

PROYECTO FINAL

Eric Quintero Moreno

2º DAW | 21/04/2023



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,
Investigació, Cultura i Esport

ÍNDICE

Contenido

1. ¿Qué es Jira y para qué sirve?	3
2. BREVE INTRODUCCIÓN A JIRA	4
2.1. ¿Qué es una instancia?	4
2.2. ¿Qué es un proyecto?	5
2.3. Todo lo relacionado dentro del proyecto	6
3. COMO USAR JIRA	8
3.1. Acceder a Jira	8
3.2. Diferencias entre proyectos	9
3.3. Como crear incidencias	10
4. ESTRUCTURA DEL PROYECTO	11
5. PROYECTO JIRA SOFTWARE	12
5.1. Tipos de incidencia	12
5.2. Roles y grupos	13
5.3. Workflows	14
5.4. Dashboard	16
5.5. Assets	17
5.6. Permisos	18
5.7. Automation	21
5.8. Enlace al proyecto	24
6. PROYECTO JIRA SOFTWARE	25
6.1. Tipos de incidencias	25
6.2. Roles y grupos	26
6.3. Workflows	27
6.4. Permisos	29
6.5. Notificaciones	32
6.6. SLAs	33
6.7. Automation	35
6.8. Enlace al Proyecto	36
7. BIBLIOGRAFÍA	37

1. ¿Qué es Jira y para qué sirve?

Jira es una herramienta de gestión de proyectos desarrollada por Atlassian. Se utiliza en el desarrollo empresarial y de software para la planificación, el seguimiento y la gestión de proyectos.

Jira permite crear proyectos y asignar tareas a los miembros del equipo, así como hacer un seguimiento del progreso de cada tarea. También proporciona una amplia gama de herramientas de seguimiento, informes y análisis para ayudar a los equipos a mantenerse al día y cumplir con los plazos.

Jira se usa comúnmente para la gestión de problemas y errores, la planificación de versiones y la gestión de tareas de desarrollo en el desarrollo de software. Sin embargo, su versatilidad permite su uso en otros contextos, como la gestión de proyectos de marketing o la gestión de tareas de recursos humanos.



Figura 1: Logo de Jira

2. BREVE INTRODUCCIÓN A JIRA

2.1. ¿Qué es una instancia?

En Jira, una instancia es una instalación de la herramienta en un servidor o en la nube. Cada instancia de Jira tiene su propia base de datos y configuración única que una empresa puede usar para administrar sus proyectos y tareas.

Cada instancia de Jira tiene sus propios usuarios y proyectos. Los usuarios pueden asignarse a proyectos específicos y recibir diferentes niveles de permisos para ver, editar y cambiar proyectos.

Las instancias de Jira también se pueden personalizar para satisfacer las necesidades específicas de una organización, incluida la creación de campos, flujos de trabajo y dashboards personalizados.

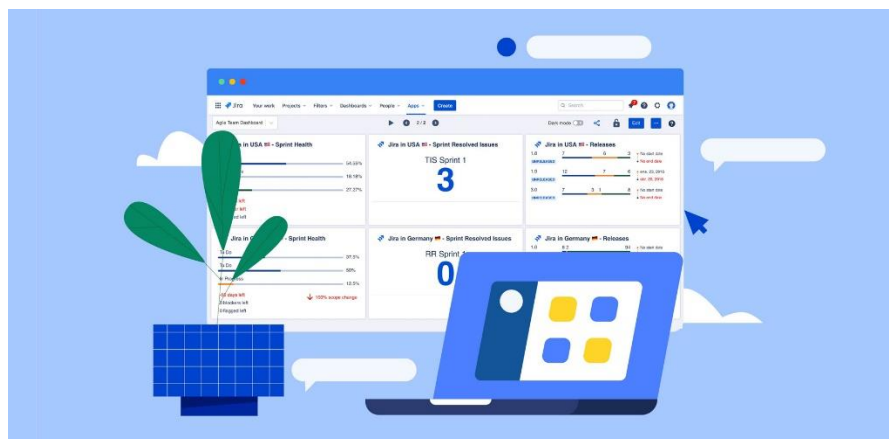


Figura 2: Ejemplo de instancia

2.2. ¿Qué es un proyecto?

Un proyecto es un grupo de tareas relacionadas realizadas para lograr un objetivo común. Los proyectos en Jira se pueden usar para gestionar proyectos de software, proyectos de marketing, proyectos de recursos humanos y cualquier otra tarea o proyecto que requiera un seguimiento y una gestión detallados.

Cada proyecto tiene su propio espacio de trabajo dentro de la instancia de Jira, que se puede personalizar para satisfacer las necesidades específicas del proyecto. Los proyectos en Jira pueden contener varias tareas y problemas, y se pueden configurar flujos de trabajo específicos para realizar un seguimiento de cada tarea.

