Comentarios y notificaciones de problemas

Última actualización: 2026-10-26.

Saga utiliza los comentarios y reportes de errores para entender y resolver problemas más rápidamente. Dado que Saga procesa datos personales, debe quedar claro cuándo se envía contexto y quién puede verlo.

1. Tipos de reportes

Saga distingue tres tipos de reportes:

- **Comentarios de usuarios**: un usuario indica que una respuesta, pantalla o acción no fue correcta.
- **Reporte de error**: un usuario envía conscientemente un reporte de problema con el contexto relevante.
- **Error técnico**: Saga reporta automática o semi-automáticamente un error técnico, como un fallo en el servidor o un bloqueo.

2. Comentarios en el chat

En los comentarios del chat, Saga puede incluir contexto relevante del chat, como:

- el mensaje seleccionado;
- los mensajes recientes del usuario y del asistente;
- contexto del planificador o ejecutor;
- acciones realizadas;
- detalles del error;
- contexto del dispositivo y el idioma.

Este contexto solo se incluye cuando el usuario envía comentarios o un reporte de error donde ese contexto es necesario. Saga no envía por defecto el historial completo de chats o bases de datos completas de usuarios.

3. Errores técnicos

Los errores técnicos pueden registrarse para garantizar la estabilidad, seguridad y análisis de errores. Dicha notificación debe contener, preferiblemente:

- momento;
- ID de solicitud;
- versión de la aplicación;
- ruta o pantalla;
- código de error;
- metadatos técnicos limitados.

Las notificaciones de errores técnicos no deben contener el contenido completo del chat, listas de contactos completas, contenido de la agenda, notas, fotos o archivos adjuntos, a menos que el usuario elija explícitamente incluirlo en un informe de error.

4. Acceso

El acceso a los comentarios y los informes de errores está limitado a las personas que lo necesiten para soporte, análisis de errores o seguridad.

5. Plazo de retención

Los comentarios y los informes de errores se eliminan seis meses después de su presentación en la próxima limpieza diaria. Este plazo también se aplica a los informes pendientes y no se prolonga si un informe se actualiza o se resuelve. La eliminación incluye la descripción, el contexto de chat y técnico adjunto, los datos del dispositivo y las notas internas del informe.

Esto se refiere a los informes en el sistema de notificación activo. Para las posibles copias de seguridad y los registros de seguridad individuales, se aplican los plazos de retención establecidos en la declaración de privacidad.