

CA Clarity™ PPM

Guía del usuario de gestión de demandas

Versión 13.2.00



Esta documentación, que incluye sistemas incrustados de ayuda y materiales distribuidos por medios electrónicos (en adelante, referidos como la "Documentación") se proporciona con el único propósito de informar al usuario final, pudiendo CA proceder a su modificación o retirada en cualquier momento.

Queda prohibida la copia, transferencia, reproducción, divulgación, modificación o duplicado de la totalidad o parte de esta Documentación sin el consentimiento previo y por escrito de CA. Esta Documentación es información confidencial, propiedad de CA, y no puede ser divulgada por Vd. ni puede ser utilizada para ningún otro propósito distinto, a menos que haya sido autorizado en virtud de (i) un acuerdo suscrito aparte entre Vd. y CA que rijan su uso del software de CA al que se refiere la Documentación; o (ii) un acuerdo de confidencialidad suscrito aparte entre Vd. y CA.

No obstante lo anterior, si dispone de licencias de los productos informáticos a los que se hace referencia en la Documentación, Vd. puede imprimir, o procurar de alguna otra forma, un número razonable de copias de la Documentación, que serán exclusivamente para uso interno de Vd. y de sus empleados, y cuyo uso deberá guardar relación con dichos productos. En cualquier caso, en dichas copias deberán figurar los avisos e inscripciones relativas a los derechos de autor de CA.

Este derecho a realizar copias de la Documentación sólo tendrá validez durante el período en que la licencia aplicable para el software en cuestión esté en vigor. En caso de terminarse la licencia por cualquier razón, Vd. es el responsable de certificar por escrito a CA que todas las copias, totales o parciales, de la Documentación, han sido devueltas a CA o, en su caso, destruidas.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA, CA PROPORCIONA ESTA DOCUMENTACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO INCLUIDAS, ENTRE OTRAS PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y NO INCUMPLIMIENTO. CA NO RESPONDERÁ EN NINGÚN CASO, ANTE VD. NI ANTE TERCEROS, EN LOS SUPUESTOS DE DEMANDAS POR PÉRDIDAS O DAÑOS, DIRECTOS O INDIRECTOS, QUE SE DERIVEN DEL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN INCLUYENDO A TÍTULO ENUNCIATIVO PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y DE INVERSIONES, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, LA PÉRDIDA DEL FONDO DE COMERCIO O LA PÉRDIDA DE DATOS, INCLUSO CUANDO CA HUBIERA PODIDO SER ADVERTIDA CON ANTELACIÓN Y EXPRESAMENTE DE LA POSIBILIDAD DE DICHAS PÉRDIDAS O DAÑOS.

El uso de cualquier producto informático al que se haga referencia en la Documentación se registrará por el acuerdo de licencia aplicable. Los términos de este aviso no modifican, en modo alguno, dicho acuerdo de licencia.

CA es el fabricante de esta Documentación.

Esta Documentación presenta "Derechos Restringidos". El uso, la duplicación o la divulgación por parte del gobierno de los Estados Unidos está sujeta a las restricciones establecidas en las secciones 12.212, 52.227-14 y 52.227-19(c)(1) - (2) de FAR y en la sección 252.227-7014(b)(3) de DFARS, según corresponda, o en posteriores.

Copyright © 2013 CA. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas y nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas compañías.

Información de contacto del servicio de Soporte técnico

Para obtener soporte técnico en línea, una lista completa de direcciones y el horario de servicio principal, acceda a la sección de Soporte técnico en la dirección <http://www.ca.com/worldwide>.

Contenido

Capítulo 1: Descripción de gestión de demanda 9

Términos de gestión de la demanda	9
Cómo obtener los valores de configuración con Gestión de la demanda	11

Capítulo 2: Configuraciones de gestión de la demanda 13

Cómo configurar valores financieros predeterminados del incidente	13
Categorías de incidente	13
Cómo trabajar con categorías de incidentes	14
Asociación de inversiones a categorías de incidentes	14
Acceso de control a las categorías de incidente	15
Configuración de la prioridad de categoría de incidentes.	16
Asignación de inversiones a los incidentes	16
Trabajos de incidente	17
Búsqueda de errores	17

Capítulo 3: Incidentes 19

Descripción general de incidentes	19
Componentes de incidentes	20
Cómo comenzar a utilizar los incidentes	21
Integración de incidentes con proveedores de gestión de servicios	21
Cómo ver y gestionar incidentes	22
Tipos de incidentes	23
Registro de nuevos incidentes	23
Cómo funciona el proceso de asignación de incidentes	26
Flujo del proceso de asignación de incidentes	27
Inicio y finalización del proceso de asignación de incidentes	28
Resolución y cierre de incidentes	28
Cómo ver incidentes recién asignados	29
Asignación de recursos a incidentes	29
Reasignación de incidentes	30
Modificación de la información de contacto de incidente	31
Modificación de la categoría de incidente	31
Prioridad del incidente	32
Modificación de la prioridad del incidente	32
Anulación de la prioridad del incidente	32
Matriz de prioridad del incidente	33

Cambio del estado de incidente.....	33
Indicación de incidentes para conversión	34
Introducción de tiempo empleado (incidente)	35
Visualización del proyecto y de las asociaciones de tareas.....	36
Cómo gestionar notas de incidentes	36
Adición de notas a incidentes	37
Visualización de notas de incidentes	37
Visualización de campos de auditoría para incidentes	38
Gestión de procesos de incidentes automatizados.....	38
Cómo se convierten los incidentes en trabajos planificados	39
Conversión de incidentes en proyectos	39
Conversión de incidentes en tareas del proyecto.....	40
Asignación de datos de incidente	41

Capítulo 4: Ideas 43

Descripción general de la idea	43
Componentes de ideas.....	44
Cómo funciona el flujo de estado de las ideas.....	44
Cómo funciona el proceso de aprobación de las ideas	44
Ideas importadas desde otro sistema de registro.....	46
Cómo gestionar ideas.....	47
Creación de nuevas ideas.....	47
Propiedades principales	50
Escenarios de planificación de capacidad	58
Creación de escenarios de planificación de capacidad	58
Aplicación de escenarios de planificación de la capacidad	59
Cómo gestionar adjudicaciones a una inversión principal	59
Adición y supresión de asociaciones de inversiones principales	59
Definición de adjudicaciones a inversiones principales	60
Reparto de ideas entre inversiones	60
Agregación de costes de ideas a la inversión principal	60
Cómo asignar personal al equipo	61
Acerca de la página Equipo: Personal	61
Adición de recursos o funciones al personal de la idea	63
Reserva de recursos sobreadjudicados	64
Visualización de la capacidad del perfil en las ideas	64
Adjudicaciones de personal	65
Sustitución de miembros del personal.....	71
Cambio de las funciones del miembro del personal	74
Supresión de miembros del personal	75
Aprobación de ideas.....	75

Rechazo de ideas	76
Cómo convertir ideas en inversiones	76
Conversión de ideas en inversiones	77
Conversión de ideas en proyectos mediante las plantillas del proyecto	77
Utilización de ideas para crear varias inversiones	78
Eliminación de ideas	78

Apéndice A: Derechos de acceso **79**

Derechos de acceso de idea	79
Derecho de acceso de recurso para ideas	82
Derechos de acceso de incidente	83
Funciones del recurso de incidente	84
Roles del recurso de la idea	86

Capítulo 1: Descripción de gestión de demanda

La gestión de la demanda proporciona un medio para capturar, clasificar, evaluar y tratar todos los orígenes de demanda. Una demanda sobre una organización de TI puede adquirir diversas formas. Una demanda puede ser una solicitud de un proyecto, una solicitud de un servicio, un incidente, una idea para un nuevo producto o servicio, una iniciativa estratégica, o una solicitud de apoyo.

Utilice Gestión de la demanda para capturar la demanda de una de las dos formas. Se pueden utilizar formularios de CA Clarity PPM para capturar información sobre una idea, solicitud de proyecto o incidente. Se pueden integrar también datos de CA Clarity PPM con otros sistemas que capturan tickets de servicio de asistencia, incidentes y solicitudes de servicio. Estas integraciones se admiten a través de XML Open Gateway (XOG).

Para obtener más información, consulte la *guía del desarrollador de XML Open Gateway*.

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Términos de gestión de la demanda](#) (en la página 9)

[Cómo obtener los valores de configuración con Gestión de la demanda](#) (en la página 11)

Términos de gestión de la demanda

Los términos siguientes se utilizan en el contexto de gestión de la demanda:

ID externo

El número de identificación de un incidente heredado a partir de un sistema externo como, por ejemplo, Remedy.

Indicador para la conversión

El estado de un incidente una vez se ha convertido manualmente en un proyecto o en una tarea de proyecto.

Impacto

El alcance del incidente que distorsiona niveles de servicio esperados: impacto alto (Alto), impacto medio (Medio) e impacto bajo (Bajo).

OBS

Estructuras organizativas es una estructura de unidad jerárquica. La estructura organizativa facilita la visualización del marco de trabajo de una organización desde una perspectiva visual y funcional para la acumulación, despliegue y búsqueda de recursos.

Prioridad

La prioridad del incidente que se resuelve en términos de prioridad alta (Alta), prioridad media (Media) y prioridad baja (Baja).

Recurso

Una persona que puede asignarse para trabajar en un incidente o en otra inversión. Un recurso puede asociarse a habilidades, funciones primarias, fuentes de recursos y estructura organizativa. El perfil de recurso también tiene propiedades como el nombre de recurso, la dirección de correo electrónico, el tipo de empleo, el gestor, las horas disponibles por día, la tasa de facturación de destino y el coste estándar. El recurso no tiene que ser un usuario de CA Clarity PPM.

Conexión de servicio

Una serie de conexiones incorporadas en las aplicaciones de gestión de servicios de TI (ITSM) que transfieren los datos de incidentes a CA Clarity PPM.

Urgencia

La medida de la gravedad empresarial de un incidente en función de urgencia alta (Alta), urgencia media (Media) y urgencia baja (Baja).

