiar el orden de una petición/incidencia?

En primer lugar, para cambiar el orden de una petición/incidencia, ésta tiene que estar en estado “Abierta” y tiene que ser propia (yo soy el solicitante). Si se cumplen estas condiciones dispone de dos opciones para modificar el orden:

- Mediante la opción “reordenar”, que aparece en la pantalla inicial de la aplicación cuando se buscan “Mis peticiones” de un área en concreto, que estén en estado “Abierta” y que sean de una prioridad concreta.

Datos Peticiones							
Identificador	Asunto	Fecha Creación	Prioridad	Orden	Estado	Fecha Prevista	Solicitante
<input type="radio"/>	PETEXT-133	Fecha deseada.	26/03/2015	Alta	37	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-132	Prueba fecha deseada	26/03/2015	Alta	649	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com
<input type="radio"/>	PETEXT-65	Ahora???	04/03/2015	Alta	300	Abierta	jmlorente@gcoservicios.com

añadir petición **reordenar** ver detalles

- Mediante la opción “modificar”, que aparece en la pantalla de detalles de la petición/incidencia.

Peticiones Informática

Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Detalles de la Petición PETEXT-132

Asunto: Prueba fecha deseada
 Área: Desarrollo Prepersa Tipo: Petición
 Fecha Creación: 26/03/2015 Fecha Prevista:
 Prioridad: Alta Orden: 649
 Estado: Abierta
 Archivo Anexo:
 Descripción: Como es mejor mostrar el campo??
 La fecha orientativa indicada para informática es 30/03/2015 . Esta fecha no implicando ningún compromiso sin haberlo podido analizar con detenimiento, desde informática se indicará la fecha

añadir anexo **modificar**

Comentarios

jmlorente@gcoservicios.com - 30/03/2015 12:24
 Información.

Lorente Torres, José Miguel - 31/03/2015 12:25
 Hola.

jmlorente@gcoservicios.com - 31/03/2015 12:26
 necesitarib...

añadir comentario

Pulsando el botón “seleccionar orden”.

Peticiones Informática

Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Modificar Petición

PETEXT-140

Área: Desarrollo Prepersa
 Tipo: Petición
 Asunto: Nuevo mensaje de confirmación
 Descripción: Ahora se muestra el ID de la issue que se ha creado en la ventana de confirmación para crear otra o navegar a la pantalla de seguimiento.
 La fecha orientativa indicada para informática es 01/04/2015.
 (Esta fecha será orientativa para informática, no implicando ningún compromiso sin haberlo podido analizar con detenimiento).
 Prioridad: Media
 Orden: 5500 **seleccionar orden**

guardar cancelar

¿Puedo realizar alguna acción en una petición/incidencia en la que no soy el solicitante?

Sí. En las peticiones/incidencias en las que no es el solicitante puede añadir comentarios y archivos anexos. Esta función está pensada por si necesita interactuar con alguna petición/incidencia que ya se ha creado por otro usuario.

¿Puedo modificar una petición/incidencia?

Sí, para modificar una petición/incidencia ésta tiene que estar en estado “Abierta” y tiene que ser propia (yo soy el solicitante). Si se cumplen estas condiciones, en la pantalla de detalles de la petición/incidencia aparecerá la opción “modificar”.

Peticiones Informática

Imprimir Ayuda F1 Retroceder Continuar Salir

Detalles de la Petición PETEXT-132

Asunto: Prueba fecha deseada

Área: Desarrollo Prepersa Tipo: Petición

Fecha Creación: 26/03/2015 Fecha Prevista:

Prioridad: Alta Orden: 649

Estado: Abierta

Archivo Anexo:

Descripción: Como es mejor mostrar el campo??
La fecha orientativa indicada para informática es 30/03/2015 . Esta fecha no implicando ningún compromiso sin haberlo podido analizar con detenimiento, desde informática se indicará la fecha

añadir anexo **modificar**

Comentarios

jmlorente@gcoservicios.com - 30/03/2015 12:24
Información.

