CONFIGURACIÓN ARANDA SERVICE MANAGEMENT

El presente documento se genera de forma automática extrayendo la configuración dentro de Aranda Service Management como evidencia de las parametrizaciones realizadas y control de las modificaciones a las que haya lugar durante la ejecución

Estados

Lista de estados para todos los procesos de la herramienta

Tipo de registro	Modelo	Estado	Etapa
Change	Cambios	Análisis y evaluación o En Validación	Assess
		Aprobado	Approved
		CAB	Review
		Cambio Emergencia	InBuilding
		Cambio Estandar	InBuilding
		Cambio Normal	InBuilding
		ECAB	Review
		Implementación y Documentación	Review
		Más información	Review
		Programado	InScheduled
		Rechazado	Annulled
		Revisión Post Implementación	Review
Incidents	Incidentes	Asignado	InProgress
		Asociado a Cambio	OnHold
		Asociado a Problema	OnHold
		En espera	OnHold
		En proceso	InProgress
		Reabierto	InProgress
		Resuelto	Solved
	Incidentes Mantenimiento	Asignado	InProgress
		En espera	OnHold
		En proceso	InProgress
		Reabierto	InProgress
		Resuelto	Solved
Problem	Problemas	Asignado	InProgress
		Cerrado sin solución	Solved
		Implementación de la solución	Solved
		Investigación en curso	RootCauseAnalysis
		PIR	Assess
		RFC	Assess
		Solución propuesta	RootCauseAnalysis
ServiceCall	Requerimientos	Asignado	InProgress
		Asociado a Cambio	OnHold
		Cerrado	ClosedByDefault
		En espera	OnHold
		En proceso	InProgress
		Nueva Instalación	InProgress
		Proceso de votación	OnHold
		Reabierto	InProgress
		Rechazado	Annulled
		Resuelto	Solved
	Requerimientos Aseo	En espera - Escalado a proveedor	OnHold
		En proceso	InProgress
		Reabierto	InProgress
		Resuelto	Solved
	Requerimientos Calidad	Asignado	InProgress
		Cerrado	ClosedByDefault
		En espera	OnHold
		En proceso	InProgress
		Reabierto	Scheduled
		Resuelto	Solved
	Requerimientos Mantenimiento	Asignado	InProgress
		Cerrado	ClosedByDefault
		En espera	OnHold
		En proceso	InProgress
		Reabierto	Scheduled
		Resuelto	Solved
	Requerimientos Transporte	Asignado	OnHold
		Cerrado	ClosedByDefault
		En espera - Escalado a proveedor	OnHold
		En proceso	InProgress
		Reabierto	Scheduled
		Resuelto	Solved

Transiciones

A continuación se inserta las transiciones de los estados y sus razones de cambio de estado

Tipo de registro	Modelo	Estado Inicial	Estado Final	Razón transicion
Article	Actualizaciones de Producto o Servicio	Avalado	Divulgado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		Divulgado	Desfasado	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
			Rechazado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
	Anuncios y Comunicados	Avalado	Divulgado	El contrato entra en revisión
		Divulgado	Desfasado	El contrato fue aprobado
		En borrador	Revisión	Contrato no cumple con las normativas minimas
		Revisión	Avalado	El contrato ha finalizado su ciclo de vida
			Rechazado	El contrato entra a renovación
	Atajos y Consejos	Avalado	Divulgado	Nuevo
		Divulgado	Desfasado	El contrato entra en revisión
		En borrador	Revisión	Nuevo
		Revisión	Avalado	Nuevo
			Rechazado	Nuevo
	Buenas Prácticas	Avalado	Divulgado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		Divulgado	Desfasado	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
			Rechazado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
	Documentación Técnica	Avalado	Divulgado	El contrato entra a renovación

		Divulgado	Desfasado	El contrato ha finalizado su ciclo de vida
		En borrador	Revisión	El contrato ha sido renovado
		Revisión	Avalado	Contrato no cumple con las normativas minimas
			Rechazado	Contrato rechazado por falta de información
	Errores Comunes y Soluciones	Avalado	Divulgado	El contrato entra a renovación
		Divulgado	Desfasado	El contrato ha sido renovado
		En borrador	Revisión	El contrato fue aprobado
		Revisión	Avalado	Contrato no cumple con las normativas minimas
			Rechazado	Contrato rechazado por falta de información
	Glosario de Términos	Avalado	Divulgado	Nuevo
		Divulgado	Desfasado	Nuevo
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	Nuevo
			Rechazado	Nuevo
	Guías de Usuario	Avalado	Divulgado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		Divulgado	Desfasado	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
			Rechazado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
	Plantillas y Formularios	Avalado	Divulgado	Nuevo
		Divulgado	Desfasado	Nuevo
		En borrador	Revisión	Nuevo
		Revisión	Avalado	Nuevo
			Rechazado	Nuevo
	Políticas y Normativas	Avalado	Divulgado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		Divulgado	Desfasado	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
			Rechazado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
	Preguntas Frecuentes (FAQ)	Avalado	Divulgado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		Divulgado	Desfasado	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
			Rechazado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
	Procedimientos	Avalado	Divulgado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
		Divulgado	Desfasado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		En borrador	Revisión	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		Revisión	Avalado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
			Rechazado	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
	Solución de Problemas (Troubleshooting)	Avalado	Divulgado	El artículo cumple con los estándares de calidad y está li
		Divulgado	Desfasado	El artículo ha sido Avalado y es visible para los usuarios
		En borrador	Revisión	El contenido ya no es relevante o ha sido reemplazado p
		Revisión	Avalado	El articulo no cumple con los requisitos para ser Divulga
			Rechazado	El autor ha completado el artículo y lo envía para Revisi
	Videos Tutoriales	Avalado	Divulgado	El contrato ha sido renovado
		Divulgado	Desfasado	Contrato rechazado por falta de información
		En borrador	Revisión	El contrato ha finalizado su ciclo de vida
		Revisión	Avalado	El contrato fue aprobado
			Rechazado	El contrato entra en revisión
Change	Cambios	Análisis y evaluación o En Validación	Cambio Emergencia	Determinar que el cambio no es viable o presenta riesgo
			Cambio Estandar	Confirmar que el cambio es rutinario y puede ser implen
			Cambio Normal	El cambio necesita mas información complementaria par
		Aprobado	Programado	Tarea Finalizada
		CAB	Aprobado	El cambio completa la información faltante para que sea
			Más información	Organizar y planificar la implementación del cambio en u
			Rechazado	Ejecutar el plan de implementación y asegurar que se de
		Cambio Emergencia	ECAB	Determinar que el cambio no es viable o presenta riesgo
		Cambio Estandar	Aprobado	Confirmar que el cambio es rutinario y puede ser implen
			Más información	El cambio necesita mas información complementaria par
			Rechazado	Determinar que el cambio no es viable o presenta riesgo
		ECAB	Aprobado	Evaluar el resultado del cambio para verificar su efectivi
			Más información	Confirmar que se han alcanzado los objetivos del cambio
			Rechazado	Inicio de ejecución de la tarea
		Implementación y Documentación	Revisión Post Implementación	El servicio entra a operar en el proyecto
		Más información	Análisis y evaluación o En Validación	Tarea eliminada y/o archivada
		Programado	Implementación y Documentación	Inicia la revisión sobre el servicio
		Revisión Post Implementación	Cierre	El servicio entra a revisión por motivos administrativos
		RFC Registrado	Análisis y evaluación o En Validación	Confirmar que el cambio es rutinario y puede ser implen
Ci	Access Point	Alistamiento	Asignado	El CI ha completado el proceso de alistamiento y ahora s
		Asignado	Dado de Baja	El CI asignado se retira de servicio y se da de baja debid
			Mantenimiento	El CI asignado requiere mantenimiento para asegurar su
		Dado de Baja	Retirado	El CI que ha sido dado de baja se retira físicamente de l
		Mantenimiento	Asignado	El CI ha completado el proceso de mantenimiento y está
	Aplicaciones de Negocio	Disponible	Baja	El CI operativo se retira temporalmente de uso activo y
			Obsoleto	El CI obsoleto se retira definitivamente del inventario y s
		Obsoleto	Baja	El CI disponible se considera obsoleto debido a su antigü
		Operativo	Disponible	El CI disponible se decide dar de baja porque ya no se n
	Aplicaciones de Ofimatica	Disponible	Baja	El CI operativo se retira temporalmente de uso activo y
			Obsoleto	El CI obsoleto se retira definitivamente del inventario y s
		Obsoleto	Baja	El CI disponible se considera obsoleto debido a su antigü
		Operativo	Disponible	El CI disponible se decide dar de baja porque ya no se n
	Application	Active	Inactive	El ticket ha sido revisado y se ha determinado a qué téc
	Base de datos	Disponible	Baja	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Obsoleto	El CI obsoleto se retira definitivamente del inventario y s
		Obsoleto	Baja	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
		Operativo	Disponible	El CI disponible se decide dar de baja porque ya no se n
	Cluster	Active	Inactive	El agente ha comenzado a trabajar en el ticket, investiga
	Domain	Active	Inactive	Se escala el requerimiento a un especialista de nivel sup
	Equipo de computo	Bodega-Disponible	Operativo	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, per
			Baja-Pendiente	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
		Custodia	Operativo	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
		Disponible Operación	Operativo	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Bodega-Disponible	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Bodega-Obsoleto	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Custodia	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Reparación-Daño	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Reparación-Garantia	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
			Baja-Leasing	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Baja-Pendiente	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner

			Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	El CI obsoleto se destina a ser dado de baja mediante u
			Baja-Leasing	El CI almacenado en la bodega se considera necesario y
			Baja-Pendiente	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
			Operativo	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, perc
	Impresora	Bodega-Disponible	Operativo	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, per
			Baja-Pendiente	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
		Custodia	Operativo	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
		Disponible Operación	Operativo	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Bodega-Disponible	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Bodega-Obsoleto	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Custodia	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Reparación-Daño	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Reparación-Garantia	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
			Baja-Leasing	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Baja-Pendiente	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
			Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	El CI obsoleto se destina a ser dado de baja mediante u
			Baja-Leasing	El CI almacenado en la bodega se considera necesario y
			Baja-Pendiente	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
			Operativo	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, perc
	Laptop	Bodega-Disponible	Operativo	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, per
			Baja-Pendiente	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
		Custodia	Operativo	El CI ha completado el proceso de mantenimiento y está
		Disponible Operación	Operativo	El CI que ha sido dado de baja se retira físicamente de l
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Bodega-Disponible	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Bodega-Obsoleto	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Custodia	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Reparación-Daño	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Reparación-Garantia	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
			Baja-Leasing	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Baja-Pendiente	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
			Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	El CI asignado requiere mantenimiento para asegurar su
			Baja-Leasing	El CI que había sido dado de baja se reactiva y entra en
			Baja-Pendiente	El CI ha completado el proceso de alistamiento y ahora s
			Operativo	El CI asignado se retira de servicio y se da de baja debid
	Lector codigo de barras	Bodega-Disponible	Operativo	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, per
			Baja-Pendiente	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
		Custodia	Operativo	El CI operativo se retira temporalmente de uso activo y
		Disponible Operación	Operativo	El CI disponible se considera obsoleto debido a su antigü
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Bodega-Disponible	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Bodega-Obsoleto	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Custodia	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Reparación-Daño	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Reparación-Garantia	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
			Baja-Leasing	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Baja-Pendiente	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
			Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	El CI disponible se decide dar de baja porque ya no se n
			Baja-Leasing	El CI operativo se retira temporalmente de uso activo y
			Baja-Pendiente	El CI disponible se considera obsoleto debido a su antigü
			Operativo	El CI obsoleto se retira definitivamente del inventario y s
	Mobile phone	Active	Inactive	Se asocia el requerimiento a un cambio organizacional
	Operating system	Active	Inactive	En espera de transporte - Desplazamiento a sitio
	Organizational unit	Active	Inactive	Se ha recibido la información necesaria para continuar tr
	Personal computer	Bodega-Disponible	Operativo	El funcionario ha comenzado a trabajar en el incidente.
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	Se espera información por parte de un proveedor para c
			Baja-Leasing	Se espera información por parte del usuario
			Baja-Pendiente	Se ha implementado una solución que resuelve el incide
		Custodia	Operativo	En espera de transporte - Desplazamiento a sitio
		Disponible Operación	Operativo	El ticket requiere conocimientos o autorizaciones de un c
		Operativo	Baja-Alquiler	En espera de insumo
			Baja-Leasing	El agente ha comenzado a trabajar en el ticket, investiga
			Baja-Pendiente	El ticket ha sido revisado y se ha determinado a qué téc
			Bodega-Disponible	Se ha recibido la información necesaria para continuar tr
			Bodega-Obsoleto	El incidente fue resuelto pero el usuario ha reportado qu
			Custodia	El incidente vuelve a estar en proceso posterior a su rea
			Reparación-Daño	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
			Reparación-Garantia	Se da cierre por encuesta satisfactoria
		Reparación-Daño	Baja-Pendiente	El requerimiento vuelve a estar en proceso posterior a s
			Operativo	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	Se da cierre por encuesta satisfactoria
			Baja-Leasing	El ticket fue resuelto pero el usuario ha reportado que e
			Baja-Pendiente	Se ha recibido la información necesaria para continuar tr
			Operativo	Se ha implementado una solución que resuelve el reque
	Reconocimiento Facial	Disponible	Baja	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
			Obsoleto	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
		Obsoleto	Baja	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
		Operativo	Disponible	El CI almacenado en la bodega se considera necesario y
	Router	Bodega-Disponible	Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
		Custodia	Operativo	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
		Disponible Operación	Operativo	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado

