

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 01 Código : I-GI-01
	Manual de registro de incidencias – Plataforma JIRA	Fecha : 03/12/2025 Página 1 de 3

PROPÓSITO

Describir los pasos y criterios requeridos para el registro de incidencias en la plataforma JIRA.

ALCANCE

El presente instructivo es de observancia obligatoria para las Jefaturas de todos los departamentos en general.

RESPONSABLES

Las Gerencias intermedias y Gerencia General son responsables del cumplimiento del presente instructivo.

Las Jefaturas de todos los departamentos en general son responsables del cumplimiento del presente instructivo.

GENERALIDADES:

- a) Para casos de errores en el sistema informático: La solicitud puede ser realizada directamente por la Jefatura de área, sin necesidad del visto bueno de la Gerencia de área.
- b) Para requerimientos o mejoras: La Jefatura del área debe solicitar la actividad con el visto bueno de la Gerencia de área con previo análisis y aprobación vía correo electrónico a la Coordinadora de gestiones informáticas.
- c) Para casos de soporte de IT o Incidencias técnicas: La solicitud puede ser realizada por la Jefatura de área, sin requerir aprobación de la Gerencia de área.
- d) Todas solicitudes deben ser realizadas con copia a la Coordinadora de Gestiones Informáticas para el seguimiento correspondiente.
- e) Verificar si la incidencia a crear no esté vinculada con incidencias similares, a modo de no duplicar la solicitud.

ACCIONES Y MÉTODOS:

a) Pasos para solicitar usuario y restaurar contraseña

1. Solicitar vía correo a: zmora@oami.com.py
2. La coordinadora remite vía correo el enlace de los pasos a seguir para la creación o restauración de usuario.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 01
	Manual de registro de incidencias – Plataforma JIRA	Código : I-GI-01 Fecha : 03/12/2025 Página 2 de 3

b) Pasos para registrar Incidencias

1. Ingresar a <https://id.atlassian.com> con usuario y contraseña del correo electrónico institucional.
 2. Seleccionar el proyecto correspondiente **Implementación General**.
 3. Seleccionar **Crear**. En el caso de solicitar implementaciones informáticas nuevas, se deberá contar previamente con la autorización de la Gerencia de Área.
 4. Completar los campos:
 - **Tipo de incidencia:** Mejora / Error / Nuevo pedido.
 - **Resumen/Título:** Breve descripción de la Mejora / Error / Nuevo pedido.
 - **Descripción:** Detallar el pedido teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Qué sucede.
 - Dónde ocurre.
 - Usuarios afectados.
 - Pasos para reproducir.
 - Qué debería pasar.
 - Adjuntar evidencias (capturas, archivos).
 5. Seleccionar la prioridad: Crítica / Alta / Media / Baja.
- Una vez que el área de Informática verifique y analice la incidencia, se determina la prioridad correspondiente conforme al pedido y la vinculación con otras incidencias relacionadas, si es necesario.
6. Asignar a la persona: Asignar en todos los casos a la Coordinadora de gestiones informáticas.
 7. Adjuntar archivos adicionales si corresponde.
 8. Guardar la incidencia, seleccionando: **Crear**.

c) Estados habituales del Jira.

- **Abierto/Pendiente:** Se registró la incidencia, aún no atendida.
- **En curso:** El responsable está trabajando en la resolución.
- **En revisión:** Se espera confirmación de que la solución funciona.
- **Resuelto:** El problema se corrigió, pendiente de cierre por el solicitante.
- **Cerrado:** Incidencia finalizada.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 01 Código : I-GI-01
	Manual de registro de incidencias – Plataforma JIRA	Fecha : 03/12/2025 Página 3 de 3

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

N/A

REGISTROS:

Registro	Área	Tiempo de Retención
N/A	N/A	N/A

Confeccionado por

Jefe de Área

Revisado por

Gerente de Área

Aprobado por

Gerencia General