Lorente Torres, José Miguel - 31/03/2015 12:25
Hola.

jmlorente@gcoservicios.com - 31/03/2015 12:26
necesitaria...

añadir comentario

¿Qué acciones puedo hacer cuando mi petición/incidencia ya no está en estado “Abierta”?

En el momento en que su petición deje de estar en estado “Abierta” puede:

- Añadir comentarios.
- Añadir archivos anexos.
- Validar o añadir información (en el momento en que se lo soliciten).

Anexo II

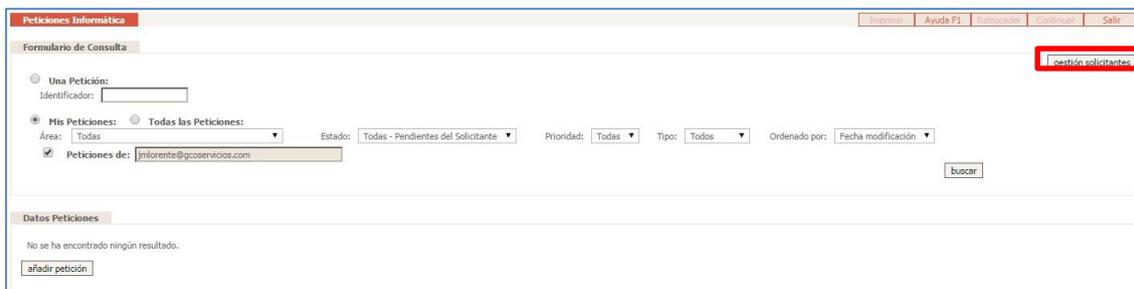
Peticiones Externas FAQ's (JIRA)

Índice

¿Cómo se da de alta a los usuarios para que puedan realizar peticiones externas a través de Jira?	3
¿Cómo se da de alta a los usuarios de informática para que puedan ver las peticiones externas en Jira?	4
¿Cómo solicitar más información al usuario que ha dado de alta una petición?.....	4
¿Cómo solicitar que el usuario que ha solicitado la petición la valide?	5
¿Todos los comentarios de Jira se visualizan en la aplicación?.....	6
¿Qué diferentes tipos de comentarios puedo añadir?	6
1- Con notificación por correo electrónico	6
2- Sin notificación por correo electrónico.....	7
¿Qué correos recibe el usuario que solicita la petición?	8
¿Puedo cerrar una petición sin pasar por la validación del usuario que ha solicitado la petición?	8
¿Puedo rechazar una petición que me han solicitado?	8
¿El usuario que solicita la petición visualiza todo lo que se anota en la tarea de Jira? .	8
¿Puedo eliminar una petición si el usuario me lo pide?.....	9
¿Puedo eliminar un archivo anexo si el usuario me lo pide?.....	9
¿Por qué empiezo a recibir peticiones externas?.....	9
¿Cómo debería tratar las peticiones externas?	10

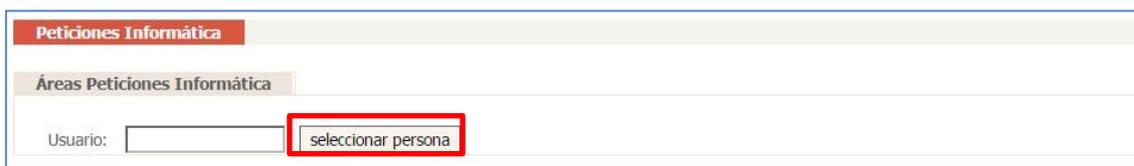
¿Cómo se da de alta a los usuarios para que puedan realizar peticiones externas a través de Jira?

Para dar de alta usuarios en la aplicación “Peticiones Informática”, que es la aplicación web desde donde los usuarios pueden añadir peticiones externas a Jira, el responsable del departamento de informática deberá entrar en la aplicación “Peticiones Informática” y deberá pulsar el botón “gestión solicitantes”.