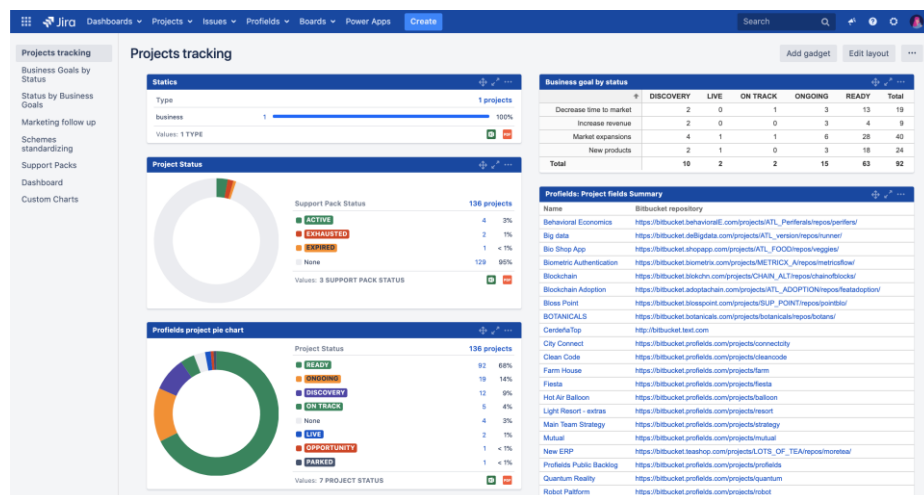


Figura 3: Ejemplo de proyecto

2.3. *Todo lo relacionado dentro del proyecto*

En un proyecto de Jira hay varios tipos de cosas a tener en cuentas. Aquí mencionaré algunos de ellos que voy a mencionar posteriormente:

- **Incidencias:** Una incidencia se refiere a cualquier problema, error o fallo que se encuentra durante el desarrollo de un proyecto. Las incidencias se registran en Jira para que los miembros del equipo puedan hacer un seguimiento de ellas y trabajar en su resolución.

Cada incidencia en Jira se registra como un ticket individual, con su propio número de identificación y detalles específicos sobre el problema.

- **Solicitudes:** Las solicitudes están dentro de las incidencias, dentro de ese tipo de incidencia, hay un tipo de solicitud. Como, por ejemplo, si el usuario quiere hacer una incidencia de tipo usuario, los tipos de solicitudes podrán ser dar de alta al usuario o darlo de baja.

- **Roles y grupos:** Los roles son funciones predefinidas que determinan las responsabilidades de los usuarios en un proyecto.

Los grupos son conjuntos de usuarios que se organizan juntos por su rol o función en un proyecto.

- **Workflows:** Los workflows son un conjunto de pasos predefinidos que se utilizan para gestionar y hacer un seguimiento de las incidencias o en un proyecto. El flujo de trabajo se utiliza para definir los estados por los que pasan las incidencias a medida que se completan.

- **Dashboards:** Los dashboards son una página personalizable que muestra información importante sobre el estado y el progreso de un proyecto o instancia de Jira. Los dashboards se pueden utilizar para visualizar estadísticas y gráficos en tiempo real.
- **Automation:** Es una herramienta que permite automatizar tareas y flujos de trabajo en un proyecto. Se utiliza para simplificar procesos y reducir la cantidad de trabajo manual que los miembros del equipo deben realizar.
- **SLAs:** Los SLAs se utilizan para definir y medir los niveles de servicio que se deben cumplir para satisfacer las expectativas de los clientes en términos de calidad y rapidez de la entrega de un servicio.
- **Assets:** Estas herramientas permiten a los equipos mantener registros completos y actualizados de todos los activos que forman parte de un proyecto o sistema. Los assets vendría a ser la propia base de datos que utiliza Jira.

3. **COMO USAR JIRA**

3.1. **Acceder a Jira**

Para acceder a Jira simplemente hay que hacer click en los enlaces que se proporcionarán más adelante y registrarse. Una vez registrados, podréis crear incidencias desde el portal o desde la propia aplicación.

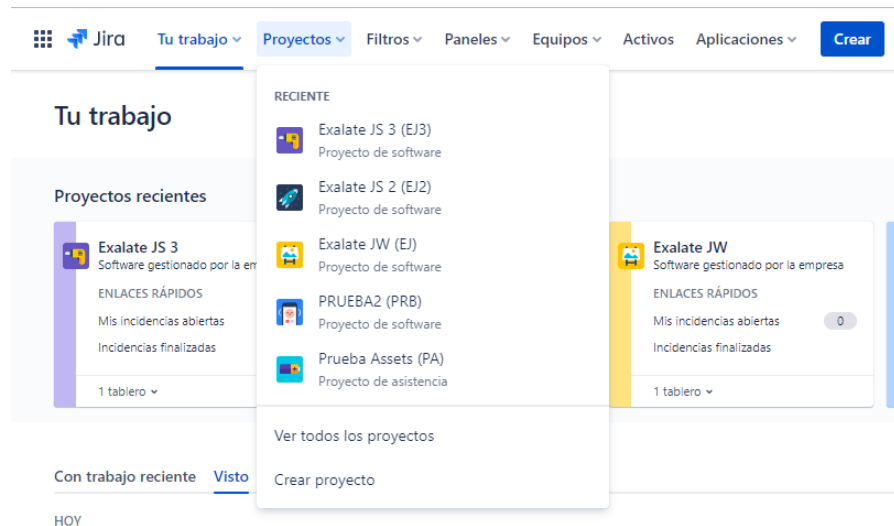


Figura 4: Acceder a los proyectos

Una vez dentro desde Proyectos se podrá acceder al proyecto deseado, en este caso, solo habrá un proyecto por instancia.

3.2. *Diferencias entre proyectos*

En las instancias existen dos tipos de proyectos, cada proyecto está en su instancia. Un proyecto es de Jira Service Management y el otro de Jira Software.

El proyecto de Jira Service Management es una herramienta para administrar y resolver problemas de soporte y servicio al cliente de manera eficiente y efectiva.

Por otra parte, el proyecto de Jira Software sirve para administrar proyectos, permitiendo a los equipos trabajar de manera colaborativa, planificar y hacer seguimiento de sus tareas y proyectos de manera eficiente y efectiva. Dentro de los proyectos de Jira Software existen dos tipos de tableros. El tablero Kanban, es como un Trello, simplemente sirve para ordenar las tareas y saber si están hechas, en progreso o acabadas. El otro tipo de tablero es el Scrum, que sirve para los equipos de desarrollo, ya que las tareas se organizan por sprints de x semanas.



