



# Manual de usuario



## Mantis BugTracker

Gestor de seguimiento de defectos.  
Versión 2.14.0

# Contenido del manual de usuario

## Mantis BugTracker

---

C.I

Sobre Mantis ..... p.3

C.II

Acceso al Sistema ..... p.5 - 7

C.III

Mi Vista ..... p.8 - 10

C.IV

Reportar Incidencia ..... p.11 - 13

C.V

Ver Incidencia ..... p.14 - 16

**Mantis es un gestor de incidencias**, una herramienta web que permite gestionar de forma ordenada y eficiente todo tipo de incidencias y quejas con el propósito de mejorar la calidad de los servicios a su disposición. Gracias a su circuito de control de incidencias es posible dividir el proceso en distintas categorías para agilizar así la resolución de quejas y errores comunicando automáticamente al usuario el estado de su solicitud.

A través de esta plataforma usted podrá dar de alta sus incidencias para que sean tratadas por el equipo responsable que la gestionará hasta resolverla. Podrá realizar un seguimiento del proceso se le notificará la resolución. Si, aun así, esta resolución no cubriera sus necesidades, puede reabrir la queja y añadir comentarios para continuar el proceso hasta que confirme la resolución con el cierre definitivo.

## Ciclo de vida de una incidencia

### El ciclo de vida de un problema o incidencia comienza con su creación

Para **crear una incidencia desde la web de Mantis** es preciso elegir en el menú superior Reportar Incidencia. Al crear una nueva incidencia, **es posible otorgarle un nivel de prioridad y de severidad**, así como añadir una descripción del error para comenzar este proceso.

Las incidencias pasarán por sucesivas fases, con un ciclo de vida que irá desde su apertura hasta el cierre definitivo y que constituye el flujo de trabajo principal de esta aplicación, ya que **Mantis está diseñado para facilitar la tarea de resolución de errores y problemas** que surgen en una actividad profesional.

## Estados de una incidencia

Una parte importante de este proceso es el seguimiento de incidencias a través de los distintos estados en los que pueden clasificarse. **Para facilitar la gestión de las incidencias abiertas, Mantis distingue cromáticamente los diferentes estados de las incidencias.** Así, los colores ofrecen una visión más fácil de interpretar sobre el estado de los proyectos y sus incidencias.

## Lista de estados en el ciclo de vida de una incidencia

### Nueva

Este es el punto de partida de un nuevo error hasta que le es asignado otro estado. Desde nueva, la incidencia pasará a ser "asignada", "aceptada", "confirmada" o "resuelta" o bien requerirá de más datos para poder iniciar el proceso de resolución y cierre.

### Resuelta

Refleja que el problema se ha resuelto. El siguiente estado que correspondería, tras resolver una incidencia, llevaría a "cerrada" o en caso de que la cuestión se vuelva a abrir, entonces sería "comentarios".

### Cerrada

Esta situación refleja que la incidencia está completamente cerrada y no se requieren nuevas medidas al respecto.

## Flujos de trabajo

Una vez expuesta la forma de crear incidencias y los diferentes estados durante el ciclo de vida de éstas, **el siguiente paso es definir el flujo de trabajo**. En definitiva, cómo pasar de un estado a otro y qué motivos lo desencadenan. El usuario de Mantis puede abrir una incidencia (reportarla en el menú) para notificar acerca del fallo, error o queja en el servicio de que se trate para que pase a ser gestionado y resuelto por su equipo responsable. Así pues, usted podrá abrir la incidencia y una vez resuelta le será notificada esta resolución.

## Inicio de Sesión Reseteo de Contraseña

Para iniciar sesión en la aplicación debe contar previamente con la siguiente información:

### ✓ Dirección web para entrar al sistema

<http://www.ecmsolutions.com.mx/support>

- 1 En su correo, le llegara un mensaje de mantis con una liga para el **reseteo de su contraseña**.
- 2 Dar clic en la liga y lo llevara directamente a una pantalla para **ingresar una nueva contraseña**.



