



Incidencias

¿Cómo reportar errores e incidencias?



Contenidos

1. Introducción
2. Incidencias en el servicio de correo
3. Incidencias en el servicio de web
4. Otras incidencias
5. Algunos consejos
6. Las ventajas de reportar de forma detallada las incidencias



INTRODUCCIÓN

1

Cuando tenemos una incidencia en alguno de nuestros servicios de Internet queremos poder pedir ayuda y que nos solucionen el problema o nos indiquen cómo solucionarlo lo más rápido posible.

Para conseguir que esto sea así, es importante facilitar varios detalles sobre el error que ayudará a los técnicos a poder reproducir el error, encontrar el fallo y poderle poner solución o, si es algo que depende de ti, decirte dónde, cómo y qué debes hacer para solucionarlo.

Los técnicos informáticos que trabajan en nuestra entidad saben muchas cosas y tienen muchas capacidades sorprendentes, pero no tenemos bola de cristal. ;-)

Así que reportar los errores e incidencias con la información necesaria ya de inicio nos ayuda a solucionarlo antes. Además es ecológico porque **reduciremos el número de mensajes** enviados y así disminuirémos la huella de carbono. ¡Aún hay más! Además **reduciremos el tiempo de respuesta** con lo que tu problema estará resuelto mucho antes.

Como ves todo son ventajas.



En esta breve guía queremos presentarte unos formularios que hemos preparado para reportar incidencias, y explicarte qué información mínima es necesaria en cada caso para reportar una incidencia adecuadamente.

¡Esperamos que te sea útil!



2

INCIDENCIAS EN EL SERVICIO DE CORREO

Si tienes una incidencia al enviar o recibir mensajes de correo, necesitamos alguna información para poder buscar en los registros del servidor de correo y localizar el error.

Lo más importante que necesitamos saber:

- Tu nombre y la dirección de correo con la que tienes el problema. Si tienes más de una dirección de correo necesitamos saber cuál es exactamente la dirección que te está dando el problema.
- El problema lo tienes al **enviar** o al **recibir**. ¿Estás intentando enviar un correo a alguien y te da error? o ¿no recibes un correo que te dicen que te han enviado?
 - ◆ si el problema es al **enviar**, necesitamos que nos digas a qué dirección de correo estás enviando el mensaje (o sea la dirección del destinatario), el día y hora aproximada del envío, el programa de correo que estás usando (Thunderbird, Outlook, Seamonkey, el webmail de Pangea...) y qué error te aparece.

Por favor, transcríbenos el error completo, y puede ser útil que nos envíes una captura de pantalla del error o que hagas un copiar-pegar del texto completo del error.



- Si el problema es que has enviado un correo y este no ha llegado a su destinatario, sino que te han devuelto un correo de rebote, necesitamos saber tu dirección de correo o tu nombre de usuario de correo, necesitamos saber la dirección del destinatario y que nos reenvíes el correo de rebote que has recibido (en el correo puedes borrar la parte de texto que sea personal/privada, pero debes dejar todas las cabeceras "técnicas" del correo y el motivo del rechazo completo).
- ◆ Si el problema es al **recibir** necesitamos que nos digas:
 - Si el problema es que al hacer clic en el botón de recibir correo de tu programa **no se descargan los mensajes**. Si este es el caso necesitamos saber tu dirección de correo o tu nombre de usuario de correo, el día y hora aproximada del fallo, el programa de correo que estás usando (Thunderbird, Outlook, Seamonkey, el webmail de Pangea...) y necesitamos saber el error que te aparece. Por favor, transcríbenos el error completo, puede ser útil que nos envíes una captura de pantalla del error o que hagas un copiar-pegar del texto completo del error.
 - Si el problema es que alguien te ha dicho que te ha enviado un mensaje y **no te ha llegado**. En este caso necesitamos saber la dirección del remitente (quién te envía el mensaje), el día y hora aproximada del envío y si el remitente ha recibido un correo de rebote del envío. Si ha recibido un correo de rebote, en él habrá información del motivo, así que nos iría muy bien poder ver este



rebote. Sería de gran ayuda que pudieras conseguirlo por alguna vía alternativa y hacérselo llegar.

- Si el problema es que **recibes un correo legítimo pero tu programa lo coloca en la carpeta de spam**, necesitaremos un ejemplo de ese mensaje para poder investigar por qué ese correo puede ser considerado spam, y ver si se pueden tomar medidas a nivel del sistema antispam del servidor para mejorar la situación. En este caso el ejemplo debe ser reciente, de la misma semana, o como mucho de unas pocas semanas antes. Si nos envías ejemplos demasiado antiguos ya no disponemos de copias de seguridad tan antiguas donde investigar.