Cómo obtener los valores de configuración con Gestión de la demanda

Para utilizar la gestión de la demanda, debe tener instalados los siguientes:

- El módulo gestión de demandas y una licencia válida para él.
- Acceso a Gestión de la demanda. Acceso al control de derechos de acceso. Los derechos se pueden conceder para los dos componentes de gestión de la demanda: ideas e incidentes. Se necesitan uno o ambos de los siguientes derechos de acceso:

Incidentes - Acceso

Permite al usuario acceder a las páginas de incidente.

Tipo: Global

Ideas - Ir a

Permite al usuario ir a las páginas de ideas para incluir el derecho que permite ver el vínculo de ideas.

Tipo: Global

Para utilizar la gestión de demandas, inicie sesión en CA Clarity PPM. En función de los derechos de acceso y la función, seleccione Ideas o Incidentes en el menú Gestión de la demanda.

Capítulo 2: Configuraciones de gestión de la demanda

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Cómo configurar valores financieros predeterminados del incidente](#) (en la página 13)

[Categorías de incidente](#) (en la página 13)

[Trabajos de incidente](#) (en la página 17)

[Búsqueda de errores](#) (en la página 17)

Cómo configurar valores financieros predeterminados del incidente

Antes de que un recurso introduzca datos financieros para incidentes, realice los siguientes pasos:

- Configure matrices de tasas y permita, en términos financieros, que todos los recursos trabajen con incidentes
- Cree grupos lógicos de inversiones

Para obtener más información, consulte la *guía del usuario de gestión financiera*.

- Defina propiedades financieras predeterminadas para inversiones

Las inversiones solamente son compatibles con adjudicaciones de nivel de inversión y recargos.

Categorías de incidente

Parte de la configuración de la gestión de la demanda es crear grupos lógicos de inversiones denominados categorías de incidentes. Las categorías de incidente permiten clasificar incidentes de un tipo particular. Éstos permiten la configuración de agrupaciones lógicas de incidentes que reflejan la estructura organizativa. A continuación podrá crear y asociar inversiones con estas categorías de incidente.

En pequeñas organizaciones, en las que los recursos trabajan con todo tipo de categorías de incidentes, podrán agregarse todos los recursos a un grupo. Luego debe asignarse el grupo a una categoría de incidente. En una organización mayor, donde los recursos sean especialistas, se podrán crear grupos y agregar recursos a los grupos en función de su conocimiento. A continuación podrá asignar los grupos a diferentes categorías de incidente.

Cómo trabajar con categorías de incidentes

Cuando se hayan creado categorías de incidentes, los recursos podrán registrar incidentes. A continuación, defina las propiedades de categoría del incidente, asocie las inversiones con las categorías de incidente y otorgue recursos, grupos y acceso de unidades de estructura organizativa a la categoría de incidentes.

Utilice la página Crear categoría de incidente para crear una categoría de incidente.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Administración y desde Administración de datos haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de configuración.
2. Haga clic en Nuevo.
Se mostrará la página Crear.
3. Rellene los campos siguientes:

Nombre de la categoría

Define el nombre abreviado de la categoría de incidente.

ID de categoría

Muestra un identificador único para la categoría de incidente.

Descripción

Define una descripción breve.

4. Haga clic en Guardar y volver.

Asociación de inversiones a categorías de incidentes

Una vez se catalogan las inversiones, se pueden asociar activos de inversiones, aplicaciones, productos, servicios y otras categorías de incidentes individualmente o mediante un proceso por lotes. Por ejemplo, se pueden asociar el controlador, el teclado y los activos de ratón con el hardware: categoría de incidentes de dispositivos periféricos.

Se pueden asociar también inversiones con una categoría de incidentes a partir del incidente.

Antes de asociar las inversiones con una categoría de incidente, seleccione las inversiones afectadas dentro de una categoría de incidente.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Administración y desde Administración de datos haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de configuración.

2. Haga clic en el nombre de la categoría de incidente para asociarlo con la inversión.
Aparece la página Propiedades.
3. Haga clic en Inversiones asociadas.
4. Seleccione una inversión para el campo Seleccionar inversiones.
5. Haga clic en Guardar.

Acceso de control a las categorías de incidente

Utilice las páginas Acceso a esta categoría para controlar recursos de control, grupos y unidades de OBS que tienen acceso a una categoría de incidente.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Administración y desde Administración de datos haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de configuración.
2. Haga clic en el nombre de la categoría de incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Abra el menú Acceso a esta categoría y haga clic en una de las opciones siguientes:

Vista completa

Muestra una lista de todos los recursos, grupos y unidades de estructura organizativa que tienen acceso a la categoría de incidente. Además, los derechos de acceso de recursos, grupos y unidades de estructura organizativa disponen de esta categoría.

Recurso

Define los recursos para conceder acceso a esta categoría de incidente.

Grupo

Define los grupos para conceder acceso a esta categoría de incidente.

Unidad OBS

Define las unidades de estructura organizativa para conceder acceso a esta categoría de incidente.

4. Haga clic en Agregar y active la casilla de verificación junto a cada derecho de acceso y seleccione Siguiente.
5. Active la casilla de verificación junto a cada entidad (recurso, grupo o unidad de estructura organizativa) y haga clic en Agregar.

Nota: La lista de entidades que aparece está en función de su selección.

Configuración de la prioridad de categoría de incidentes.

Utilice la matriz de prioridad de incidentes para escalar incidentes en función del impacto y la urgencia. Se pueden establecer los niveles de prioridad para la matriz. Por ejemplo: bajo, medio o alto. Los valores de impacto se trazan contra los valores de urgencia. La intersección de cada valor de urgencia e impacto se convierte en la prioridad del incidente.

Al guardar un incidente existente, la prioridad del incidente se volverá a calcular conforme a los cambios realizados en la matriz de prioridad del incidente.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Administración y desde Administración de datos, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de configuración.
2. Haga clic en Configuración de prioridad y seleccione la prioridad de incidente para una combinación de impacto y de urgencia determinadas.
3. Guarde los cambios realizados.

Asignación de inversiones a los incidentes

CA Clarity PPM a menudo no es el origen de datos primario para los incidentes. Se puede utilizar la interfaz XML Open Gateway para capturar incidentes de otros sistemas y trasladarlos a CA Clarity PPM. A menudo, muchos incidentes se importan con datos de inversión incompletos. Los incidentes pueden tener entradas de esfuerzo individuales que no se asocian con ninguna inversión. En este caso, se puede asignar una única inversión a todas estas entradas de esfuerzo.

Para obtener más información, consulte la *guía del desarrollador de XML Open Gateway*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Administración y desde Administración de datos haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de configuración.
2. Abra Asignar inversión y active la casilla de verificación junto al incidente para asignar una inversión.
3. Haga clic en Asignar.
La inversión se asigna al incidente.

Trabajos de incidente

CA Clarity PPM proporciona los trabajos siguientes a los incidentes:

- Trabajo Registrar valores financieros del incidente
- Trabajo Registrar recargos de esfuerzo del incidente

Búsqueda de errores

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Administración y desde Administración de datos haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de configuración.
2. Haga clic en Errores de procesamiento.

Capítulo 3: Incidentes

El objetivo global de la gestión de incidentes es que la organización vuelva al nivel normal de servicios lo antes posible. La gestión de incidentes permite a una organización de TI capturar, prever y decidir el trabajo que realizan sus usuarios.

Esta sección contiene los siguientes temas:

- [Descripción general de incidentes](#) (en la página 19)
- [Cómo funciona el proceso de asignación de incidentes](#) (en la página 26)
- [Cómo ver incidentes recién asignados](#) (en la página 29)
- [Asignación de recursos a incidentes](#) (en la página 29)
- [Reasignación de incidentes](#) (en la página 30)
- [Modificación de la información de contacto de incidente](#) (en la página 31)
- [Modificación de la categoría de incidente](#) (en la página 31)
- [Prioridad del incidente](#) (en la página 32)
- [Matriz de prioridad del incidente](#) (en la página 33)
- [Cambio del estado de incidente](#) (en la página 33)
- [Indicación de incidentes para conversión](#) (en la página 34)
- [Introducción de tiempo empleado \(incidente\)](#) (en la página 35)
- [Visualización del proyecto y de las asociaciones de tareas](#) (en la página 36)
- [Cómo gestionar notas de incidentes](#) (en la página 36)
- [Visualización de campos de auditoría para incidentes](#) (en la página 38)
- [Gestión de procesos de incidentes automatizados](#) (en la página 38)
- [Cómo se convierten los incidentes en trabajos planificados](#) (en la página 39)
- [Asignación de datos de incidente](#) (en la página 41)

Descripción general de incidentes

Gestión de la demanda proporciona las funciones necesarias para que su organización gestione todo el trabajo no planificado y establezca prioridades en él. El trabajo no planificado incluye incidentes, ideas o solicitudes para mejoras que consumen recursos a diario. El trabajo del proyecto no planificado y el trabajo planificado forman la demanda total de TI. Utilice Gestión de la demanda para evaluar los costes incurridos debido al trabajo no planificado y para visualizar la utilización de los recursos.

Un incidente es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio. El incidente puede causar una interrupción potencial o una reducción en la calidad de tal servicio. Los incidentes incluyen hardware o software y solicitudes de servicio.

Una solicitud de un servicio de TI es una solicitud de un usuario de soporte, entrega, información, consejo o documentación, que no se considera un error en la infraestructura de TI. Las solicitudes de servicio de TI son una parte importante de la gestión de servicios de TI. En Gestión de la demanda, puede crear incidentes para capturar las solicitudes de servicio y la información asociada en relación con la asignación, el debate, la resolución y el tiempo empleado. Estos datos son fundamentales para las operaciones diarias de cualquier departamento de TI. Sin incidentes, una organización y sus usuarios pueden experimentar largas interrupciones innecesarias que dan lugar a un aumento de los costes de la compañía.

