

GUÍA REPORTE INCIDENTES

- 1. Propósito 2
- 2. Reporte de Hallazgos..... 2
 - Ingresar al bug tracker 2
 - Reportar el incidente 2
- 3. Ejemplo de cómo se redacta la descripción de un incidente..... 3
- 4. Ejemplos de incidentes mal redactados y su corrección. 4
 - Forma errada de reportar:..... 4
 - Forma correcta de reportar: 4

1. PROPÓSITO

Mantis es la herramienta definida para la gestión de tareas entre un equipo de trabajo para encaminar problemas, testear soluciones, registrar histórico de alteraciones y gestionar equipos remotamente. Permite al equipo de calidad y usuarios de una aplicación o de un sitio Web informar a los desarrolladores los errores, sugerencias de mejora o cambios nuevos, encontrados en el transcurso de la prueba. Cada error puede ser plenamente documentado y su resolución seguida día a día en función de los datos aportados por los desarrolladores en Mantis.

Mantis es una aplicación OpenSource hecha en php y mysql, fácil de instalar y muy flexible en su configuración.

2. REPORTE DE HALLAZGOS.

INGRESAR AL BUG TRACKER

Ingresar al sistema mantis, el usuario y la clave se solicita al administrador de la herramienta:

REPORTAR EL INCIDENTE

Para el reporte de incidentes se siguen los siguientes pasos:

- Seleccionar el proyecto – Previamente parametrizado.
- Seleccionar la opción “Reportar Incidencia”
- Seleccionar la **Categoría**
- **Reproducibilidad:** Este campo hace referencia si la incidencia encontrada siempre es reproducible, a veces, aleatoria, no se ha intentado, no reproducible o desconocido,
- **Severidad:** Es el impacto que tiene la incidencia sobre la aplicación que se está realizando.
- Seleccionar **Prioridad** (baja, media, alta, inmediata). Donde
 - **Baja:** Son errores de diseño, presentación
 - **Normal:** Son errores en opciones que no intervienen con el Core del negocio (Maestros, reportes)
 - **Alta:** Son los errores con el core del negocio.
 - **Urgente o Inmediata:** Son los errores stopper, que no dejan continuar con la prueba de la funcionalidad.

PLATAFORMA: SE DESCRIBE SI LA INCIDENCIA SE PRESENTÓ EN IE, MOZILLA U OTRO NAVEGADOR.

- **SO:** Es el sistema operativo del servidor donde está instalada la aplicación el cual puede ser pruebas, desarrollo o producción.
- Seleccionar la **versión del producto:** Versión actual de la aplicación que está presentando el defecto.
NOTA: es muy importante especificar la versión del producto, ya que proporciona una gran referencia para el desarrollador.

- Seleccionar **Asignado A**: Se selecciona el nombre del gerente de proyecto o del encargado del módulo.
- **Previsto para versión**: Se selecciona producción, pruebas o desarrollo, es donde, se verificara el resultado correcto de la incidencia.
- **Resumen**: Se describe el título de la incidencia. Permita ubicar rápidamente al usuario sobre de lo que se trata la incidencia: **Nombre del modulo_Opción_Incidencia**
- **Descripción**: Es la narración de los hechos, la forma en que se presentó la incidencia, una descripción muy detallada que permita recrear la manera en que se produjo el error. Escribir que se estaba haciendo, que se esperaba que pasara si no se hubiera presentado el error, cuantas veces paso, que mensaje obtuvo del error.
- **Pasos para reproducir**: Son los pasos que deben de seguir el usuario para llegar al incidente. Es decir se describen los pasos del caso de prueba y el resultado que da el sistema y el resultado esperado.
- **Información Adicional**: Cualquier información extra que no se ingresó en la descripción, debe ir aquí, puede ser un arreglo propuesto, una teoría acerca de porque ocurrió el error. Cualquier cosa que se relacione directa o indirectamente con el bug.
- Seleccionar el ciclo de pruebas (Ciclo1, Ciclo2, Regresión y revisión)
- Seleccionar el módulo del aplicativo en el cual se encontró el incidente.
- **Subir Archivo**: Permite subir una imagen del incidente captada en la pantalla o archivos resultados de la funcionalidad probada.
- **Visibilidad**: Permite determinar el acceso al incidente de acuerdo al rol (nivel de acceso) que tenga cada usuario. Los incidentes que son públicos los pueden ver todos los usuarios del proyecto. Los incidentes que son privados solo pueden ser vistos por los desarrolladores, administradores y equipo de calidad.

Nota: Si el incidente que se va reportar ya está reportado o aplica para varios CP, se adiciona una nota donde se indique que el bug tiene que ver con los demás CP, no es conveniente reportar bugs duplicados.