The screenshot shows the 'Peticiones Informática' application interface. At the top right, there are navigation links: 'Inicio', 'Ayuda F1', 'Instrucciones', 'Contactar', and 'Salir'. Below this is the 'Formulario de Consulta' section. On the right side of this section, the 'gestión solicitantes' button is highlighted with a red box. The form includes fields for 'Identificador', 'Área' (with a dropdown menu), 'Estado' (dropdown), 'Prioridad' (dropdown), 'Tipo' (dropdown), and 'Ordenado por' (dropdown). There is also a 'Peticiónes de:' field with the email 'jmloriente@gcoservicios.com' and a 'buscar' button. Below the form, there is a 'Datos Peticiones' section with the message 'No se ha encontrado ningún resultado.' and an 'añadir petición' button.

Al pulsar el botón aparecerá la siguiente pantalla en la que podrá buscar al usuario que quiera darle de alta las áreas de informática que necesite.



The screenshot shows the 'Peticiones Informática' application interface. Below the navigation bar, there is a section titled 'Áreas Peticiones Informática'. It contains a 'Usuario:' field with a text input box and a 'seleccionar persona' button highlighted with a red box.

Una vez haya recuperado al usuario podrá ver las áreas de informática que tiene asignadas y podrá añadir o eliminar áreas.



The screenshot shows the 'Peticiones Informática' application interface. Below the navigation bar, there is a section titled 'Áreas Informáticas del usuario'. It contains a 'Usuario:' field with the text 'pe0291' and a 'seleccionar persona' button. Below this, there is a table with the following content:

	Área Informática
<input type="radio"/>	Desarrollo Prepersa
<input type="radio"/>	Web Públicas, Apps Públicas e internet Clientes

Below the table, there are two buttons: 'añadir' and 'eliminar', both highlighted with a red box.

Recuerde que las áreas que aparecen son las áreas que aparecen en Jira.

¿Cómo se da de alta a los usuarios de informática para que puedan ver las peticiones externas en Jira?

Todos los usuarios Jira pueden ver las peticiones del proyecto Peticiones Externas (PETEXT).

¿Cómo solicitar más información al usuario que ha dado de alta una petición?

Del mismo modo que en Peticiones Internas, para pedirle más información a un usuario que ha creado una petición desde la aplicación “Peticiones Informática”, seleccione la opción “Pedir info” de Jira.



Al pulsar la opción “Pedir info”, le aparecerá la siguiente ventana en la que NO deberá definir el usuario al que le quiere pedir la información, a diferencia de Peticiones internas. En cambio, recuerde que debe añadir un comentario en el que le comunica al Usuario inicial la información que necesita. Aunque este campo no es obligatorio es recomendable que se use.

Pedir info

Información Solicitada a

Comience a escribir para obtener una lista de posibles coincidencias.

Comentario

Visible por todos los usuarios

Pedir info Cancelar

Al realizar el cambio de estado de la petición, el sistema notificará al Usuario inicial (persona que ha realizado la petición), a través de un correo electrónico, que usted necesita información para seguir trabajando.

¿Cómo solicitar que el usuario que ha solicitado la petición la valide?

Para pedirle al usuario que solicita la petición que la valide deberá seleccionar la opción de Jira "Solicitar Validación".

Cuadros de mandos ▾ Proyectos ▾ Incidencias ▾ Tempo ▾ Agile ▾ Portfolio ▾ **Crear**

Peticiones Externas / PETEXT-6

No funciona la aplicación de tramitación de..

Detalles

Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Incidencia	Estado:	EN PROGRESO (Ver Flujo de Trabajo)
Prioridad:	↑ Crítica	Resolución:	Sin resolver
Componente(s):	Aplicaciones Colaborativas		
Etiquetas:	Ninguno		
Orden:	0		
Usuario inicial:	jmlorente@gcoservicios.com		
Motivo reapertura:	No acaba de funcionar del todo		

Al pulsar la opción "Solicitar Validación", le aparecerá la siguiente ventana en la que NO deberá informar el usuario que queremos que valide la petición, el sistema ya lo gestionará de forma automática. Si quiere, puede añadir un comentario para que el usuario que va a validar la petición lo tenga en cuenta.

