

SLAC SOFTWARE

GESTIÓN INCIDENCIAS REDMINE PROCEDURE

Document Revision Draft 1.0
Date of Issue: 10/10/2023

Process: Eduardo Ezponda Igea

PROC-SOFTWARE-02#



Table of Contents

| | |
|---|-----------|
| 1. Introduction | 3 |
| 1.1 Purpose..... | 3 |
| 1.2 Scope..... | 3 |
| 1.3 Roles..... | 3 |
| 1.4 Definitions and Acronyms..... | 4 |
| 1.5 References | 4 |
| 1.5.1..Traceability | 4 |
| 1.5.2..Policies | 4 |
| 1.5.3..Standards | 4 |
| 1.5.4..Processes | 4 |
| 1.5.5..Procedures | 4 |
| 1.5.6..Guidelines..... | 4 |
| 1.5.7..Templates | 4 |
| 1.5.8..Checklists | 4 |
| 1.5.9..Training..... | 4 |
| 1.5.10 Tools | 4 |
| 1.6 Inquiries | 5 |
| 2. Procedure (Steps) | 6 |
| 2.1 Begin a list of steps beginning at the number one | 6 |
| 2.2 Begin a list of steps that restart at the number one..... | 10 |
| 3. Process/Procedure (Mapping) | 11 |
| 3.1 Entry Criteria..... | 11 |
| 3.2 Process/Procedure Map | 11 |
| 3.3 Inputs | 11 |
| 3.4 Activities..... | 11 |
| 3.5 Outputs | 12 |
| 3.6 Verification and Validation | 13 |
| 3.7 Exit Criteria | 13 |
| 3.8 Metrics | 13 |
| 3.9 Records Control Table..... | 13 |
| 3.10 Controlled Documents Table | 13 |
| Appendix A – Dictionary of Terms..... | 15 |
| Appendix B – Acronyms | 16 |
| Appendix C – Flowcharting Symbols | 17 |

| | | | | | |
|----------------------------------|-------------|---|--|-------------------------|--------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 1 |

| | |
|--|-----------|
| Appendix D – Bibliography..... | 18 |
| Appendix E – Document Change Control..... | 19 |

| | | | | | |
|--|-------------|--|--|--------------------------------|---------------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 2 |

1. Introduction

1.1 Purpose

El objetivo del documento de modelo de proceso es controlar el flujo de datos del proceso de la gestión de incidencias.

El proceso facilita al cliente la solución de distintos problemas que se pueda encontrar, para resolverlos lo antes posible y de forma sencilla.

1.2 Scope

El proceso se aplica en el momento en el que un usuario con un problema tecnológico contacta con la organización para resolver la incidencia.

Se le aplica el proceso a todo el personal del Departamento de Software de la organización (incluido el jefe).

Por lo tanto, se ve afectado tanto los clientes, como el departamento de la organización.

El área afectada es el Departamento de Software, encargado de resolver las incidencias, y el primer nivel de soporte.

Las actividades involucradas son las siguientes:

- Recibir la incidencia
- Evaluar la incidencia
- Buscar la respuesta a la incidencia en la base de datos
- Determinar las tareas
- Comunicar las tareas al usuario
- Añadir la respuesta a la incidencia compleja en la base de datos
- Cerrar la incidencia
- Negociar la indemnización

El límite para aplicar el proceso es el plazo, que en este caso serán tres días como máximo para resolver el problema.

1.3 Roles

- **Primer nivel de soporte:** Encargado de registrar las incidencias y de buscar la respuesta en la base de datos en el caso de que sea una incidencia simple.

- **Personal del departamento de software:** Encargado de indicar si se puede resolver la incidencia compleja, y en el caso de que se pueda resolver, de determinar las tareas y solucionar la incidencia. Si no da tiempo a resolver en plazo la incidencia, comunicará al jefe del departamento para que negocie una indemnización con el cliente.

| | | | | | |
|--|-------------|--|---------------------------|--------------------------------|---------------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 3 |

- **Jefe del departamento de software:** Encargado de negociar una indemnización con el cliente en el caso de que no se pueda resolver en el plazo límite de tres días la incidencia.