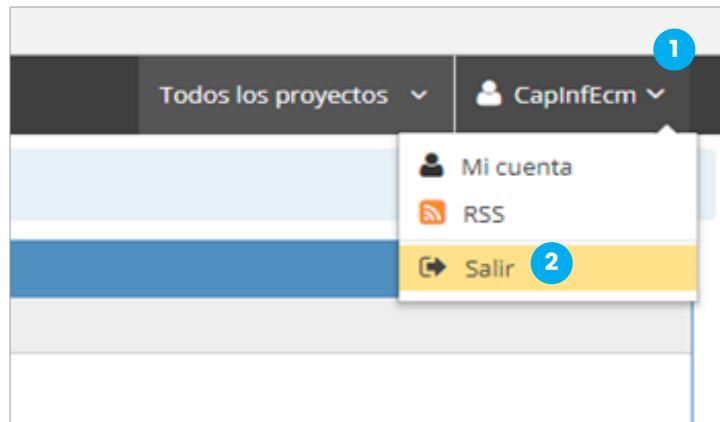
The screenshot shows the Mantis Bug Tracker interface. At the top is the Mantis logo with the text 'mantis BUG TRACKER'. Below the logo is a yellow message box that reads: 'La información de tu cuenta se ha verificado. Debe definir una contraseña aquí para que pueda iniciar sesión de nuevo.' Below this is a form titled 'Editar cuenta - CapInfEcm' with a blue circle containing the number '2'. The form contains three input fields: 'Capacitacion' with a user icon, a password field with a lock icon, and a confirmation password field with a lock icon. At the bottom of the form is a dark button labeled 'Actualizar usuario' with a blue circle containing the number '3'.

- 3 Después de ingresar su contraseña, clic en el botón de **Actualizar usuario**, entrara directamente al sistema.

**NOTA:** Si no posee esta información, debe consultar con el Administrador del Sistema

## Cerrar Sesión

- 1 En el Sistema aparecerá una pestaña, en la parte superior derecha como se muestra en la imagen.



- 2 Clic en la pestaña, que muestra el nombre del usuario, con el icono de usuario, después se despliega una lista, la cual le mostrara la opción "**Salir**".
- 3 La próxima vez que ingrese será necesario, introducir su usuario y contraseña.

**Es importante recordar el usuario mostrado en la pestaña anterior**

## Inicio de Sesión

Para iniciar sesión en la aplicación debe contar previamente con la siguiente información:



**Dirección web para entrar al sistema**  
**Nombre de usuario y contraseña**

**NOTA: Si no posee esta información, debe consultar con el Administrador del Sistema**

**Para ingresar a la herramienta se deben realizar los siguientes pasos:**

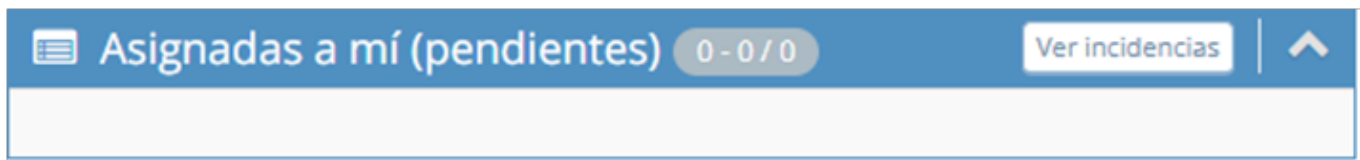
- 1 Abrir el navegador de internet.
- 2 En la barra de dirección, escribir la dirección web del sistema, ahí se presentará la página de inicio de sesión.

- 3 En **Usuario** se debe escribir o introducir el nombre de usuario.
- 4 En **Contraseña** se debe indicar la clave de acceso.
- 5 Finalmente seleccionar la opción **Iniciar sesión**.

