



## Soporte para tareas de gestión de defectos

### I PORTADA

Tema:	Herramienta <b>Requets Tracker</b>
Nivel y Paralelo:	Séptimo semestre – Paralelo “A”
Alumnos participantes:	Quishpe Lopez Luis Alexander
Asignatura:	Gestión de Calidad del Software
Docente:	Mg. Ing. José Caiza, Mg.
Carrera:	Software

### II Introducción

Request Tracker (RT) es una plataforma madura de **gestión de tickets** utilizada por organizaciones de todos los tamaños para coordinar flujos de trabajo, solicitudes de clientes y tareas internas. RT destaca por su **amplia configurabilidad** (ciclos de vida, permisos, automatización) y por su **integración nativa con correo electrónico**, lo que facilita su adopción sin cambios drásticos en procesos existentes [1].

La rama vigente **RT 6.x** incorpora una interfaz actualizada, personalización sin código de páginas, mejoras de búsqueda de texto completo y la integración en el núcleo de extensiones populares (p.ej., *TimeTracking*, *ArticleTemplates*), además de mejoras de accesibilidad [2, 3, 4]. Estas capacidades hacen de RT un candidato sólido para **gestión de defectos** en contextos de desarrollo de software, donde se requiere trazar incidencias, coordinar resoluciones y mantener evidencia asociada.

### III Informe sobre sus principales funcionalidades (soporte para tareas de gestión de defectos e información asociada)

A continuación se describen las capacidades de RT más relevantes para **gestión de defectos** (*bug tracking*) y el manejo de la información que acompaña a cada defecto.

#### Modelo de tickets orientado a defectos

RT gestiona **tickets** organizados en **colas** (p.ej., *Producto A / Backend*), con **estados** y **ciclos de vida** configurables (p.ej., *Nuevo* → *Abierto* → *En progreso* → *Resuelto* → *Cerrado*). Los estados y transiciones se personalizan vía configuración central, permitiendo reflejar flujos de *triage*, desarrollo, pruebas y cierre propios del equipo [5, 4].

#### Información asociada a defectos: campos y adjuntos

Para describir a detalle un defecto, RT soporta **Campos Personalizados (CF)** en tickets, colas, usuarios, grupos, artículos y activos. Esto permite capturar *Severidad*, *Prioridad del cliente*, *Versión afectada*, *Módulo*, *Pasos para reproducir*, *Entorno*, etc. RT ofrece múltiples *tipos* de CF (lista, texto, fecha/hora, IP, externos/dinámicos), así como agrupación y visualización flexible [6, 5]. Los tickets admiten **adjuntos** (logs, capturas, parches) y **artículos/conocimiento** reutilizable para causas comunes y soluciones [4].



## Relaciones y trazabilidad

La plataforma permite relacionar tickets por *depende de*, *bloquea*, *duplicado*, o *relacionado con*, habilitando **trazabilidad** entre defectos, tareas y *incidentes* operativos. Esto es útil para hacer seguimiento de regresiones, *hotfixes* y épicas técnicas [4].

## Integración por correo y captura omnicanal

RT se integra profundamente con correo electrónico: cada cola dispone de direcciones dedicadas; los correos entrantes generan o actualizan tickets, y las notificaciones salientes mantienen el hilo con el reportante. El componente **rt-mailgate** vincula el MTA con la aplicación, y se documentan consideraciones de seguridad para el *mail gateway* [1, 5]. Esto permite que reportes de defectos lleguen desde clientes, QA o herramientas automatizadas sin fricción.

## Automatización: *Scripts*, acciones y SLA

RT ofrece **automatización configurable** con *Scripts* (condición + acción), por ejemplo: asignar automáticamente por componente, escalar si un defecto crítico no cambia de estado en N horas, etiquetar por palabras clave, o notificar a stakeholders. Desde RT 4.4, la **gestión de SLA** es funcionalidad *core*: se configuran niveles (p. ej., *Urgente: respuesta 1h / resolución 8h*) y el sistema calcula *Due dates* y escalamientos conforme a reglas [7, 8, 4].