1.4 Definitions and Acronyms

N/A

1.5 References (referencias para poder localizar el proceso)

1.5.1 Traceability

N/A

1.5.2 Policies

N/A

1.5.3 Standards

N/A

1.5.4 Processes

Proceso-GestionIncidencias-017.docx-C:/Gestion/Procesos/INCIDENCIAS/

1.5.5 Procedures

- Procedimiento de evaluación de incidencias
- Procedimiento de determinación de tareas para las incidencias complejas
- Procedimiento de negociación de indemnización

1.5.6 Guidelines

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU4531.pdf>

1.5.7 Templates

N/A

1.5.8 Checklists

N/A

1.5.9 Training

N/A

1.5.10 Tools

N/A

| | | | | | |
|--|-------------|--|--|--------------------------------|---------------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 4 |

1.6 Inquiries

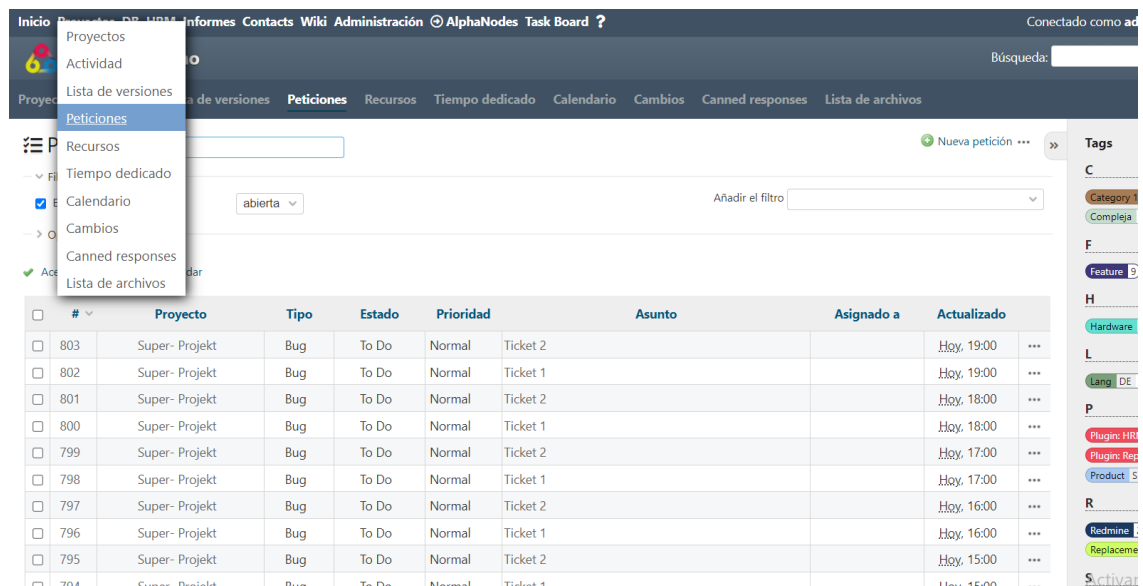
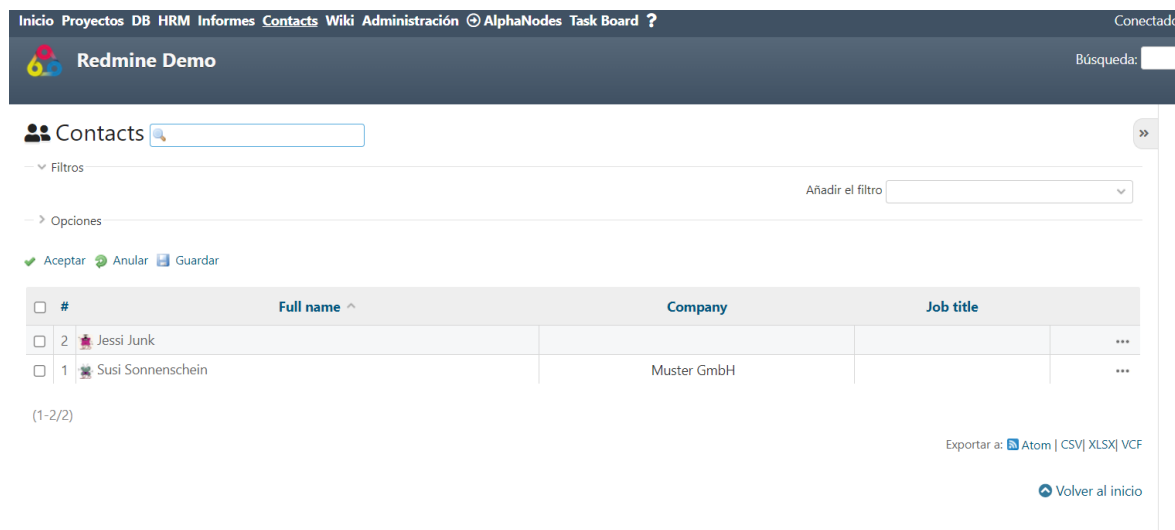
- incidentsmanagement@gmail.com
- Software department: +34 941 76 34 21
- www.incidentsmanagement.com