3. EJEMPLO DE CÓMO SE REDACTA LA DESCRIPCIÓN DE UN INCIDENTE.

Descripción del incidente: En el módulo préstamos, Ingresar un préstamo por la opción de financiación, con tipo de cliente ley 50, con tipo de cuenta póliza, línea financiación vivienda, para la compañía con tipo de garantía hipoteca, con tipo de pago Nomina y con cuotas extra

Cuando: El error ocurre cuando: Se ingresar un préstamo por la Opción de financiación, con tipo de cliente ley 50, con tipo de Cuenta póliza, línea financiación vivienda, para la compañía tipo de garantía hipoteca, con tipo de pago Nomina y con cuotas extra.

Resultado del sistema: El sistema deja el estado del préstamo en aprobado.

El resultado esperado es: (Mecanismo Creación: Financiación) El estado del crédito debe quedar en estudio

4. EJEMPLOS DE INCIDENTES MAL REDACTADOS Y SU CORRECCIÓN.

FORMA ERRADA DE REPORTAR:

- **Seleccionar el proyecto** – Farmacia.
- **Seleccionar la opción** “Reportar Incidencia”
- **Seleccionar la Categoría:** Seleccionar
- **Reproducibilidad:** Desconocido
- **Severidad:** Texto
- **Seleccionar Prioridad** :Urgente
- **Plataforma:** IE 6
- **SO:** N/A
- **Seleccionar la versión del producto:** Pruebas
- **Seleccionar Asignado A:** jncardenas
- **Previsto para versión:** Pruebas
- **Resumen:** Ventas - Crear factura
- **Descripción:** Se produce error cuando se ha creado una factura
- **Pasos para reproducir:** Vacío
- **Información Adicional:** Vacío
- **Seleccionar el ciclo de pruebas** : Ciclo 1
- **Seleccionar el módulo del aplicativo:** Facturas
- **Subir Archivo:** Sin archivo
- **Visibilidad:** Publico.

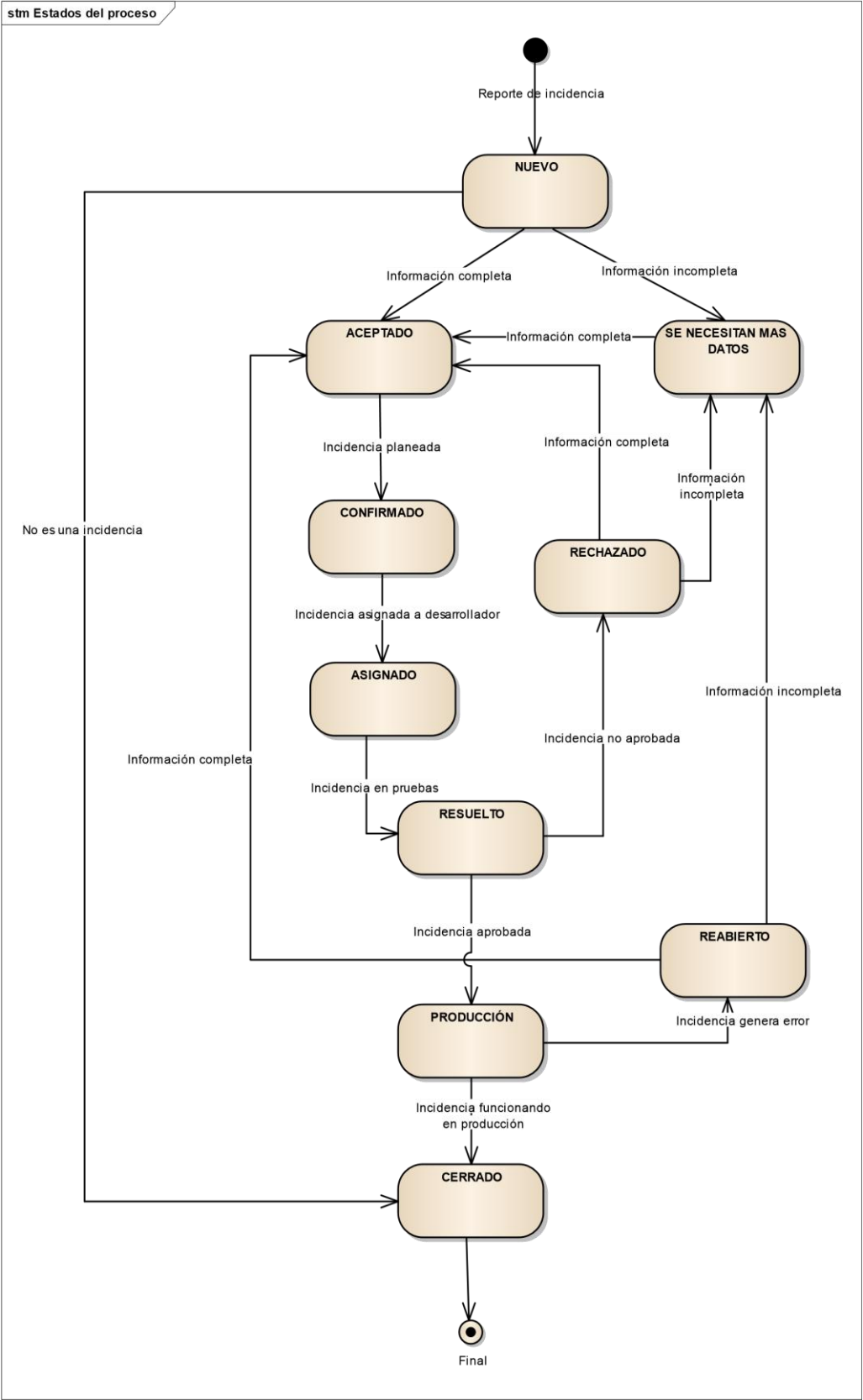
FORMA CORRECTA DE REPORTAR:

