**ESTRATEGIA PARA GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE CAMBIO**

Para realizar una estrategia para gestión de incidencias y solicitudes de cambio, fue necesario hacer el uso del sistema Mantis Bug Tracker.

Mantis Bug Tracker: Es un sistema gestor de incidencias gratuito y libre. La cual permite lleva run control completo del proyecto (Módulo Convocatoria), permitiendo gestionar de una manera ordenada y eficiente incidencias, solicitudes, observaciones y sugerencias realizadas por las personas involucradas y afectadas con la realización de este proyecto. Ya que es un sistema web, es posible verificar en cualquier sitio con acceso a internet, el historial de solicitudes e incidencias.

Pare entrar al sistema, se debe estar registrado allí. Se ingresa con nombre de usuario y contraseña, allí se podrá visualizar una lista de incidencias de acuerdo al proyecto que se ha seleccionado.

Se visualizarán las incidencias realizadas por nosotros como usuarios como aquellas que nos han sido realizadas o asignadas por los demás.

Estas incidencias estarán coloreadas en función del estado en que se encuentren o del atributo que se desee (prioridad, número de identificación, categoría, etc.), tanto los colores como los atributos podrán ser modificados. Allí se podrá gestionar todas las incidencias del proyecto, bien sea modificarlas, actualizarlas, descargarlas, etc.

Las personas desarrolladoras del proyecto creado en Mantis, podrán hacer el seguimiento de las incidencias través de los estados de estas (Nueva, aceptada, confirmada, asignada, resuelta, cerrada).

Los formatos para creación de incidencias flujo a seguir para ellas podrán ser definidos por el administrador del proyecto.

El uso de esta herramienta se hará de manera local por el equipo de trabajo, logrando tener acceso a ella a través de la red; para que otras personas puedan realizar sus solicitudes e incidencias acerca del proyecto que está siendo realizado, se deberá adquirir un dominio para que estás puedan acceder a nuestro formulario en mantis desde cualquier lugar y así realizar sus observaciones sobre el proyecto.