			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, pe
			Baja-Pendiente	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Bodega-Disponible	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
			Bodega-Obsoleto	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, per
			Custodia	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
			Reparación-Daño	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Reparación-Garantia	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Baja-Leasing	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
			Baja-Pendiente	El CI obsoleto se destina a ser dado de baja mediante u
			Operativo	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	El CI almacenado en la bodega se considera necesario y
			Baja-Leasing	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Baja-Pendiente	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
			Operativo	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
	Scanner	Alistamiento	Asignado	El CI ha completado el proceso de alistamiento y ahora s
		Asignado	Dado de Baja	El CI asignado se retira de servicio y se da de baja debid
			Mantenimiento	El CI asignado requiere mantenimiento para asegurar su
		Dado de Baja	Retirado	El CI que ha sido dado de baja se retira físicamente de l
		Mantenimiento	Asignado	El CI ha completado el proceso de mantenimiento y está
	Server	Active	Inactive	En espera de insumo
		Bodega-Disponible	Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
		Custodia	Operativo	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
		Disponible Operación	Operativo	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, pe
			Baja-Pendiente	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Bodega-Disponible	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
			Bodega-Obsoleto	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, per
			Custodia	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
			Reparación-Daño	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Reparación-Garantia	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Baja-Leasing	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
			Baja-Pendiente	El CI obsoleto se destina a ser dado de baja mediante u
			Operativo	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	El CI almacenado en la bodega se considera necesario y
			Baja-Leasing	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Baja-Pendiente	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
			Operativo	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
	Switch	Active	Inactive	El ticket requiere conocimientos o autorizaciones de un
		Bodega-Disponible	Operativo	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Bodega-Obsoleto	Baja-Alquiler	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
			Baja-Leasing	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Baja-Pendiente	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
		Custodia	Operativo	Se ha rechazado la instalación del software
		Operativo	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Baja-Leasing	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, pe
			Baja-Pendiente	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
			Bodega-Disponible	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
			Bodega-Obsoleto	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, per
			Custodia	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
			Reparación-Daño	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Reparación-Garantia	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
		Reparación-Daño	Baja-Alquiler	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un c
			Baja-Leasing	El CI operativo se da de baja mediante un contrato de a
			Baja-Pendiente	El CI obsoleto se destina a ser dado de baja mediante u
			Operativo	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
		Reparación-Garantia	Baja-Alquiler	Se inicia el proceso de votación
			Baja-Leasing	Se realiza la validación para la nueva instalación
			Baja-Pendiente	El requerimiento no cumple con el formato obligatorio
			Operativo	La instalación ha sido aprobada
	Tablet	Active	Inactive	Se ha implementado una solución que resuelve el reque
	Telefonos IP	Alistamiento	Asignado	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
		Asignado	Dado de Baja	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, per
			Mantenimiento	El CI obsoleto se destina a ser dado de baja mediante u
		Dado de Baja	Retirado	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
		Mantenimiento	Asignado	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
	UPS	Alistamiento	Asignado	El CI ha completado el proceso de alistamiento y ahora s
		Asignado	Dado de Baja	El CI asignado se retira de servicio y se da de baja debid
			Mantenimiento	El CI asignado requiere mantenimiento para asegurar su
		Dado de Baja	Retirado	El CI que ha sido dado de baja se retira físicamente de l
		Mantenimiento	Asignado	El CI ha completado el proceso de mantenimiento y está
	User	Active	Inactive	Se retoma nuevamente la gestión del requerimiento por
Contract	Arrendamiento	Aprobado/En curso	Contrato en renovación	El CI operativo se retira y se almacena en la bodega par
			Contrato obsoleto / Finalizado	El CI ha sido reparado y se vuelve a poner en operación
		Contrato en renovación	Aprobado/En curso	El CI operativo se considera obsoleto y se traslada a la b
			Contrato obsoleto / Finalizado	El CI almacenado en la bodega se considera necesario y
		En revisión	Aprobado/En curso	La documentación y el registro están revisados y aproba
			Rechazado	Ingreso de nuevo mantenimiento
		Nuevo contrato	En revisión	Se decide no continuar con el mantenimiento
	Outsourcing	Aprobado/En curso	Contrato en renovación	El CI operativo se coloca en custodia para un uso contro
			Contrato obsoleto / Finalizado	El CI operativo necesita reparaciones cubiertas por gara
		Contrato en renovación	Aprobado/En curso	El CI operativo ha sufrido daños y se envía a reparación
			Contrato obsoleto / Finalizado	El CI obsoleto está en proceso de ser dado de baja, per
		En revisión	Aprobado/En curso	El CI bajo custodia se libera para ser puesto en operació
			Rechazado	El CI disponible para operación se pone en uso activo.
		Nuevo contrato	En revisión	El CI ha sido reparado bajo garantía y se vuelve a poner
	Proveedores	Aprobado/En curso	Contrato en renovación	El CI en reparación por garantía se da de baja mediante
			Contrato obsoleto / Finalizado	El CI dañado en reparación se da de baja mediante un a
		Contrato en renovación	Aprobado/En curso	El CI obsoleto se transfiere para ser dado de baja media
			Contrato obsoleto / Finalizado	El CI operativo se da de baja mediante un acuerdo de le
		En revisión	Aprobado/En curso	El CI dañado en reparación está en proceso de ser dado
			Rechazado	El CI en reparación por garantía está en proceso de ser
		Nuevo contrato	En revisión	El CI operativo está en proceso de ser dado de baja, pe
	Prueba	Operativo	Finalizado	Inicia la revisión sobre el servicio
Incidents	Incidentes	Asignado	En proceso	Se asocia el incidente a un problema
			Escalado a segundo nivel	Se espera información por parte del usuario
		Asociado a Problema	Resuelto	El equipo ha comenzado a investigar activamente.
		En espera	En proceso	Se da cierre por encuesta satisfactoria
			Escalado a segundo nivel	Se ha asignado el problema a un equipo para su investig
		En proceso	Asociado a Cambio	El incidente vuelve a estar en proceso posterior a su rea

