

Guía Jira para la gestión de defectos

Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones

Áreas de Gobierno Tecnológico de SSII y del Dato



Servicio Andaluz de Salud
Consejería de Sanidad, Presidencia
y Emergencias

Contenido

- Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones
 - Áreas de Gobierno Tecnológico de SSII y del Dato
- Histórico de cambios
- Tipos de entidades relacionados con la gestión de errores
 - Tipos de "No conformidades"
- Ciclo de vida de una "No conformidad"
- Flujo de las acciones a ejecutar
- Información relevante sobre el registro de defectos
 - Versiones

Resumen



- **Versión:** v03r01
- **Fecha publicación:** 3 de noviembre de 2021
- **Contacto Dpto:** [Oficina de Calidad](#)

Histórico de cambios

Los cambios en las publicaciones vendrán acompañados de un registro de las modificaciones. De este modo se podrá realizar un seguimiento y consultar su evolución.

Versión	v03r01	Fecha publicación	3 de noviembre de 2021
Alcance			
Actualización de la guía para la gestión de pruebas enfocada a la gestión de "No conformidades" con el modelado en la herramienta de trabajo Jira corporativa de la STIC.			

Versión	v02r03	Fecha publicación	8 de febrero de 2018
Alcance			
Primera versión publicada por la Oficina de Calidad.			

Introducción

La Oficina de Calidad de la STIC utiliza JIRA como herramienta de trabajo para la gestión los servicios de calidad y verificación del software. El acceso directo a esta herramienta facilita la interacción tanto con jefes de proyecto de la STIC como con los proveedores de desarrollo.

La configuración actual de esta herramienta permite realizar un seguimiento completo del ciclo de vida del software, proporcionando mecanismos prácticos que permitan conocer en cada momento el grado de avance de los ciclos de pruebas, el resultado de los mismos y la generación de los informes que sean necesarios.

A continuación se realiza una pequeña descripción sobre los diferentes tipos de entidades existentes en JIRA relacionados con la gestión de pruebas y sus prioridades, así como un breve resumen del ciclo de vida de las "No conformidades".

Se entiende como **No conformidad** cualquier error, carencia o incumplimiento de un requisitos ya preestablecido.

Tipos de entidades relacionados con la gestión de errores

Dentro de la herramienta JIRA nos podemos encontrar con los siguientes tipos de incidencias:

Tipo de incidencia	Tipo de incidencia	Descripción
	Mejora	Representa mejoras a implementar por el proveedor en posteriores entregas de acuerdo con el Jefe del Proyecto.
blocked URL	Historia	Representa los requisitos funcionales asociados a un sistema de información y registrados previamente en EA.
blocked URL	Bug	Representa un error detectado en una fase temprana del desarrollo previa a la implantación del producto en un entorno preproductivo de la STIC.
blocked URL	Caso de uso	Representa los casos de uso del sistema registrados.
	No conformidad	Representa los posibles defectos detectados durante la ejecución de los planes de pruebas en un entorno preproductivo de la STIC.
	Incidente	Indica un evento inesperado que afecta al progreso de una tarea.
blocked URL	Test	Representa un Caso de Prueba en JIRA.
blocked URL	Test set	Representa una agrupación de casos de prueba en JIRA.
blocked URL	Test plan	Representa el plan de pruebas relacionado con el aplicativo, englobando todos los casos de pruebas a ejecutar.
blocked URL	Test execution	Representa una instancia de ejecución del plan de pruebas (Test Plan).
blocked URL	Pre-condition	Representa la precondition necesaria para poder ejecutar un caso de prueba.

Tipos de "No conformidades"

Se deberá seleccionar uno de los siguientes tipos según el tipo de la NC:

- Funcional
- Técnica
- De regresión
- Documental
- Accesibilidad
- Usabilidad

Una "No conformidad" tiene un nivel de prioridad que indica su importancia en función del **impacto** que tiene sobre el producto. Las prioridades definidas actualmente que informa la Oficina de Calidad están listadas más abajo.