- **Seleccionar el proyecto** – Farmacia.
- **Seleccionar la opción** “Reportar Incidencia”
- **Seleccionar la Categoría:** Programación
- **Reproducibilidad:** Siempre
- **Severidad:** Mayor
- **Seleccionar Prioridad** :Urgente
- **Plataforma:** IE 6
- **SO:** N/A
- **Seleccionar la versión del producto:** Pruebas
- **Seleccionar Asignado A:** jncardenas
- **Previsto para versión:** Pruebas
- **Resumen:** Ventas - Crear factura - Error al generar la factura en el momento de guardarla.
- **Descripción:** El error ocurre cuando se ingresar una factura con descuento del 20%, retención IVA del 16%, Tipo Cas Valido, oficina existente, tipo de impresión original y directa la impresora.
El resultado del sistema es error al crear la factura.

GUÍA REPORTE INCIDENTES











- **Pasos para reproducir:**
 1. Se ingresa en el aplicativo Farmacia
 2. Se selecciona la opción Ventas - Crear factura
 3. Se ingresa la información de la nueva factura
 4. El sistema NO hace el descuento de la factura sobre este valor al valor sugerido de cada parte y no envía correo.
 5. El sistema NO aplica al valor de la factura el IVA del 16%.
 6. El sistema NO manda la impresión de la factura directo a la impresora configurada.
- **Información Adicional:** Validar con el rol administrador
- **Seleccionar el ciclo de pruebas :** Ciclo 1
- **Seleccionar el módulo del aplicativo :** Facturas
- **Subir Archivo:** Imagen adjunta del error
- **Visibilidad:** Privado.

5. Diagrama De Estados De Un Incidente



GUÍA REPORTE INCIDENTES

Estados: Las opciones y colores que se manejan para los diferentes estados será la siguiente:

- **Nuevo:** En este estado quedan todos los Tipos de incidentes cuando se ingresan, el color a utilizar es el rosado , este color lo adquiere el incidente inmediatamente después de que lo reportan sin asignar un responsable. ○ **Se necesitan más datos:** Un tipo de incidente pasa a este estado cuando la persona que ingresa el Incidentes no es muy específica en el error o no ingresa bien los datos o pasos, entonces el analista desarrollador cambia el Incidentes a este estado para que le suministren más información, el color a utilizar es el fucsia .
- **Aceptado:** Cuando un tipo de incidente está en estado de aceptado es porque la persona a la cual le asignaron el Incidente lo acepto para ser estimado, el color a utilizar es Amarillo oscuro .
- **Confirmado:** Cuando un tipo de defecto está en confirmado es porque la persona a la cual le asignaron el Incidente ya lo tiene estimado y listo para trabajar. el color a utilizar es Amarillo claro .
- **Asignado:** Los tipos de incidentes pasan a este estado cuando se asignan a la persona que lo va a resolver, el color a utilizar es el morado .
- **Resuelto:** Es estado de resuelto, es cuando la persona a la cual fue asignado el Incidentes lo resolvió y está listo para verificar, el color a utilizar es el verde . ○ **Rechazado:** Es estado rechazado cuando el incidente aún persiste, es decir que la solución dada no arreglo la incidencia. el color a utilizar es el palo de rosa .
- **Producción:** Es estado producción cuando la incidencia se encuentra lista para ser validada en ambiente de producción es decir en ambiente del cliente, el color a utilizar es naranja .
- **Cerrado:** Un tipo de defecto toma el estado de cerrado cuando ya lo resolvieron y se validó su solución, el color a utilizar es el gris. .
- **Reabierto:** Es estado reabierto cuando el cliente valida que la incidencia aún no está corregida y aún se presenta el error. el color a utilizar es el verde .

NOTA: Cada que el analista desarrollador resuelva una incidencia debe de especificar que fue el arreglo que realizo, de esta manera si se presenta la incidencia, se tendrá el historial de que artefactos se corrigieron.