Componentes de incidentes

Los incidentes incluyen los componentes siguientes:

Propiedades de incidentes

Utilice las páginas Propiedades de incidente para definir y ver los conceptos básicos de un incidente, como por ejemplo, una descripción breve, la categoría, el estado, la urgencia y el impacto. Además, puede convertir el incidente en una tarea del proyecto en la página Propiedades de incidente.

Asociaciones

Utilice el menú Asociaciones para ver una lista de proyectos y tareas del proyecto desde las que se ha convertido este incidente.

Esfuerzo

Utilice este componente para ver una lista de los esfuerzos registrados por los recursos en las hojas de tiempo para resolver este incidente.

Notas

Utilice este componente para añadir notas al incidente o ver una lista de notas registradas en el incidente.

Procesos

Puede utilizar los procesos de CA Clarity PPM para automatizar determinados elementos de gestión de la demanda. Por ejemplo, se puede crear un proceso que notifique al gestor de incidentes cuando cambia el estado del incidente a "Resuelto". También se puede definir un proceso para que realice acciones en el incidente como, por ejemplo, establecer la urgencia del incidente en "Alta".

El administrador de CA Clarity PPM puede definir los procesos específicos del tipo de incidente o los procesos globales diseñados para trabajar en un incidente específico.

Se pueden crear y ejecutar procesos en los incidentes.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Auditoría

Este componente proporciona un modo de realizar el seguimiento del historial de actividades específicas que se llevan a cabo para un incidente. El administrador de CA Clarity PPM también determina qué campos se auditan y qué información se almacena en la pista de auditoría, configura Auditoría. Si Pista de auditoría está activado y tiene los derechos de acceso apropiados, al abrir el incidente aparecerá el menú Auditoría. Utilice este menú para visualizar un registro de cambios, adiciones o los registros de eliminación para cualquiera de los campos elegidos para la auditoría.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Cómo comenzar a utilizar los incidentes

Antes de informar y gestionar los incidentes, compruebe que el administrador de CA Clarity PPM ha configurado la asignación de categoría del incidente. Si este paso no se completa, aparecerá el siguiente mensaje de error al intentar acceder a los incidentes por primera vez:

ITL-0514: La categoría de incidente debe crearse antes de crear la instancia del incidente. Póngase en contacto con el administrador.

Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

Tanto un trabajador de TI como un solicitante puede registrar un incidente. Los recursos con cualquier rol dispone de los derechos de acceso adecuados para crear nuevos incidentes. Una vez se ha registrado el incidente, podrá ver y editar los incidentes que se han creado en el menú Notificados por mí. Los trabajadores de TI pueden ver una lista de todos los incidentes asociados a la categoría del incidente a la que se asignan en el menú Asignados a mí.

Integración de incidentes con proveedores de gestión de servicios

Cree incidentes en CA Clarity PPM o mediante integraciones con otros sistemas que capturen tickets de servicio de asistencia, incidentes, y solicitudes de servicio. Por lo general, la fuente de datos primaria para incidentes se encuentra en otros sistemas.

Si su organización utiliza un distribuidor de gestión de servicios existente, utilice XML Open Gateway para capturar datos en CA Clarity PPM. Las integraciones de XOG y de conexión de servicio incorporadas a los sistemas de gestión de servicios de TI (ITSM) admiten las integraciones. Se puede utilizar XML Open Gateway para importar incidentes y algunas notas y esfuerzo asociados. Una vez importados, los incidentes están listos para formar parte del proceso de gestión de demandas.

Para obtener más información, consulte la *guía del desarrollador de XML Open Gateway*.

Cómo ver y gestionar incidentes

Utilice la página Lista de incidentes para ver los incidentes que se le han asignado, comunicados por usted o por otros.

En la página Lista de incidentes, se pueden realizar las siguientes acciones:

- [Registrar nuevos incidentes](#) (en la página 23).
- [Asignar recursos a incidentes](#) (en la página 29).
- [Modificar la información de contacto](#) (en la página 31).
- [Establecer la prioridad de incidentes](#) (en la página 32).
- [Ver el proyecto y las asociaciones de tareas](#) (en la página 36).
- [Añadir notas de incidentes](#) (en la página 37).
- [Convertir incidentes en un trabajo planificado](#) (en la página 39).

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en los siguientes menús para ver incidentes concretos:
 - Asignados a mí
 - Notificados por mí
 - Notificados por otros

Tipos de incidentes

Puede ver una lista de incidentes de los que disponga derechos para verlos en la página Lista de incidentes. Abra la página Lista de incidentes para ver incidentes que se asignan a usted, notificados por usted o por otros usuarios.

Asignados a mí

Muestra la página Lista de incidentes con una lista de incidentes a los cuales se asignan solicitantes o trabajadores de TI. Si se le asigna un incidente, la lista también mostrará algunos incidentes que ha notificado. Aparece Asignados a mí. O, si dispone del derecho de acceso Incidentes - Gestionar incidentes de la categoría para una categoría de incidente, como mínimo.

Se puede especificar cómo se notifican los incidentes nuevos o los incidentes que se le han asignado. Estos valores de configuración de cuenta se gestionan en la página Parámetros de cuenta: Notificaciones.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Notificados por mí

Muestra una lista de incidentes que se notifican a los solicitantes y a los gestores de TI y alguno que se le asigna a usted.

Notificados por otros

Muestra una lista de incidentes que se le asignan a usted o que otros recursos han notificado. Esta lista incluye incidentes asignados a categorías de incidentes para las que dispone de derechos de acceso, ya sea directamente o mediante su asociación a un grupo.

La página aparece si dispone del derecho de acceso Incidentes - Crear/Editar - Todo, o Incidentes - Gestionar incidentes de la categoría.

Registro de nuevos incidentes

Se puede crear un incidente para notificar nuevos incidentes o solicitudes de trabajo desde Gestión de la demanda, o directamente desde la inversión.

Para crear un incidente, se requieren los derechos de acceso siguientes para una categoría de incidente como mínimo:

- Incidentes - Crear
- Incidentes - Seleccionar categoría

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes. Aparece la página de lista.

2. Haga clic en Nuevo.

Se mostrará la página Crear.

3. Rellene los siguientes campos en la sección General de la página:

Breve descripción

Define el nombre del incidente. Abrevie el nombre y hágalo descriptivo.

ID de seguimiento

Define el número de seguimiento para este incidente. Si está activada la numeración automática, este campo será de sólo lectura.

Descripción detallada

Define la descripción detallada del incidente.

Tipo

Indica un tipo para este incidente. Seleccione Incidente o Solicitud de servicio del menú desplegable.

Categoría

Define la clasificación para este incidente y ayuda a realizar el seguimiento de los costes para un trabajo no planificado. Haga clic en el icono de exploración para seleccionar la categoría de incidente para dicho incidente.

Estado

Indica el estado de este incidente. El estado de un nuevo incidente se establece como "Nuevo" de forma predeterminada cuando lo guarda por primera vez.

Seleccione uno de los siguientes menús desplegables para cambiar el estado: Nuevo, Asignado, Trabajo en curso, Escalado, En espera, Resuelto y Cerrado.

Urgencia

Define la medida principal de necesidades empresariales en la que se ha basado el incidente. Seleccione una de las siguientes opciones: Bajo, Medio y Alto.

Valor predeterminado: Medio

Impacto

Define el punto hasta el que el incidente conduce a la distorsión de los niveles de servicio esperados. Seleccione uno de los siguientes elementos del menú desplegable: Bajo, Medio y Alto.

Valor predeterminado: Medio

Omitir la prioridad

Indica si la prioridad del incidente se puede omitir. La prioridad del incidente se clasifica mediante la matriz de prioridad de incidente en función de las selecciones de urgencia e impacto.

Este campo sólo aparece si dispone del derecho de acceso Incidentes - Omitir prioridad. Active esta casilla de verificación para omitir la prioridad del incidente.

Prioridad

Define el orden de resolución de incidentes en función del impacto y la urgencia. Si no dispone del derecho de acceso Incidentes - Omitir prioridad, la prioridad viene generada por el sistema y es de sólo lectura. De lo contrario, active en primer lugar la casilla de verificación Omitir la prioridad y, a continuación, seleccione una prioridad en los menús desplegables: Baja, Media y Alta.

Fecha de creación

Cuando el incidente se ha enviado, aparecerá la fecha y la hora a la que se creó el incidente. Este campo es de sólo lectura.

Fecha de inicio

Define la fecha en la que se espera que el trabajador de TI comience a trabajar en el incidente.

Nota: Compruebe que dispone del derecho de acceso Incidente - Crear/Editar para ver el campo.

Fecha de finalización prevista

Define la fecha en la que se espera que el trabajador de TI finalice el trabajo y marque como resuelto este incidente.

Esfuerzo total estimado

Define la cantidad total de esfuerzo estimada necesaria para resolver este incidente.

Nota: Compruebe que dispone del derecho de acceso Incidente - Crear/Editar para ver el campo.

Esfuerzo total real (horas)

Muestra la suma de todas las horas a partir de las entradas de esfuerzo individuales de este incidente. Este campo es de sólo lectura.

Fecha de resolución

Indica la fecha en que el estado de incidente se establece en Resuelto.

Fecha verificada

Indica la fecha en que se acepta y verifica la resolución de incidentes para el cierre.

Archivo adjunto

Indica si se adjunta un archivo relacionado con el incidente. Haga clic en el icono de exploración y adjunte el archivo. Se pueden agregar hasta diez archivos adjuntos.

4. Rellene los siguientes campos en la sección Contacto principal:

Nombre

Define el contacto para este incidente. De forma predeterminada, se trata del recurso registrado actualmente.

Correo electrónico

Define la dirección de correo electrónico del contacto principal.

Teléfono particular

Define el número de teléfono particular del contacto principal.

Teléfono del trabajo

Define el número de teléfono del trabajo del contacto principal.

Teléfono móvil

Define el número de teléfono móvil del contacto principal.

Localizador

Define el número de localizador del contacto principal.