			Asociado a Problema	El incidente fue resuelto pero el usuario ha reportado qu
			En espera	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
			Resuelto	Se ha implementado un cambio que resuelve el requerir
		Nuevo	Asignado	Se asocia el incidente a un cambio organizacional
		Reabierto	En proceso	Cierre del problema sin solución conocida
		Resuelto	Cerrado	Cierre definitivo y autorizado del problema
			Reabierto	La solución ha sido aprobada y se está implementando.
	Incidentes Aseo	Asignado	En proceso	El SLA sale de operación y no se encuentra disponible e
		En espera - Escalado a proveedor	En proceso	El ticket ha sido revisado y se ha determinado a qué téc
		En proceso	En espera - Escalado a proveedor	Nuevo requerimiento registrado
			Resuelto	Nuevo requerimiento registrado
		Nuevo	Asignado	El SLA entra a revisión por motivos administrativos
		Reabierto	En proceso	El ticket requiere conocimientos o autorizaciones de un
		Resuelto	Cerrado	En espera de insumo
			Reabierto	El agente ha comenzado a trabajar en el ticket, investig
	Incidentes Mantenimiento	Asignado	En proceso	Pendiente por aprobación
		En espera	En proceso	En espera de transporte – Desplazamiento a sitio
		En proceso	En espera	Por disponibilidad del usuario
			Resuelto	Escalado a proveedor
		Nuevo	Asignado	Pendiente por aprobación
		Reabierto	En proceso	Pendiente por aprobación
Maintenance	Mantenimiento	Aprobado	En ejecución	Nuevo estado
			Rechazado/Cancelado	Finaliza el contrato
		Completado	Cerrado	Cambio Cerrado por insatisfacción del responsable del s
		En ejecución	Completado	Nuevo cambio registrado
			En espera	Nuevo incidente registrado
			Rechazado/Cancelado	Nuevo problema registrado
		En espera	En ejecución	Nuevo requerimiento registrado
			Rechazado/Cancelado	Nueva tarea registrada
		En evaluación	Aprobado	El CI obsoleto se retira definitivamente del inventario y
			Rechazado/Cancelado	Aplicación operativa
		Pendiente	En evaluación	El CI disponible se decide dar de baja porque ya no se r
Problem	Problemas	Asignado	Investigación en curso	Se realiza la revisión de la solución propuesta
		Cerrado sin solución	Cierre	Iniciar el proceso formal de evaluación del cambio.
		Implementación de la solución	PIR	Clasificar el cambio según su urgencia y riesgo para faci
		Investigación en curso	Cerrado sin solución	Se realiza la revisión del problema posterior al cambio in
			Implementación de la solución	Se autoriza el cierre del problema junto con su solución
			Solución propuesta	Se realiza la gestión de cambio para dar solución al prob
		Nuevo	Asignado	Se realiza la revisión de la solución propuesta
		PIR	Cierre	Presentar el cambio a expertos para obtener recomenda
			RFC	Clasificar el cambio según su urgencia y riesgo para faci
		RFC	PIR	Necesitar una evaluación rápida y decisión para impleme
		Solución propuesta	PIR	Clasificar el cambio según su urgencia y riesgo para faci
ServiceCall	Requerimientos	Asignado	En proceso	El ticket fue resuelto pero el usuario ha reportado que e
			Escalado a segundo nivel	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
		En proceso	En espera	Se escala el incidente a un especialista de nivel superior
			Rechazado	El CI operativo se retira temporalmente de uso activo y
		Nuevo	Asignado	Se ha implementado un cambio que resuelve el requerir
		Reabierto	En proceso	Se ha implementado una solución que resuelve el incide
	Requerimientos Aseo	Asignado	En proceso	Se ha recibido la información necesaria para continuar t
		En espera - Escalado a proveedor	En proceso	El requerimiento vuelve a estar en proceso posterior a s
		En proceso	En espera - Escalado a proveedor	Se ha implementado una solución que resuelve el reque
			Resuelto	El ticket fue resuelto pero el usuario ha reportado que e
		Nuevo	Asignado	En espera de transporte - Desplazamiento a sitio
		Reabierto	En proceso	Nuevo Servicio Diseñado
		Resuelto	Cerrado	Se da cierre por encuesta satisfactoria
			Reabierto	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
	Requerimientos Calidad	Asignado	En proceso	Se ha implementado una solución que resuelve el reque
		En espera	En proceso	Nuevo incidente registrado
		En proceso	En espera	Pruebas Técnicas
			Resuelto	Pruebas Técnicas
		Nuevo	Asignado	Nuevo requerimiento registrado
		Resuelto	Reabierto	Nuevo requerimiento registrado
	Requerimientos Mantenimiento	Asignado	En proceso	El ticket fue resuelto pero el usuario ha reportado que e
		En espera	En proceso	En espera de insumo
		En proceso	En espera	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
			Resuelto	Se da cierre por encuesta satisfactoria
		Nuevo	Asignado	El requerimiento vuelve a estar en proceso posterior a s
		Reabierto	En proceso	Por disponibilidad del usuario
		Resuelto	Cerrado	Escalado a proveedor
			Reabierto	En espera de transporte – Desplazamiento a sitio
	Requerimientos Transporte	Asignado	En proceso	Se da cierre por encuesta satisfactoria
		En espera - Escalado a proveedor	En proceso	El agente ha comenzado a trabajar en el ticket, investig
		En proceso	En espera - Escalado a proveedor	El ticket ha sido revisado y se ha determinado a qué téc
			Resuelto	Se ha recibido la información necesaria para continuar t
		Nuevo	Asignado	Se da cierre administrativo por tiempos del sistema
		Reabierto	En proceso	Escalado a proveedor
		Resuelto	Cerrado	Por disponibilidad del usuario
			Reabierto	El requerimiento vuelve a estar en proceso posterior a s
Task	Tareas	En Progreso	Terminada	El SLA entra a operar en el proyecto
		Planeada	Descartada	Inicia la revisión sobre el SLA
			En Progreso	El servicio sale de operación y no se encuentra disponib

Calendarios configurados

Muestra cada uno de los calendarios existentes en al configuración

Calendario	Dia	Hora inicial	Hora final
L -V 7*5 servicio	Friday	06:59:59	12:00:59
		13:00:00	17:00:59
	Monday	07:00:00	12:00:59
		13:00:00	17:00:59
	Thursday	06:59:59	12:00:59
		13:00:00	17:00:59
	Tuesday	06:59:59	12:00:59
		13:00:00	17:00:59
	Wednesday	06:59:59	12:00:59
		13:00:00	17:00:59
Mesa de servicios -especial	Sunday	00:00:00	23:59:59

Configuración los días inhábiles de los calendarios configurados

Calendario	Fecha
L -V 7*5 servicio	1/1/2024
	1/8/2024
	3/24/2024
	3/25/2024
	3/28/2024
	3/29/2024
	3/31/2024
	5/1/2024
	5/13/2024
	6/3/2024
	6/10/2024
	7/1/2024
	7/20/2024
	8/7/2024
	8/19/2024
	10/14/2024
	11/4/2024
	11/11/2024
	12/8/2024
	12/25/2024
	1/1/2025
	1/6/2025
	3/24/2025
	4/14/2025
	4/15/2025
	4/16/2025
	4/17/2025
	4/18/2025
	5/1/2025
	5/2/2025
	6/2/2025
	6/23/2025
	6/27/2025
	6/30/2025
	7/20/2025
	8/7/2025
	8/18/2025
	9/19/2025
	10/10/2025
	10/13/2025
	11/3/2025
	11/17/2025
	11/28/2025
	12/8/2025
	12/24/2025
	12/25/2025
	12/31/2025
	1/1/2026
	1/12/2026
	3/23/2026
	3/29/2026
	3/30/2026
	3/31/2026
	4/1/2026
	4/2/2026
	4/3/2026
	4/5/2026
	5/1/2026
	5/15/2026
	5/18/2026
	6/8/2026
	6/15/2026
	6/26/2026
	6/29/2026
	7/13/2026
	7/20/2026
	7/31/2026
	8/7/2026
	8/17/2026
	10/9/2026
	10/12/2026
	11/2/2026
	11/16/2026
	12/8/2026
	12/25/2026

Compañias del proyecto

Compañia	Dirección	Telefono	Mobil	Correo Electronico	NIT	Pais
Alc Envigado	, ,	, ,			01	
Comunicaciones	, ,	, ,			-	
Consejo	, ,	, ,			-	
Cultura	, ,	, ,			-	
Desarrollo Economico	, ,	, ,			-	
Directores	, ,	, ,			-	
KGV	, ,	, ,			01	
Movilidad	, ,	, ,			-	
Secretarios de despacho	, ,	, ,			-	
Talento Humano	, ,	, ,			-	
Tesoreria	, ,	, ,			-	
TI	, ,	, ,			-	

Categorias configuradas

Proyecto	Tipo	Categoria	Estado
Mesa de Servicio TIC	Change	Arrendamiento	Active
		Back Up / Restauración	Active