Figura 5: Logo JSM



Figura 6: Logo JS

3.3. Como crear incidencias

Existen dos maneras de crear incidencias, desde dentro del tablero o desde el portal.

Para crearlas desde el tablero, hay que entrar en el proyecto y darle al botón de crear, tal y como se muestra en la imagen. Rellenas los campos y la creas.

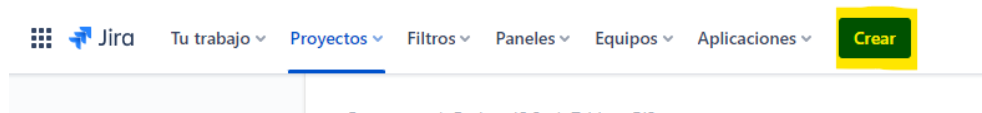


Figura 7: Crear incidencia desde proyecto

Para crear incidencias desde el portal, hace falta la URL, una vez se te tenga la URL, los pasos son muy sencillos.

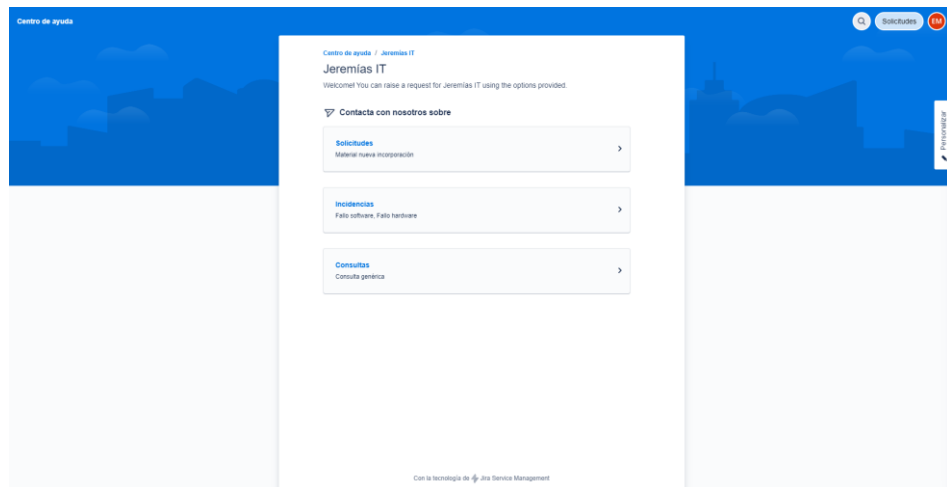


Figura 8: Crear incidencia desde el portal

4. ESTRUCTURA DEL PROYECTO

La estructura del proyecto consta de dos instancias, cada instancia tiene 1 proyecto asignado a dicha instancia.

El primer proyecto es un Jira Software para el departamento de recursos humanos, donde utilizan un tablero Kanban para organizarse el trabajo y crear incidencias. Dentro del proyecto existen varios tipos de incidencias que ya mencionaremos posteriormente.

Por otro lado, el otro proyecto de la otra instancia es un Jira Service Managment que está ligado al departamento de IT. Ellos se encargarán de resolver todas las incidencias que tenga recursos humanos y el resto de la empresa. Para ello, utilizarán el portal ya mencionado anteriormente.



Figura 9: Imagen de estructura

5. PROYECTO JIRA SOFTWARE

5.1. Tipos de incidencia

Tipo de incidencia	Campos
Baja Laboral	Usuario → Assets Nombre Apellido 1 Apellido 2 Dirección Puesto de Trabajo Es directivo
Obtención de Nómina	Usuario → Assets Nombre Apellido 1 Apellido 2 Dirección Puesto de Trabajo
Alta Laboral	Nombre Apellido 1 Apellido 2 Dirección Puesto de Trabajo Directivo
Tarea/Otros	Usuario → Assets Nombre Apellido 1 Apellido 2 Dirección Puesto de Trabajo Es directivo

Tipos de incidencias

Nota: Aquí se ven los tipos de incidencias

5.2. Roles y grupos

El proyecto tiene 2 roles asociados y 2 grupos creados. Un grupo está asociado a los directivos y el otro a los técnicos de recursos humanos. Los usuarios estarán en un grupo ya que es más práctico a la hora de dar permisos. Los roles también son dos y se dividen de la misma manera.

Los directivos se encargarán de administrar todo el proyecto y comprobar que todo funcione correctamente, se podría decir que son los jefes de proyecto.

Mientras tanto, los técnicos se encargarán de resolver todas las incidencias.

Rol	Grupo Correspondiente	Asignación
Directivo RRHH	Directivos RRHH	<div><p><i>Figura 10: Asignando el rol al grupo</i></p></div>
Técnico RRHH	Técnicos RRHH	<div><p><i>Figura 11: Asignando el rol al grupo</i></p></div>

Grupos y Roles

Nota: Aquí se ven los roles y grupos que existen

5.3. Workflows

Los workflows se han asignado dependiendo del tipo de incidencia, en la tabla de más adelante se puede que workflows están asociados a que incidencia.

En este proyecto se han creado tres ya que dependiendo de la tarea sigue un flujo de trabajo u otro.

El primero es el workflow asociado a las incidencias de tipo **“Alta Laboral”** y **“Baja Laboral”**. Este workflow tiene tres estados, **“Esperando Validación”** ya que, al tratarse de datos de los usuarios, los directivos tendrán que validar si es así o no. Una vez validada, pasa al proceso **“Validado”**, donde se guardará el usuario en la base de datos o se quitará de la base de datos. Una vez sea terminada o no se haya aprobado, la incidencia pasará al estado **“Cerrada”**.