Fax

Define el número de fax del contacto principal.

5. Guarde los cambios realizados.

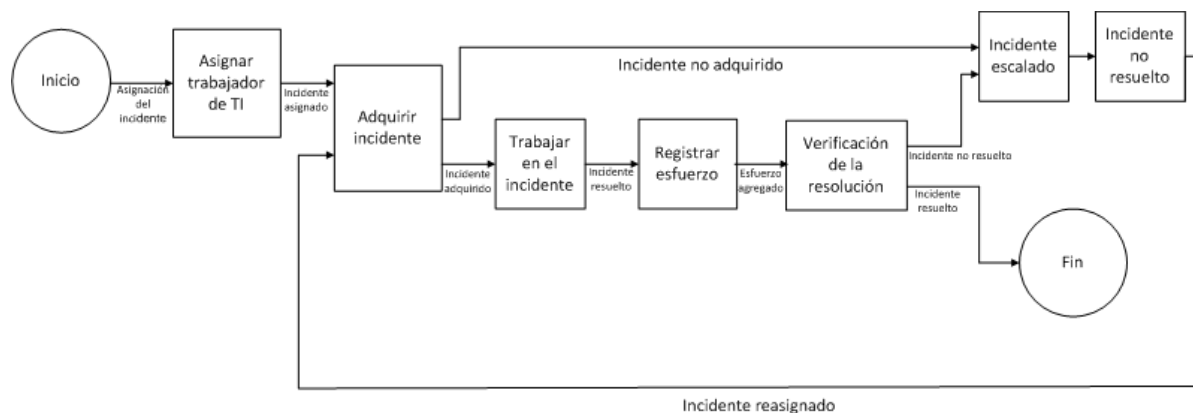
Cómo funciona el proceso de asignación de incidentes

Los administradores del proceso utilizan el proceso Asignar incidentes, un proceso de aprobación de incidentes para gestionar la asignación, revisión y la finalización de incidentes. De forma predeterminada, este proceso no está activo. Antes de poderlo iniciar, el administrador del proceso activará el proceso. El solicitante registra un incidente, el proceso iniciará automáticamente. El proceso puede personalizarse con reglas empresariales adicionales con la aprobación del administrador del proceso.

Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

Flujo del proceso de asignación de incidentes

El proceso de asignación de incidentes incluye pasos que se pueden activar.



Se pueden activar los siguientes pasos en el proceso:

Asignar trabajador de TI

Este paso se desencadena cuando se inicia un incidente por primera vez. Este paso hace que CA Clarity PPM ejecute el trabajo Asignar incidentes y, cuando el trabajo haya finalizado, marque este paso como finalizado. Este paso envía una acción al trabajador de TI para revisar el incidente al que ha sido asignado. Una vez finalizado este paso, se inicia el paso Adquirir incidente.

Adquirir incidente

Este paso se desencadena cuando los pasos Asignar trabajador de TI u Incidente no resuelto han finalizado. Este paso envía una acción al trabajador de TI para que revise y acepte el incidente recién asignado. Durante la revisión del trabajador de TI de la acción, éste puede aceptar o rechazar la asignación. Si se rechaza la asignación, se inicia el paso Incidente escalado. Si se acepta la asignación, comienza el paso Trabajar en incidente.

Trabajar en incidente

El paso se desencadena cuando se completa el paso Adquirir incidente. Este paso envía una acción al trabajador de TI para que trabaje en la nueva asignación. El trabajador de TI trabaja en el incidente y marca la acción como finalizada. Una vez marcado como finalizado, el paso Registrar esfuerzo se inicia.

Registrar esfuerzo

Este paso se desencadena cuando se completa el paso Trabajar en incidente. Este paso envía una acción al trabajador de TI para que registre el esfuerzo empleado en el incidente. El trabajador de TI requiere registrar el esfuerzo y marcar la acción como finalizada. Al marcar como finalizada, se inicia el paso Verificación de resolución.

Verificación de resolución

El paso se desencadena cuando se completa el paso Registrar esfuerzo. Este paso envía una acción al solicitante para verificar y confirmar que el incidente se ha resuelto de manera satisfactoria. Durante la revisión de la acción, el solicitante puede aprobar o rechazar la resolución. Si la resolución se aprueba, el proceso finaliza. Si se rechaza la resolución, comienza el paso Incidente escalado.

Incidente escalado

El paso se desencadena cuando se completa el paso Adquirir incidente o Verificación de resolución. Este paso cambia el estado del incidente a “Escalado”. Una vez finalizado este paso, se inicia el paso Incidente no resuelto.

Incidente no resuelto

Este paso se desencadena cuando se completa el paso Incidente escalado. Este paso envía una notificación de que el incidente no se ha resuelto al gestor de TI para que revise y reasigne el incidente. Una vez que el gestor de TI marca la acción como terminada, comienza el paso Adquirir incidente.

Inicio y finalización del proceso de asignación de incidentes

Inicio del proceso

Una vez se valide el proceso Asignar incidentes y esté activo, se puede iniciar desde la página Incidente: Procesos. Cada vez que un incidente se envíe para su aprobación, se creará automáticamente una instancia del proceso Asignar incidentes.

Finalización del proceso

El proceso de asignación de incidentes finaliza cuando se completa el paso **Verificación de resolución**.

Resolución y cierre de incidentes

Resolución de incidentes

Cada vez que el trabajador de TI resuelva el incidente, ábralo y cambie el estado a Resuelto. Introduzca una fecha en el campo Fecha de resolución. Utilice la página Propiedades de incidente para editar. Si se establece el estado de un incidente como Resuelto, cuando el proceso Asignar incidentes esté activo y en ejecución, aparecerá una notificación. La notificación pide al solicitante que verifique y confirme la resolución.

Nota: Para seleccionar y guardar una fecha en el campo Fecha de resolución, debe disponer del derecho de acceso Incidente - Crear/Editar.

Cierre de incidentes

Cuando el solicitante haya aceptado la resolución del incidente, el trabajador de TI debería cambiar el estado del incidente a Cerrado. El estado se especifica en la página Propiedades de incidente. Si el proceso Asignar incidentes está activo y en ejecución, la configuración del estado de un incidente a Cerrado activará una notificación. La notificación informa al solicitante de que el incidente se cierra. Este proceso no cambia el estado de un incidente a Cerrado.

Cómo ver incidentes recién asignados

Los trabajadores de TI pueden recibir notificaciones cuando el gestor de TI asigne trabajo en un incidente. El procedimiento siguiente explica cómo ver las notificaciones de incidente.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Personal, seleccione Organizador.
Se mostrará el portlet Acciones junto con otros portlets.
2. Haga clic en Notificaciones.
3. En el campo Mostrar, seleccione Incidentes.
Se muestra el número de notificaciones de incidentes que ha recibido.
4. Haga clic en el vínculo Incidentes de este portlet.
Aparecerá la página Notificaciones.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Asignación de recursos a incidentes

Todos los incidentes se asignan a un recurso. Utilice el campo Asignar a de la página Lista de incidentes para asignar y reasignar incidentes. Este campo aparece en la página después de enviar el incidente por primera vez.

Al asignar un incidente, se envía una notificación al usuario asignado. El método de recepción de notificaciones depende de los valores de configuración de notificación personal de los usuarios asignados.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparece la página de lista.

2. Haga clic en la breve descripción del incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Haga clic en el icono Explorar que se encuentra junto al campo Asignado a.
El recurso seleccionado se asigna al incidente.
4. Guarde los cambios realizados.

Reasignación de incidentes

Se pueden volver a asignar incidentes a otro usuario que estén marcados como no resueltos. Al asignar un incidente, se envía una notificación al usuario asignado. El método de recepción de notificaciones depende de los valores de configuración de notificación personal de los usuarios asignados.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Active la casilla de verificación situada junto al incidente que desee volver a asignar.
3. Haga clic en Reasignar.
Se mostrará la página Seleccionar recursos.
4. Seleccione el usuario que desee asignar.
5. Haga clic en Reasignar.
Aparecerá la página de confirmación.
6. Haga clic en Reasignar.

Modificación de la información de contacto de incidente

El contacto principal establece de manera predeterminada el recurso que se ha registrado actualmente e incluye la información de contacto predeterminada del recurso. Cuando se asigna otro recurso como contacto principal de este incidente, la información de contacto del recurso también se actualiza al guardar la página.

Si se cambia la información de contacto del recurso, los cambios se guardan para el incidente. La información de contacto predeterminada del recurso no cambia.

Para obtener más información sobre la gestión de recursos, consulte la *guía del usuario de gestión de recursos*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente descripción para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Desplácese para ver la sección Contacto principal de la página.
4. Seleccione otro recurso como contacto principal en el campo Nombre.
5. Guarde los cambios realizados.

Modificación de la categoría de incidente

Se puede introducir o cambiar la categoría de un incidente. Las categorías de incidentes ayudan a distinguir los incidentes reales de las solicitudes de servicio de TI.

Todos los incidentes deben pertenecer a una categoría de incidentes. La asignación de categorías de incidentes se puede realizar en el nivel de inversión o en el nivel de administración. Ambos requieren derechos de acceso concretos. El siguiente procedimiento explica cómo cambiar la categoría de un incidente.

Para obtener más información sobre la gestión de recursos, consulte la *guía del usuario de gestión de recursos*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. En la página Lista de incidentes, haga clic en una breve descripción de incidentes para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.
2. Seleccione una nueva categoría en el campo Categoría.

3. Guarde los cambios realizados.

Prioridad del incidente

Puede modificar u omitir la prioridad del incidente. La prioridad de los incidentes ayuda a los gestores de TI a determinar el plan de resolución de los incidentes. La prioridad de un incidente es un valor generado por el sistema que se determina mediante la matriz de prioridad de incidentes.