Nombre	Descripción
--------	-------------

Bloqueado	El error detectado impide continuar el ciclo de pruebas . El impacto es tal que el aplicativo no podría pasar a producción.
Crítica	Fallos que son de carácter crítico para la funcionalidad principal y para los cuales no hay workaround. Conllevan un riesgo asociado.
Alta	Errores que afectan a la funcionalidad principal del aplicativo, pero no es obligatorio que sean resueltos antes de la entrega del producto a los usuarios finales. Deben resolverse en el siguiente evolutivo o correctivo que se entregue.
Media	Errores que no afectan a funcionalidades críticas para el usuario. El error habitualmente dispone de workarounds que permiten a los usuarios completar la tarea deseada aunque el error obstaculiza completarla o lo hace de un modo degradado.
Baja	Errores que no interfieren en el funcionamiento principal del aplicativo, aunque generan molestias que pueden ser o no resueltas.

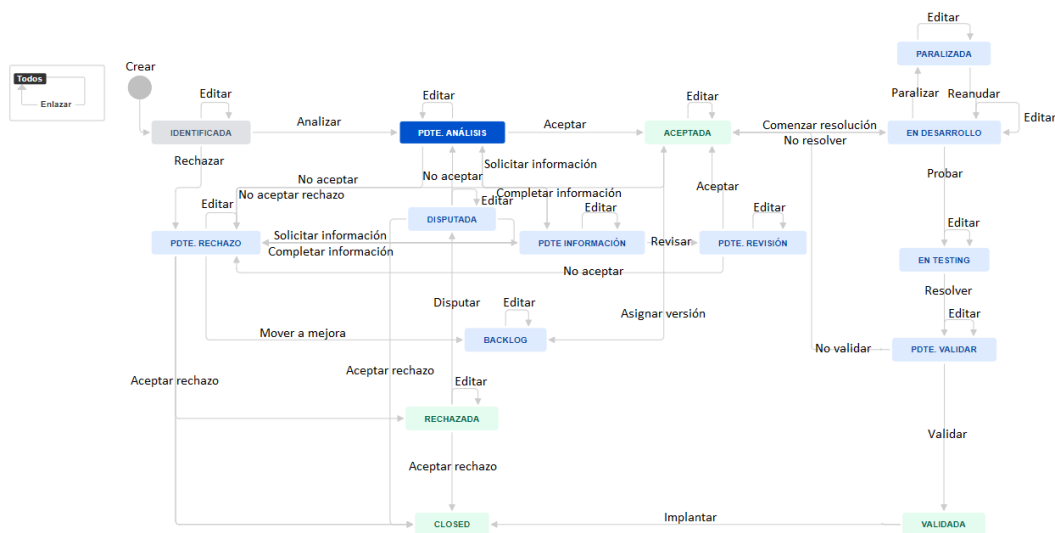
Ciclo de vida de una "No conformidad"

