

	INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	
	<u>Proceso</u> PC 09.8 Aplicaciones	<u>Fecha última modificación:</u> Edición inicial

DENOMINACION:	IT.[PC 09.8]-01 APERTURA INCIDENCIA A OCU (UNIVERSITAS ACADÉMICO)
----------------------	---

<i>Cambios respecto de la versión anterior</i>	
Adaptación a la nueva plantilla para I.T. Inclusión de indicadores, registros y formatos	

<i>Elaborado</i>	Equipo del proceso
<i>Aprobado</i>	Equipo del proceso
<i>Publicado</i>	

<i>Objeto</i>	Gestión de incidencias, consultas y peticiones relativas a la aplicación Universitas XXI Académico (UXXI-AC) a través de la plataforma Quaterni XXI de la empresa OCU.
---------------	--

<i>Indicadores</i>	I.[PC 09.8]-1 Incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC
<i>Registros</i>	R.[PC 09.8]-03 Quaterni
<i>Formatos</i>	Formulario electrónico

<i>Normativa específica</i>	
-----------------------------	--

Procedimiento apertura incidencias a OCU

Una vez recibimos una comunicación de incidencia o demanda de necesidad de actuación en relación a Universitas Académico, tenemos que realizar un trabajo de clasificación o tratamiento de la incidencia. Si finalmente, la resolución de la incidencia compete a la empresa proveedora de UXXI-AC que es OCU, hemos de abrir incidencia a través del llamado Quaterni o herramienta de OCU que nos permite gestionar incidencias (registro, consulta incidencias y petición nuevas funcionalidades). En adelante, existirá una comunicación y seguimiento de la incidencia con OCU.

Se accede a la plataforma de la web <https://qxxi.ocu.es/> e introducimos usuario y contraseña que, previamente nos ha facilitado OCU.

Introduzca su usuario y contraseña

Usuario:
 Contraseña:

[Iniciar sesión](#)

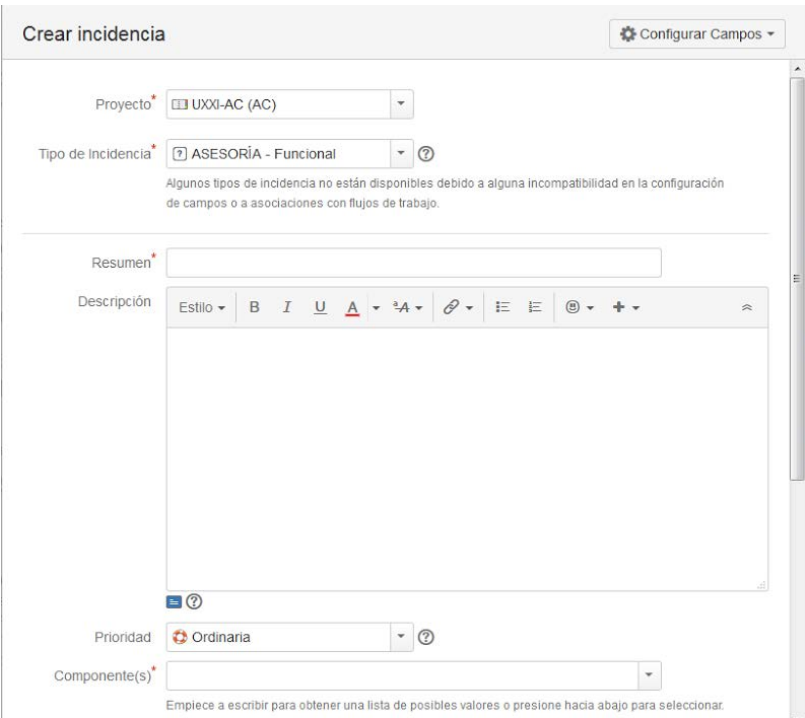
[¿No recuerda su contraseña o quiere cambiarla por otra nueva?](#)

Una vez identificados nos vamos al menú de la parte posterior donde podemos crear y consultar incidencias.