Modificación de la prioridad del incidente

Modifique la prioridad del incidente mediante la alteración de los campos Impacto y Urgencia. También puede ajustar los valores de las consecuencias y la urgencia modificando el horario del incidente o alterando temporalmente el hardware o software afectados.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Realice uno de los siguientes pasos o ambos:
 - Para modificar el impacto del incidente, seleccione un valor del menú desplegable Impacto. Las opciones son Bajo, Medio y Alto.
 - Para modificar la urgencia del incidente, seleccione un valor desde el menú desplegable Urgencia. Las opciones son Bajo, Medio y Alto.
4. Haga clic en Guardar.

Anulación de la prioridad del incidente

Durante la fase Evaluación de la prioridad del incidente, anule la prioridad de incidente en la cola.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente descripción para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.

3. Active la casilla de verificación Omitir la prioridad.
Si no dispone del derecho de acceso *Incidentes - Omitir prioridad*, el campo Omitir la prioridad será de sólo lectura.
4. Seleccione la prioridad desde el menú desplegable. Las opciones son Bajo, Medio y Alto.
5. Guarde los cambios realizados.

Matriz de prioridad del incidente

La prioridad de un incidente es una función de su impacto y de su urgencia. En función de los valores de configuración de la matriz Prioridad del incidente, el administrador de CA Clarity PPM establece las prioridades. Utilice la matriz de prioridad de incidentes para trazar los valores de las consecuencias con respecto a los valores de las urgencias.

Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

Cambio del estado de incidente

El estado de un incidente es su estado actual en CA Clarity PPM. Si registra por primera vez un incidente, el estado del incidente será "Nuevo". A medida que se trabaja en un incidente, el estado del incidente cambia. Utilice el campo Estado para cambiar el estado.

A continuación aparece una lista de valores que se pueden establecer para el estado de un incidente:

Nuevo

El incidente es nuevo y no se ha revisado ni solucionado.

Asignado

El incidente está abierto y se le ha asignado un recurso (campo Asignado a).

Trabajo en curso

El incidente está abierto y el trabajador de TI está trabajando en el incidente.

Escalado

El incidente está abierto pero necesita un nivel más alto de autoridad para invertir recursos.

En espera

El incidente está abierto. Pero el trabajador de TI está esperando información para resolver el incidente.

Resolved

El incidente ya no está abierto. Cualquier trabajador de TI no podrá reproducir el incidente y el solicitante no ha proporcionado información adecuada ni ha perdido contacto con el servicio de asistencia. O, se cierra el incidente pero está a la espera de verificación del solicitante. Si el proceso Asignar incidentes está activo y en ejecución, la configuración del estado de un incidente a "Resuelto", activa una notificación. La notificación pide al solicitante que verifique y confirme la resolución.

Cerrada

El incidente ya no está abierto. El solicitante está satisfecho con la resolución del incidente. Los incidentes que se importan a CA Clarity PPM a través de XML Open Gateway también tienen el estado Cerrado.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente descripción para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Seleccione un valor de la lista desplegable Estado.
4. Haga clic en Guardar.

Indicación de incidentes para conversión

El alcance de incidente puede llegar a un punto que requiera tratamiento como un proyecto o una tarea de proyecto. Normalmente, el trabajador de TI asignado para trabajar en el incidente marca el incidente para su conversión y asigna el incidente a un gestor de proyectos.

Dependiendo de los parámetros de la notificación personal del gestor de proyectos, éste envía una notificación para convertir el incidente en un proyecto o en una tarea de un proyecto.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente descripción para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.

3. Active la casilla de verificación Indicado para conversión.
4. Seleccione un gestor de proyectos en el campo Gestor de proyectos asignado.
5. Guarde los cambios realizados.

Introducción de tiempo empleado (incidente)

Se puede vincular directamente a su hoja de tiempo para registrar el tiempo que dedica a trabajar en los incidentes asignados. Utilice el botón Introducir hora en la página del esfuerzo de incidente y en la página de propiedades de incidente.

En la página del esfuerzo de incidente aparecerá una lista cronológica de las entradas de la hoja de tiempo que ha registrado para este incidente. El esfuerzo de incidentes se utiliza para calcular los costes del trabajo no planificado. El tiempo que pasa en el incidente no se transfiere cuando el incidente se convierte. El esfuerzo de incidentes y un nuevo proyecto o esfuerzo de tarea suponen actividades independientes en las cuales el seguimiento del tiempo empleado se realiza de forma separada.

Se puede introducir el tiempo empleado en incidentes o en el incidente o en las hojas de tiempo de CA Clarity PPM.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente descripción para abrir el incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Haga clic en Introducir hora.
Se mostrará la página Seleccionar inversión y período de tiempo.
4. Rellene los campos siguientes:

En la inversión

Especifica la inversión que se cargará para el coste resultante. Las inversiones que se pueden seleccionar se basan en los criterios siguientes:

- La categoría del incidente asociado del incidente.
- Los incidentes a los cuales tiene derechos de acceso para el seguimiento de incidentes.

En el período de tiempo

Seleccione un período de la hoja de tiempo abierta desde el menú desplegable.

5. Haga clic en Guardar y volver.
La hoja de tiempo seleccionada para el período se abre.
6. En la hoja de tiempo, registre el tiempo empleado en el trabajo en este incidente.

Visualización del proyecto y de las asociaciones de tareas

Utilice la página de asociaciones de incidente para ver una lista de los proyectos y las tareas del proyecto asociadas al incidente. Se produce una asociación al incidente cada vez que se crea un proyecto o una tarea de proyecto para el incidente.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en el vínculo Breve descripción del incidente y haga clic en Asociaciones.

Cómo gestionar notas de incidentes

Utilice la página de notas del incidente para agregar y ver notas privadas y públicas. Las notas permiten registrar información adicional acerca del incidente en el que se está trabajando. Todas las notas que el trabajador de TI agrega aparecen en orden cronológico en una lista. En esta página, se puede visualizar y ordenar la lista de notas y añadir notas adicionales.

Todas las notas de los incidentes son públicas de forma predeterminada y las pueden ver el solicitante y el trabajador de TI. Cuando se guarda una nota, se convierte al modo de sólo lectura, y no se puede modificar ni eliminar. La marca de tiempo y el nombre del recurso que ha agregado la nota se almacenan con la nota.

En el menú CA Agile Vision pueden realizarse las tareas siguientes:

- [Añada notas](#) (en la página 37).
- [Vea las notas](#) (en la página 37).

Adición de notas a incidentes

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en una breve descripción del incidente para abrir el incidente y agregar una nota.
Aparece la página Propiedades.
3. Abra el menú Notas y complete los campos siguientes:

Asunto

Define el asunto de la nota.

Descripción

Define una descripción breve de la nota.

4. Haga clic en Add.
La nueva nota aparecerá en la lista. Las notas se clasifican en el orden creado. La nota más reciente aparece en la parte superior de la lista.
5. Para ordenar la lista, haga clic en el encabezado de la columna.
Por ejemplo, para clasificar la lista por asunto, haga clic en el encabezamiento de la columna Asunto. Cuando se clasifiquen, aparecerá una flecha en el encabezado de la columna.
Para invertir el orden, vuelva a hacer clic en el encabezado de la columna. Lleve a cabo el mismo procedimiento para realizar la clasificación por las columnas Introducido por y Fecha introducida.
6. Haga clic en Volver.

Visualización de notas de incidentes

Se puede realizar una vista preliminar de todas las notas para un incidente concreto. Toda las notas adicionales aparecen en la lista de notas.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el incidente.
2. Haga clic en Notas.
3. Haga clic en la nota que se encarga de abrir la nota.
Aparecen los detalles de la nota.
4. Cuando haya terminado, haga clic en Volver.

Visualización de campos de auditoría para incidentes

Se pueden consultar todos los valores anteriores y nuevos de los campos modificados, el recurso que los ha cambiado y la fecha de cambio de los valores. Los campos aparecen en la mitad inferior de la página Pista de auditoría del incidente.

Para registrar la pista de auditoría, los atributos de propiedad de campo específicos requieren configurarse para auditar.

Póngase en contacto con el administrador de CA Clarity PPM o consulte la *Guía de administración* para obtener más información.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Haga clic en Auditoría.
Aparecerá la página Pista de auditoría.

Gestión de procesos de incidentes automatizados

Se puede crear, realizar un seguimiento del progreso y suprimir los procesos de incidente automatizados. Compruebe que los procesos relacionados estén activos y sean válidos.

Nota: Debe disponer de los derechos de acceso adecuados para acceder a este menú.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en la breve descripción del incidente.
Aparece la página Propiedades.
3. Haga clic en Procesos.
Aparecerá la página Procesos.

4. Desde el menú Procesos, haga clic en los submenús siguientes para consultar los procesos en varios estados:
 - Disponible. Enumera los procesos que ya se han creado para el incidente.
 - Iniciado: Enumera los procesos que ya se han iniciado.

Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

Cómo se convierten los incidentes en trabajos planificados

La conversión de un incidente o solicitud de trabajo en un proyecto o tarea de proyecto convierte el trabajo no planificado en trabajo planificado. Si los incidentes se convierten en trabajo no planificado, éstos se convierten en proyectos o tareas del proyecto.

1. El trabajador de TI, asignado normalmente al trabajo en el incidente, realiza lo siguiente:
 - a. Indica el incidente para su conversión.
 - b. Asigna el incidente a un jefe de proyecto.
 - c. Cierra el incidente.
2. El gestor de proyectos convierte el incidente en un proyecto o tarea de proyecto. Sólo el jefe de proyecto asignado a ese incidente puede convertir el incidente en un proyecto o en una tarea de un proyecto.

Realice el seguimiento de los proyectos y las tareas del proyecto asociadas al incidente. Una vez que se ha convertido un incidente, utilice la página Asociaciones de incidentes.

Conversión de incidentes en proyectos

Si recibe una notificación de un trabajador de TI para convertir un incidente en una tarea de proyecto, utilice la notificación que ha recibido para vincular al incidente. Cómo se le notifica depende de los valores de configuración de notificación personales.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.
Aparecerá la página de lista.
2. Tareas asignadas a mí
3. Active la casilla de verificación al lado del incidente y haga clic en Convertir en proyecto.
Se mostrará la página Seleccionar tipo de conversión.