Estado	Descripción	Responsable
IDENTIFICADA	La incidencia está abierta y lista para enviar al responsable para que la analice.	OCA / JP / Funcional
PENDIENTE DE ANÁLISIS	Refiere un estado de revisión dónde el Coordinador OCA / JP ha solicitado al proveedor una confirmación de la aceptación del error. Indica que el error ha sido notificado al proveedor y se espera la aceptación o rechazo del mismo.	Proveedor
PENDIENTE DE RECHAZO	El Coordinador OCA y/o JP revisan el error propuesto para rechazo. LA OCA podrá avanzar el estado una vez se recibe <i>feedback</i> por parte del Proveedor / JP.	Coordinador OCA / Funcional
PENDIENTE INFORMACIÓN	Estado mediante el cual se le requiere más información al técnico de la Oficina de Calidad o Funcional que registró el defecto en la herramienta o al proveedor.	Informador
DISPUTADA	Estado final de la incidencia asignado por la propia Oficina de Calidad para aquellos defectos en los que no existe un entendimiento entre todos los actores implicados en el flujo.	Coordinador OCA
PENDIENTE DE REVISIÓN	Estado en el que se requiere al JP / Funcional que acepte la NC o en el caso contrario, que se proponga para rechazo.	Funcional
BACKLOG	Indica que la no conformidad se ha llevado a la cola de implementación para futuras entregas.	Responsable del producto
RECHAZADA	Se acuerda finalmente que la implementación era correcta. La organización indica que está lista para el cierre.	Coordinador OCA
ACEPTADA	Refiere el estado en que se asume y reconoce la no conformidad.	Proveedor
EN DESARROLLO	La no conformidad se encuentra en proceso de implementación por parte del proveedor.	Proveedor
PARALIZADA	Se paraliza temporalmente la no conformidad.	Proveedor
EN TESTING	La no conformidad se encuentra en la fase de pruebas por parte del proveedor.	Proveedor
PENDIENTE DE VALIDAR	Indica que la incidencia se encuentra en espera de validación por la OCA y/o JP.	Informador
VALIDADA	Estado del defecto una vez corregido y validado por la OCA y/o JP	Responsable del producto
CERRADA	Estado final del defecto una vez implantado.	JP

Las No conformidades detectadas en la revisión de la entrega en curso, cuya resolución se decida abordar por parte de la jefatura de proyectos de las STIC en futuras versiones, éste las ha de sacar de la versión cambiando el estado de las mismas a "Backlog".

Flujo de las acciones a ejecutar

A continuación se indica un flujo con las acciones que se pueden ejecutar desde cada estado:



Estado inicial	Transición	Estado final	Actor ejecutor	Nuevo responsable	Comentarios
-	Creación	IDENTIFICADA	OCA / JP / Funcional / Proveedor / Coordinador	OCA / JP	
IDENTIFICADA	Analizar	PENDIENTE DE ANÁLISIS	Coordinador / JP / Funcional / Coordinador OCA	Proveedor	Una vez verificada la incidencia por el test manager como un error del sistema, se envía la incidencia a revisión por parte del proveedor de desarrollo.
IDENTIFICADA	Rechazar	PENDIENTE DE RECHAZO	Coordinador OCA	Coordinador OCA / Funcional	Una vez analizada la incidencia abierta por el test manager, ésta es devuelta al tester y propuesta para rechazar ya que la incidencia abierta es errónea. El nuevo responsable es: - Coordinador OCA si el informador es del grupo OCA - Funcional en cualquier otro caso
PENDIENTE DE ANÁLISIS	Aceptar	ACEPTADA	Proveedor	Proveedor	El proveedor analiza la incidencia y la acepta como tal. Se mantiene como responsable el proveedor quién abordará su resolución.
PENDIENTE DE ANÁLISIS	No aceptar	PENDIENTE DE RECHAZO	Proveedor	Coordinador OCA / Funcional	Una vez analizada la incidencia abierta por el proveedor de desarrollo, ésta es devuelta al tester y propuesta para rechazar ya que la incidencia abierta es errónea. El nuevo responsable es: - Coordinador OCA si el informador es del grupo OCA - Funcional en cualquier otro caso
PENDIENTE DE ANÁLISIS	Solicitar información	PENDIENTE INFORMACIÓN	Proveedor	Informador	En el caso de que tanto el proveedor de desarrollo o el JP consideren que tienen poca información para poder evaluar la incidencia, podrán utilizar esta transición para solicitar más información al responsable asignado incluyendo en los comentarios los detalles necesarios.

