FORMATO DE REPORTE DE PROBLEMAS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | FORMATO  Reporte de Problemas | Código | F003.5.01 |  |
| Revisión | 1 |
| Fecha | 28-Feb-2011 |
| Página | 1 de 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Reporte de problemas No:  6999 | | | Fecha de notificación:  01-marzo-2023 | | |
| Aplicación afectada:  software | | | Asignado a:  Ing. Servando garcia cortes | | |
| Descripción general del problema:  Se descarta un posible virus en las computadoras, ya quese en cuentran conectadas al internet publico | | | | | |
| Impacto:  Robo de identidades tanto personales como datos financieros de la emprea. | | | | | |
| Análisis de causa raíz | | | | | |
| Solución temporal aplicada:  Se instala un antivirus cruhser, para proteger los datos. | | | | | |
| Descripción:  Se instala en las computadoras de la empresa. | | Elementos modificados | | Modificación | |
| software | | 245738 | |
| Red publica | | 7252733 | |
| Esfuerzo dedicado a la corrección (horas hombre):  54 | | | |
| Historial | | | | | |
| *Aplicación del cambio en Ambiente de Pruebas* | | | | | |
| Fecha:  03-marzo-2023 | ¿Quién realizo las pruebas?  Ing. Servando garcia cortes | | | | Firma:  ncdjfjn |
| Observaciones:  Se ponen en observacion las computadoras ante un posible hacker que quiera ingresar al red. | | | | | |
| *Aplicación del cambio en Ambiente Productivo* | | | | | |
| Fecha de corrección: 01-marzo-2023 | No. de Control de Cambios asignado:  3823479 | | | | |
| Fecha de prueba: 03-marzo-2023 | ¿Quién realizo la certificación?  Ing. Issac moralez | | | | Firma:  394988 |
| Observaciones:  Se observa un trabajo muy fuerte en el sistema de redes de la empresa. | | | | | |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | FORMATO  Reporte de Problemas | Código | F003.5.01 |  |
| Revisión | 1 |
| Fecha | 17-Feb-2011 |
| Página | 2 de 2 |

INSTRUCTIVO DE LLENADO

|  |  |
| --- | --- |
| REPORTE DE PROBLEMAS  NO.: | Número consecutivo para seguimiento de los problemas reportados en los sistemas, éste será asignado únicamente por la unidad de informática al momento de recibir el requerimiento debidamente autorizado. |
| FECHA DE NOTIFICACIÓN: | Fecha en la que se notificó el problema por parte del usuario. |
| APLICACIÓN AFECTADA: | Se refiere al sistema en el que se presentan los problemas (SISER, SIISDU, etc.) |
| ASIGNADO A: | Nombre del Líder de proyecto responsable de darle seguimiento al problema. |
| DESCRIPCION GENERAL DEL PROBLEMA: | Descripción general de las características que generan el problema, mismo que permitirá identificar el impacto. En caso de ser necesario anexar a la solicitud alguna imagen de la aplicación para facilitar la comprensión del problema. (Máximo 100 caracteres). |
| IMPACTO: | Se refiere al impacto que se genera como consecuencia del problema: (1: Detiene la operación; 2: Detiene el funcionamiento de alguna aplicación; 3: Afecta ciertos módulos de la aplicación; 4: Afecta sólo un módulo de la aplicación; 5: Es de carácter informativo o visual) |
| ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ: | La persona que realizó la corrección deberá detallar el impacto colocando los nombres de los módulos y/o archivos que se afectarán; mismos que deberán ser considerados para el control de cambios. |
| Solución Temporal Aplicada: | Se describen las acciones a tomar en caso de que exista alguna forma para evitar que el problema se presente mientras se realiza la corrección. Por ejemplo: para evitar que la carga de información fallé, es necesario que no se envíen números para los primeros dos campos mientras se corrige el problema. |
| Descripción: | Se indica a manera general cuál fue la causa raíz que originó el problema. Por ejemplo: Se determinó que el problema era ocasionado por una validación incorrecta en el código. |
| Elementos Modificados: | Se enlistan los elementos que requirieron cambios, por ejemplo Programas, configuración de servidor, Base de Datos, etc. |
| Modificación: | Se describen las acciones tomadas para realizar el cambio en el Elemento Modificado, por ejemplo, rediseñar la clase, agregar una variable al servidor, etc. |
| Esfuerzo dedicado a la corrección (horas hombre): | Indicar el esfuerzo que se le dedicó en horas hombre para realizar las correcciones necesarias. |
| APLICACIÓN DEL CAMBIO EN AMBIENTE DE PRUEBAS: | Subir en ambiente de pruebas todos los cambios realizados. |
| Fecha: | Fecha en la cual se instalan los cambios en el ambiente de pruebas. |
| Quien realizó las pruebas: | Se especifican los datos del Ingeniero responsable de validar los cambios. |
| Firma: | Se firma el documento como Vo.Bo. de pruebas. |
| APLICACIÓN DEL CAMBIO EN AMBIENTE PRODUCTIVO: | Una vez que las pruebas han sido correctas, el Líder de Proyecto debe solicitar se apliquen las correcciones en el ambiente productivo. |
| Fecha corrección: | Fecha en la cual se liberan los cambios a Producción. |
| No. de Control de Cambios asignado: | Se especifica el control de cambios con el cual se envía la corrección a Producción. |
| Fecha de prueba: | Fecha en la que el usuario realiza la validación de la corrección. |
| Quién realizo la certificación: | Se especifican los datos de la persona responsable de validar los cambios en producción. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | FORMATO  Reporte de Problemas | Código | F003.5.01 |  |
| Revisión | 1 |
| Fecha | 17-Feb-2011 |
| Página | 3 de 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Firma: | Se firma el documento como Vo.Bo. de la corrección. |