4. Realice uno de las acciones siguientes:
 - Para convertir el incidente en un nuevo proyecto en función de una plantilla de proyecto:
 - Seleccione Proyecto de plantilla y haga clic en Siguiente.
Se mostrará la página Seleccionar plantilla de proyecto.
 - Seleccione la plantilla del proyecto.
 - Para convertir el incidente en un nuevo proyecto, seleccione Proyecto.
5. Haga clic en Next.

Se mostrará la página Crear. Muestra detalles desde la página Incidente, como el nombre del proyecto, gestor, las fechas de inicio y de finalización que se reproducen en la página de proyecto.
6. Rellene los campos restantes de la página:

Para obtener más información, consulte la *guía del usuario de gestión de proyectos*.
7. Guarde los cambios realizados.

Nota: Si se requiere más trabajo para resolver el incidente, el personal de proyecto de TI podrá reabrir el incidente.

Conversión de incidentes en tareas del proyecto

Si recibe una notificación para convertir un incidente en una tarea de proyecto, utilice la acción para establecer un enlace al incidente. Cada tarea nueva de proyecto que se crea, se añade al final de la jerarquía de la estructura de trabajo desglosada dentro del proyecto.

Sólo el jefe de proyecto asignado a ese incidente puede convertir el incidente en una tarea de un proyecto. Una tarea se puede asociar solamente con un proyecto existente y activo. Sólo puede convertir un incidente de forma simultánea.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Incidentes.

Aparecerá la página de lista.
2. Tareas asignadas a mí
3. Seleccione la casilla de verificación al lado del incidente y haga clic en Convertir en tarea.

Se mostrará la página Seleccionar proyecto.
4. Seleccione el proyecto para asociar la tarea.

5. Haga clic en Add.

Se mostrará la página Crear.

Muestra detalles desde la página de incidente, como el nombre del proyecto, gestor, fechas de inicio y de finalización en la página de tareas.

6. Rellene los campos restantes de la página:

Para obtener más información, consulte la *guía del usuario de gestión de proyectos*.

7. Guarde los cambios realizados.

Nota: Si se requiere más trabajo para resolver el incidente, el personal de proyecto de TI podrá reabrir el incidente.

Asignación de datos de incidente

Cuando un incidente se convierte en un proyecto o en una tarea de proyecto, los datos se desplazan con el incidente al nuevo proyecto. Si el contacto o el recurso asignado no es un miembro del equipo del proyecto, los datos no se desplazan. Los datos de esfuerzo no se desplazan al proyecto o a la tarea del proyecto durante la conversión. Además, algunos atributos personalizados del objeto Incidente no se convierten en atributos personalizados idénticos del proyecto o la tarea.

Cuando un incidente se convierta en un proyecto o en una tarea de proyecto, no se podrá volver a vincular al incidente del proyecto o tarea de proyecto. Solamente existe un vínculo desde el incidente al proyecto convertido o a la tarea de proyecto.

Los datos desplazados al proyecto o a la tarea de proyecto se definen en la siguiente tabla:

Campo de datos de incidentes	Campo de datos del proyecto	Campo de tarea del proyecto
Breve descripción	Nombre del proyecto	Nombre
ID de seguimiento	ID de proyecto	ID
Status	Estado (No aprobado)	Estado (No iniciado)
Descripción detallada	Descripción	N/D
Gestor de proyectos asignado	Gestor	N/D
Fecha de inicio	Fecha de inicio	Inicio (fecha)
Fecha de finalización prevista	Fecha de finalización	Finalización (fecha)

Capítulo 4: Ideas

Las ideas son la etapa inicial para crear nuevas oportunidades de inversión, como proyectos, activos, aplicaciones, productos, servicios y otros trabajos. Las ideas son la base de un tipo específico de inversión, dado que sirven como contenedor para la información pertinente. Por ejemplo, es posible que tenga una idea suficientemente buena como para ser evaluada y convertida en un proyecto, servicio o inversión.

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Descripción general de la idea](#) (en la página 43)

[Cómo gestionar ideas](#) (en la página 47)

[Escenarios de planificación de capacidad](#) (en la página 58)

[Cómo gestionar adjudicaciones a una inversión principal](#) (en la página 59)

[Cómo asignar personal al equipo](#) (en la página 61)

[Aprobación de ideas](#) (en la página 75)

[Rechazo de ideas](#) (en la página 76)

[Cómo convertir ideas en inversiones](#) (en la página 76)

[Eliminación de ideas](#) (en la página 78)

Descripción general de la idea

Las ideas permiten dirigir el análisis de manera más oportuna y más temprana para eliminar ideas no deseadas antes de que se conviertan en inversiones y devoren recursos vitales. Se pueden hacer seguimientos de ideas y convertirlas en oportunidades de inversión. Estas oportunidades de inversión pueden aprobarse como parte de la cartera de una compañía. Se puede definir una idea para un proyecto, producto, activo, aplicación, servicio u otro trabajo.

Además, puede incluir las ideas como parte de la jerarquía de inversión. Se puede añadir una idea como elemento secundario de una jerarquía de inversión, disponer de un presupuesto simple y de personal.

Pista de auditoría de la idea

La pista de auditoría proporciona un método para efectuar el seguimiento del historial de actividades específicas que se realizan para una idea. El administrador de CA Clarity PPM también determina qué campos se auditan y qué información se almacena en la pista de auditoría. Si la pista de auditoría está activada para ideas y dispone de los derechos de acceso correspondientes, se mostrará una página de pista de auditoría cuando tenga una idea abierta. Utilice esta ficha para visualizar un registro de cambio, adición o supresión de registros para alguno de los campos elegidos para la auditoría.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Componentes de ideas

Las ideas incluyen los siguientes componentes:

Propiedades de idea

Utilice las páginas de propiedades de idea para definir los elementos básicos de una idea, desde el asunto hasta la programación. Además, puede definir las propiedades del presupuesto en las páginas de propiedades.

Equipo

Utilice la ficha Equipo para crear un equipo que incluya el personal que realizará el trabajo.

Presupuesto

Utilice este componente para crear un presupuesto simple y/o prever una idea.

Generación de informes

Utilice los informes de CA Clarity PPM para realizar el seguimiento de las actividades y el progreso de las ideas y analizar ambas tareas.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Cómo funciona el flujo de estado de las ideas

Una nueva idea tiene el estado No aprobado. Cuando se envía una idea finalizada para la aprobación, el estado de idea cambia a Enviado para aprobación. En este punto, el aprobador puede aprobar la idea, rechazarla o cambiar el estado de la idea a Incompleto. Los procesos de ideas automatizados hacen que el flujo de trabajo se mueva.

Cómo funciona el proceso de aprobación de las ideas

El proceso Aprobación de idea es un proceso de idea listo para usar. El proceso ayuda a los administradores de proceso de CA Clarity PPM a gestionar el envío, revisión, aprobación o rechazo de ideas. De forma predeterminada, este proceso no está activo. El administrador del proceso de CA Clarity PPM se activa antes de que la idea se pueda iniciar.

Personalice un proceso mediante reglas de negocio adicionales. El proceso requiere la aprobación del administrador de proceso de CA Clarity PPM.

Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

Para cada acción enviada en este proceso, se envía una notificación que coincide con la acción. El proceso bloquea el estado de la idea a lo largo de la duración del proceso de aprobación y no permite que ningún aprobador cambie de forma manual el estado de las ideas.

A continuación aparecen los pasos activados del proceso Aprobación de idea:

Establecer el estado como Aprobado

Se desencadena cuando un aprobador utiliza la acción para aprobar la idea. Se marca el estado de la idea como Aprobado.

Establecer el estado como Rechazado

Se desencadena cuando un aprobador utiliza la acción para rechazar la idea. Se marca el estado de la idea como Rechazado.

Establecer el estado como Incompleto

Este paso se desencadena cuando un aprobador utiliza la acción para marcar la idea como incompleta. Se marca el estado de la idea como Incompleto.

Reenviar

Crea y envía una acción al solicitante original de la idea para completar y reenviar la idea. A continuación, el aprobador requiere utilizar la acción para reenviar la idea o establecer el estado de idea a Enviado.

Notificación aprobada

Envía una notificación al solicitante que ha originado la idea indicando que la idea se ha aprobado.

Notificación rechazada

Envía una notificación al solicitante que ha originado la idea indicando que la idea se ha rechazado.

Establecer el estado como Enviado

Este paso se activa cuando un aprobador utiliza la acción para reenviar la idea. El estado de la idea se establece como Enviado y vuelve al principio del proceso.

Inicio del proceso de aprobación de la idea

Se crea una instancia del proceso Aprobación de idea de forma automática cada vez que envía ideas para su aprobación. Durante el proceso, el aprobador revisa la idea. La idea se puede aprobar, rechazar o establecerse a Incompleto para solicitar más información sobre el solicitante que origina la idea. Cuando la idea se aprueba, se puede convertir en un proyecto, servicio o inversión para los cuales dispone de derechos de creación.

Nota Sólo se puede tener acceso a un proceso Aprobación de idea en un momento dado. El administrador del proceso no puede conceder acceso a más de un proceso Aprobación de idea. De lo contrario, se produce un error al hacer clic en Enviar para aprobación.

Envío de acciones para aprobar ideas

El envío de una idea para aprobación crea una instancia del proceso de aprobación de idea. Se envía una acción a cada usuario (Aprobador) que tiene el derecho de aprobar la idea. Las acciones necesitan que el aprobador revise y apruebe la idea.

Se envía otra acción al solicitante que originó la idea cuando se aprueba o se rechaza la idea. Si el estado cambia a Incompleto, se envía una acción al solicitante que originó la idea con el objetivo de proporcionar información adicional y reenviar la idea.