The screenshot shows the QUATERNI XXI web application. The top navigation bar includes 'Cuardros de mandos', 'Proyectos', 'Incidencias', 'Pizarras', 'Más', and 'Crear'. A search bar is on the right. The main content area displays a header for 'UXXI-AC / AC-50437' and a title 'MAT Lectura de los nuevos ficheros de preinscripción de Andalucía'. Below this are buttons for 'Comentar', 'Pizarra Ágil', 'Más', and 'Reabrir'. A 'Detalles' section shows incident information: Tipo: PETICIÓN - Servicios técnicos, Prioridad: Urgente, Componente(s): Matrícula, Estado: Resolución, Versión(es), Correctora(s), Nivel de Seguridad. A 'Descripción' section contains text about a request for recalculated student lists. A dropdown menu is open over the 'Incidencias' menu item, showing options like 'Buscar incidencias', 'INCIDENCIAS RECIENTES', and 'Importar incidencias desde CSV'. The right sidebar shows 'Personas' (Informador: Francisco Luis Ruiz Pardo, Participantes: Cristina Ruiz Madrileño) and 'Fechas' (Creada: 15/11/2017 12:36 GMT+0100).

1. Crear una incidencia:



The 'Crear incidencia' form includes the following fields and options:

- Proyecto:** Dropdown menu with 'UXXI-AC (AC)' selected.
- Tipo de Incidencia:** Dropdown menu with 'ASESORÍA - Funcional' selected. A note below states: 'Algunos tipos de incidencia no están disponibles debido a alguna incompatibilidad en la configuración de campos o a asociaciones con flujos de trabajo.'
- Resumen:** A text input field.
- Descripción:** A rich text editor with a toolbar containing options for style, bold, italic, underline, text color, background color, link, list, and image.
- Prioridad:** Dropdown menu with 'Ordinaria' selected.
- Componente(s):** A dropdown menu with a note: 'Empiece a escribir para obtener una lista de posibles valores o presione hacia abajo para seleccionar.'

Version(es)
Afectadas

Empiece a escribir para obtener una lista de posibles valores o presione hacia abajo para seleccionar.

Adjunto

Sueltelos archivos para adjuntarlos o explorar.

Ref. cliente

Nº de referencia de la incidencia en el sistema de control de incidencias del cliente

Entorno

Por ejemplo sistema operativo, plataforma software y/o especificaciones de hardware (incluir las apropiadas para esta incidencia).

Sprint **Ninguno**

Campo de sprint de JIRA Software

Crear otra **Crear** Cancelar

Han de cumplimentarse una serie de campos, algunos de ellos obligatorios:

- Proyecto al que pertenece la incidencia (módulo de Universitat Académico). Puede ser de UXXI-AC o EXTERNALIZACIÓN con los Servicios Técnicos.
- Tipo de incidencia: si es de asesoría funcional o tecnológica, error de aplicación, datos, instalación o se trata de petición de actualización de versiones, adaptación normativa, mejora, servicios funcionales o servicios técnicos.
- Resumen breve de la incidencia
- Descripción incidencia
- Prioridad o importancia incidencia: Crítica, urgente, ordinaria y leve.
- Componente o módulo de UXXIAC donde se produce la incidencia
- Versión afectada del producto donde se produce la incidencia
- Adjuntos: ficheros o capturas de pantalla que añadamos sobre la incidencia.
- Ref. Cliente: número referencia incidencia en el sistema de la Universidad.
- Entorno: Base de datos donde se produce la incidencia.

Una vez creada la incidencia, obtendremos información a través de avisos a nuestro **correo electrónico** sobre las novedades que se vayan produciendo entorno a la misma. Además, dispondremos de un **código** o identificador único por incidencia.

2. Los estados por los que pasa la incidencia son:

- Registrada
- Catalogada (OCU la analiza, asigna prioridad y tipo)
- En curso
- Pendiente de información cliente (debemos responder desde la Universidad al necesitar OCU más información),
- Información comunicada: Respondemos al anterior estado.
- Resuelta pte. Implantación
- Resuelta pte. Confirmación: Comprobamos que está solucionado.
- No resuelta: Consideramos que no está resuelta la incidencia.
- Cerrada: Podemos cerrarla si consideramos que no procede la incidencia.
- Reabierto
- Consulta externa: OCU necesita de consulta a organismo o empresa externa para resolver la incidencia.

Durante la tramitación de la incidencia podemos siempre añadir comentarios, ficheros, añadir captura de pantallas e incluir a varios usuarios para que observen o les lleguen las comunicaciones de las incidencias o puedan intervenir en la gestión de la misma.