ACEPTADA	Comenzar resolución	EN DESARROLLO	Proveedor	Proveedor	A través de esta transición el proveedor indicará a la OCA y JP que la incidencia está siendo abordada para incluirla en la próxima entrega de versión del producto como resuelta.
BACKLOG	Asignar versión	ACEPTADA	JP / Coordinador	Proveedor	El proveedor o el jefe de proyecto incluye en una versión la incidencia del backlog de trabajo pendiente.
EN DESARROLLO	Probar	EN TESTING	Proveedor	Proveedor	A través de esta transición el proveedor indicará a la OCA y JP que está verificando la corrección de la incidencia antes de darla como resuelta.
EN DESARROLLO	Paralizar	PARALIZADA	Proveedor	Proveedor	El desarrollo de la corrección de una incidencia se ha paralizado, el proveedor ha de informar de la causa.
EN DESARROLLO	No resolver	ACEPTADA	Proveedor	Proveedor	Esta transición la utiliza el proveedor de desarrollo cuando está abordando la resolución de una incidencia y detecta que el alcance de la misma tiene un mayor cuLa corrección de una incidencia en desarrollo
PARALIZADA	Reanudar	EN DESARROLLO	Proveedor	Proveedor	Se reanuda por parte del proveedor el desarrollo para la resolución de la incidencia.
EN TESTING	Resolver	PENDIENTE DE VALIDAR	Proveedor	Informador	Una vez que el proveedor de desarrollo a terminado todos trabajos referidos a la entrega de una nueva versión del aplicativo, traslada la incidencia a la OCA y/o Funcional para que pueda verificar su resolución.
PENDIENTE DE VALIDAR	Validar	VALIDADA	OCA / JP	Responsable del producto	En el caso de que la OCA y/o el funcional verifiquen la correcta resolución de la incidencia abierta, pasará a cerrar la incidencia quedando ésta en un estado final.
PENDIENTE DE VALIDAR	No validar	ACEPTADA	OCA / JP	Proveedor	En el caso de que la OCA y/o Funcional consideren que el error sigue produciéndose tras la entrega de una nueva versión del producto, se informa nuevamente al proveedor de desarrollo de que la incidencia continúa reproduciéndose.
VALIDADA	Implantar	CERRADA	Responsable del producto	JP	Estado final.
PENDIENTE DE RECHAZO	Aceptar rechazo	CERRADA	Funcional / Coordinador OCA / JP / Coordinador	JP	Estado final. Si el informador pertenece al equipo Funcional.
PENDIENTE DE RECHAZO	Aceptar rechazo	RECHAZADA	Funcional / Coordinador OCA / JP / Coordinador	Coordinador OCA	Estado final. Si el informador pertenece al equipo de la OCA.
PENDIENTE DE RECHAZO	Mover a mejora	BACKLOG	Funcional / Coordinador OCA/ JP	Proveedor	Transición utilizada por el JP cuando se acuerda entre todas las partes implicadas que el error detectado no es un error sino una mejora del sistema.
PENDIENTE DE RECHAZO	No aceptar rechazo	ACEPTADA	Funcional / Coordinador OCA / JP	Proveedor	El JP y/o OCA tras analizar la información del proveedor en la que propone a rechazo una incidencia, se verifica la incidencia como tal y la traslada de nuevo al proveedor.
PENDIENTE DE RECHAZO	Solicitar información	PENDIENTE INFORMACIÓN	Funcional / Coordinador OCA / JP	Informador	En el caso de que OCA y/o el JP consideren que tienen poca información para poder evaluar la incidencia, podrán utilizar esta transición para solicitar más información incluyendo en los comentarios los detalles necesarios.
RECHAZADA	Disputar	DISPUTADA	Coordinador OCA	Coordinador OCA	Esta transición la ejecutará únicamente la OCA para aquellos defectos en los que no existe un entendimiento entre todos los actores implicados en el flujo.
RECHAZADA	Aceptar rechazo	CERRADA	Coordinador OCA	JP	Mediante esta transición el test manager podrá rechazar de manera definitiva una incidencia abierta por alguno de los tester. La causa del rechazo debe quedar debidamente explicado en los comentarios de la incidencia.
DISPUTADA	Aceptar rechazo	CERRADA	Coordinador OCA	JP	Mediante esta transición el test manager podrá rechazar de manera definitiva una incidencia abierta por alguno de los tester. La causa del rechazo debe quedar debidamente explicado en los comentarios de la incidencia.
DISPUTADA	No aceptar rechazo	PENDIENTE DE ANÁLISIS	Coordinador OCA	Proveedor	Tras el análisis del test manager con el JP de una incidencia disputada, se verifica la misma y se traslada al proveedor.
DISPUTADA	Analizar	PENDIENTE DE RECHAZO	Coordinador OCA	Coordinador OCA / Funcional	Tras el análisis del test manager con el JP de una incidencia disputada, se propone para rechazo. El nuevo responsable es: - Coordinador OCA si el informador es del grupo OCA - Funcional en cualquier otro caso
PENDIENTE INFORMACIÓN	Completar información	PENDIENTE DE ANÁLISIS	Usuario asignado	Proveedor	El actor ejecutor es el informador si el estado de origen es PDTE. ANÁLISIS El actor ejecutor es el usuario seleccionado si el estado de origen es PDTE. RECHAZO