Figura 12: Workflow de Alta Laboral y Baja Laboral

Siguiendo con los workflows, otro de ellos es el de **“Obtención de nómina”**. Este es sencillo y simplemente cuando se crea la incidencia se queda en **“Abierto”**, cuando se ponen a trabajar en ello pasa a **“En Progreso”** o en caso de que haya algún problema y no se pueda seguir se pondrá en **“Pendiente”**, una vez finalizada pasará al estado **“Cerrado”**.



Figura 13: Workflow de Obtención de Nómina

El último, es para el tipo de incidencia **“Tarea/Otros”**, que es un workflow muy sencillo. Cuando se cree la incidencia estará en el estado **“Abierto”**, una vez se pongan a trabajar en ello estará **“En progreso”**, cuando se termine estará en **“Resuelta”** y, por último, cuando se revise, entrará en el estado **“Cerrada”**.

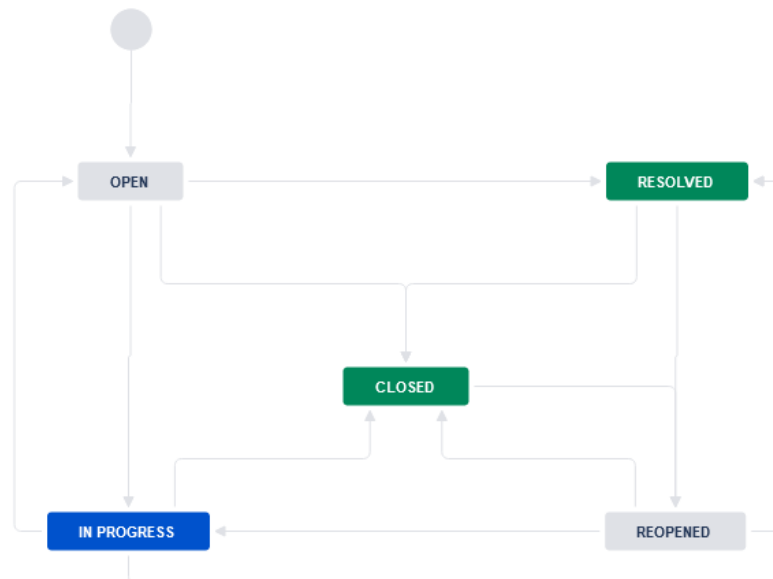


Figura 14: Workflow de Tareas/Otros

5.4. Dashboard

El dashboard contiene varios gráficos para que los directivos puedan ver la información de su equipo y así poder distribuir mejor todas las tareas.

El primer gráfico es el de incidencias en curso para ver cuantas incidencias hay en el estado **"En curso"** actualmente. Otro gráfico es el de Estadísticas de altas y bajas que sirven para ver cuantas altas y bajas de alta se han dado. El gráfico tiempo promedio en estado nos muestra el tiempo promedio que se tarda en cambiar el estado de las tareas.

Alguno más como el gráfico de creados vs resueltos, que sirve para ver si hay más incidencias creadas o resueltas. Por último, está el gráfico de estadísticas de incidencias, que sirve para ver en qué estado están la mayoría de las incidencias.

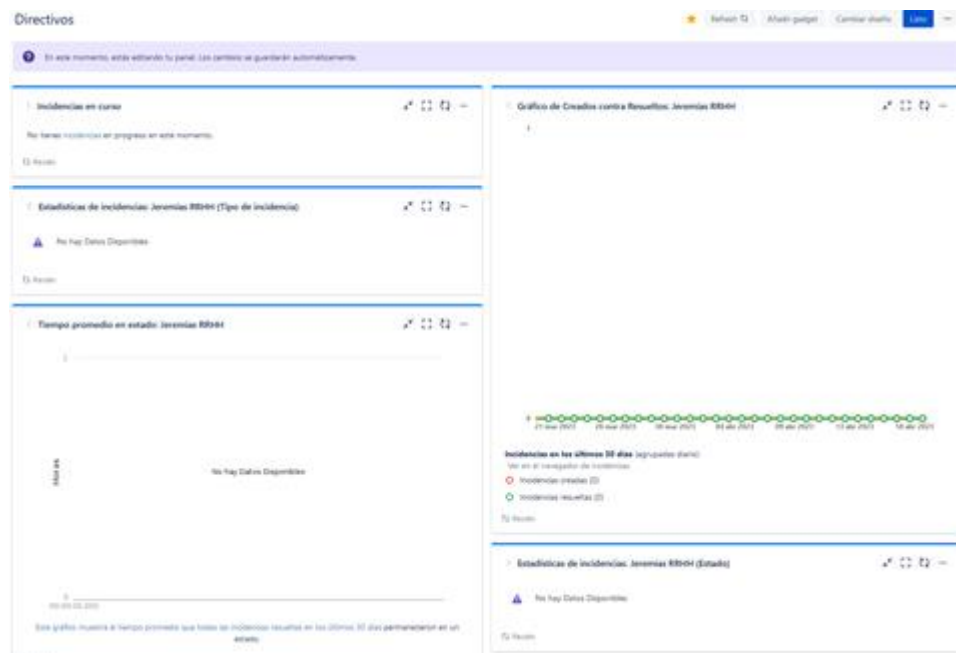


Figura 15: Dashboard con los gráficos

5.5. Assets

En el proyecto se utilizan los assets para dar de alta o baja a las personas de la empresa. Se utilizan tres objetos, ciudades, departamentos y empleados. Un empleado está ligado a un departamento y un departamento está ligado a una ciudad.