		Gestión de cambios	Active
		Infraestructura	Active
		Pagina Web	Active
		Sistemas de información	Active
		Soporte Tecnico	Active
	Incidents	Aire plus	Active
		Aplicaciones de terceros	Active
		Back Up / Restauración	Active
		Base de datos	Active
		BI	Active
		BUSINESS INTELLIGENCE	Active
		Caida portal tributario	Active
		Ciberseguridad	Active
		Conectividad & Recursos Compartidos	Active
		Control de accesos	Active
		EnviNet (Intranet)	Active
		Equipos de computo	Active
		Errores / Falla	Active
		Falla de equipo de computo	Active
		Falla de VPN Site to Site	Active
		Falla dispositivo	Active
		Falla dispositivos marcadores	Active
		Falla en telefonia IP	Active
		Falla o alarma sobre UPS	Active
		Falla sobre aplicaciones de terceros	Active
		Falla sobre conectividad	Active
		Falla sobre control de accesos	Active
		Falla sobre equipos de impresión o digitalización	Active
		Falla sobre Office 365	Active
		Falla sobre perifericos	Active
		Falla sobre recursos compartidos	Active
		Falla sobre redes y comunicaciones	Active
		Falla sobre servidor(es)	Active
		Falla VPN Cliente	Active
		Fallas de base de datos	Active
		Finanzas	Active
		Gestión de cambios	Active
		Gestion documental (BPMS)	Active
		Impresión y digitalización	Active
		Incidentes	Active
		Infraestructura	Active
		Internet	Active
		Internet caído en todas la sedes	Active
		Internet caído en una sede	Active
		Office 365	Active
		Portal Tributario	Active
		Problemas al cargar documentos	Active
		Redes y comunicaciones	Active
		Reportar una falla	Active
		Seguridad de la información	Active
		Servidores	Active
		Sin acceso a la intranet	Active
		Sistema de recursos fisicos (SRF)	Active
		Sistemas de información	Active
		Software	Active
		Soporte	Active
		Soporte fallas en el aplicativo	Active
		Soporte tecnico	Active
		UPS	Active
		Videoconferencia	Active
	Maintenance	CMDB	Active
		Correctivo	Active
		Mantenimientos	Active
		Preventivo	Active
	Problem	Arrendamiento	Active
		Back Up / Restauración	Active
		BUSINESS INTELLIGENCE	Active
		Infraestructura	Active
		Seguridad de la información	Active
		Software	Active
		Soporte tecnico	Active
	ServiceCall	Acompañamiento	Active
		Acompañamientos	Active
		Administracion	Active
		Administracion y gestion normativa	Active
		Aire plus	Active
		Ampliación de buzón / One drive	Active
		Ancho de banda inferior al esperado	Active
		Antivirus	Active
		Aplicaciones de terceros	Active
		Apoyo a eventos	Active
		Arrendamiento	Active
		Asesoria	Active
		Automatizacion	Active
		Back Up / Restauración	Active
		Base de datos	Active
		BI	Active
		BUSINESS INTELLIGENCE	Active
		Cargar un archivo o imagen	Active
		Ciberseguridad	Active
		Compartir buzón de correo electronico	Active
		Compras	Active
		Conectividad & Recursos Compartidos	Active
		Configuración	Active
		Configuración de parametros	Active
		Contabilidad	Active
		Control de accesos	Active
		Creación lista de distribución	Active
		Desbloqueo de segundo factor Office 365	Active
		EnviNet (Intranet)	Active
		Equipos de computo	Active
		Finanzas	Active
		Firewall	Active
		Fondos especiales	Active
		Generar reporte	Active

		Gestión de base de datos	Active
		Gestión de DHCP	Active
		Gestión de enrutamiento	Active
		Gestion de procesos	Active
		Gestión de procesos	Active
		Gestion de proyectos	Active
		Gestión de subredes	Active
		Gestión de usuarios	Active
		Gestion de usuarios y credenciales	Active
		Gestión de VPN Site to Site	Active
		Gestión documental	Active
		Gestion documental (BPMS)	Active
		Gestion positiva (G+)	Active
		Gestión sobre servidor(es)	Active
		Gestión WAN/SD-WAN	Active
		Herramientas de seguridad (endpoint)	Active
		Impresión y digitalización	Active
		Inconsistencias	Active
		Indicadores	Active
		industria y comercio	Active
		Infraestructura	Active
		Instalacion Office 365	Active
		Instalar dispositivo	Active
		Internet	Active
		Inventarios	Active
		Lentitud	Inactive
		Mejora	Active
		Modificaciones sobre usuarios	Active
		Nomina	Active
		Nueva Instalación de software	Active
		Nuevo proyecto	Active
		Office 365	Active
		Pagina Web	Active
		Plan de desarrollo	Active
		Plotter	Active
		Portal Tributario	Active
		Posesión de funcionario	Active
		PPTO	Active
		Predial	Active
		Presupuesto	Active
		Publicacion	Active
		Redes y comunicaciones	Active
		Rentas varias	Active
		Requerimiento sobre unidades UPS	Active
		Restauración	Active
		Retiro definitivo de funcionario	Active
		Seguridad de la información	Active
		Servidores	Active
		Sistema de recursos fisicos (SRF)	Active
		Sistemas de información	Active
		Software	Active
		Solicitud	Active
		Solicitud de back up	Active
		Solicitud de consumibles	Active
		Solicitud de impresora	Active
		Solicitud de ingreso a las instalaciones	Active
		Solicitud de licenciamiento	Active
		Solicitud de perifericos	Active
		Solicitud de scanner	Active
		Solicitud sobre aplicaciones de terceros	Active
		Solicitud sobre redes y comunicaciones	Active
		Solicitud sobre telefonia IP	Active
		Soporte tecnico	Active
		Talento humano	Active
		Tesoreria	Active
		Traslados	Active
		UPS	Active
		Valorizacion	Active
		Videoconferencia	Active
		Vulnerabilidades	Active
		WAF	Active

Servicios y SLA's Configurados

Proyecto	Servicio	Responsable	SLA	Impacto	Estado
Mesa de Servicio TIC	Aire Plus		Aire Plus		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Aire Plus	Medio	En revisión
					Operativo
		Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC	Aire Plus	Medio	Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Aire Plus	Medio	Operativo
	Aplicaciones de terceros		Aplicaciones de terceros		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Aplicaciones de terceros	Medio	En revisión
					Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Aplicaciones de terceros	Medio	Operativo
	Apoyo a eventos		Apoyo a eventos		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Apoyo a eventos	Alto	En revisión
					Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Apoyo a eventos	Alto	Operativo
				Medio	Operativo
	Back Up / Restauración		Back Up / Restauración		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Back Up / Restauración	Bajo	En revisión
					Operativo
		Sebastián Castrillón Velásquez - TIC	Back Up / Restauración	Bajo	Operativo
	Base de datos		Base de datos		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Base de datos	Critico	En revisión
					Operativo
		William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC	Base de datos	Critico	Operativo
				Medio	Operativo
	BI		BI		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	BI	Medio	En revisión
					Operativo
		Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC	BI	Medio	Operativo
	Ciberseguridad		Ciberseguridad		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Ciberseguridad	Alto	En revisión
					Operativo