Solicitar Validación

Validar Por

Comience a escribir para obtener una lista de posibles coincidencias.

Tiempo Trabajado (Por ejemplo, 3w 4d 12h) ?

Fecha de Inicio

Estimación Restante

- Ajustar automáticamente
- Dejar la estimación sin valor
- Fijar a (Por ejemplo, 3w 4d 12h)
- Reducir en (Por ejemplo, 3w 4d 12h)

Comentario

Visible por todos los usuarios

Solicitar Validación Cancelar

Al realizar el cambio de estado de la petición, se le notificará al Usuario inicial (persona que ha realizado la petición), a través de un correo electrónico, que debe validarla.

¿Todos los comentarios de Jira se visualizan en la aplicación?

Sí, todos los comentarios que se añaden en Jira se visualizan en la aplicación Web.

¿Qué diferentes tipos de comentarios puedo añadir?

A partir de Jira puede añadir diferentes tipos de comentarios dependiendo de su necesidad.

1- Con notificación por correo electrónico

Si necesita que se le notifique al usuario que ha solicitado la petición que ha añadido un comentario deberá seleccionar de las funciones que le ofrece Jira la de “Comentar y notificar”.

The screenshot shows the Jira interface for a ticket. The top navigation bar includes 'Cuadros de mandos', 'Proyectos', 'Incidencias', 'Tempo', 'Agile', 'Portfolio', and a 'Crear' button. The ticket title is 'No funciona la aplicación de tramitación de..'. Below the title, there are buttons for 'Editar', 'Comentar', 'Asignar', 'Más', 'Solicitar Validación', 'Cerrar', 'Flujo de Trabajo', and 'Administración'. The 'Flujo de Trabajo' dropdown menu is open, showing options: 'Pedir info', 'Pausar', 'Volver a Preparada', and 'Comentar y notificar'. The 'Comentar y notificar' option is highlighted. The 'Detalles' section shows the following information:

Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Incidencia	Estado:	Resoluido
Prioridad:	<input checked="" type="checkbox"/> Crítica	Resolución:	
Componente(s):	Aplicaciones Colaborativas		
Etiquetas:	Ninguno		
Orden:	0		
Usuario inicial:	jmlorente@gcoservicios.com		
Motivo pausa:	Se ha solicitado información necesaria para poder continuar con la tarea		
Motivo reapertura:	No acaba de funcionar del todo		

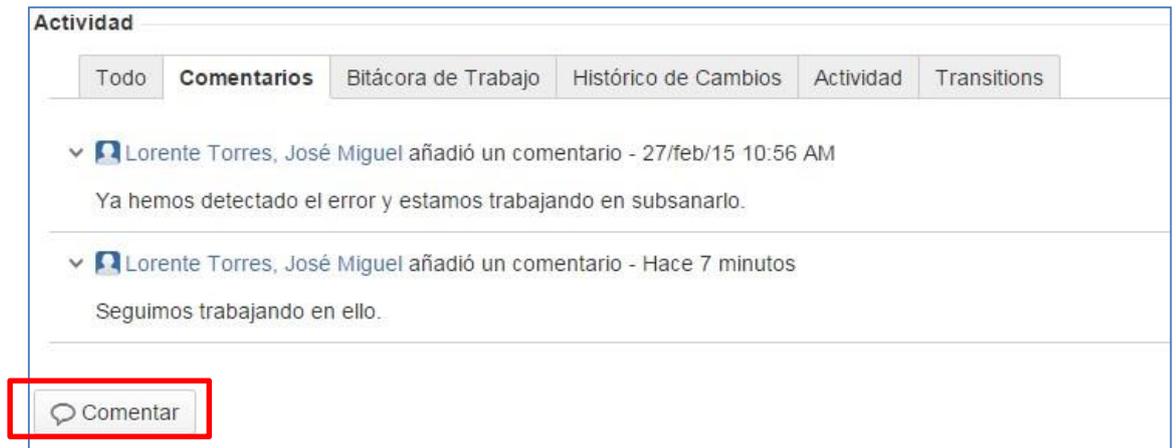
Al seleccionar esta opción, le aparecerá la siguiente ventana en la que podrá añadir el comentario.