Figura 16: Relación de las entidades

Ciudades					
<div>Objetos Atributos</div>					
ID	Nombre	Descripción	Tipo	Valor de tipo	Valor adicional
20	Key		Predeterminada	Texto	
21	Name	The name of the object	Predeterminada	Texto	...
22	Created		Predeterminada	Fecha y hora	
23	Updated		Predeterminada	Fecha y hora	
<div></div>			Predeterminada	Texto	Añadir

Figura 17: Objeto Ciudades con sus campos

Departamentos					
<div>Objetos Atributos</div>					
ID	Nombre	Descripción	Tipo	Valor de tipo	Valor adicional
16	Key		Predeterminada	Texto	
17	Name	The name of the object	Predeterminada	texto	...
18	Created		Predeterminada	Fecha y hora	
19	Updated		Predeterminada	Fecha y hora	
28	Ciudad		Objeto	Ciudades	Reference ...
<div></div>			Predeterminada	Texto	Añadir

Figura 18: Objeto Departamentos con sus campos

Personas					
<div>Objetos Atributos</div>					
ID	Nombre	Descripción	Tipo	Valor de tipo	Valor adicional
24	Key		Predeterminada	Texto	
25	Name	The name of the object	Predeterminada	Texto	...
26	Created		Predeterminada	Fecha y hora	
27	Updated		Predeterminada	Fecha y hora	
29	Apellido1		Predeterminada	Texto	...
30	Apellido2		Predeterminada	Texto	...
31	Dirección		Predeterminada	Texto	...
32	Punto de Trabajo		Predeterminada	Texto	...
33	Departamento		Objeto	Departamentos	Reference ...
34	Empleado	Determina si el empleado ha sido despedido o no	Predeterminada	Booleano	...
<div></div>			Predeterminada	Texto	Añadir

Figura 19: Objeto Empleados con sus campos

5.6. Permisos

Hay muchos permisos, así que solo se mencionarán algunos de ellos. Los directivos tendrán absolutamente todos los permisos, esto quiere decir que serán los administradores del proyecto y podrán configurarlo y trabajar en las incidencias.

Los técnicos estarán más limitados, ya que solo van a poder trabajar en las incidencias. Los permisos que destacar son, por ejemplo, crear, asignar, editar, borrar, resolver incidencias y algunos más.

Project Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Administer Projects Ability to administer a project in Jira.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH)
Browse Projects Ability to browse projects and the issues within them.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Manage sprints Ability to manage sprints.	Project Role (atlassian-addons-project-access)
Service Project Agent Allows users to interact with customers and access Jira Service Management features of a project.	Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
View aggregated data NEW Users with this permission will have access to view combined and summarised project data, regardless of their individual permissions. Learn more.	Project Role (atlassian-addons-project-access)
View Development Tools Allows users in a software project to view development-related information on the issue, such as commits, reviews and build information.	Project Role (atlassian-addons-project-access)
View Read-Only Workflow Users with this permission may view a read-only version of a workflow.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)

Figura 20: Permisos de proyecto

Issue Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Assignable User Users with this permission may be assigned to issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH)
Assign Issues Ability to assign issues to other people.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
Close Issues Ability to close issues. Often useful where your developers resolve issues, and a QA department closes them.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Create Issues Ability to create issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH) Service Project Customer - Portal Access
Delete Issues Ability to delete issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
Edit Issues Ability to edit issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
Link Issues Ability to link issues together and create linked issues. Only useful if issue linking is turned on.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
Modify Reporter Ability to modify the reporter when creating or editing an issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)

Figura 21: Permisos de incidencias

Move Issues Ability to move issues between projects or between workflows of the same project (if applicable). Note the user can only move issues to a project they have the create permission for.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Resolve Issues Ability to resolve and reopen issues. This includes the ability to set a fix version.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Schedule Issues Ability to view or edit an issue's due date.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Set Issue Security Ability to set the level of security on an issue so that only people in that security level can see the issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Transition Issues Ability to transition issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)

Figura 22: Permisos de incidencias 2

Voters & Watchers Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Manage Watchers Ability to manage the watchers of an issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
View Voters and Watchers Ability to view the voters and watchers of an issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)

Figura 23: Permisos de votaciones

Comments Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Add Comments Ability to comment on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Service Project Customer - Portal Access Project Role (Técnico RRHH)
Delete All Comments Ability to delete all comments made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Delete Own Comments Ability to delete own comments made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Edit All Comments Ability to edit all comments made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)
Edit Own Comments Ability to edit own comments made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH) Service Project Customer - Portal Access
Attachments Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Create Attachments Users with this permission may create attachments.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Service Project Customer - Portal Access Project Role (Técnico RRHH)
Delete All Attachments Users with this permission may delete all attachments.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Delete Own Attachments Users with this permission may delete own attachments.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH) Service Project Customer - Portal Access

Figura 24: Permisos de comentarios y adjuntos

Time Tracking Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Delete All Worklogs Ability to delete all worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH)
Delete Own Worklogs Ability to delete own worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Edit All Worklogs Ability to edit all worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH)
Edit Own Worklogs Ability to edit own worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Técnico RRHH) Project Role (Directivo RRHH)
Work On Issues Ability to log work done against an issue. Only useful if Time Tracking is turned on.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Directivo RRHH) Project Role (Técnico RRHH)

Figura 25: Permisos de informes de trabajo

5.7. Automation

Estos son algunos de los automatismos que se han usado en este proyecto y su función.

El primero de ellos es para crear una incidencia en el equipo de IT para tener un informe de que se ha hecho una modificación en la base de datos. Para ello, cuando una incidencia de alta laboral o baja laboral se haya validado, enviará un post con un JSON para crear la información en el otro proyecto. También se comprobará con un if si el campo “Es directivo” está vacío o no, si no está vacío se deja un comentario en la incidencia informando de que es directivo y se envía el JSON con ese campo y si no, no se deja el comentario y se envía el JSON sin ese campo.