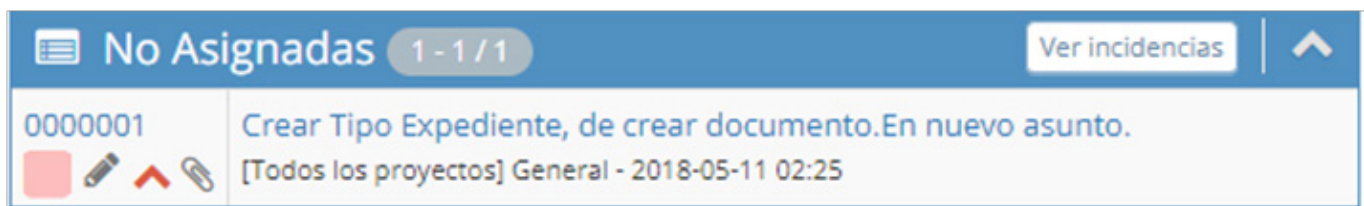
Enseguida se abrirá la pantalla principal del Gestor de Defectos Mantis Bugtracker, se observa un menú que nos permitirá realizar diferentes funciones de acuerdo al rol establecido para tu usuario.

## C.III Mi Vista

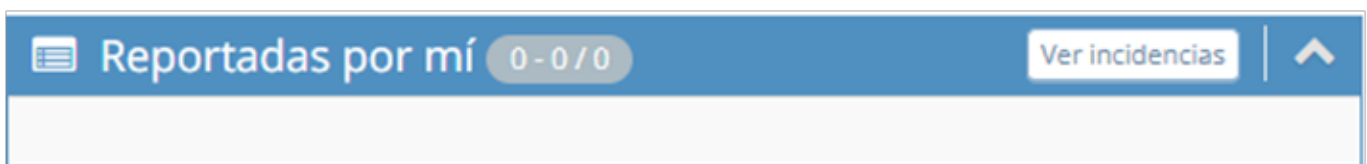
Mi Vista, permite ver el flujo de las incidencias reportadas por mí. Solo se observan las incidencias que reportas ti, de manera exclusiva, se puede observar el flujo de las incidencias que tu abriste. El proceso de Cierre, y todos los estados de la incidencia, de forma particular.



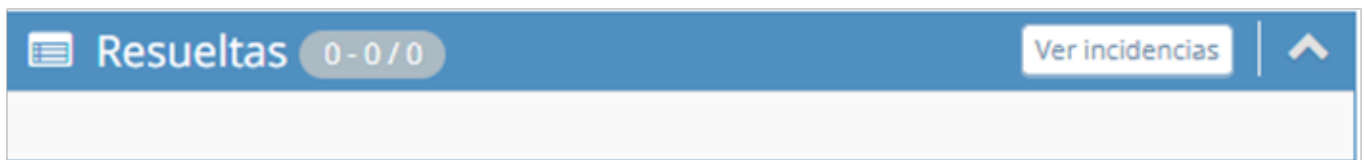
Esta tabla te permite ver todas las incidencias que están asignadas a ti. **Por ejemplo**, un desarrollador podrá ver en su vista todas las incidencias que tiene asignadas.



Esta tabla mostrara todas las incidencias creadas por ti, que no hayan sido asignadas a nadie. Ejemplificando **creamos una incidencia, pero no se lo hemos asignado a ningún desarrollador**.

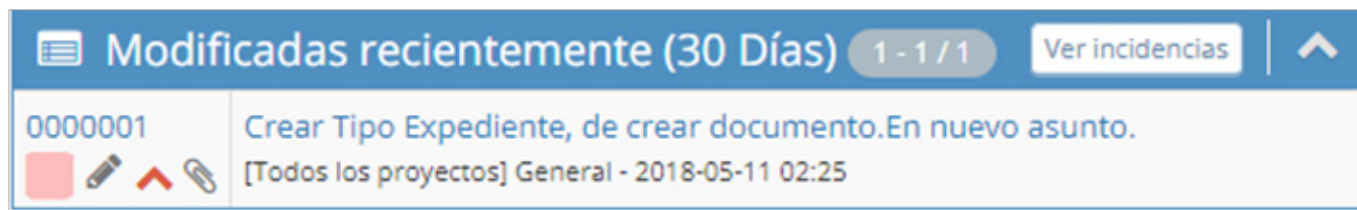


Esta tabla mostrara todas las incidencias creadas por ti, que se haya reportado, a algún usuario.

