# INFORMACIÓN DEL INCIDENTE MASIVO

(Información del caso registrado en la herramienta de gestión)

## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INCIDENTE MASIVO

## 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:

## TIPO DE SOLUCIÓN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMPORAL |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| DEFINITIVA |  |  | |  |  |  |  |  |  |

## [SOLUCIÓN](#_Toc412468392)

(Describir las actividades realizadas en la solución del IM y adicional indicar las actividades realizadas para dar Solución temporal o definitiva)

## [CONCLUSIONES](#_Toc412468392)

## [RECOMENDACIONES](#_Toc412468392)

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

Usuario:

Servicio:

Profesional de la SIC que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente

## POSTULACIONES

* + 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? |  |  |  |  |  |  |

2.5.2 ¿Se debe postular a la gestión de conocimiento la solución de este Incidente Masivo?

(Si la solución es definitiva, se debe postular a conocimiento)

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

## [ANEXOS](#_Toc412468392)

Ejem: boletines, manuales, link informativos, tip´s informáticos, etc.

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

|  |
| --- |
| Elaborado por: |
| **Nombre del Especialista de servicios de TI:**  Rol: |
| Fecha: DD/MM/AAAA |
| Correo electrónico: |

|  |
| --- |
| Gestión de conocimiento: (código asignado) |