**TABLA DE CONTENIDO**

[1. INFORMaciÓn del incidente: 2](#_Toc517427599)

[1.1. VISTA GENERAL 2](#_Toc517427600)

[1.2. FECHA DE CREACIÓN 2](#_Toc517427601)

[1.3. AUTOR DEL INFORME 2](#_Toc517427602)

[1.4. FECHA Y HORA – INICIO DEL INCIDENTE 2](#_Toc517427603)

[1.5. FECHA Y HORA – FIN DEL INCIDENTE 2](#_Toc517427604)

[1.6. SERVICIO AFECTADO 2](#_Toc517427605)

[1.7. ERROR GENERADO Y SITUACIÓN PRESENTADA 2](#_Toc517427606)

[1.8. EVIDENCIAS (LOGS DE ERRORES Y FOTOS DE PANTALLA) 2](#_Toc517427607)

[1.9. VALIDACIONES CLAVES: 2](#_Toc517427608)

[1.9.1. SINTOMAS 2](#_Toc517427609)

[1.9.2. IMPACTO 2](#_Toc517427610)

[1.9.3. CAUSA PROBABLE 2](#_Toc517427611)

[2. CIERRE DEL INCIDENTE: 2](#_Toc517427612)

[2.1 SOLUCIÓN 2](#_Toc517427613)

[2.2 CONCLUSIONES 2](#_Toc517427614)

[2.3 RECOMENDACIONES 2](#_Toc517427615)

[2.4 POSTULACIONES 3](#_Toc517427616)

[2.5 ANEXOS 3](#_Toc517427617)

# INFORMaciÓn del incidente:

## VISTA GENERAL

## FECHA DE CREACIÓN

## AUTOR DEL INFORME

## FECHA Y HORA – INICIO DEL INCIDENTE

## FECHA Y HORA – FIN DEL INCIDENTE

## SERVICIO AFECTADO

## ERROR GENERADO Y SITUACIÓN PRESENTADA

## EVIDENCIAS (LOGS DE ERRORES Y FOTOS DE PANTALLA)

## VALIDACIONES CLAVES:

## SINTOMAS

## IMPACTO

## CAUSA PROBABLE

¿Se ejecutó algún RFC antes o después del Incidente?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| SI |  | ¿Cual? | |  | | | | | |

## CIERRE DEL INCIDENTE:

## [SOLUCIÓN](#_Toc412468392)

(Describir las actividades realizadas en la solución del IM y adicional indicar si el tipo de Solución fue temporal o definitiva)

## [CONCLUSIONES](#_Toc412468392)

## [RECOMENDACIONES](#_Toc412468392)

(Especificar si esta recomendación va dirigía al usuario y/o al servicio)

Usuario:

Servicio:

Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente:

## POSTULACIONES

* + 1. ¿Se debe postular a la Gestión de Conocimiento la solución de este Incidente Masivo?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Si |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| No |  | ¿Por qué? | |  |  |  |  |  |  |

* + 1. ¿Se debe postular a la Gestión de Problemas con el fin de iniciar proceso para verificación de análisis de causa raíz o creación de Error conocido?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Si |  | Error Conocido |  |  |  | Análisis Causa Raíz | |  |
| No |  | ¿Por qué? |  |  |  |  |  |  |

## [ANEXOS](#_Toc412468392)

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Documento** | **Ubicación** |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Elaborado por: | Revisado por: |
| **Nombre del Especialista del Operador de servicios de TI o del Operador de mesa de servicio:**  Rol:  Operador: | **Nombre del Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al Incidente, o del Profesional responsable de los sistemas misionales y apoyo de la Subdirección de Sistemas Integrados de información:**  Servicio: |
| Fecha: DD/MM/AAAA | Fecha: DD/MM/AAAA |
| Correo electrónico: | Correo electrónico: |