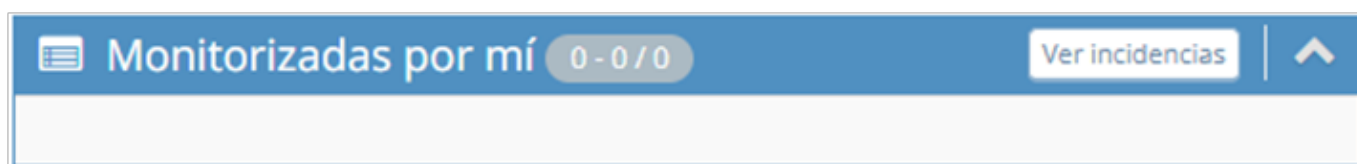


Esta tabla nos permite observar todas nuestras incidencias reportadas, cuando ya se encuentren en un estado de cerrado.





Esta tabla nos permite observar todas nuestras incidencias, que tiene algún movimiento, alguna acción, algún cambio de estado.



Esta tabla nos permite observar todas nuestras incidencias, a las que tú le hayas dado algún seguimiento.

**También se crea una línea de tiempo en la cual se puede dar un mejor seguimiento de las incidencias.**



**Esta línea de tiempo nos dará información adicional de nuestra incidencia**

Al dar clic en el link, del id de la incidencia 0000022 presentados en la línea de tiempo podemos ver detalles de nuestra incidencia.

Los detalles que nosotros detallamos al crear la incidencia, también se puede observar el historial de la incidencia.

Historial de la incidencia			
Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2018-05-11 02:25	qa	Nueva Incidencia	
2018-05-11 02:25	qa	Archivo añadido: Dar-clic-en-Documentos.png	
2018-05-11 02:25	qa	Archivo añadido: CrearTipoExpediente.png	

- 1 Click en ítem **Reportar Incidencia**. En categoría, seleccionamos el producto al que pertenece la incidencia.

MantisBT

Reportar incidencia

qa (Mayra Dominguez) informador

Incidencia #

### Escribe los detalles de la incidencia

• Categoría	[Todos los proyectos] General
Reproducibilidad	no se ha intentado
Severidad	menor
Prioridad	normal
Seleccionar perfil	O complete los siguientes campos
• Resumen	
• Descripción	
Pasos para reproducir	
Información adicional	

Reproducibilidad	siempre <span>3</span>
Severidad	mayor <span>4</span>
Prioridad	alta <span>5</span>
Seleccionar perfil	O complete los siguientes campos
*Resumen	Crear Tipo Expediente, de crear documento.En nuevo asunto. <span>6</span>
*Descripción	Se crea un nuevo tipo de expediente, para crear documento para un nuevo oficio.Al crearlo, tarda un aproximado de 8 minutos en guardarlo. Después se observa mensaje de error y cuando se da clic en la lista, esperando ver el nuevo tipo de expediente, se observa que los datos que <u>existían</u> ya <u>no están</u> , y que el nuevo tipo de expediente creado tampoco aparece, la lista se muestra vacía sin datos. <span>7</span>
Pasos para reproducir	1.Se da clic en crear nuevo asunto. <span>8</span> 2.Se guarda el asunto. 3.clic en la pestaña Documentos. 4.Se da clic en crear Tipo expediente. 5.Se tarda demasiado en responder. 6.Se ha cargado la pagina se despliega la lista. 7.Se espera ver el nuevo tipo de expediente creado. 8.No se ve el expediente creado.Ni los datos que tenia la lista antes de la creación de un nuevo tipo expediente.
Información adicional	<span>9</span>
Adjuntar Etiquetas	Etiquetas existentes <span>10</span>

**2** Se introducen los datos descriptivos de la incidencia.

**3** Tipo de Reproducibilidad:  
**Siempre, A veces, Aleatorio, No reproducible, No se ha intentado y Desconocido.**

**4** Severidad:  
**Fallo, Mayor, Ajuste, Bloqueo, Menor, Trivial, Funcionalidad.**

**5** Prioridad:  
**Alta, Baja, Urgente, Normal, Inmediata, Ninguna.**

**6** Resumen:  
**Breve descripción del problema.**

**7** Descripción:  
**Información y detalles del problema.**

**8** Pasos para reproducir:  
**Describir paso a paso el defecto para que pueda ser reproducido por el desarrollador.**

- 9 Información Adicional:  
**Sistema operativo, browser. Plataformas y ambientes.**
- 10 Adjuntar Etiquetas.
- 11 Subir Archivos:  
**Este es importante, porque sirve para mostrar la evidencia del error.  
Sirve para identificar más rápidamente el problema.**