		Héctor Edmundo Rosero Castro - Dirección TIC	Ciberseguridad	Medio	Operativo
		Orlando Pino Restrepo - SECRETARIA DE EDUCACION	Ciberseguridad	Medio	Operativo
		Orlando Pino Restrepo - TIC	Ciberseguridad	Alto	Operativo
	Conectividad		Conectividad		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Conectividad	Critico	En revisión
					Operativo
		Felipe Jose Burgos Ortega - Dirección de TIC	Conectividad	Critico	Operativo
		Orlando Pino Restrepo - TIC	Conectividad	Critico	Operativo
	Control de accesos		Control de accesos		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Control de accesos	Alto	En revisión
					Operativo
		Jeffri Esteban Marin Correa - CT TIC	Control de accesos	Alto	Operativo
				Medio	Operativo
	EnviNet (Intranet)		EnviNet (Intranet)		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	EnviNet (Intranet)	Medio	En revisión
					Operativo
		Camilo Esteban López Carrillo - TIC	EnviNet (Intranet)	Medio	Operativo
	Equipos de computo		Equipos de computo		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Equipos de computo	Alto	En revisión
					Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Equipos de computo	Alto	Operativo
	Finanzas		Finanzas		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Finanzas	Medio	En revisión
					Operativo
		Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC	Finanzas	Medio	Operativo
	Gestión de usuarios		Gestión de usuarios		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Gestión de usuarios	Medio	En revisión
					Operativo
		William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC	Gestión de usuarios	Medio	Operativo
	Gestion documental (BPMS)		Gestion documental (BPMS)		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Gestion documental (BPMS)	Medio	En revisión
					Operativo
		Martin Alonso Diaz Restrepo - TIC	Gestion documental (BPMS)	Medio	Operativo
	Gestion positiva (G+)		Gestion positiva (G+)		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Gestion positiva (G+)	Medio	En revisión
					Operativo
		Claudia Maria Gallego Marulanda - CT Dirección de TIC	Gestion positiva (G+)	Medio	Operativo
	Impresión y digitalización		Impresión y digitalización		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Impresión y digitalización	Medio	En revisión
					Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Impresión y digitalización	Medio	Operativo
	Internet		Internet		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Internet	Alto	En revisión
					Operativo
		Hector Alonso Pareja Valencia - Direccion de TIC	Internet	Alto	Operativo
	Mantenimiento Preventivo	APPLICATION ADMINISTRATOR	Mantenimiento Preventivo	Medio	En revisión
					Nuevo servicio
					Operativo
	Nueva instalación de software	Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC	Aplicaciones de terceros	Bajo	Nuevo servicio
	Office 365		Office 365		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Office 365	Alto	En revisión
					Operativo
		John Fredy Arrubla Blandón - CT TIC	Office 365	Alto	Operativo
	Pagina Web (MinTic)		Pagina Web (MinTic)		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Pagina Web (MinTic)	Medio	En revisión
					Operativo
		Edgar Alonso Palacio Salazar - Dirección de TIC	Pagina Web (MinTic)	Medio	Operativo
	Perifericos		Perifericos		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Perifericos	Bajo	En revisión
					Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Perifericos	Bajo	Operativo
	Portal Tributario		Portal Tributario		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Portal Tributario	Alto	En revisión
					Operativo
		Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC	Portal Tributario	Alto	Operativo
	Posesión / Retiro definitivo de funcionario	Edgar Alonso Palacio Salazar - Dirección de TIC	Gestión de usuarios	Medio	Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Gestión de usuarios	Medio	En revisión
					Nuevo servicio
					Operativo
	Recursos compartidos		Recursos compartidos		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Recursos compartidos	Bajo	En revisión
					Operativo
		William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC	Recursos compartidos	Bajo	Operativo
	Redes y comunicaciones		Redes y comunicaciones		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Redes y comunicaciones	Alto	En revisión
					Operativo
		Hector Alonso Pareja Valencia - Direccion de TIC	Redes y comunicaciones	Alto	Operativo
	Servidores		Servidores		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Servidores	Critico	En revisión
					Operativo
		Sebastián Castrillón Velásquez - TIC	Servidores	Alto	Operativo
				Critico	Operativo
				Medio	Operativo
	Sistema de recursos fisicos (SRF)		Sistema de recursos físicos (SRF)		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Sistema de recursos físicos (SRF)	Medio	En revisión
					Operativo
		Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC	Sistema de recursos físicos (SRF)	Medio	Operativo
	Telefonía		Telefonía		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Telefonía	Medio	En revisión
					Operativo
		Jeffri Esteban Marin Correa - CT TIC	Telefonía	Medio	Operativo
	UPS		UPS		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	UPS	Alto	En revisión
					Operativo
		Edgar Alonso Palacio Salazar - Dirección de TIC	UPS	Alto	Operativo
	Videoconferencia		Videoconferencia		
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Videoconferencia	Alto	En revisión
					Operativo
		Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Videoconferencia	Alto	Operativo
				Medio	Operativo

Grupos de especialsitas y especialistas configurados

Grupo	Responsable	Estado	Especialistas

Administrador	Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Activo	Admin CMDB
			admin3
			Andres Mauricio Osorio Restrepo - TIC
			APPLICATION ADMINISTRATOR
			Jeisson Javier Rodriguez Cortes
			María Catalina Maya Durango - CT TIC
			Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC
Auxiliar	Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Activo	Christian Alejandro Agudelo Escobar - CT TIC
			Diomer Jiovany Gonzalez Moncada - CT TIC
			Santiago Manuel Solis Gonzalez - PR TIC
Base de Datos	William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC	Activo	William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC
BI	Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC	Activo	William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC
CAB	Edgar Alonso Palacio Salazar - Dirección de TIC	Activo	Camilo Esteban López Carrillo - TIC
			Claudia Maria Gallego Marulanda - CT Dirección de TIC
			Eddy Natalia Osorio Jimenez - Dirección de TIC
			Edgar Alonso Palacio Salazar - Dirección de TIC
			Felipe Jose Burgos Ortega - Dirección de TIC
			Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC
			Gerardo Alberto Martinez Carmona - CT Direccion de TIC
			Hector Alonso Pareja Valencia - Direccion de TIC
			Héctor Edmundo Rosero Castro - Dirección TIC
			Jeffri Esteban Marin Correa - CT TIC
			John Fredy Arrubla Blandón - CT TIC
			Lina Maria Hernández Zapata - CT TIC
			Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC
			Luis Henry Betancur Zuluaga - CT General
			Martin Alonso Diaz Restrepo - TIC
			Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC
			Sandra Maria Cadavid Calderón - TIC
			Sebastián Castrillón Velásquez - TIC
			William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC
Directorio Activo - Licenciamiento	John Fredy Arrubla Blandón - CT TIC	Activo	John Fredy Arrubla Blandón - CT TIC
DX-Seguro-Baja	Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Activo	Henrry Alonso Correa Bolivar - CT TIC
Finanzas	Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC	Activo	Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC
G+	Claudia Maria Gallego Marulanda - CT Dirección de TIC	Activo	Adriana Patricia Gonzalez Cano - CT TIC
			Claudia Maria Gallego Marulanda - CT Dirección de TIC
Gestión	Lina Maria Hernández Zapata - CT TIC	Activo	Alejandro Agudelo Villegas - CT TIC
			Alexandra Muñoz Gallego - CT Dirección de TIC
			Lina Maria Hernández Zapata - CT TIC
Gestión documental BPMS	Martin Alonso Diaz Restrepo - TIC	Activo	Maricelly Marulanda Alzate - CT TIC
			Martin Alonso Diaz Restrepo - TIC
Gestión Remota N1	Andres Mauricio Osorio Restrepo - TIC	Activo	Andres Mauricio Osorio Restrepo - TIC
			Brahyan Stiveen Rodriguez Rua - TIC
Impresión	Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Activo	Yojan Orlando Velez Rivera - Direccion de TIC
Infraestructura	William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC	Activo	Gerardo Alberto Martinez Carmona - CT Direccion de TIC
			John Fredy Arrubla Blandón - CT TIC
			Juan Jose Pineda Giraldo - CT TIC
			Sebastián Castrillón Velásquez - TIC
			William Fernando Rodriguez - Dirección de TIC
Innovación y creatividad	APPLICATION ADMINISTRATOR	Activo	Alejandro Agudelo Villegas - CT TIC
			Andrés Julián Montoya - CT TIC
			Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC
			Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC
Linea 7000	Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Activo	María Catalina Maya Durango - CT TIC
Página_Web-MinTIC	Genaro Sánchez Morales - Comunicaciones	Activo	Genaro Sánchez Morales - Comunicaciones
Predial-Valorización	Sandra Maria Cadavid Calderón - TIC	Activo	Sandra Maria Cadavid Calderón - TIC
Redes y comunicaciones	Hector Alonso Pareja Valencia - Direccion de TIC	Activo	Hector Alonso Pareja Valencia - Direccion de TIC
Seguridad	Héctor Edmundo Rosero Castro - Dirección TIC	Activo	Héctor Edmundo Rosero Castro - Dirección TIC
			Juan Jose Pineda Giraldo - CT TIC
Servidores	Sebastián Castrillón Velásquez - TIC	Activo	Gerardo Alberto Martinez Carmona - CT Direccion de TIC
			Sebastián Castrillón Velásquez - TIC
Sistemas de información	Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC	Activo	Andrés Julián Montoya - CT TIC
			Camilo Esteban López Carrillo - TIC
			Christian Alejandro Agudelo Escobar - CT TIC
			Claudia Maria Gallego Marulanda - CT Dirección de TIC
			Eddy Natalia Osorio Jimenez - Dirección de TIC
			Fernando Augusto Rua Londoño - Dirección de TIC
			Luis Carlos Tupaz Bustos - Dirección de TIC
			Luisa Fernanda Martinez Restrepo - CT Dirección de TIC
			Maricelly Marulanda Alzate - CT TIC
			Martin Alonso Diaz Restrepo - TIC
			Sandra Maria Cadavid Calderón - TIC
Soporte técnico N1	Miller Antonio Cuéllar Morales - TIC	Activo	Jose Alvaro Giraldo Sanchez - CT Dirección de TIC
			Juan Jose Lotero Hernandez - TIC
			Julian Andres Gonzalez Palacio - CT TIC
Telefonia	Jeffri Esteban Marin Correa - CT TIC	Activo	Jeffri Esteban Marin Correa - CT TIC
Votación Nuevo Software	Orlando Pino Restrepo - SECRETARIA DE EDUCACION	Inactivo	Orlando Pino Restrepo - SECRETARIA DE EDUCACION