Puedes reportarnos incidencias relacionadas con el correo a través del formulario correspondiente que encontrarás en:

<https://laweb.pangea.org/es/contacto/>

3

INCIDENCIAS EN EL SERVICIO DE WEB

Si tienes una incidencia con el servicio web necesitaremos un mínimo de información para poder buscar en los registros del servidor web y localizar el error.

Las cosas más importantes que necesitamos saber son:

- La dirección de tu web (url)
- Tu nombre y dirección de correo electrónico para contactar contigo
- Tu cuenta de socio de Pangea
- La fecha y hora aproximada en la que ocurrió el incidente con la web
- Una descripción del incidente que ha ocurrido en la web, dinos por favor:
 - ◆ Qué estabas haciendo en la web cuando pasó, por ejemplo “estaba actualizando”, “estaba añadiendo un contenido”, “estaba moviendo cosas”...
 - ◆ Qué error aparece
 - ◆Cuál es tu ip, la ip desde la que te conectas. Si no sabes cuál es tu ip pública, puedes mirarla aquí: <https://www.whatismyip.com/>
 - ◆ Si puedes hacer una captura de pantalla del error puede ser útil para localizar el problema.

Puedes reportarnos incidencias relacionadas con el servicio web a través del formulario correspondiente que encontrarás en:

<https://laweb.pangea.org/es/contacto/>

4

OTRAS INCIDENCIAS

Si tienes alguna incidencia en algún otro servicio necesitaremos un mínimo de información para poder buscar en los registros del servicio y localizar el error.

Las cosas más importantes que necesitamos saber son:

- En qué servicio se ha producido el incidente (por ejemplo el servicio de Nextcloud, el de Mailman...)
- Tu nombre y dirección de correo electrónico para contactar contigo
- Tu cuenta de socio de Pangea
- El usuario o dirección de correo implicada en el incidente
- La fecha y hora aproximada en la que ocurrió el incidente
- Una descripción del incidente que ha ocurrido en la web, dinos por favor:
 - ◆ Qué estabas haciendo cuando pasó, por ejemplo subiendo un fichero al Nextcloud, estaba compartiendo una carpeta...
 - ◆ Qué error aparece
 - ◆Cuál es tu dirección IP, la dirección IP pública desde la que te conectas. Si no sabes cuál es tu dirección IP pública, puedes mirarla aquí:
<https://www.whatismyip.com/>

- ◆ Si puedes hacer una captura de pantalla del error puede ser útil para localizar el problema.

Puedes reportarnos incidencias relacionadas con los diversos servicios de internet a través del formulario correspondiente que encontrarás en:

<https://laweb.pangea.org/es/contacto/>



ALGUNOS CONSEJOS

5

- A veces los errores se pueden solucionar rápidamente si leemos bien el mensaje de error. A menudo el propio error nos indica cuál es el problema y podemos ver claramente cómo solucionarlo.
- Leer el manual del programa puede ser de ayuda. Algunos problemas se deben a configuraciones incorrectas o a parámetros que se pueden ajustar o personalizar en el programa.
- Hay que tener cuidado con las auto-configuraciones que ofrecen algunos programas. No siempre son "correctas" y pueden darnos muchos dolores de cabeza. Si las usas, revisa lo que hacen y asegúrate que usan los datos correctos.
- Hay que fijarse en lo que escribimos o lo que copiamos a la hora de poner las direcciones de correo en un mensaje. A veces los problemas al enviar se deben a que no están correctamente escritas las direcciones. Hay que fijarse en los espacio en blanco, los puntos, las comas, las faltas ortográficas...



6 LAS VENTAJAS DE REPORTAR DE FORMA DETALLADA LAS INCIDENCIAS

Si cuando reportamos una incidencia enviamos la información suficiente para poder investigarla evitamos cruzarnos varios correos con los técnicos en los que nos pidan la información que hace falta. Cada correo representa una huella de carbono, si con un único mensaje facilitamos toda la información necesaria, pues reduciremos esa huella de carbono haciendo un uso más sostenible y ecológico de los servicios de correo.

Además acortamos el tiempo de respuesta y de resolución de la incidencia, ya que los técnicos pueden comenzar su tramitación y revisión desde el momento en que llega el mensaje con la información. De este modo la resolución será más rápida y ágil y la experiencia más satisfactoria.



www.pangea.org
Plaça Eusebi Güell 6-7
Edifici Vertex, planta 0
08034 Barcelona
Tel: +34 934015664
Correo: suport@pangea.org

CON EL SOPORTE DE:



Pangea
.org

< INTERNET
ÈTIC I SOLIDARI >



Esta guía está sujeta a la licencia de Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons. Si desea ver una copia de esta licencia acceder a <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> o enviar una carta solicitándola a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.