| | | | | | |
|--|-------------|--|---------------------------|--------------------------------|---------------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 5 |

2. Procedure (Steps)

2.1 Begin a list of steps beginning at the number one

Step 1 Registrar la incidencia. El primer nivel de soporte recibe la incidencia del cliente. En el apartado Contacts de Redmine se visualiza donde se ha podido recibir la incidencia (incidentsmanagement@gmail.com, número de teléfono del departamento de software o www.incidentsmanagement.com). Se registra la incidencia utilizando la herramienta de las peticiones proporcionada por redmine. Se determina una descripción del problema, la prioridad, la persona a la que se le asigna (primer nivel de soporte) y la fecha de inicio (actualidad).



| | | | | | |
|----------------------------------|-------------|---|--|-------------------------|--------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 6 |

Proyectos Actividad Lista de versiones **Peticiones** Recursos Tiempo dedicado Calendario Cambios Canned responses Lista de archivos

Nueva petición

Don't forget to define acceptance criteria!

Proyecto * Playground

Autor Modificar

Tipo * Bug

Asunto *

Descripción

Modificar Previsualizar B I U C 10 10 10

Estado * To Do

Prioridad * Normal

Asignado a Assign to me

Tarea padre

Fecha de inicio 10/10/2023

Fecha fin dd/mm/aaaa

Tiempo estimado Horas

% Realizado 0 %

Activar
Ve a Conf

Step 2 Evaluar la incidencia. Se evalua la incidencia para determinar si es simple o compleja. Una incidencia simple es una incidencia cuya respuesta se encuentra en la base de datos *ConsultaHistoricoIncidencias-023* en DB. Para consultar la base de datos necesitas una contraseña que se puede encontrar en la sección *Passwords* de *Administración*. La respuesta de una incidencia compleja se tiene que resolver específicamente debido a que no se encuentra resuelta ya la incidencia. Se modifica la petición de la incidencia para incorporar el tipo, la persona a la que se le asigna (primer nivel de soporte o departamento de software). Si la incidencia es simple, se completa la *Fecha fin* en la petición y se establece el 100% en el apartado *% Realizado*. Además, se programa un bot en la sección *Automation* de *Administración* para buscar la respuesta en la base de datos y comunicarla al usuario.

| | | | | | |
|--|-------------|--|-----------------------|--------------------------------|--|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 7 | |

Inicio Proyectos DB HRM Informes Contacts Wiki Administración AlphaNodes Task Board ? Conectado como ad

Redmine Demo Búsqueda:

DB entries

Filtros

Estado igual válido Añadir el filtro

Opciones

Aceptar Anular Guardar

| # | Proyecto | Nombre | Tipo | Actualizado | Tags |
|----|---------------|--|------------------|-------------------|----------------------------|
| 12 | Customer A | \$ 09/2020 R1223 | Invoices | 2020-12-19, 16:46 | Paid |
| 11 | Customer A | \$ 10/2020 R1233 | Invoices | 2020-12-19, 16:45 | Paid |
| 10 | Customer A | \$ 11/2020 R1234 | Invoices | 2020-12-19, 16:45 | |
| 9 | Customer A | \$ 12/2020 R1234 | Invoices | 2020-12-19, 16:41 | |
| 15 | Test cases | Alpha network: Delete an uploaded external catalog | Test case | 2021-02-13, 16:57 | |
| 14 | Test cases | Alpha network: Edit uploaded catalog | Test case | 2021-02-13, 16:55 | |
| 13 | Test cases | Alpha network: Upload external catalog | Test case | 2021-02-13, 16:54 | |
| 16 | Test cases | Alpha network: View an uploaded external catalog | Test case | 2021-02-13, 16:59 | |
| 1 | Product: DB | Certificate 1 | SSL Certificates | 2018-10-28, 10:00 | Multidomain |
| 2 | Product: DB | Certificate 2 | SSL Certificates | 2018-10-28, 10:01 | Multidomain |
| 3 | Product: DB | Certificate 3 | SSL Certificates | 2018-10-28, 10:01 | Wildcard |
| 5 | HR Department | Laptop: Think Pad 307, G1 | Inventory | 2023-09-02, 15:45 | Expiration Hardware Laptop |

Consulta

Damaged DB entries End date

Tags

Expiration

H

Hardware

Hardware

M

Monitor

Multidomain

P

Paid

W

Wildcard

Statistics

Acción DB entries DB entries

Inicio Proyectos DB HRM Informes Contacts Wiki Administración AlphaNodes Task Board ? Conectado como ad

Redmine Demo Búsqueda:

Extensiones » Redmine Automation

Configuración Intervals Custom rules Rules

General

Bot user * bot

Issue repeat

Activar la repetición

Asociaciones de tareas para copiar

Repetir creador * Aut

Estado de la tarea copiada

Administración

Proyectos

Usuarios

Grupos

Perfiles y permisos

Tipos de peticiones

Estados de las peticiones

Flujo de trabajo

Campos personalizados

Listas de valores

Configuración

Autenticación LDAP

Additional

Automation

DB

DevOps

HRM

Passwords

Log

Reporting

Service Desk

Wiki Guide

Admin

Proyectos

Usuarios

Grupos

Perfiles

Tipos

Estados

Flujo de

Campa

Listas

Config

Autent

Autent

DB

DevOps

HRM

Flujo de

Log

Report

Service

Wiki G

Tags

Extens

Inform

Step 3 Determinar las tareas. Se analizan las tareas correspondientes para resolver la incidencia compleja. El encargado será el departamento de software. Se establece el tiempo estimado de resolución de la incidencia en horas. Dicho tiempo será el plazo desde la fecha inicio. Se implementa en el calendario la fecha límite del plazo para resolver la indemnización. Si no se puede resolver, se establece la fecha fin de la petición y un 0% como %Realizado.

| | | | | | |
|----------------------------------|-------------|---|----------------|-------------------------|--|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 8 | |

Tarea padre

Fecha de inicio

10/10/2023

Fecha fin

dd/mm/aaaa

Tiempo estimado

Horas

% Realizado

0 %

Step 4 Gestionar la incidencia. El personal del departamento de software intenta resolver la incidencia al determinarse que se puede resolver. Se comunican entre ellos presencialmente o a través del apartado Service Desk.

Inicio

Proyectos

DB

HRM

Informes

Contacts

Wiki

Administración

AlphaNodes

Task Board

?

