



Guía para reportear incidencias

Para que se pueda resolver un problema técnico rápidamente, o para que un usuario reporte algo de forma eficiente, un correo de "Reporte de Falla" debe evitar la ambigüedad.

El clásico "no funciona el sistema" o "no me deja" no ayuda a nada.



Identificación del Usuario y Acceso

- **Nombre del Usuario y Unidad Administrativa:** Para saber si el problema es de un perfil específico o de toda una unidad.
- **ID o RFC del trabajador afectado:** Para que se pueda buscar ese registro exacto en la base de datos.
- **Módulo o Pantalla:** ¿Pasó al "Ingresar", en "Liberaciones", en "Captura" o en "Validación"?

Identificación del Usuario y Acceso



Evidencia Visual (Fundamental)

- **Captura de pantalla (Screenshot):** Una imagen vale más que mil palabras. Ayuda a ver si hay mensajes en rojo o botones deshabilitados.
- **Texto exacto del error:** Si el sistema arroja un código (ej. Error 500, Registro Duplicado), copiar y pegar.



El "Camino" al Error (Pasos para reproducirlo)

- **¿Qué estaba haciendo antes de la falla?** (Ej: "Llené los campos, le di clic en Validar y en ese momento se trabó").
- **¿Es la primera vez que pasa?** Saber si es un error nuevo o algo que ya ha sucedido antes.



Entorno Técnico (Infraestructura)

- **Navegador utilizado:** (Chrome, Edge, Firefox)

Resultado Esperado vs. Resultado Obtenido

- **Lo que debería pasar:** "Debería guardarse la información y habilitar el botón de descarga".
- **Lo que pasó realmente:** "El botón de guardado nunca se puso en azul y la página se quedó en blanco".

RESULTADO ESPERADO 	RESULTADO OBTENIDO 
1. Botón "Guardar" se habilita. 2. Descargar archivo correcto.	1. Botón "Guardar" bloqueado. 2. No se puede descargar.