



Formulario de Problema

Reportar Incidencia o Error en Sistema

Instrucciones

Utiliza este formulario para reportar problemas, errores o bugs encontrados en sistemas en producción. Proporciona la información más detallada posible para facilitar la resolución rápida. Todos los campos marcados con * son obligatorios. El SLA será asignado automáticamente según la urgencia.

1. Identificación del Problema

ID Incidencia *

INC-2026-7602

Se genera automáticamente

Fecha y Hora del Reporte *

13/02/2026 01:45 p. m.

Nombre del Reportante *

Nombre completo

Área/Departamento *

Tu área

Email de Contacto *

usuario@empresa.com

Teléfono de Contacto

Extensión o celular

2. Sistema Afectado

Sistema con Problema *

-- Seleccionar Sistema --

Versión del Sistema *

v1.2

Se llena automáticamente

Módulo Afectado *

-- Seleccionar Módulo --

3. Descripción del Problema

Título Resumido del Problema *

Ej: Login no funciona en Firefox

Resumen breve del problema

Descripción Detallada del Problema *

Explica qué está sucediendo, qué deberían hacer pero no funciona, etc.

Qué está pasando

Pasos para Reproducir el Problema *

1. Ir a...
2. Hacer clic en...
3. Ingresar datos...
4. Observar error...

Instrucciones paso a paso

4. Impacto y Urgencia

Nivel de Urgencia *

Crítica - Bloquea operación

Sistema NO está disponible o funcionamiento crítico está afectado

SLA: 1h respuesta / 4h resolución

Alta - Afecta funcionalidad importante

Usuarios no pueden completar tareas importantes

SLA: 4h respuesta / 8h resolución

Media - Funcionalidad parcial

Usuarios tienen forma alternativa de hacer su trabajo

SLA: 8h respuesta / 16h resolución

Baja - Cosmético o mejora

Problema menor que no impide trabajo, puede esperar

SLA: 24h respuesta / 48h resolución

Usuarios Afectados *

-- Seleccionar --

Frecuencia de Ocurrencia *

-- Seleccionar --

5. Contexto Técnico

Navegador/Dispositivo *

Ej: Chrome 120, Firefox 121, Safari, iPad

Sistema Operativo *

Ej: Windows 10, macOS 13, Ubuntu 22.04

Mensaje de Error (si aplica)



Copia el mensaje de error exacto que ves

Observaciones o Comportamiento Esperado

Cómo debería funcionar vs cómo está funcionando

6. Evidencia

Archivos de Evidencia (Screenshots, Videos, Logs)



Arrastra archivos aquí o haz clic

Imágenes, videos, logs (máx 50MB)

Screenshots y logs

Información Adicional

Cualquier otra información que ayude a resolver el problema

7. Confirmación

- ☐ He proporcionado la información más precisa y detallada posible *
- ☒ Autorizo ser contactado para obtener más información sobre esta incidencia

 Limpiar Formulario

 Reportar Problema