**FORMATO DE REPORTE DE PROBLEMAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reporte de problemas No:**  | **Fecha de notificación:**  |
| **Aplicación afectada:** | **Asignado a:** |
| **Descripción general del problema**:  |
| **Impacto:** |
| **Análisis de causa raíz** |
| **Solución temporal aplicada:** |
| **Descripción:** | **Elementos modificados** | **Modificación** |
|  |  |
|  |  |
| **Esfuerzo dedicado a la corrección (horas hombre):** |
| **Historial** |
| ***Aplicación del cambio en Ambiente de Pruebas*** |
| **Fecha:** | **¿Quién realizo las pruebas?** | **Firma:** |
| **Observaciones:** |
| ***Aplicación del cambio en Ambiente Productivo*** |
| **Fecha de corrección:** | **No. de Control de Cambios asignado:** |
| **Fecha de prueba:** | **¿Quién realizo la certificación?** | **Firma:** |
| **Observaciones:** |
|  |

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

|  |  |
| --- | --- |
| REPORTE DE PROBLEMAS NO.: | Número consecutivo para seguimiento de los problemas reportados en los sistemas, éste será asignado únicamente por la unidad de informática al momento de recibir el requerimiento debidamente autorizado. |
| FECHA DE NOTIFICACIÓN: | Fecha en la que se notificó el problema por parte del usuario. |
| APLICACIÓN AFECTADA:  | Se refiere al sistema en el que se presentan los problemas (SISER, SIISDU, etc.) |
| ASIGNADO A: | Nombre del Líder de proyecto responsable de darle seguimiento al problema. |
| DESCRIPCION GENERAL DEL PROBLEMA:  | Descripción general de las características que generan el problema, mismo que permitirá identificar el impacto. En caso de ser necesario anexar a la solicitud alguna imagen de la aplicación para facilitar la comprensión del problema. (Máximo 100 caracteres). |
| IMPACTO:  | Se refiere al impacto que se genera como consecuencia del problema: (1: Detiene la operación; 2: Detiene el funcionamiento de alguna aplicación; 3: Afecta ciertos módulos de la aplicación; 4: Afecta sólo un módulo de la aplicación; 5: Es de carácter informativo o visual) |
| ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ: | La persona que realizó la corrección deberá detallar el impacto colocando los nombres de los módulos y/o archivos que se afectarán; mismos que deberán ser considerados para el control de cambios. |
| Solución Temporal Aplicada: | Se describen las acciones a tomar en caso de que exista alguna forma para evitar que el problema se presente mientras se realiza la corrección. Por ejemplo: para evitar que la carga de información fallé, es necesario que no se envíen números para los primeros dos campos mientras se corrige el problema.  |
| Descripción: | Se indica a manera general cuál fue la causa raíz que originó el problema. Por ejemplo: Se determinó que el problema era ocasionado por una validación incorrecta en el código. |
| Elementos Modificados: | Se enlistan los elementos que requirieron cambios, por ejemplo Programas, configuración de servidor, Base de Datos, etc.  |
| Modificación: | Se describen las acciones tomadas para realizar el cambio en el Elemento Modificado, por ejemplo, rediseñar la clase, agregar una variable al servidor, etc. |
| Esfuerzo dedicado a la corrección (horas hombre): | Indicar el esfuerzo que se le dedicó en horas hombre para realizar las correcciones necesarias. |
| APLICACIÓN DEL CAMBIO EN AMBIENTE DE PRUEBAS: | Subir en ambiente de pruebas todos los cambios realizados.  |
| Fecha: | Fecha en la cual se instalan los cambios en el ambiente de pruebas. |
| Quien realizó las pruebas: | Se especifican los datos del Ingeniero responsable de validar los cambios. |
| Firma: | Se firma el documento como Vo.Bo. de pruebas. |
| APLICACIÓN DEL CAMBIO EN AMBIENTE PRODUCTIVO: | Una vez que las pruebas han sido correctas, el Líder de Proyecto debe solicitar se apliquen las correcciones en el ambiente productivo. |
| Fecha corrección: | Fecha en la cual se liberan los cambios a Producción. |
| No. de Control de Cambios asignado: | Se especifica el control de cambios con el cual se envía la corrección a Producción. |
| Fecha de prueba: | Fecha en la que el usuario realiza la validación de la corrección. |
| Quién realizo la certificación: | Se especifican los datos de la persona responsable de validar los cambios en producción. |
| Firma: | Se firma el documento como Vo.Bo. de la corrección. |