

Proceso de Gestión de Incidencias

Proyecto DECIDE-SINGLE-SALARES-1

En este documento se describe el proceso a seguir en la gestión de incidencias. En el que las incidencias pasen por una serie de estados, sean de una serie de tipos, tengan asignados unos roles en su gestión y una prioridad.

El propósito por el que lo realizamos es para que todo miembro del equipo del proyecto conozca cómo se realizan estas gestiones, a parte se proporciona una plantilla con la que se deben emitir estas incidencias.

Estados por los que pasa una incidencia

- Registro de incidentes: El primer paso de la gestión de incidentes consiste en notificar el incidente identificado, algo que pueden hacer directamente los propios usuarios con la plantilla dada.
- Clasificación de incidentes: Las incidencias deberían dividirse en varias categorías y subcategorías.
- Priorización de incidentes: Se debe evaluar si un incidente puede ser solucionado de forma inmediata o necesita más tiempo. Por lo que se debe poner una prioridad al incidente en la plantilla realista.
- Investigación y diagnóstico de incidentes: Cuando se notifica de un incidente, se realiza un análisis inicial y se envía una resolución al usuario.
- Resolución de incidencias: Comunicar de manera eficiente que un incidente ha sido resuelto es muy importante.

Tipos de incidencia

- Personal: por motivos personales no se puede realizar la actividad.
- Desconocimiento: por falta de información o experiencia no se puede realizar la actividad.
- Retraso: por retraso de tiempo no se pudo completar la actividad.
- Código: un error de código que no puede solucionarse para completar la actividad.
- Otro: cualquier otro tipo de incidencia.

Roles

- Gestionar las incidencias recibidas y clasificarlas por tipos.
- Ordenar las incidencias por prioridad.
- Analizar y resolver las incidencias.
- Asignar al mejor experimentado para analizar y resolver la incidencia

Prioridad

- Incidente Crítico
- Incidente Alto
- Incidente Medio
- Incidente Bajo

Luego se creará en github la issue correspondiente a esta incidencia para que todo el equipo pueda ver la evolución de esta.