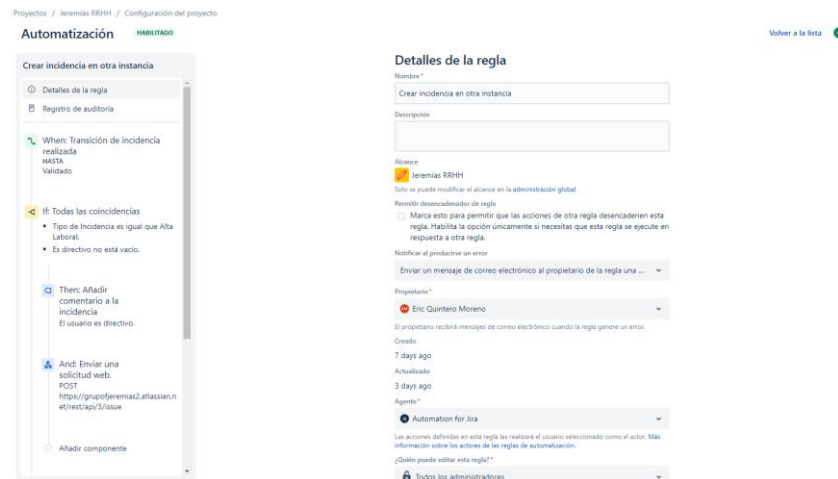


Figura 26: Automatización crear incidencia en otra instancia

En el JSON hay que poner a que proyecto va dirigido, el tipo de incidencia que se va a crear en la otra instancia, el resumen, la descripción y los valores del usuario.

```

{
  "fields": {
    "project": {
      "id": "10000"
    },
    "issuetype": {
      "name": "Solicitud"
    },
    "summary": "Creación de usuario en Assets",
    "description": {
      "version": 1,
      "type": "doc",
      "content": [
        {
          "type": "paragraph",
          "content": [
            {
              "type": "text",
              "text": "Se ha creado un nuevo usuario en Assets"
            }
          ]
        }
      ]
    },
    "customfield_10066": "{{issue.Nombre}}",
    "customfield_10067": "{{issue.Apellido 1}}",
    "customfield_10070": "{{issue.Apellido 2}}",
    "customfield_10068": "{{issue.Dirección}}",
    "customfield_10069": "{{issue.Puesto de Trabajo}}",
    "customfield_10073": [
      {
        "value": "{{issue.Es directivo}}"
      }
    ]
  }
}

```

Figura 27: JSON de la primera automatización

El segundo, es un automatismo para que cuando se dé de alta al usuario, se cree en assets. Se utiliza un if para asegurarse de que el proyecto sea el correcto y el tipo de incidencia se de Alta Laboral.

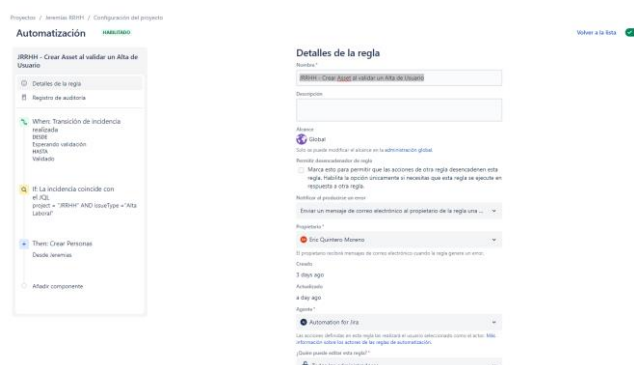


Figura 28: Automatización para crear usuario en la BD

El último automatismo sirve para que cuando el usuario se dé de baja el tipo de campo de activo se cambie a false, se utiliza el if para saber si el proyecto es el correcto y si se el tipo de incidencia es de tipo baja laboral.

Automatización

HABILITADO

JRRHH - Modificar usuario asset al realizar una baja laboral

- Detalles de la regla
- Registro de auditoría

When: Transición de incidencia realizada
DESDE
Esperando validación
HASTA
Validado

If: La incidencia coincide con el JQL
project = "JRRHH" AND issueType = "Baja Laboral"

Para AQL
Name = [{{issue."Usuario Asset".Name}}]

Then: Editar atributos del objeto
Empleado

○ Añadir componente

○ Añadir componente

Detalles de la regla

Nombre *

JRRHH - Modificar usuario asset al realizar una baja laboral

Descripción

Alcance

Global

Solo se puede modificar el alcance en la administración global.

Permitir desencadenador de regla

☐ Marca esto para permitir que las acciones de otra regla desencadenen esta regla. Habilita la opción únicamente si necesitas que esta regla se ejecute en respuesta a otra regla.

Notificar al producirse un error

Enviar un mensaje de correo electrónico al propietario de la regla una ...

Propietario *

Eric Quintero Moreno

El propietario recibirá mensajes de correo electrónico cuando la regla genere un error.

Creado

3 days ago

Actualizado

a day ago

Agente *

Automation for Jira

Las acciones definidas en esta regla las realizará el usuario seleccionado como el actor. [Más información sobre los actores de las reglas de automatización.](#)

¿Quién puede editar esta regla? *

Todos los administradores

[Volver a la lista](#)

Figura 29: Automatización para dar de baja

5.8. Enlace al proyecto

[JRRHH board - Tablero ágil - Jira \(atlassian.net\)](#)

6. PROYECTO JIRA SOFTWARE

6.1. Tipos de incidencias

Tipo de incidencia	Solicitudes
Solicitud	Material nueva incorporación Alta Usuario (Oculto en el portal)
Incidencia	Fallo hardware Fallo software
Consulta	Consulta genérica

Tipos de incidencias

Nota: Aquí se ven los tipos de incidencias

6.2. Roles y grupos

Los roles y grupos de este proyecto se distribuyen de la misma manera que el anterior.