Como varios usuarios tienen el derecho de aprobar la idea, es posible que se registren respuestas contradictorias. Por ejemplo, un aprobador puede aprobar la idea y otro rechazarla antes de que se ponga en marcha el motor del proceso de fondo. En este caso, las acciones sobresalientes están cerradas (si hay alguna) y se envían nuevas copias de la misma acción. La nueva acción demuestra que se han recibido respuestas contradictorias.

Cómo aprobar las ideas desde las acciones

Como aprobador, se pueden recibir acciones cuando el solicitante original de una idea envía una idea para su aprobación. Puede revisar la idea y, a continuación, aprobarla a partir de la acción al hacer clic en Aprobado.

Nota: El proceso Aprobación de idea cambia el campo Estado a sólo lectura. Por lo tanto, apruebe la idea desde la acción haciendo clic en Aprobado.

Finalización del proceso de aprobación de la idea

El proceso Aprobación de idea finaliza al aprobarla, rechazarla o eliminarla.

Ideas importadas desde otro sistema de registro

El sistema de registro de ideas no suele ser CA Clarity PPM. Por este motivo, se pueden importar ideas desde otro sistema de registro mediante XML Open Gateway para ver y gestionar en CA Clarity PPM. Una vez importadas, las ideas pasan a formar parte del proceso de gestión de carteras.

Para obtener más información, consulte la *guía del desarrollador de XML Open Gateway*.

Cómo gestionar ideas

Una idea es el punto de inicio para la creación de inversiones y su mantenimiento en CA Clarity PPM.

Se puede realizar lo siguiente en la página Ideas:

- [crear nuevas ideas](#) (en la página 47).
- [gestionar las propiedades de idea](#) (en la página 51).
- [definir la información de programación](#) (en la página 53).
- [definir la información de presupuesto](#) (en la página 55).
- [crear un equipo](#) (en la página 61).
- [evaluar ideas mediante escenarios de planificación de la capacidad](#) (en la página 58).
- [gestionar adjudicaciones de inversiones principales](#) (en la página 59).
- [eliminar ideas](#) (en la página 78).

Creación de nuevas ideas

Utilice la página de creación de ideas para definir las propiedades generales de la idea, los costes y los beneficios estimados, la descripción detallada y para iniciar el proceso Aprobación de idea. Algunas de las propiedades de la idea se utilizan cuando convierte la idea en un proyecto, servicio o inversión.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Ideas.
Aparecerá la página de lista.
2. Haga clic en Nuevo.
Se mostrará la página Crear.
3. Rellene los siguientes campos obligatorios en la sección General de la página:

Asunto

Define el resumen/nombre de la idea. Cuando una idea se convierte en un proyecto, servicio o inversión, el asunto se utiliza como vínculo desde la inversión a la idea. Durante el proceso de conversión, el asunto se convierte en la descripción de la inversión.

ID de idea

Define el ID exclusivo de la idea. Si se configura la numeración automática, el campo aparecerá como sólo lectura. Durante el proceso de conversión, el ID de idea se convierte en el nombre de la inversión.

Prioridad de idea

Define el valor que el gestor de la idea le asigna a la idea. El valor corresponde a la prioridad del riesgo. Las opciones son: Bajo (predeterminada), Medio y Alto.

Descripción

La descripción detallada de la idea.

Gestor

Define el nombre del recurso que gestiona y es propietario de la idea.

El gestor de ideas tiene acceso a las propiedades de programación y al presupuesto de la idea.

Solicitante originario

Define el nombre del recurso que origina la solicitud de la idea. De forma predeterminada, este campo mostrará el nombre del recurso que crea la idea.

Nota: Si se selecciona otro recurso, los derechos de acceso para consultar la idea podrían detenerse. En particular, es necesario el derecho de acceso Idea - Ver - Todo o Recurso - Idea - Ver para que este recurso vea esta idea.

Estén activas.

Especifica si la idea está activa. Active la idea para permitir que los recursos vean ideas en cualquier portlet de planificación de la capacidad.

Valor predeterminado: Seleccionado

Notas generales

Especifica información adicional acerca de la idea que no cubre la descripción de la idea.

4. Rellene los siguientes campos en la sección Costes y beneficios estimados de la página, si fuese necesario. Algunas de estas propiedades se utilizan al convertir la idea en un proyecto, servicio o inversión:

Tipo estimado

Define el tipo de estimación para los beneficios, coste e impacto en los gastos de la idea.

Código de moneda

Define la moneda del sistema y un campo sólo lectura. Si se activan varias monedas, aparecerá un menú desplegable de todos los códigos de moneda activos. Durante el proceso de conversión, el código de moneda se convierte en el código de moneda de la inversión.

Unidad de negocio

Define la unidad de negocio asociada a la idea.

Descripción de beneficios

Define la descripción general de los beneficios de la idea.

Coste estimado

Define el coste estimado total de la idea. Durante el proceso de conversión, el coste estimado es el coste planificado de la inversión.

Estimación de beneficio

Define el beneficio financiero total estimado de la idea en relación con los ingresos y el dinero ahorrado.

Fecha de inicio estimada

Indica la fecha de inicio estimada de la idea. Esta fecha debe ser la fecha estimada de finalización o una fecha anterior.

Fecha de finalización estimada

Indica la fecha de finalización estimada para la idea. Esta fecha debe ser la fecha estimada de finalización o una fecha anterior.

Fecha de compensación

Define la fecha de compensación estimada de la idea. Durante el proceso de conversión, la fecha de compensación es la fecha de compensación del presupuesto para la inversión.

5. Rellene los siguientes campos en la sección Descripción detallada:

Impacto en iniciativas existentes

Define la descripción del impacto que puede tener la idea en las iniciativas existentes.

Riesgos

Define la descripción de los riesgos, si la idea se implementa o no.

Dependencias

Define la descripción de las dependencias o muestra una lista de las dependencias que tiene la idea.

6. En la sección Estructura organizativa (OBS), haga clic en el icono Explorar que aparece junto a la estructura organizativa que desea asociar a la idea con fines de seguridad, organizativos o de notificación.

La estructura organizativa denominada Departamento se utiliza para asociar la idea a un departamento de CA Clarity PPM. Si existen varias estructuras organizativas, la estructura organizativa denominada Departamento se enumera en último lugar.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

7. Realice uno de las acciones siguientes:

- Guarde la nueva idea.

La nueva idea aparecerá en la lista de la página Ideas con el estado No aprobado.

- Haga clic en Enviar para aprobación para guardar la nueva idea y enviarla para su aprobación.

La nueva idea aparece en la lista de la página Ideas con el estado Enviado para aprobación.

Propiedades principales

Las propiedades principales permiten definir la información básica acerca de la idea.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Para ver las propiedades principales, abra la idea.
Aparecerá la página general.
2. Haga clic en los vínculos del menú Propiedades para acceder a otras páginas de propiedades principales.

En el menú CA Agile Vision pueden realizarse las tareas siguientes:

- [Edite la información general](#) (en la página 51), por ejemplo, el nombre, el gestor, los objetivos, el estado, la alineación y las asociaciones de la estructura organizativa.
- [Gestione la información de programación](#) (en la página 53), como las fechas de inicio y de finalización, y los métodos de seguimiento.
- [Gestione la información de presupuesto](#) (en la página 55), por ejemplo, los beneficios y costes planificados, y la métrica de compensación y de rendimiento de la inversión.

Cómo gestionar la información general

Desde la página de propiedades para una idea, se pueden elegir las acciones siguientes:

- [Asociar la idea a una estructura organizativa](#) (en la página 51).
- [Definir el gestor de objetivo](#) (en la página 51).
- [Ver un resumen de los costes y beneficios estimados](#) (en la página 52).
- [Ver una descripción detallada de la idea.](#) (en la página 52)
- [Enviar una idea para su aprobación](#) (en la página 52).
- [Solicitar información acerca de la idea](#) (en la página 52).

Se pueden editar las propiedades generales desde esta página o desde la página de lista de ideas.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Asociación de ideas con estructuras organizativas

Acceso a controles, jerarquías de departamento y generación de informes de las estructuras organizativas. Si existe, como mínimo, una estructura organizativa para las ideas, se puede asociar cualquier estructura organizativa a la idea.

El departamento denominado estructura organizativa se utiliza para asociar una idea a un departamento de CA Clarity PPM. Si existen varios, la estructura organizativa Departamento se enumera en último lugar.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Definición del gestor de objetivo

El gestor de destino es el recurso que gestiona la idea cuando se convierte en un proyecto, servicio o inversión. Recomendado para rellenar el campo.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea para asignar a un gestor de destino.
Aparece la página Propiedades.
3. Seleccione un recurso en el campo Gestor de destino.

Nota: Rellene el campo antes de convertir la idea en un proyecto, servicio o inversión. De lo contrario, el recurso identificado como Gestor de ideas se convierte en el gestor para el proyecto, servicio o inversión.

Visualización de costes y beneficios estimados

Una descripción general de alto nivel de los costes y beneficios estimados aparecen en la sección Costes y beneficios estimados de la página Propiedades. Los campos que aparecen en esta sección son los mismos que se muestran al crear la idea por primera vez en la página Crear idea.

Cómo ver una descripción detallada

Consulte y edite el impacto que tiene la idea en las iniciativas existentes, los riesgos de la idea y las dependencias que ésta tiene con respecto a las iniciativas existentes. Utilice la sección Descripción detallada de la página Propiedades para ver los datos.

Envío de ideas para su aprobación

Envíe la nueva idea para aprobación. También se puede enviar una idea para la aprobación mientras se crea.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea para enviar para aprobación.
Aparece la página Propiedades.
3. Realice uno de las acciones siguientes:
 - Haga clic en Enviar para aprobación.
 - Cambie el estado a "Enviado para aprobación" y haga clic en Guardar.
 - Haga clic en Volver para volver a la página Ideas.

Nota: Se puede enviar cualquier idea para la aprobación excepto las ideas que se hayan convertido en proyectos, servicios o inversiones.

Solicitud de más información

Una idea enviada podría necesitar información adicional antes de aprobarse y convertirse en un proyecto, un servicio o una inversión.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea enviada.
Aparece la página Propiedades.