Conectado como

Búsqueda

Redmine Demo

Extensiones » Redmine Service Desk

Contacts

Company profile

Invoices

Helpdesk

OAuth settings

Ayuda

General

Contact name format

Firstname Lastname

Default display type

Lista

Allow cross-project contacts relations

☒

Post address format

{%street1%}

{%street2%}

{%postcode%}

{%city%}

{%country%}

Show variables

Priority countries

Andorra

Angola

Anguilla

Antártida

Antigua y Barbuda

Arabia Saudi

Argentina

Armenia

Aruba

Australia

Show contacts in menu

Menú superior

Enviar correo

Admini

Proy

Usua

Grup

Perfil

Tipo

Estad

Flujo

Cam

Lista

Conf

Aut

Add

Aut

DB

DevC

HRM

Pass

Log

Rept

Servi

Wiki

Tag

Exter

Step 5 Comunicar las tareas al usuario y añadir la respuesta a la base de datos. Se comunican las tareas al usuario al resolverse la incidencia en plazo. A continuación, se introduce la respuesta en la base de datos. Las tareas se comunican al usuario en el contacto que utilizó al enviarla a la empresa (correo, número de teléfono). Se establece la fecha fin en la petición de la incidencia y el 100% como %Realizado.

Step 6 Negociar la indemnización. Tras cumplirse el plazo de tres días sin resolver la incidencia, se negocia la indemnización directamente entre el jefe del

| | | | | | |
|--|-------------|--|-----------------------|--------------------------------|--|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 9 | |

departamento de software y el cliente. El personal del departamento comunica la información al jefe por correo en la sección Service Desk.

Step 7 Finalizar y cerrar la incidencia. Se finaliza la incidencia fuera de plazo y se cierra. Se establece la fecha fin al cerrar la incidencia y un 100% como %Realizado.

2.2 Begin a list of steps that restart at the number one

N/A

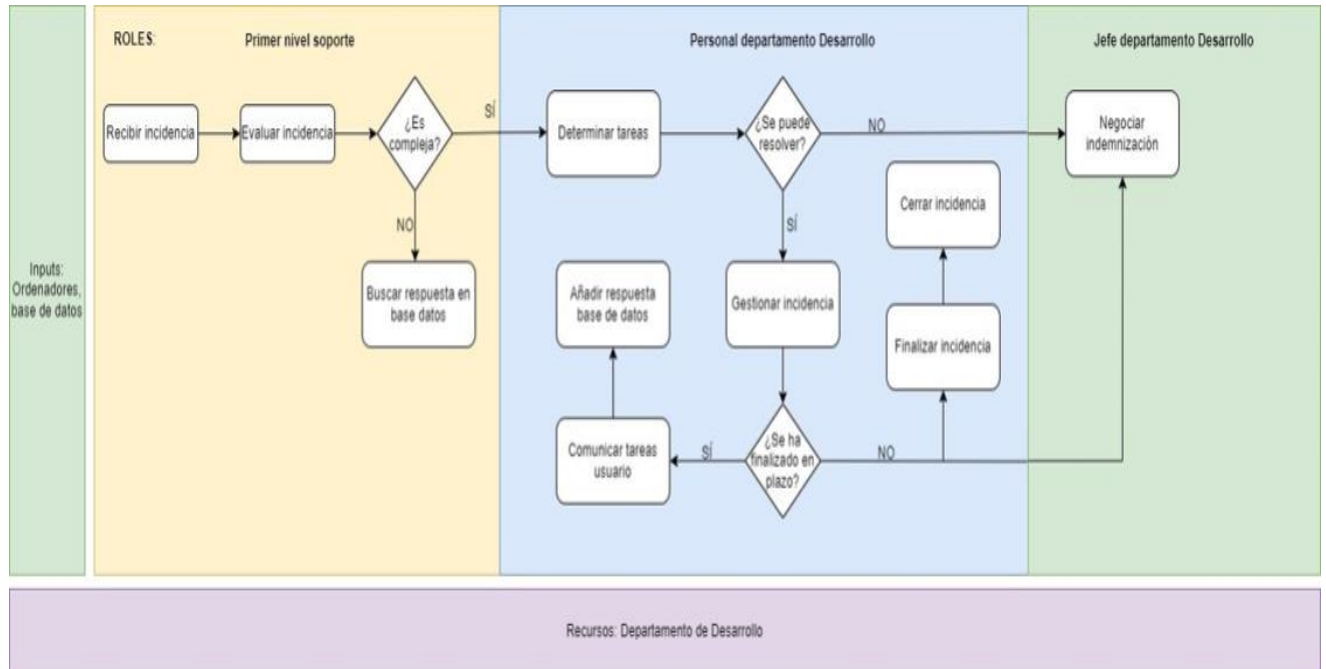
| | | | | | |
|--|-------------|--|--|--------------------------------|---------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 10 |