Los IT Senior son los administradores del proyecto, ya que llevan más tiempo y tienen más experiencia en Jira y los IT Junior solo podrán trabajar con las incidencias ya que al ser nuevos pueden cometer algún error crítico.

En cuanto a los grupos, también hay dos, uno para los IT Junior y otro para los IT Senior.

Rol	Grupo Correspondiente	Asignación
IT Senior	IT Senior	<div></div> <p>Figura 30: Asignando el rol al grupo</p>
IT Junior	IT Junior	<div></div> <p>Figura 31: Asignando el rol al grupo</p>

Grupos y Roles

Nota: Aquí se ven los roles y grupos que existen

6.3. Workflows

De la misma manera que en el proyecto anterior, este proyecto tiene tres workflows, uno para cada tipo de incidencia.

Para el tipo de incidencia de Solicitud, cuando se cree la incidencia pasará al estado “Abierta”, cuando se esté trabajando en ella estará “en progreso”, si se pausa se quedará en “pendiente”, si hace falta más información se pondrá en “esperando al cliente” y una vez resuelta se transicionará al estado “Cerrado”. Al abrirse la incidencia podría darse el caso de que se cancelará, en ese caso la incidencia pasará a “Cancelada”.



Figura 32: Workflow de Solicitud

El otro workflow es el de Incidencia, de la misma forma que el anterior cuando se crea la incidencia se queda en “Abierta”, si se está trabajando en ella pasa a “en curso”, si se pausa se queda en “pendiente”, una vez se terminó pasará a “resuelto” y por último cuando el IT Senior la revisé entrará en “Cerrada”.



Figura 33: Workflow de Incidencia

El último workflow es para Consulta, es el mismo que el primero solamente que la incidencia no se puede cancelar.



Figura 34: Workflow de Consulta

6.4. Permisos

Los permisos se distribuyen de dos maneras, IT Senior será el administrador de todo el proyecto e irá guiando al equipo, mientras que IT Junior se encargará de ir completando las incidencias que vayan surgiendo.

Por lo tanto, IT Senior tendrá todos los permisos del proyecto mientras que IT Junior solo los necesarios para poder trabajar con las incidencias.

Project Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Administer Projects Ability to administer a project in Jira.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Senior)
Browse Projects Ability to browse projects and the issues within them.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Service Project Agent Allows users to interact with customers and access Jira Service Management features of a project.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
View Development Tools Allows users in a software project to view development-related information on the issue, such as commits, reviews and build information.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Senior)
View Read-Only Workflow Users with this permission may view a read-only version of a workflow.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)

Figura 35: Permisos de proyecto

Issue Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Assignable User Users with this permission may be assigned to issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Assign Issues Ability to assign issues to other people.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Close Issues Ability to close issues. Often useful where your developers resolve issues, and a QA department closes them.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Create Issues Ability to create issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Service Project Customer - Portal Access Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Delete Issues Ability to delete issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Edit Issues Ability to edit issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Link Issues Ability to link issues together and create linked issues. Only useful if issue linking is turned on.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Modify Reporter Ability to modify the reporter when creating or editing an issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)

Figura 36: Permisos de incidencias

Move Issues Ability to move issues between projects or between workflows of the same project (if applicable). Note the user can only move issues to a project they have the create permission for.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Resolve Issues Ability to resolve and reopen issues. This includes the ability to set a fix version.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Schedule Issues Ability to view or edit an issue's due date.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Senior) Project Role (IT Junior)
Set Issue Security Ability to set the level of security on an issue so that only people in that security level can see the issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Senior) Project Role (IT Junior)
Transition Issues Ability to transition issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Voters & Watchers Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Manage Watchers Ability to manage the watchers of an issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
View Voters and Watchers Ability to view the voters and watchers of an issue.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)

Figura 37: Permisos de incidencias 2 y votaciones

Comments Permissions	Users / Groups / Project Roles
Permission	
Add Comments Ability to comment on issues.	Service Project Customer - Portal Access Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Delete All Comments Ability to delete all comments made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Delete Own Comments Ability to delete own comments made on issues.	Service Project Customer - Portal Access Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Edit All Comments Ability to edit all comments made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Edit Own Comments Ability to edit own comments made on issues.	Service Project Customer - Portal Access Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)

Figura 38: Permisos de comentarios

Attachments Permissions	Users / Groups / Project Roles
Permission	
Create Attachments Users with this permission may create attachments.	Project Role (Administrators) Service Project Customer - Portal Access Project Role (Service Desk Team) Project Role (atlassian-addons-project-access)
Delete All Attachments Users with this permission may delete all attachments.	Project Role (Administrators) Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (Service Desk Team)
Delete Own Attachments Users with this permission may delete own attachments.	Project Role (Administrators) Service Project Customer - Portal Access Project Role (Service Desk Team) Project Role (atlassian-addons-project-access)

Figura 39: Permisos de adjuntos

Time Tracking Permissions	
Permission	Users / Groups / Project Roles
Delete All Worklogs Ability to delete all worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Senior)
Delete Own Worklogs Ability to delete own worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Edit All Worklogs Ability to edit all worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Senior)
Edit Own Worklogs Ability to edit own worklogs made on issues.	Project Role (atlassian-addons-project-access) Project Role (IT Junior) Project Role (IT Senior)
Work On Issues Ability to log work done against an issue. Only useful if Time Tracking is turned on.	Project Role (atlassian-addons-project-access)

Figura 40: Permisos de informes de trabajo

6.5. Notificaciones

En este proyecto se han configurado las notificaciones para no sobrecargar a los de IT. Estos solo recibirán notificaciones en estos casos:

- Cuando se cree una incidencia solamente recibirán las notificaciones el grupo de IT Junior, ya que solamente ellos van a trabajar en las incidencias.
- Cuando un IT Senior le asigne a alguien una incidencia o tarea, se le notificará al usuario al que se le ha asignado.
- Por último, cuando alguien comente en una incidencia, se notificará al usuario que tenga asignada esa incidencia.