## Búsqueda avanzada y texto completo

El **Query Builder** permite construir búsquedas complejas (por estado, CF, fechas, enlaces, dueño, etc.). RT 6 mejora el **full-text search**, lo que facilita encontrar defectos por síntomas, trazas o términos técnicos en descripciones y comentarios [2, 4].

## Reportes, tableros y métricas

RT incluye **gráficas** y **tableros** para seguimiento operativo y táctico: defectos abiertos por severidad, *aging*, % dentro de SLA, resolución por equipo, tendencias por versión, etc. Los tableros pueden compartirse y programarse para envío por correo, útil para *standups* y *governance* de calidad [9, 10].

## Seguridad, permisos y auditoría

El modelo de **roles y permisos granulares** permite controlar quién puede ver, editar, comentar, *mergear* tickets, o administrar CF/colas. RT registra **historial completo** de cambios y transacciones, útil para auditorías y normativa [5, 4].

## APIs e integraciones

Además del correo, RT expone **API REST** (REST 1.0 y **REST 2** moderno con JSON, ETag/If-Match y enlaces hipertexto) para integrarse con CI/CD, escáneres, monitoreo, o portales propios. Hay SDKs y herramientas de terceros (Python/R, etc.) que facilitan automatizar creación/actualización de defectos desde pipelines [11, 4].

## Despliegue y base de datos

La documentación oficial cubre instalación/upgrade y soporte para bases como **PostgreSQL**, **MariaDB/MySQL** y **Oracle**, con guías específicas y notas de actualización entre versiones mayores [4].

## Novedades recientes relevantes para defectos (RT 6.x)

RT 6 añade una UI renovada, **layouts personalizables** para páginas de tickets/activos (útil para vistas específicas de defectos), mejoras de accesibilidad y **funciones integradas** antes provistas por extensiones. RT 6.0.1 incluye mejoras y compatibilidad con RTIR 6.0.1 (entorno de respuesta a incidentes), sin romper flujos de defectos existentes [2, 3].

## IV Conclusión

RT es una herramienta **robusta y vigente** para la **gestión de defectos**, combinando:

- **Flexibilidad** para modelar tu flujo (*lifecycle*, estados, CF) sin programar.
- **Eficiencia operativa** vía correo nativo, automatización con *Scripts* y **SLA** en el núcleo.
- **Observabilidad** con búsquedas potentes, métricas, tableros y reportes programables.
- **Integración** con ecosistema Dev/IT mediante API REST moderna y conectores.

Frente a otros trackers, RT ofrece un **equilibrio** entre *helpdesk* e *bug tracking*: si tu organización necesita atender *tickets* de usuarios y a la vez gestionar *defectos* con trazabilidad y gobierno (SLA, auditoría), RT 6.x es una apuesta sólida y actualizada.

## References

- [1] R. Wiki. (2023) Email interface. Detalle de integración de correo vía `rt-mailgate` y consideraciones de seguridad. [Online]. Available: <https://rt-wiki.bestpractical.com/wiki/EmailInterface>
- [2] J. Brandt. (2025) Rt 6.0.0 released. Anuncio de lanzamiento con novedades de RT 6.0. [Online]. Available: <https://forum.bestpractical.com/t/rt-6-0-0-released/41029>
- [3] —. (2025) Rt 6.0.1 released. Anuncio de mantenimiento con mejoras y soporte para RTIR 6.0.1. [Online]. Available: <https://forum.bestpractical.com/t/rt-6-0-1-released/41209>
- [4] B. Practical. (2025) Rt 6.0.1 documentation. Portal de documentación de RT 6.x: instalación, upgrade y configuración. [Online]. Available: <https://docs.bestpractical.com/rt/latest>
- [5] —. (2017) Rt.config. Opciones de configuración extensivas de RT (mail, base de datos, web, etc.). [Online]. Available: <https://docs.bestpractical.com/rt/5.0.8/RTConfig.html>
- [6] R. Wiki. (2023) Customfield (rt wiki). Campos personalizados y tipos; aplicación en tickets, colas, usuarios, etc. [Online]. Available: <https://rt-wiki.bestpractical.com/wiki/CustomField>
- [7] B. Practical. (2017) Managing service level agreements (slas) in rt. Gestión de SLA incorporada desde RT 4.4; automatiza vencimientos y reglas. [Online]. Available: <https://requesttracker.com/2017/03/managing-service-level-agreements-slas-in-rt/>
- [8] —. (2017) Upgrade/upgrade-sla. Script de migración de RT::Extension::SLA a funcionalidad core. [Online]. Available: <https://docs.bestpractical.com/rt/5.0.1/upgrade/upgrade-sla.html>
- [9] —. (2017) Dashboards. Tableros compartibles y envío por correo programado. [Online]. Available: <https://docs.bestpractical.com/rt/5.0.0/dashboards.html>
- [10] —. (2017) Rt charts. Gráficas y reportes integrados (Chart.js desde RT 5.0). [Online]. Available: <https://docs.bestpractical.com/rt/5.0.0/charts.html>
- [11] —. (2017) Rt::rest2. API REST 2 con intercambio JSON, ETag/If-Match, enlaces hipermedia. [Online]. Available: <https://docs.bestpractical.com/rt/5.0.2/RT/REST2.html>