Configuración de encuesta

Modelo	Encuesta	Pregunta	Obligatoria	Tipo_pregunta
Cambios	Encuesta de cambio	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado por el area de TI	Si	Ranking
		Esta satisfecho/a con la solución brindada	Si	MultipleChoice
Incidentes	Encuesta de servicios IM	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado por el area de TI	Si	Ranking
		Esta satisfecho/a con la solución brindada	Si	MultipleChoice
Incidentes Aseo	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Adecuación del plan de implementación	Si	Ranking
		Claridad en la comunicación del cambio	Si	Ranking
		Como califica el conocimiento del personal de TI para llevar a cabo el cambio	Si	Ranking
		De acuerdo con el cambio, ¿se implementó correctamente sin impactar negativamen	Si	MultipleChoice

		Documentación proporcionada	Si	Ranking
		Si el impacto fue negativo indique la razón.	No	Open
		Sugerencias y/o observaciones	No	Open
Incidentes Mantenimiento	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado	Si	Ranking
		Se solucionó el incidente o requerimiento reportado?	Si	Mixed
Requerimientos	Encuesta de servicios RF	¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió s	Si	Ranking
		¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió s	Si	Ranking
		¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitu	Si	Ranking
		¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención brindado a su solicit	Si	Ranking
		Observaciones Adicionales.	No	Open
Requerimientos Aseo	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado por la dirección de apoyo logístico	Si	Ranking
		Esta satisfecho/a con la solución brindada	Si	Mixed
Requerimientos Calidad	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado	Si	Ranking
		Se solucionó el incidente o requerimiento reportado?	Si	Mixed
Requerimientos Mantenimiento	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado	Si	Ranking
		Se solucionó el incidente o requerimiento reportado?	Si	Mixed
Requerimientos Transporte	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Comentarios y retroalimentaciones	No	Open
		Como califica el tiempo de atención brindado	Si	Ranking
		Se solucionó el incidente o requerimiento reportado?	Si	Mixed

Configuración de reglas

Proyecto	ID_regla	Nombre_regla	Activa	Condiciones	Accion
Mesa de Servicio TIC	1	Notificación nuevo RF	Si	((Servicio <> Control de accesos And (Servicio <> Aire Plus And (Servicio <> Portal Tributario And (Servicio <> Sistema de recurso	SendMail
	3	Encuesta negativa RF	Si	Esta satisfecho/a con la solución brindada = No	SendMail
	4	Encuesta negativa + reapertura RF	Si	(Esta satisfecho/a con la solución brindada = No And Progreso.Global < 80)	ModifyItem
					SendMail
	5	Encuesta negativa + crear item RF	Si	(Esta satisfecho/a con la solución brindada = No And Progreso.Global >= 80)	CreateItem
	6	Encuesta positiva RF	Si	Esta satisfecho/a con la solución brindada = Si	ModifyItem
	7	Reasignación RF	Si	Responsable.Cambio = Verdadero	SendMail
	8	Cierre a 1 dia RF	Si	(Estado = Resuelto And Fecha Real.Global <= Ahora)	ModifyItem
	9	Notificación responsable de grupo – RF en espera	Si	Estado = En espera	SendMail
	10	Solucionado RF	Si	Estado = Resuelto	ModifyRelatedItems
					SendMail
	11	RF base de datos	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Base de datos)	ModifyItem
					SendMail
	13	RF Redes y comunicaciones	Si	(Estado = Nuevo And (Categoría = Solicitud sobre redes y comunicaciones And (Solicitud sobre RF_TIPO_RED = LAN Or Solicitud sobre RF_TIPO_RED = W	ModifyItem
					SendMail
	14	RF Conectividad	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Conectividad)	ModifyItem
					SendMail
	15	RF SRF	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Sistema de recursos fisicos (SRF))	ModifyItem
					SendMail
	16	RF Control de accesos	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Control de accesos)	ModifyItem
					SendMail
	17	RF Envinet	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = EnviNet (Intranet))	ModifyItem
					SendMail
	18	IM Envinet	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = EnviNet (Intranet))	ModifyItem
					SendMail
	19	IM Control de accesos	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Control de accesos)	ModifyItem
					SendMail
	20	IM SRF	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Sistema de recursos fisicos (SRF))	ModifyItem
					SendMail
	21	IM Internet	Si	(Estado = Nuevo And (Categoría = Internet caído en todas la sedes Or Categoría = Internet caído en una sede))	ModifyItem
					SendMail
	22	IM Conectividad	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Conectividad)	ModifyItem
	24	IM Redes y comunicaciones	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Redes y comunicaciones)	ModifyItem
	26	IM base de datos	Si	(Estado = Nuevo And Servicio = Base de datos)	ModifyItem
					SendMail
	27	IM Cierre después de 2 horas	Si	(Estado = Resuelto And Fecha Real.Global <= Ahora)	ModifyItem
	28	Notificación de reasignación	Si	Responsable.Cambio = Verdadero	SendMail
	29	Encuesta positiva	Si	Esta satisfecho/a con la solución brindada = Si	ModifyItem
	30	IM Encuesta negativa >= 80%	No	(Esta satisfecho/a con la solución brindada = No And Progress.Global >= 80)	CreateItem
	32	Encuesta negativa IM	Si	Esta satisfecho/a con la solución brindada = No	ModifyItem
					SendMail
	33	Solución IM	Si	Estado = Resuelto	SendMail
	34	Progreso del ANS al 70% solucion	Si	(Progress.Solution >= 70 And (Progress.Solution <= 72 And Estado <> Resuelto))	ModifyRelatedItems
					SendMail
	35	Notificación nuevo IM	Si	(Estado = Nuevo And ((((Servicio <> Internet And Servicio <> Control de accesos) And Servicio <> EnviNet (Intranet)) And (Ser	SendMail
	36	Asignación Gestión de usuarios (Nav de internet)	Si	(Plataforma RF_GEST_USR_PLATAFORMA = Navegacion de internet And Estado = Nuevo)	SendMail
	37	Asignación Gestión de usuarios (G+)	No	(Plataforma RF_GEST_USR_PLATAFORMA = G+ And Estado = Nuevo)	ModifyItem
					SendMail
	38	RF Aire plus Predial-Valorización	Si	((Estado = Nuevo And Servicio = Aire Plus) And (Categoría = Predial Or Categoría = Valorizacion))	ModifyItem
	41	RF Aire plus BI (Luisa)	Si	(Estado = Nuevo And (Categoría = industria y comercio Or (Categoría = Fondos especiales Or Categoría = Arrendamiento)))	ModifyItem
					SendMail
	42	IM Aire plus Predial-Valorización	Si	((Estado = Nuevo And Servicio = Aire Plus) And (Modulo a reportar = Predial Or Modulo a reportar = Valorizacion))	ModifyItem
					SendMail
	43	IM Aire plus BI (Luisa)	Si	(Estado = Nuevo And (Modulo a reportar = Industria y comercio Or Modulo a reportar = Fondos especiales))	ModifyItem
					SendMail
	44	IM Aire plus BI (Camilo)	Si	(Estado = Nuevo And Modulo a reportar = Rentas varias)	ModifyItem
					SendMail
	45	RF PORTAL TRIBUTARIO PREDIAL-VALORIZACIÓN	Si	((Estado = Nuevo And Servicio = Portal Tributario) And (Tipo de solicitud RF_MOD_PORTAL_CONFIGURACIÓN = Banner Or (Tipo de solicitud RF_MOD_POR	ModifyItem
					SendMail
	46	RF PORTAL TRIBUTARIO (Luisa)	Si	(Estado = Nuevo And (Tipo de solicitud RF_MOD_PORTAL_INCONSISTENCIA = Industria y comercio Or Tipo de solicitud RF_MOD_PORTAL_INCONSISTENCIA = Fondos es	ModifyItem
					SendMail
	47	RF PORTAL TRIBUTARIO (Camilo)	Si	(Estado = Nuevo And Tipo de solicitud RF_MOD_PORTAL_INCONSISTENCIA = Rentas varias)	ModifyItem
					SendMail
	48	Caída Aire Plus - Base de datos	Si	Asunto = 'Caída Aire Plus - Base de datos'	ModifyItem
					SendMail
	49	Caída Aire Plus - Servidores	Si	Asunto = 'Caída Aire Plus - Servidores'	ModifyTask
					SendMail
	50	Caída Aire Plus - Balanceador	Si	Asunto = 'Caída Aire Plus - Balanceador'	ModifyTask
					SendMail
	51	Asignación Caída Portal Tributario - Base de datos	Si	Asunto = 'Caída Portal Tributario - Base de datos'	ModifyTask
					SendMail
	52	Asignación Caída Portal Tributario - Servidores	Si	Asunto = 'Caída Portal Tributario - Servidores'	ModifyTask
					SendMail
	53	Asignación Caída Portal Tributario - Balanceador	Si	Asunto = 'Caída Portal Tributario - Balanceador'	ModifyTask
					SendMail
	54	Casos TH y Nomina - G+	Si	(Tipo de solicitud = Planta de cargos Or ((Tipo de solicitud RF_SOLICITUD_NOMINA = Administracion And Tipo de solicitud = Manual de funciones) Or ((Tipo de solicitud RF_SOLICITU	ModifyTask
					SendMail