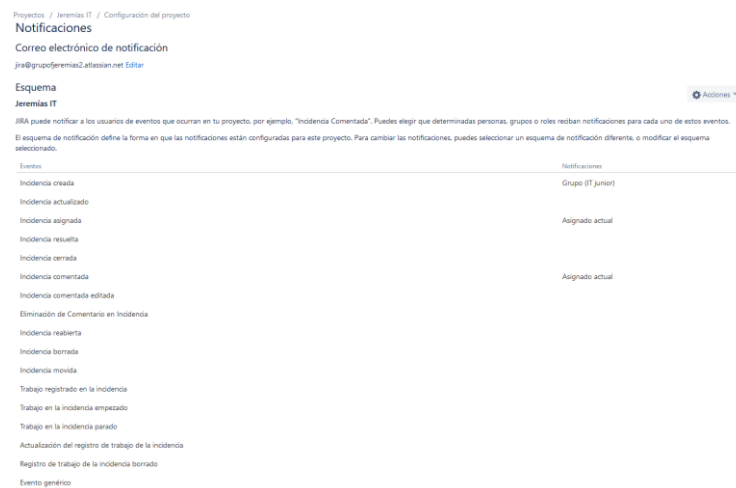


Figura 41: Configuración de notificaciones

6.6. SLAs

En cuanto a los SLAs tenemos dos tipos, uno para el primer tiempo de respuesta y otro para el tiempo de resolución. Estos SLA evidentemente, se cumplen dentro del horario laboral.

En primer lugar, tenemos el primer tiempo de respuesta, este SLA sirve para definir cuánto tiempo tardará el IT Junior en responder para empezar a trabajar en la incidencia. Para los tipos de incidencia “**Solicitud**” y “**Incidencia**” tenemos un tiempo máximo de 1 hora, mientras que para el tipo de “**Consulta**” horas. Este SLA empieza cuando se crea la incidencia y termina cuando comentamos al usuario que se ha resuelto la incidencia.

Time to first response Edit ...

Goals
Issues will be checked against this list, top to bottom, and assigned a time goal based on the first matching JQL statement.

Time Goal	Calendar	Issues to display (in JQL)
1h	Sample 9-5 Calendar	issueType in (Solicitud, Incidencia)
2h	Sample 9-5 Calendar	issueType = Consulta
No target	Sample 9-5 Calendar	All remaining issues

Conditions
Time will be measured between the start and stop conditions below.

Start counting time when...

Issue Created

Pause counting time during...

No conditions

Finish counting time when...

Comment: For Customers

SLA format display


Due date centric e.g. Today 11:30 ⌚ Today 07:00 ⌚ 24 Feb 17:00 ✓

Figura 42: SLA Time to First Response

Para el segundo SLA, el de tiempo de resolución, para los tipos de incidencia **“Solicitud”** y **“Consulta”** tenemos un tiempo máximo de 8 horas y para el tipo **“Incidencia”** 3 horas. La función de esta SLA es para saber cuánto tiempo tardaran los de IT en solucionar esa incidencia.

El SLA iniciará cuando la incidencia se cree y puede pausarse cuando falta información para poder solucionar esa incidencia, ya sea porque, por ejemplo, tenemos que esperar a que el cliente nos responda a una pregunta.




Por último, el SLA se cerrará cuando la incidencia sea cancelada, cerrada o resuelta.

 Time to resolution

Edit ...

Goals

Issues will be checked against this list, top to bottom, and assigned a time goal based on the first matching JQL statement.

Time Goal	Calendar	Issues to display (in JQL)
8h	 Sample 9-5 Calendar	issueType in (Solicitud, Consulta)
3h	 Sample 9-5 Calendar	issueType = Incidencia
No target	 Sample 9-5 Calendar	All remaining issues

Conditions

Time will be measured between the start and stop conditions below.

Start counting time when...

Issue Created

Pause counting time during...

Status: Esperando a cliente

Status: Pendiente

Finish counting time when...

Entered Status: Cancelado

Entered Status: Cerrado

Entered Status: Resuelto

SLA format display




Due date centric e.g. Today 11:30  Today 07:00  24 Feb 17:00 

Figura 43: SLA Time to Resolution

6.7. Automation

En este proyecto solo hay 2 automatismos. Los dos automatismos, tienen la misma función, informar a los IT Junior cuando los SLA se han infringido, solo que uno es para el primer tiempo de respuesta y el otro para el tiempo de resolución. Cuando el tiempo se agote y se infringen los SLA, dejará un comentario en esa incidencia para los IT Junior diciendo que se ha infringido el SLA.



Figura 44: Automatismo de cuando se infringe el SLA Time to First Response



Figura 45: Automatismo de cuando se infringe el SLA Time to Resolution

6.8. *Enlace al Proyecto*

PROYECTO:

[Jeremías IT - Colas - Proyecto de asistencia - Jira Service Management \(atlassian.net\)](#)

PORTAL:

<https://grupofjeremias2.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>

7. BIBLIOGRAFÍA

- [Learn Jira, Confluence, Trello, Jira Service Management, Jira Align, and more Atlassian software with Atlassian University : Atlassian](#)
- [Atlassian Developer](#)