The 'Comentar y notificar' dialog box is shown. It has a title bar 'Comentar y notificar'. Below the title bar, there is a text area labeled 'Comentario'. Below the text area, there is a visibility icon and the text 'Visible por todos los usuarios'. At the bottom right, there are two buttons: 'Comentar y notificar' and 'Cancelar'.

Al añadir el comentario de este modo, el usuario que ha solicitado la petición (Usuario Inicial) recibirá una notificación por correo electrónico informándole que se ha añadido un comentario a la petición.

2- Sin notificación por correo electrónico

Si necesita añadir un comentario pero no quiere notificarle al usuario que ha solicitado la petición que se ha añadido, utilice la opción "comentar" que se encuentra en la parte baja de Jira.



¿Qué correos recibe el usuario que solicita la petición?

El usuario que solicita la petición recibe notificaciones por correo de todos los cambios de estado que sufre la petición y de los comentarios que se añaden a partir de la opción “Comentar y notificar”.

¿Puedo cerrar una petición sin pasar por la validación del usuario que ha solicitado la petición?

Sí puede, pero es recomendable que se pase por la validación de la petición para que el usuario que la había creado dé el visto bueno.

¿Puedo rechazar una petición que me han solicitado?

Sí, en ese caso deberías añadir un motivo de rechazo para que el usuario que había solicitado la petición sea informado del motivo.

¿El usuario que solicita la petición visualiza todo lo que se anota en la tarea de Jira?

No. El usuario que solicita la petición solo visualiza desde la aplicación “Peticiones Informática” los siguientes campos de la petición en Jira:

- Identificador
- Tipo
- Resumen
- Descripción
- Fecha de creación
- Prioridad
- Orden
- Estado

- Fecha de entrega
- Archivos anexos
- Comentarios
- Motivo pausa
- Motivo reapertura
- Motivo rechazo
- Resolución

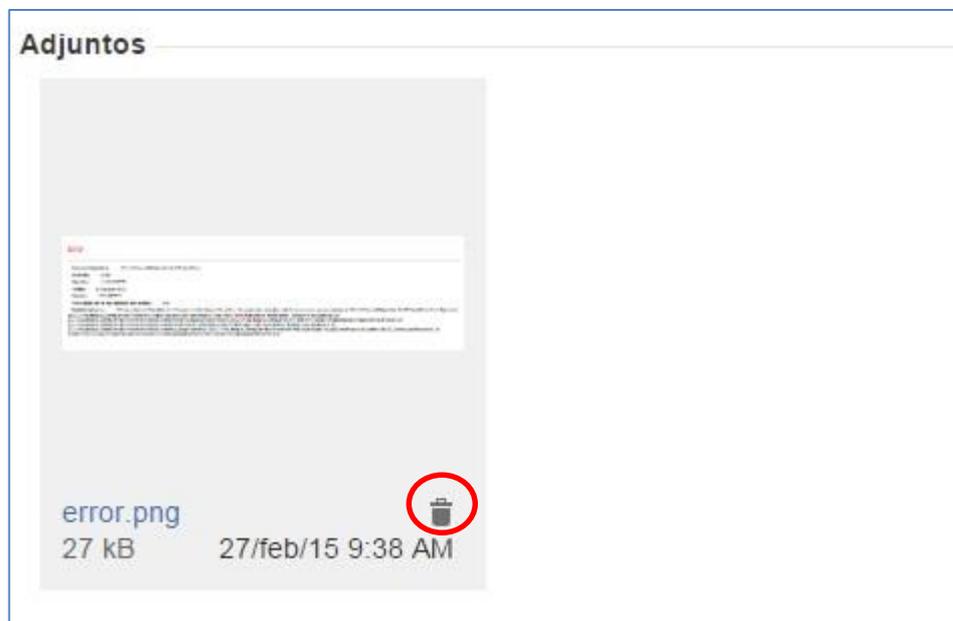
¿Puedo eliminar una petición si el usuario me lo pide?