	58	Asignación Gestión de usuarios (G+) - Notificación	No	(Plataforma = G+ And (Estado = Escalado a segundo nivel And Grupo Responsable = G+))	SendMail
	67	Asignación Creación de usuario en AD	No	Asunto = 'Creación de usuario en AD'	SendMail
	68	Asignación Creación de usuario en BPMS	No	Asunto = 'Creación de usuario BPMS'	ModifyTask
					SendMail
	69	Nuevo Mantenimiento	Si	Estado = Pendiente	ModifyTask
					SendMail
	70	RF Ciberseguridad	Si	(Estado = Nuevo And (Tipo de solicitud RF_Ciber_antivirus = Instalar y configurar And Tipo de solicitud RF_Ciber_antivirus = Actualización paquete de instalación de antivi	SendMail
	71	IM falla VPN Cliente	Si	((Estado = Nuevo And Servicio = Ciberseguridad) And Categoría = Falla VPN Cliente)	ModifyItem
	72	RF Ciberseguridad (WAF, Firewall)	Si	(Estado = Nuevo And (Categoría = Firewall And Categoría = WAF))	ModifyItem
	75	Retiro definitivo de usuario de G+	No	Asunto = 'Retiro definitivo de usuario de G+'	ModifyTask
					SendMail
	77	Retiro definitivo de usuario Bases de Datos	No	Asunto = 'Retiro definitivo de usuario Bases de Datos'	ModifyTask
					SendMail
	78	Retiro definitivo de usuario Telefonia	No	Asunto = 'Retiro definitivo de usuario Telefonia'	ModifyTask
					SendMail
	80	RFC registrado	Si	Estado = RFC Registrado	ModifyTask
					SendMail
	81	Análisis	Si	Estado = Análisis y evaluación o En Validación	ModifyTask
					SendMail
	83	Finalizado	Si	Estado = Revisión Post Implementación	SendMail
	84	Cierre Cambio 3 dias	Si	(Estado = Revisión Post Implementación And Fecha Real.RFC <= Ahora)	SendMail
	85	Encuesta positiva CHN	Si	De acuerdo con el cambio, ¿se implementó correctamente sin impactar negativamente el servicio? = Si	SendMail
	86	Encuesta Negativa CHN	Si	De acuerdo con el cambio, ¿se implementó correctamente sin impactar negativamente el servicio? = No	SendMail
	87	Notificacion Tarea al 70%	Si	((Progreso >= 70 And Progreso <= 72) And (Estado = Planeada Or Estado = En Progreso))	ModifyItem
	89	Gestión de usuarios - Creación de VPN Cliente seg	Si	Asunto = 'Gestión de usuarios - Creación de VPN Cliente seg'	ModifyItem
	93	IM DEBORA Caida total - NOTIFICACION	Si	(Categoría = Soporte fallas en el aplicativo And (Falla reportada = Caida del sistema And Estado = Nuevo))	ModifyTask
					SendMail
	98	Notificacion Requerimiento al 70% (Solución)	Si	(Progress.Solution >= 70 And (Progress.Solution <= 75 And Estado <> Resuelto))	SendMail
	221	IM Finanzas presupuesto (Eddy Natalia Osorio)	No	(Estado = Nuevo And Modulo a reportar = PPTO)	ModifyItem
	222	IM Finanzas Contabilidad (Fernando Rúa)	No	(Estado = Nuevo And Modulo a reportar = Contabilidad)	ModifyItem
	223	IM Finanzas Tesoreria(Canilo Lopéz)	No	(Estado = Nuevo And Modulo a reportar = Tesoreria)	ModifyItem
	228	Notificacion requerimiento vpn cliente	Si	(Plataforma = Vpn cliente And Estado = Nuevo)	ModifyItem
					SendMail
	229	Progreso del ANS al 70% atencion	Si	(Progress.Attention >= 70 And Progress.Attention <= 72)	ModifyItem
					SendMail