

## AUTOMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de Gestión de Cambios, Incideste y Requerimientos se encuentran automatizados a través de la herramienta de Gestión de Servicios propiedad del Ministerio.

The screenshot displays the HP Service Manager interface for incident management. The main content area shows a table of incidents under the 'Incidente' queue. The table is filtered by 'Incidentes Abiertos' (Open Incidents) and displays a list of incidents with their respective details.

ID de incidente	Categoría	Estado de ale...	Estado	Grupo de asig...	Asignatario	Título	Prioridad	Impacto	Urgencia	Tipo de probl...	
▶ Grupo de asignación: Mesa de Servicios N1 (2 Elementos)											
▶ Grupo de asignación: Operación N2 (2 Elementos)											
▶ Grupo de asignación: Operación N3 (3 Elementos)											
▶ Grupo de asignación: OTIC N3 (1 Elemento)											
▼ Grupo de asignación: Soporte en Sitio N2 (6 Elementos)											
<input type="checkbox"/>	<a href="#">IM33729</a>	incident	DEADLINE ALERT	Escalado N1	Soporte en Sitio...	sergio.marin	Incidente - Rep...	4 - Baja	4 - Usuario	4 - Baja	incident
<input type="checkbox"/>	<a href="#">IM34070</a>	incident	updated	Pendiente por P...	Soporte en Sitio...	sergio.marin	Incidente - Atas...	4 - Baja	4 - Usuario	4 - Baja	incident
<input type="checkbox"/>	<a href="#">IM34280</a>	incident	updated	Pendiente por P...	Soporte en Sitio...	JUAN.QUIJANO	Incidente - Atas...	4 - Baja	4 - Usuario	4 - Baja	incident
<input type="checkbox"/>	<a href="#">IM34381</a>	incident	updated	Pendiente por P...	Soporte en Sitio...	luis.parra	Incidente - Atas...	4 - Baja	4 - Usuario	4 - Baja	incident
<input type="checkbox"/>	<a href="#">IM34564</a>	incident	updated	Pendiente por U...	Soporte en Sitio...	JUAN.QUIJANO	Incidente - Atas...	4 - Baja	4 - Usuario	4 - Baja	incident
<input type="checkbox"/>	<a href="#">IM34593</a>	incident	DEADLINE ALERT	Pendiente por U...	Soporte en Sitio...	JUAN.QUIJANO	Incidente - Rep...	4 - Baja	4 - Usuario	4 - Baja	incident

- Favoritos y paneles
- Gestion de Cambios
  - Abrir nuevo cambio
  - Busqueda de cambios
  - Busqueda de tareas
  - Cola de Cambios
- Gestion de Conocimientos
- Gestion de Incidentes
- Gestion de Problemas
- Gestion de Requerimientos
- Varios
  - Aprobar Peticiones
  - Cátalogo de servicios

### Cambio

Cola:  Vista:

<input type="checkbox"/>	ID del cambio	Categoría	Fase	Evaluación de riesgo	Inicio implementacion ca...	Fin implementacion cambio	Título
▶ Fase: Aprobacion (3 Elementos)							
▼ Fase: Implementacion (6 Elementos)							
<input type="checkbox"/>	<a href="#">C000380</a>	Logico	Implementacion	3 - Medio	23/08/17 18:30:00	23/08/17 22:00:00	Hacer el downgrade del fir...
<input type="checkbox"/>	<a href="#">C000393</a>	Logico	Implementacion	2 - Alto	29/09/17 17:00:00	30/09/17 12:00:00	Incluir servidor Houdini en ...
<input type="checkbox"/>	<a href="#">C000394</a>	Logico	Implementacion	3 - Medio	05/10/17 09:00:00	05/10/17 18:00:00	Creacion de un nuevo cont...
<input type="checkbox"/>	<a href="#">C000397</a>	Logico	Implementacion	3 - Medio	11/10/17 18:00:00	11/10/17 22:00:00	Puesta a producción desar...
<input type="checkbox"/>	<a href="#">C000402</a>	Logico	Implementacion	3 - Medio	02/11/17 08:00:00	02/11/17 19:00:00	Cambio certificado digital ...
<input type="checkbox"/>	<a href="#">C000403</a>	Logico	Implementacion	3 - Medio	01/11/17 16:00:00	02/11/17 11:00:00	Despliegue versión 2 SIPOV
▶ Fase: Registro RFC (4 Elementos)							

- Favoritos y paneles
- Gestion de Cambios
- Gestion de Conocimientos
- Gestion de Incidentes
- Gestion de Problemas
- Gestion de Requerimientos
  - Busqueda de Requerimientos
  - Cola de Requerimientos
- Varios
  - Aprobar Peticiones
  - Cátalogo de servicios

### Estimación

Cola:  Vista:

Número	Categoría	Fase actual	Estado	Estado de aprobación	Descripción breve	Grupo Solucionador
▶ Grupo de Asignación: Audiovisuales N2 (51 Elementos)						
▼ Grupo de Asignación: Mesa de Servicios N1 (8 Elementos)						
<a href="#">042661</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - modificar p...	
<a href="#">043795</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - Indicadores...	
<a href="#">046741</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - Modificar p...	
<a href="#">047366</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - Instalar ant...	
<a href="#">047441</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - Inclusión b...	
<a href="#">047819</a>	Requerimiento con Aprobaci...	Manager Approval	initial	pending	Requerimiento - Solicitud de...	
<a href="#">047937</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - Permisos e...	
<a href="#">047973</a>	Requerimiento sin Aprobacion	Ordering	initial	approved	Requerimiento - Análisis de ...	
▶ Grupo de Asignación: Operación N2 (10 Elementos)						
▶ Grupo de Asignación: Operación N3 (11 Elementos)						
▶ Grupo de Asignación: OTIC N2 (13 Elementos)						
▶ Grupo de Asignación: OTIC N3 (2 Elementos)						
▶ Grupo de Asignación: Soporte en Sitio N2 (12 Elementos)						