# **1. Información general del incidente.**

Documente aquí la información del incidente que generó el problema.

# **2. Ticket (s) asociado (s) al incidente**

Liste los números de los incidentes asociados al incidente que generó el problema, los cuales fueron asignados por la herramienta de gestión

## 3. Diagnóstico del problema:

Documente aquí la información del diagnóstico que se realizó por parte de la gestión de problemas.

## 4. Análisis de causa raíz:

Documente aquí la información del análisis de causa raíz realizado, si se aplicó una metodología, indicar los resultados de la lluvia de ideas junto con los de la metodología utilizada.

## 5. Plan de manejo del problema:

Documente aquí la información del plan de manejo del problema detallando cada una de las actividades que se llevaron a cabo.

## 6. Solución del problema:

Documente aquí la información acerca de cómo fue solucionado el problema e indique si se efectuaron controles de cambio y si la solución aplicada debe ser tenida en cuenta para la Gestión de Conocimiento de la Entidad.

Fecha de elaboración: Registre la fecha en la cual fue elaborado el informe.

Responsable de elaboración: Indicar nombre de quien elabora el documento.

Cargo/Rol: Indicar el cargo/rol de quien elabora el documento.