

	1,Información General					
	ID Ticket	Número único para identificar el caso( puede ser generado por otro sistema, Jira, OTRS, GLPI,etc).				
	Fecha y Hora de apertura	Momento exacto del reporte de la incidencia				
	Solicitante	Nombre y contacto (Correo/Telefono) del usuario				
	Canal de contacto	Medio por elñ que se le dar seguimiento				
	Area o Departamento	Donde ocurrio el incidente				
	Prioridad	Alta, Media, Baja. basado ene ,l impacto				
	Estado del ticket	Abierto , en proceso, Cerrado, Escalado				
	Asignación					
	2,Descripcion del problema					
	Descripción del incidente	Redaccion clara del problema				
	Evidencia adjunta	Capturas de pantalla, Mensaje de error, log , etc.				
	Software/Hardware involucrado	Aplicaciones, en equipos, servidores, perifericos				
	3,Diagnostico Inicial					
	Revision del técnico	Verificar, configuraciones, conectividad, permisos				
	Resultados de las pruebas iniciales	Determinar si el problema fue producido , que sintomas se observaron				
	Hipnosis inicial	Posible causa				
	4, Acciones realizadas					
	Fecha y hora	Cada seccion debe registrar fecha y hora cuando se hizo				
	Tarea realizada	Detalle de lo que se hizo : reinicio cambio de cable, reinstalacion, etc.				
	Herramientas usadas	Software, termiles, scripts, comandos				
	Resultado	¿Que sucedio?				
	5,Resolucion					
	Descripcion de la solucion aplicada	Explicacion clara y tecnica de como resolvimos el problema				
	Validacion con el usuario	se verifico, confirmamos que ya funciona de una forma correcta				
	Fecha y hora del cierre	Momento en el que se cerro				
	6. Observaciones					
	Recomendaciones al usuario	Buenas practicas				
	Seguimiento requerido	Si se programan nuevas llamadas correos, mantenimiento				
	7. Tecnico responsable					
	Nombre del tecnico					