3. Process/Procedure (Mapping)

3.1 Entry Criteria

| Details of Entry Criteria |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Ordenadores Base de datos DB (ConsultaHistoricoIncidencias-023) |

3.2 Process/Procedure Map



3.3 Inputs

| Input | Detail of Inputs and remarks | Ref. |
|----------------------|--|------|
| Llamada segura | <ul style="list-style-type: none"> La llamada tendrá que realizarse sin número oculto o privado | |
| Tipo de problema | <ul style="list-style-type: none"> El tipo de problema tendrá que ser tecnológico para que se pueda resolver en la organización | |
| Explicación problema | <ul style="list-style-type: none"> El problema tiene que ser explicado y detallado para su previo análisis | |

3.4 Activities

| No. | Activities | Action by | Detail of activities and remarks | Ref. |
|----------------------------------|-------------|---|----------------------------------|-------------------------|
| | | | | |
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 |
| | | | | Page 11 |

| No. | Activities | Action by | Detail of activities and remarks | Ref. |
|-----|---|---------------------------------------|---|------|
| 1 | Recibir la incidencia | Primer nivel de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Se recibe la incidencia del cliente a través de la página web o del correo electrónico | |
| 2 | Evaluar la incidencia | Primer nivel de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Se analiza la incidencia para determinar si tiene respuesta en la base de datos, y ser por tanto, simple o compleja | |
| 3 | Buscar la respuesta en la base de datos | Primer nivel de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Se busca la respuesta al determinar que la incidencia es simple | |
| 4 | Determinar las tareas | Personal del departamento de software | Se determinan las tareas para resolver la incidencia compleja | |
| 5 | Gestionar la incidencia | Personal del departamento de software | Se gestionan las tareas a realizar por el usuario para resolver la incidencia compleja | |
| 6 | Comunicar las tareas al usuario | Personal del departamento de software | Se comunican las tareas al usuario para resolver su incidencia | |
| 7 | Finalizar la incidencia | Personal del departamento de software | Se finaliza la incidencia cuando no ha dado tiempo a terminarla en el plazo máximo de tres días | |
| 8 | Cerrar la incidencia | Personal del departamento de software | Se cierra la incidencia para darla por finalizada y completada | |
| 9 | Añadir la respuesta a la base de datos | Personal del departamento de software | Se incorpora a la base de datos la respuesta resuelta por el departamento a la incidencia compleja | |
| 10 | Negociar la indemnización | Jefe del departamento de software | El jefe negocia con el cliente la indemnización por no resolver la incidencia o resolverla fuera de plazo | |

3.5 Outputs

| Output | Detail of Outputs and remarks | Ref. |
|---------------------------------|--|------|
| Incidencia resuelta del cliente | En el caso de que se pueda resolver la incidencia, se comunicarán los pasos al cliente para poder solucionarla | |
| Indemnización | En el caso de que no se pueda resolver la incidencia o se resuelva fuera de plazo, se recibirá una indemnización | |

| | | | | | |
|--|-------------|--|-----------------------|--------------------------------|--|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 12 | |

3.6 Verification and Validation

| | | |
|-------------------|---|-----------|
| Output Validation | ¿Se entiende la explicación del problema proporcionado por el usuario? ¿La respuesta se encuentra en la base de datos? ¿Se puede resolver la incidencia? ¿Se ha finalizado en plazo? | Reference |
|-------------------|---|-----------|

| | | |
|--------------------------------|---|-----------|
| Process/procedure Verification | ¿Se puede resolver la incidencia a partir de las tareas proporcionadas? ¿Se ha negociado la indemnización? | Reference |
|--------------------------------|---|-----------|

3.7 Exit Criteria

| |
|--|
| Details of Exit Criteria |
| La incidencia ha sido resuelta Se ha negociado la indemnización |