QUATERNI XXI Cuadros de mandos Proyectos Incidencias Pizarras Más Crear

UXXI-AC / AC-31112
UJA_MAT - EX1 superada, 30% pago asignatura

Comentar Más Reabrir

Detalles

Tipo: [Opción] Estado: **CERRADA**

Prioridad: [Opción] Resolución: Inactividad

Componente(s): [Opción] Versión(es): Ninguno

Enlace Correctora(s): [Opción]

Clonar Nivel de Seguridad: **SEGURIDAD** (Nivel de seguridad global)

Etiquetas: Ninguno

Envío Anticipado: No

Personas

Informador:

Participantes:

Votos:

Observadore

Fechas

Creada:

3. Consulta o búsqueda de Incidencia

Podemos consultar una incidencia tras crearla o al realizar una búsqueda.

- La búsqueda general se puede realizar por el tipo de proyecto, tipo de incidencia, estado de la incidencia, responsable o usuario que la ha creado, descripción etc. (ver imagen de más abajo).
- En la búsqueda avanzada basta sólo con poner la clave, código de incidencia o un resumen de la incidencia para que nos aparezca.
- Búsqueda rápida: Permite la búsqueda de incidencias a partir del texto introducido en el campo situado en la esquina superior derecha de la pantalla introduciendo clave, código, resumen, estado, resolución, prioridad o tipo de incidencia.
- En la parte izquierda hay un menú donde podemos obtener las incidencias reportadas por el usuario, las que están abiertas, vistas recientemente, resueltas y actualizadas recientemente, añadidas recientemente y todas las incidencias. En definitiva, una serie de filtros que nos ayudarán a encontrar la incidencia deseada.

QUATERNI XXI Cuadros de mandos Proyectos Incidencias Pizarras Más Crear

Buscar

Búsqueda actual

Buscar incidencias Ver búsqueda actual

INCIDENCIAS RECIENTES

AC-50437 MAT Lectura de los nu...

AC-49697 No aplicación de boni...

AC-50964 Cambios en Automatric...

AC-44341 Sobre Matrícula Prueb...

AC-31112 UJA_MAT - EX1 superad...

más...

Importar incidencias desde CSV

FILTROS

Mis Incidencias Abiertas

Reportadas por Mí

Incidencias mi Universidad

Peticiones Universidad de Jaén

Administrar filtros

Filtros

Filtro nuevo

Buscar filtros

Mis Incidencias Abiertas

Reportadas por Mí

Vistas Recientemente

Todas las Incidencias

Incidentes abiertas

Añadido recientemente

Resueltas recientemente

Actualizadas reciente...

FILTROS FAVORITOS

Incidentes mi Univer...

Peticiones Universida...

Búsqueda

Guardar como

Proyecto: Todos Tipo: Todos Estado: Todos

1-11 de 11

T	Clave	Resumen	Pr	Estado	Resolución	Creada	Actualizada
	AC-31112	UJA_MAT - EX1 superada, 30% pago asignatura		CERRADA	Inactividad	09/09/2015 11:27 CEST	26/03/2015
	AC-49451	Sobre Alumnos que aseguran que chequeado convocatoria EX1 en A...		CERRADA	Inactividad	16/10/2017 11:51 CEST	08/11/2017
	AC-37212	EX1 superada. % distinto a 30%		CERRADA	Conforme	27/06/2016 13:32 CEST	05/07/2016
	AC-11635	INFORMES - LACPLA y LACASS		CERRADA	Solucionado	11/10/2012 10:16 CEST	02/11/2012
	AC-12517	ACTAS - borrado actas sin alumnos		CERRADA	Solucionado	10/12/2012 09:26 CET	14/05/2013

4. Resolución incidencias

- Solucionada: Se ha resuelto y está confirmada por la Universidad.
- Conforme: La petición se ha realizado y está confirmada por la Universidad
- Realizado: La solicitud de mejora se ha realizado y está confirmada por la Universidad.
- Pte. Confirmación: La incidencia se ha resuelto y está pte. Confirmación por nosotros.
- Pte. Implantación: Resuelta pero pendiente de que implantemos la versión que soluciona la incidencia.
- Oferta rechazada: petición cerrada porque no hemos aceptado la oferta.
- No confirmado: Cerrada la incidencia y se da por solucionada tras haber transcurrido tiempo estipulado y no la hemos confirmado.
- Inactividad: Se cierra la incidencia porque tras un tiempo estipulado para aportar información adicional no hemos aportado nada.
- No viable: OCU considera no viable el desarrollo de la mejora.
- Cerrada por acuerdo:

Una vez exista una resolución de la incidencia, procederemos a realizar las pruebas oportunas para comprobar su correcto funcionamiento y notificación a la unidad que comunicó la existencia de la incidencia.