**TABLA DE CONTENIDO**

[**1.** **INFORMACIÓN DEL PROBLEMA** 2](#_Toc142403475)

[**1.1. ERROR GENERADO O SITUACION PRESENTADA** 2](#_Toc142403476)

[**1.2. EVIDENCIAS (LOGS DE ERRORES Y FOTOS DE PANTALLA)** 2](#_Toc142403477)

[**1.3. SINTOMAS** 2](#_Toc142403478)

[**1.4. IMPACTO** 2](#_Toc142403479)

[**1.5. CAUSA RAIZ** 2](#_Toc142403480)

[**1.6. BASE DE DATOS DE ERRORES CONOCIDOS** 2](#_Toc142403481)

[**2. CIERRE DEL PROBLEMA** 2](#_Toc142403482)

[**2.1. SOLUCION** 2](#_Toc142403483)

[**2.2. CONCLUSIONES** 3](#_Toc142403484)

[**2.3. RECOMENDACIONES** 3](#_Toc142403485)

[**2.4. ANEXOS** 3](#_Toc142403486)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN CIERRE PROBLEMA** | | |
| **Nombre problema** |  | |
| **N° solicitud del Problema creado en la herramienta de Gestión** |  | |
| **Fecha de Creación:** (dd/mm/aaaa) | **Fecha de Cierre:** (dd/mm/aaaa) |
| **Responsable del Informe del Problema** |  | |
| **Servicio implicado** |  | |
| **Fecha de elaboración del Informe** |  | |

## **INFORMACIÓN DEL PROBLEMA**

## **1.1. ERROR GENERADO O SITUACION PRESENTADA**

## **1.2. EVIDENCIAS (LOGS DE ERRORES Y FOTOS DE PANTALLA)**

## **1.3. SINTOMAS**

**1.4. IMPACTO**

## **1.5. CAUSA RAIZ**

## **1.6. BASE DE DATOS DE ERRORES CONOCIDOS**

(Especificar el histórico encontrado en la Base de Datos de Error Conocido, si aplica)

## **2. CIERRE DEL PROBLEMA**

## **2.1. SOLUCION**

(Especificar si es temporal o definitiva; en caso de ser temporal anexar evidencias de su tratamiento)

**2.2. CONCLUSIONES**

## **2.3. RECOMENDACIONES**

## **2.4. ANEXOS**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Elaborado por | Revisado por |
| **Nombre del responsable:**  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: |