- 12 Por ultimo dar clic en el botón, **Enviar Incidencia.**

Después de crear la incidencia, se puede apreciar la incidencia, y todas las incidencias de los usuarios de mantis en la pantalla de Ver Incidencias, es una vista general de todas las incidencias reportadas por diferentes usuarios, también podremos crear informes, exportar a Excel, y tiene una funcionalidad de filtrado para que solo se exporte o muestre un informe de incidencias específicas con características específicas.



**Filtros**

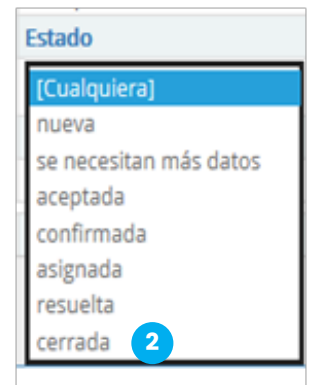
Informador	Asignada a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Severidad	Visibilidad	Ver Incidencias Fijadas
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Sí
<b>Categoría</b>	<b>Ocultar con Estado</b>	<b>Estado</b> <span>1</span>	<b>Resolución</b>	<b>Filtrar por fecha de envío</b>		<b>Filtrar por fecha de última actualización</b>	
Cualquiera	cerrada (Y superiores)	Cualquiera	Cualquiera	No		No	
<b>Perfil</b>	<b>Plataforma</b>	<b>SO</b>	<b>Versión de SO</b>	<b>Relaciones</b>	<b>Etiquetas</b>		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
<b>Ver</b>	50	<b>Ordenar por</b>	Actualizada Descendente	<b>Tipo de coincidencia</b>	Todas las condiciones	<b>Resaltar modificado (horas)</b>	6

Buscar  Filtrar  Guardar filtro actual  Reiniciar filtro

**1** Si deseamos **filtrar por estado**, para encontrar todas las incidencias cerradas, que ya se resolvieron y queremos ubicarlas, **bastara con dar clic en la palabra estado**. Clic en el combo box, para desplegar la lista.

**2** **Seleccionar cerrada**, para poder visualizar las incidencias que ya fueron, cerradas por soporte.

**3** Dar clic en el botón **Filtrar**.



**Filtros**

Informador	Asignada a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Severidad	Visibilidad	Ver Incidencias Fijadas
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Sí
<b>Categoría</b>	<b>Ocultar con Estado</b>	<b>Estado</b>	<b>Resolución</b>	<b>Filtrar por fecha de envío</b>		<b>Filtrar por fecha de última actualización</b>	
Cualquiera	cerrada (Y superiores)	<b>cerrada</b>	Cualquiera	No		No	
<b>Perfil</b>	<b>Plataforma</b>	<b>SO</b>	<b>Versión de SO</b>	<b>Relaciones</b>	<b>Etiquetas</b>		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
<b>Ver</b>	50	<b>Ordenar por</b>	Actualizada Descendente	<b>Tipo de coincidencia</b>	Todas las condiciones	<b>Resaltar modificado (horas)</b>	6

Buscar  Filtrar  3 Reiniciar filtro

**Mostrando Incidencias** 1 - 2 / 2

Imprimir informes  Exportar a CSV  Exportar a Excel

	P	ID		Categoría	Severidad	Estado	Actualizada	Resumen
<input type="checkbox"/>	—	0000021		Documentum	trivial	nueva	2018-06-15	Error al ingresar a Documentum
<input type="checkbox"/>	—	0000018		Captiva	menor	nueva	2018-06-15	x

Seleccionar todos Copiar  Aceptar

- 4 Se observan todas las incidencias que han sido cerradas por soporte, de la más reciente a las más antiguas.