## 2.11 Anexos

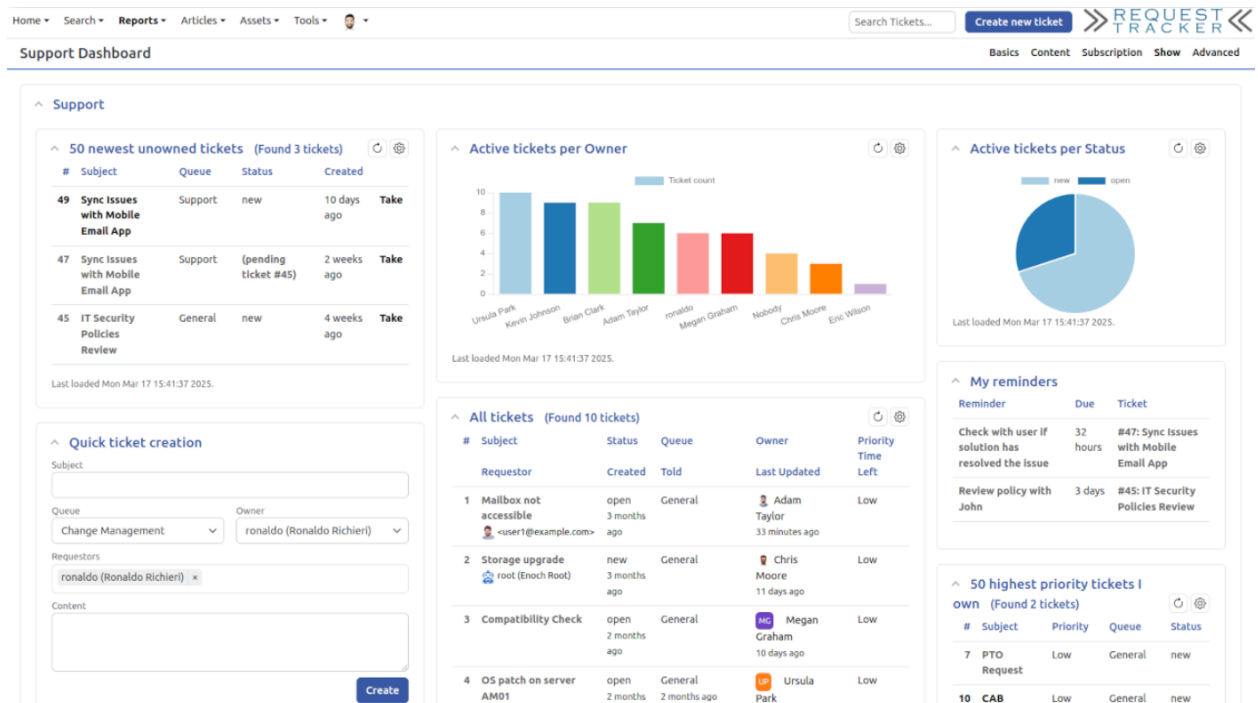


Figure 1: Request Tracker