



# **General - Reportes de incidentes en Redmine**

Versión 1.2

Abril 2023

## Índice

Control de versiones.....	3
Objetivo.....	4
Reportes de incidentes.....	5
Tarea.....	5
Datos necesarios para reportar un error.....	6

## Control de versiones

Versión	Descripción	Fecha	Autor
1.0	<ul style="list-style-type: none"><li>Creación del documento.</li></ul>	16/02/2023	Departamento de Sistemas de información y tecnología - Sistemas de información
1.1	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuación del documento, se agrega puntos a reportar.</li></ul>	30/03/2023	Departamento de Sistemas de información y tecnología - Sistemas de información
1.2	<ul style="list-style-type: none"><li>Se modifica nombre de documento a corroborar funcionalidades y sub-funcionalidades.</li></ul>	18/04/2023	Departamento de Sistemas de información y tecnología - Sistemas de información

## Objetivo

Detallar datos necesarios para reportar incidentes en Redmine.

## Reportes de incidentes

### Tarea

Cuando se crea una *Tarea* (en estado *Nueva*, para que luego alguien de Sistemas de Información comience a darle seguimiento), en el asunto está para completar los siguientes campos:

*[Funcionalidad] [Sub-funcionalidad] Descripción del problema*

Algunos ejemplos para **SIPPAU** serían:

- "[Solicitud al juez] [PDF] En el texto del PDF se muestra html del texto donde se extrae para completar el campo Fundamento"
- "[Órdenes a la policía] [alta] Da error al Confirmar una orden que está marcada para enviar al MI"
- "[Actividades] [ver] Al intentar leer una actividad desde Acciones - Ver, da excepción no controlada"

La idea es que cumplan este formato, así es más simple de ver qué funcionalidad está con problemas, ver si alguien más ya detectó lo mismo, si se busca por ejemplo, por asunto, se detecten de forma sencilla y no que queden "camufladas" y se pueda pasar por alto la misma.

Para verificar qué nombres de funcionalidades y sub-funcionalidades corresponde a cada sistema, para cada proyecto en Redmine, en la sección *Documentos/ Documentación técnica/ Funcionalidades y sub-funcionalidades*, verificar el documento de nombre:  
*[nombre\_proyecto]\_AAAAMMDD\_O(Funcionalidades y sub-funcionalidades)X.X.pdf*.

## Datos necesarios para reportar un error

Se deberá indicar si es un error puntual o muchos reportes con el mismo problema.

### Error **puntual**:

- Es la única persona que le ocurre esto?: [Si/ No]
- Tienen el mismo perfil?: [Si/ No]
- CI de usuario/ s que reporta/ n el error:
- Perfil de usuario/ s:
- Fecha-hora aproximada en el que se da el error:
- [NUNC-Caso/ N.º de oficio/ N.º de expediente/ etc.] en el/los que se da el inconveniente.
- [Funcionalidad/ Identificador de la solicitud/ Actividad/ Respuesta/ etc.], en la que se da el error:
- Descripción del error:
- Captura del error en el sistema (tachando datos sensibles)
- Captura del error del navegador (en caso de corresponder)

### Error **genérico**:

- Se debe verificar que en el momento del error, no exista comunicación de que el sistema esté fuera de servicio (ya sea SIPPAU, SGSP o alguno del PJ, APIA, GUB.UY, etc).
- Es la única persona que le ocurre esto?: [Si/ No]
- Tienen el mismo perfil?: [Si/ No]
- CI de usuario/ s que reporta/ n el error:
- Perfil de usuario/ s:
- Fecha-hora aproximada en el que se da el error:
- [NUNC-Caso/ N.º de oficio/ N.º de expediente/ etc.] en el/los que se da el inconveniente.
- [Funcionalidad/ Identificador de la solicitud/ Actividad/ Respuesta/ etc.], en la que se da el error:
- Descripción del error:
- Captura del error en el sistema (tachando datos sensibles)
- Captura del error del navegador (en caso de corresponder)