PENDIENTE INFORMACIÓN	<i>Completar información</i>	PENDIENTE DE RECHAZO	Usuario asignado	Coordinador OCA / Funcional	El actor ejecutor es el informador si el estado de origen es PDTE. ANÁLISIS El actor ejecutor es el usuario seleccionado si el estado de origen es PDTE. RECHAZO El nuevo responsable es: • Coordinador OCA si el informador es del grupo OCA • Funcional en cualquier otro caso
PENDIENTE INFORMACIÓN	<i>Revisar</i>	PENDIENTE DE REVISIÓN	Usuario asignado	OCA / Funcional	Esta transición la utiliza el usuario asignado para devolver la incidencia a OCA o JP una vez incluido en los comentarios la información que se solicitaba para poder realizar la revisión de la incidencia y evaluarla. El actor ejecutor es el informador si el estado de origen es PDTE. ANÁLISIS El actor ejecutor es el usuario seleccionado si el estado de origen es PDTE. RECHAZO
PENDIENTE DE REVISIÓN	<i>Aceptar</i>	ACEPTADA	Funcional / Coordinador OCA / JP / Coordinador	Proveedor	La OCA y/o JP una vez evaluada la incidencia con la información adicional aportada verifica que se de un error que requiere corrección.
PENDIENTE DE REVISIÓN	<i>No aceptar</i>	PENDIENTE DE RECHAZO	Funcional / Coordinador OCA / JP / Coordinador	Coordinador OCA / Funcional	La OCA y/o JP una vez evaluada la incidencia con la información adicional aportada se propone para rechazo. El nuevo responsable es: • Coordinador OCA si el informador es del grupo OCA • Funcional en cualquier otro caso

Información relevante sobre el registro de defectos

Versiones

Campo versión	Descripción	Responsable incluir versión
ID Versión relacionada	Indicar en el campo "ID versión versión relacionada" la versión del aplicativo sobre la que se está trabajando (X.Y.Z) y que deberá estar declarada en Jira. Si el responsable del proyecto decide que la NC no se resolverá en la versión en progreso, éste desasignará la versión y la NC quedará en Backlog para ser abordada en próximas versiones.	Informador
Entrega en la que se detecta	Indicar la entrega de 4 dígitos del aplicativo (X.Y.Z.I). Esta información se trasladará de forma automática al campo "Entrega afectada".	Informador
Entrega en la que se corrige	Indicar la entrega de 4 dígitos del aplicativo (X.Y.Z.I) en la que se corrige la NC.	Proveedor
Entrega correctora	Esta información se recoge de forma automática desde el campo "Entrega en la que se corrige", que ha sido previamente rellenado por el proveedor. Si la NC se resuelve como No Favorable, este campo se vacía y se rellena el campo "Entrega Afectada" de forma automática.	OCA (Automático)