






Revisión de incidentes

 [Resumen del incidente](#) |  [Documento de resumen](#) |  [Informe de análisis retrospectivo](#) |  [Cronograma de incidencias](#) |  [Tareas de seguimiento](#)

Resumen del incidente [🔗](#)






Propietario de análisis retrospectivo	Colaborador
Incidente	Escribir / para añadir un ticket o incidencia en Jira
Incidentes relacionados	
Prioridad	P1 / P2 / P3+
Servicios afectados	Por ejemplo, modulos de faturas, salidas, asignaciones
Fecha del incidente	
Duración del incidente	
Equipos de respuesta ante incidentes	
Encargados de responder a los incidentes	

Documento de resumen [🔗](#)

resumen del incidente en unas pocas líneas incluyendo la gravedad, la duración y las causas.

Informe de análisis retrospectivo [🔗](#)

Instrucciones	Informe
 Antecedentes 🔗 Enumera la secuencia de eventos que condujeron al incidente.	
 Error 🔗 Describe qué no ha funcionado como se esperaba. Si se encuentran disponibles, incluye las visualizaciones de datos pertinentes.	
 Repercusión 🔗 Describe la manera en la que los usuarios internos y externos se vieron afectados durante el incidente. Incluye el número de casos de soporte que se generaron.	
 Detección 🔗 Especifica el momento en el que el equipo detectó el incidente y la forma en la que supo que estaba	

sucediendo. Describe la manera en la que el equipo podría haber mejorado el tiempo de detección.	
 Reacción 🔗 Da parte de quienes respondieron al incidente y describe lo que hicieron y en qué momentos. Incluye cualquier retraso u obstáculo que sufrieron a la hora de responder.	
 Recuperación 🔗 Señala la manera en la que se mitigó el impacto en el usuario y el momento en el que se consideró resuelto el incidente. Describe la forma en la que el equipo podría haber mejorado el tiempo de mitigación.	
 Motivos para identificar la causa raíz 🔗 Lleva a cabo un análisis de los motivos para conocer las causas reales del incidente.	
 Registros relacionados 🔗 Comprueba si algún incidente anterior pudo haber tenido la misma causa. Anotar la mitigación que se intentó llevar a cabo en esos incidentes y pregunta por qué se volvió a producir este.	
 Lecciones aprendidas 🔗 Describir lo que se averiguo, lo que salió bien y cómo se puede mejorar.	

Cronograma de incidencias [🔗](#)

Detalle del incidente de Jira para estandarizar y poder prevenir futuros incidentes, incluir eventos previos, eventos posteriores al impacto y decisioes que se toman respecto al indicente, podemos apoyarnos de Opsgenie, para escribir y añadir uun cronograma de incidentes.

Tareas de seguimiento [🔗](#)

En la tabla siguiente podremos enumerar las incidencias creadas para evitar futuras incidencias de este tipo.

Incidencia	Propietario	Elementos de acción	Documentación
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	