

# Informe de Soporte Técnico #2025-001

## Información General

Empresa: TecnoSoluciones S.A.

Área Responsable: Departamento de Soporte Técnico

Fecha de Emisión: 24 de mayo de 2025

Documento: Informe de Soporte Técnico #2025-001

## Motivo del Soporte

Se reportó una incidencia relacionada con el acceso al sistema interno de gestión de proyectos. El usuario experimentaba errores de carga al intentar ingresar a su panel de tareas.

## Diagnóstico

- El problema se originó por una actualización incompleta del módulo de autenticación.
- El servidor de desarrollo no había sincronizado correctamente con la base de datos de producción.
- Se detectaron conflictos menores en los archivos de configuración local del usuario afectado.

## Acciones Realizadas

- Se restauró la versión estable anterior del módulo afectado.
- Se realizó limpieza de caché en el entorno de producción.
- Se aplicaron validaciones y pruebas unitarias adicionales.
- El usuario fue guiado en la limpieza del caché de su navegador y la actualización de credenciales.

## Recomendaciones

- Asegurar que las actualizaciones pasen siempre por control de calidad antes de ser implementadas en producción.
- Reforzar los backups antes de despliegues mayores.
- Aplicar nuevas reglas de control de versiones en entornos compartidos.

## Atendido por

Nombre: Jesus More

Cargo: Analista de Soporte Técnico

Correo: soporte@tecnosoluciones.com

### **Observaciones Finales**

El servicio ha sido restablecido con normalidad. El usuario confirma que el sistema funciona correctamente tras la intervención. Se sugiere monitorear el comportamiento del sistema durante las próximas 48 horas.

### **Anexos**

- Capturas de error (adjuntas en el sistema interno)
- Registro de logs del día 23/05/2025
- Guía de solución aplicada

*TecnoSoluciones S.A. - "Tecnología que impulsa tu crecimiento."*