No, si el usuario se ha equivocado al introducirla y le pide que la borre haga un rechazar.

¿Puedo eliminar un archivo anexo si el usuario me lo pide?

Sí. Si el usuario le informa que ha añadido un archivo anexo por error y le pide que lo elimine, si cree que el archivo no tiene nada que ver con la petición elimínelo de la petición. Para eliminarlo pulse el botón que se muestra a continuación.

La documentación importante no debería quedarse de forma perpetua, una vez cerrada la petición deberían ingresarse los documentos en el repositorio de documentos que corresponda (actualmente cada área utiliza distintos sistemas y se está trabajando para unificarlo).



¿Por qué empiezo a recibir peticiones externas?

Se ha implantado una aplicación web ("Peticiones Informática") desde donde los usuarios de las áreas de negocio, que no tienen acceso a Jira, pueden crear

peticiones/incidencias en Jira en el proyecto de Jira "Petición Externas". Por lo tanto, por ese motivo ha empezado a recibir peticiones externas.

Puede saber qué usuario le ha realizado la petición gracias al campo de Jira "Usuario Inicial". En este campo encontrará el correo electrónico de dicha persona. ES importante no modificar nunca este campo ya que el sistema lo utiliza para enviar las notificaciones.



Detalle de la incidencia:

Tipo:	Incidencia	Estado:	CERRADA (Ver Flujo de Trabajo)
Prioridad:	Crítica	Resolución:	Solucionada
Componente(s):	Aplicaciones Colaborativas		
Etiquetas:	Ninguno		
Orden:	0		
Usuario inicial:	jmlorente@gcoservicios.com		

¿Cómo debería tratar las peticiones externas?

Para tratar las peticiones externas de forma apropiada, se han marcado los siguientes pasos de buenas prácticas, que sería recomendable que siguiera.

1. Periódicamente revisar las peticiones Abiertas recibidas (desde cuando se realizó la última revisión) para determinar, si se precisa, alguna aclaración importante antes de entrar en mayor detalle. En este punto, es importante ver si se ha indicado una fecha orientativa para evitar malos entendidos con el usuario que la solicita (ver porque viene motivado, si es imposible hacerlo saber,...).
2. Determinar el periodo de tiempo a planificar.
3. De las peticiones externas (PETEXT) Abiertas con prioridad "Alta" y menor Orden.
 - 3.1 Entrar en detalle y resolver las dudas que se precisen.
 - 3.2 Realizar una estimación en horas.
4. De las peticiones externas (PETEXT) Abiertas con fecha orientativa prevista más próxima o anterior a la fecha actual:
 - 4.1 Entrar en detalle y resolver las dudas que se precisen.
 - 4.2 Realizar una estimación en horas.

5. De las peticiones externas (PETEXT) Abiertas con fecha de creación más antiguas.
 - 5.1 Entrar en detalle y resolver las dudas que se precisen.
 - 5.2 Realizar una estimación en horas.

6. De las peticiones externas (PETEXT) planificadas que no se han llevado a cabo o no se han terminado:
 - 6.1 Entrar en detalle para ver si las condiciones han cambiado y se requiere alguna aclaración.
 - 6.2 Revisar si hay que ajustar la estimación en horas.

7. En función de las horas previstas determinar que Peticiones de las estimadas en los cuatro puntos anteriores se van a llevar a cabo. Es importante hacer esa "mezcla" para evitar:
 - Que tareas de prioridad menor nunca se lleven a cabo.
 - Que tareas con una fecha determinada se miren de llevar a cabo en esas fechas, cuando sea posible.
 - Que si tenemos algún contratiempo, que nos tira por la borda la planificación realizada, tengamos un conjunto de horas previstas en tareas menos prioritarias que podemos desplazar y al solicitante no le "dolerá" tanto.

8. Pasar esas Tareas seleccionadas en el punto anterior a estado "Preparada" e informando/actualizando la "Fecha de entrega" con la fecha que se considere oportuna indicar.

9. Generar las tareas que se precisen en el Proyecto propio de Jira y enlazarlas con la petición externa.