Filtros

Informador	Asignada a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Severidad	Visibilidad	Ver Incidencias Fijadas
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Sí
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
Cualquiera	Ninguno	cerrada	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizada Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

Buscar  Filtrar  5 Reinicializar filtro

Mostrando Incidencias 1 - 1 / 1 4

Imprimir informes  Exportar a CSV  Exportar a Excel

	P	ID		Categoría	Severidad	Estado	Actualizada ▼	Resumen
<input type="checkbox"/>	↑	0000022	2	Documentum	fallo	<span style="background-color: #ccc;">■</span> cerrada	2018-06-15	Error al iniciar el login

Seleccionar todos Copiar  Aceptar

- 5 Para volver a ver todas las incidencias abiertas, dar clic en el botón de **Reinicializar Filtro**.

- 6 Si hemos filtrado incidencias y queremos exportarlas, nos aparece la funcionalidad **"Mostrando incidencias"**.

Mostrando Incidencias 1 - 1 / 1

Imprimir informes  Exportar a CSV  Exportar a Excel

	P	ID		Categoría	Severidad	Estado	Actualizada ▼	Resumen
<input type="checkbox"/>	↑	0000001	2	General	mayor	<span style="background-color: #f00;">■</span> nueva	2018-05-11	Crear Tipo Expediente, de crear documento.En nuevo asunto.

Seleccionar todos Mover  Aceptar

## Reportes de Incidencias

Se observa el reporte de la vista, **Ver Incidencias**.

### Imprimir informes

MantisBT - eOficio

Mostrando Incidencias( 1 - 1 )

	P	ID		Categoría	Severidad	Estado	Actualizada	Resumen
<input type="checkbox"/>	—	0000004	2	General	menor	cerrada (Gustavo)	2018-05-12	Crear Tipo Expediente, de crear documento.En nuevo asunto.

Mostrar solo seleccionados

### Reporte CVS

eOficio (1).csv - Excel

Id	Proyecto	Informador	Asignada a	Prioridad	Severidad	Reproducibil	Versión del	Categoría	Fecha de em	SO	Versión de S	Plataforma	Visibilidad	Actualizada	Resumen
2	4 eOficio	qa	Gustavo	normal	menor	siempre		General	11/05/2018				público	12/05/2018	Crear Tipo

### Reporte Word

eOficio (1).doc - Word

Ver detalles de la incidencia

<b>ID:</b>	4	<b>Categoría:</b>	[eOficio] General	<b>Severidad:</b>	menor	<b>Reproducibilidad:</b>	siempre	<b>Fecha de envío:</b>	2018-03-11 21:45	<b>Última actualización:</b>	2018-05-12 00:07
<b>Informador:</b>	qa	<b>Asignada a:</b>	Gustavo	<b>Prioridad:</b>	normal	<b>Estado:</b>	cerrada	<b>Plataforma:</b>	SO	<b>Versión de SO:</b>	
<b>Comparación del Producto:</b>	ninguna	<b>Reprodución:</b>	ninguna	<b>Resultado en versión:</b>	Resuelto en versión	<b>Previsto para versión:</b>		<b>Resumen:</b>	Crear Tipo Expediente, de crear documento.En nuevo asunto.		
<b>Descripción:</b>	Se crea un nuevo tipo de expediente, para crear documento para un nuevo oficio. Al crearlo, tarda un aproximado de 3 minutos en guardarlo. Después se observa mensaje de error y cuando se da clic en la lista, pasando ver el nuevo tipo de expediente, se observa que los datos que existían ya no están, y que el nuevo tipo de expediente creado tampoco aparece, la lista se muestra vacía sin datos.										
<b>Etiquetas:</b>	1. Se da clic en crear nuevo asunto. 2. Se manda al asunto. 3. clic en la pestaña documentos. 4. Se da clic en crear Tipo expediente. 5. Se tarda disminuido en respuesta. 6. Se ha cuando la pantalla se devuelve la lista.										
<b>Notas:</b>	(0000001) 2018-05-11 21:46 La incidencia reportada al área de desarrollo con id= 0000004, se procederá a crear al resolverse. (0000002) 2018-05-12 00:00 La incidencia con id.0000004 cerrada se volvió a presentar, por este motivo se tendrá que abrir nuevamente.										





# Manual de usuario



## Contáctenos

**Email:** [contacto@ecmsolutions.com.mx](mailto:contacto@ecmsolutions.com.mx)

**Teléfono:** +52 55 3683-0774