3.8 Metrics

| | | |
|------------------|---|-----------|
| Process Measures | Se evalúa el proceso mediante dos indicadores. En primer lugar, un ratio para analizar que porcentaje de las incidencias complejas se resuelven para ver si compensa intentar resolverlas o directamente dar la indemnización. En segundo lugar, se utiliza el rango en las indemnizaciones para ver la máxima diferencia entre la mayor y menor indemnización, y así guardar una cantidad de dinero correspondiente por si ocurre algún tipo de desajuste económico al pagar una indemnización muy alta. | Reference |
|------------------|---|-----------|

3.9 Records Control Table

| Description (no. and name) | Storage Location | Filing / Index | Minimum Storage Period |
|----------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| GestionIncidencias.xlsx | Repositorio INCIDENCIA-GIT | | |
| Redmine | Internet | | |

3.10 Controlled Documents Table

| Number | Name | Revision Date (or version) | Owner |
|----------------------------------|---|----------------------------|-------------------------|
| Organization DEPT | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | Version 1.0 |
| | | | Page 13 |

| Number | Name | Revision Date (or version) | Owner |
|--------|---|-------------------------------|----------------------|
| 1 | Registro de actividad (GestionIncidencias.x lsx) | 02/10/2023 | Eduardo Ezponda Igea |
| 2 | Indicadores (GestionIncidencias.x lsx) | 02/10/2023 | Eduardo Ezponda Igea |
| 3 | Métricas departamento (GestionIncidencias.x lsx) | 02/10/2023 | Eduardo Ezponda Igea |
| 4 | PROC-ConsultaHisto ricoIncidencias-023 | 09/10/2023 | Eduardo Ezponda Igea |

| | | | | | |
|--|-------------|--|---------------------------|--------------------------------|---------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 14 |

Appendix A – Dictionary of Terms

N/A

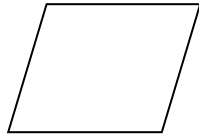
| | | | | | |
|--|-------------|--|--|--------------------------------|---------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 15 |

Appendix B – Acronyms

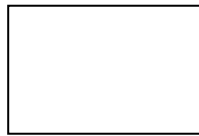
N/A

| | | | | | |
|--|-------------|--|---------------------------|--------------------------------|---------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 16 |

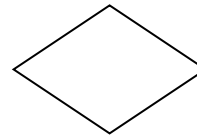
Appendix C – Flowcharting Symbols



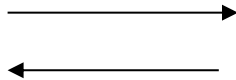
Parallelograms represent **inputs** and **outputs** to or from a process/procedure.



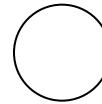
Rectangles represent individual process/procedure **activities**.



Diamonds represent important **decision points** in the process/procedure.



Lines with arrowheads connect symbols to show the progression or direction of the activities.



Circles represent connectors when a process/procedure flowchart continues on the next page.

| | | | | | |
|--|-------------|--|---------------------------|--------------------------------|----------------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 17 |

Appendix D – Bibliography

1. Human Resources Development Inc., *Writing Procedures* (example / template), No. 02 1999-06-07.

<https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>

| | | | | | |
|--|-------------|--|--|--------------------------------|----------------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | Date 10/10/2023 | | Version 1.0 | Page 18 |

Appendix E – Document Change Control

| Revision Number | Date of Issue | Author(s) | Brief Description of Change |
|-----------------|---------------|-----------------------|-----------------------------|
| 0.1 | 10/02/2023 | Ezponda Igea, Eduardo | Modelo de Proceso |
| 0.2 | 10/10/2023 | Ezponda Igea, Eduardo | Modelo de Proceso |

| | | | | | |
|--|-------------|--|---------------------------|--------------------------------|---------|
| Organization DEPT | | Title/Subject GESTIÓN DE INCIDENCIAS REDMINE | | Number PROC-DEPT-00# | |
| Owner EDUARDO EZPONDA IGEA | Approved by | | Date 10/10/2023 | Version 1.0 | Page 19 |