|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre problema** |  |
| **N° solicitud problema** |  |
| **Autor del Informe** |  |
| **Servicio implicado** |  |
| **Fecha de elaboración** |  |

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. INFORMACIÓN DEL PROBLEMA](#_Toc412468390) 3

[1.1 ERROR GENERADO O SITUACIÓN PRESENTADA](#_Toc412468391) 3

[1.2 eVIDENCIAS (LOGS DE ERRORES Y FOTOS DE PANTALLA)](#_Toc412468392) 4

[1.3 SINTOMAS](#_Toc412468392) 4

[1.4 IMPACTO](#_Toc412468392) 7

[1.5 CAUSA RAIZ](#_Toc412468392) 7

[1.6 ERROR CONOCIDO](#_Toc412468392) 7

[2. cierre del PROBLEMA](#_Toc412468403) 8

[2.1 SOLUCIÓN ……………………………………………………………...](#_Toc412468392)8

[2.2 CONCLUSIONES](#_Toc412468392) 8

[2.3 RECOMENDACIONES](#_Toc412468392) 8

[2.4 ANEXOS](#_Toc412468392) 8

1. **INFORMACIÓN DEL PROBLEMA**
   1. **ERROR GENERADO O SITUACION PRESENTADA**
   2. **EVIDENCIAS (LOGS DE ERRORES Y FOTOS DE PANTALLA)**
   3. **SINTOMAS**
   4. **IMPACTO**
   5. **CAUSA RAIZ**
   6. **ERROR CONOCIDO**
2. **CIERRE DEL PROBLEMA**
   1. **SOLUCION**

**(Especificar si la solución es temporal o definitiva)**

* 1. **CONCLUSIONES**
  2. **RECOMENDACIONES**
  3. **ANEXOS**