3. Cambie el estado de la idea enviada a Incompleto.
4. En el campo Notas generales, introduzca notas o direcciones sobre la información adicional que necesite del gestor de ideas.
5. Haga clic en Guardar y volver para volver a la página Ideas.
La página Ideas aparece con el estado de idea como Incompleto.
6. Envíe una acción y notificación al gestor de ideas para proporcionar información adicional y reenviar la idea.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Desactivación de ideas

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea para desactivar.
Aparece la página Propiedades.
3. En la sección General de la página, desactive la casilla de verificación Activo.
4. Haga clic en Guardar.

Definición de la información de programación

Utilice la página de propiedades de idea para definir las fechas de inicio y de finalización de idea, ábrala para la entrada de tiempo y defina su código de cargo.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea.
Aparece la página Propiedades.
3. Abra el menú Propiedades y, desde aquí, haga clic en Programación.
Aparecerá la página de programación.
4. En la sección Programación de la página, rellene los siguientes campos. Algunas de estas propiedades se utilizan al convertir la idea en un proyecto, servicio o inversión:

Fecha de inicio

Indica la fecha de inicio de la idea. Cuando la idea se convierte en una inversión, la fecha será la fecha de inicio de la inversión.

Fecha de finalización

Indica la fecha de finalización de la idea. Cuando la idea se convierte en una inversión, la fecha se convierte en la fecha de finalización de inversión.

Establecer fechas de coste planificado

Especifica si se sincronizan las fechas del coste planificado con las fechas de inversión. La selección de la opción para obtener un plan financiero detallado no afecta a las fechas de coste planificadas.

Valor predeterminado: Seleccionado

5. En la sección Seguimiento de la página, rellene los siguientes campos:

Entrada de tiempo

Seleccione el campo para permitir a los miembros de personal registrar el tiempo durante el cual trabajan en esta idea en las hojas de tiempo.

Importante: Asegúrese de seleccionar el campo Entrada de tiempo para permitir que los miembros de personal registren trabajo en las ideas en las hojas de tiempo.

Valor predeterminado: Seleccionado

Modo de seguimiento

Indica el método de los miembros del personal para introducir tiempo durante las horas que se ha trabajado en la idea.

Opciones:

- Clarity: los miembros del personal registran el tiempo en las hojas de tiempo.
- Ninguno: Los recursos de no trabajo realizan el seguimiento de datos reales a través de comprobantes de transacciones o al introducir datos reales mediante un programador, como Open Workbench.
- Otro: importa datos reales desde una aplicación de terceros.

Valor predeterminado: Clarity

Código de cargo

Seleccione el código de cargo predeterminado que se va a utilizar con todas las tareas de la idea. Si se introduce un código de cargo distinto en el nivel de tarea en las hojas de tiempo, los códigos de cargo del nivel de tarea sustituirán el código de cargo de nivel de idea.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

6. Haga clic en Guardar y volver o en Enviar para aprobación.

Definición de la información de presupuesto

Los datos del presupuesto de la idea son esenciales para la gestión y el análisis de las carteras de la idea. La definición y el registro correcto de la información de beneficios y costes planificados de la idea es clave para evaluar y analizar las ideas con precisión durante la gestión de cartera.

Se puede definir la información de presupuesto en la página Idea: Propiedades: Principal - Presupuesto. Con las propiedades de presupuesto, se puede definir la métrica. Por ejemplo, el coste planificado de la idea, el valor presente neto (NPV), el retorno de la inversión (ROI) y la información de compensación. O realice un cálculo automático mediante el coste de capital. También se pueden utilizar los campos en la página para establecer las fechas de inicio y de finalización del presupuesto. Con las propiedades de presupuesto, el dinero fluye de forma continua y uniforme durante este período.

Las propiedades de presupuesto de valores se aplican solamente a un período de tiempo: Desde la fecha de inicio de la idea a la fecha de finalización. Las fechas se aplican solamente a la idea y no a las inversiones principales.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea.
Aparece la página Propiedades.
3. Abra el menú Propiedades y, desde aquí, haga clic en Presupuesto.
Aparecerá la página del presupuesto.
4. Rellene los siguientes campos en la sección Planificación financiera:

Moneda

Define la moneda para la inversión.

Valor predeterminado: Moneda del sistema

Presupuesto igual a los valores planificados

Especifica si los valores de presupuesto en propiedades del presupuesto de una inversión se corresponden con los valores planificados. Si existe un plan de presupuesto detallado para la inversión, todos los valores de campo en la sección Presupuesto son de sólo lectura. Los campos reflejan los valores en el plan de presupuesto detallado. Cuando la casilla de verificación está desactivada, se pueden editar los campos de presupuesto.

Valor predeterminado: **Seleccionado**

Calcular métrica financiera

Especifica si la métrica financiera de la inversión se calcula automáticamente. Si aparece deseleccionada, se puede definir la métrica financiera manualmente.

Valor predeterminado: Seleccionado

5. Rellene los siguientes campos en la sección Opciones de métrica financiera:

Uso de la tasa del sistema para el coste total del capital

Seleccione el campo para calcular el coste total de capital en la tasa del sistema.

Uso de la tasa de reinversión del sistema

Seleccione el campo para calcular el coste total de capital en la tasa de reinversión del sistema.

Tasa del sistema

Muestra la tasa del sistema para calcular el coste total de capital.

Tasa de inversión

Muestra la tasa de inversión para calcular el coste total de capital.

Inversión inicial

Define la inversión inicial en la idea.

6. Rellene los siguientes campos en la sección Planificado. Algunas de estas propiedades se utilizan al convertir la idea en un proyecto, servicio o inversión:

Coste planificado

Define los costes planificados de la idea. Este valor se distribuye entre las fechas de inicio y finalización del coste planificado.

Nota: Si la idea se convierte en una inversión, el valor de coste planificado suplanta el coste estimado introducido en la sección Costes y beneficios estimados de la página Propiedades de idea: General.

Inicio de coste planificado

Seleccione la fecha de inicio del coste planificado de la idea.

Finalización de coste planificado

Seleccione la fecha en que caduca el coste planificado de la idea.

Beneficio planificado

Define el beneficio planificado total que recibirá de esta idea.

Nota: Si la idea se convierte en una inversión, el valor de beneficio planificado suplanta el beneficio estimado introducido en la sección Costes y beneficios estimados de la página Propiedades de idea: General.

Inicio de beneficio planificado

Seleccione la fecha en que se inicia el beneficio planificado de la idea.

Finalización de beneficio planificado

Seleccione la fecha en que caduca el beneficio planificado de la idea.

Valor presente neto planificado

Muestra el valor presente neto planificado (NPV) de la inversión.

Retorno de la inversión planificado

Muestra el retorno de la inversión planificado (ROI) de esta inversión.

Compensación planificada

La fecha en que el coste planificado será igual al beneficio planificado. Este campo es de sólo lectura.

Tasa interna de retorno planificada

Muestra la tasa interna de retorno planificada para la inversión.

Tasa interna de retorno modificada planificada

Muestra la tasa interna de retorno modificada planificada (TIRM) para la inversión.

Período de retorno planificado

Muestra la fecha del período de retorno planificado de la inversión.

7. Rellene los siguientes campos en la sección Presupuesto.

Coste del presupuesto

Muestra la cantidad correspondiente al coste presupuestado de la inversión.

Inicio del coste de presupuesto

Muestra la fecha de inicio presupuestada para la inversión.

Fin del coste de presupuesto

Muestra la fecha de finalización presupuestada para la inversión.

Beneficio del presupuesto

Muestra la cantidad correspondiente al beneficio presupuestado de la inversión.

Inicio del beneficio de presupuesto

Muestra la fecha de inicio de beneficio presupuestado para la inversión.

Fin del beneficio de presupuesto

Muestra la fecha de finalización de beneficio presupuestado para la inversión.

VPN del presupuesto

Muestra el NPV presupuestado (Valor presente neto) de la inversión.

ROI del presupuesto

Muestra el retorno de la inversión (ROI) presupuestado para la inversión.

Compensación del presupuesto

Muestra la fecha en que el coste presupuestado de idea se equipara al beneficio planificado. Este campo es de sólo lectura.

TIR del presupuesto

Muestra la tasa interna de retorno presupuestada para la inversión.

TIRM del presupuesto

Muestra la tasa interna de retorno modificada y presupuestada del retorno (TIRM) para la inversión.

Período de retorno del presupuesto en meses

Muestra la fecha del período de retorno presupuestado de la inversión

8. Envíe los cambios.
9. Consulte una vista preliminar de beneficios y costes estimados.

Escenarios de planificación de capacidad

Los escenarios permiten aplicar una metodología sistemática para optimizar la idea o cartera. Aplique escenarios a la idea para analizar cómo afectan los cambios de personal o los cambios en las fechas al resultado de la idea o cartera. Se pueden evaluar las ideas mediante el cambio entre un escenario y el plan de registro.

En el menú CA Agile Vision pueden realizarse las tareas siguientes:

- [Cree escenarios de planificación de la capacidad](#) (en la página 58).
- [Aplique la planificación de la capacidad a ideas](#) (en la página 59).

Creación de escenarios de planificación de capacidad

Se puede crear un escenario de planificación de la capacidad desde cualquier página de ideas que aparece en la barra de herramientas del escenario. La barra de herramientas del escenario aparece bajo la barra de herramientas de la página.

No se pueden crear escenarios de la cartera desde la idea sino desde una cartera.

Aplicación de escenarios de planificación de la capacidad

La barra de herramientas del escenario se utiliza para seleccionar cualquier escenario de planificación de la capacidad existente al que se tenga derechos de acceso. Cuando se abre una idea y se selecciona un escenario, bien desde una página con escenarios activados de planificación de la capacidad o desde la página de propiedades de idea de la página del plan financiero, el escenario se establece como el escenario actual.

Cómo gestionar adjudicaciones a una inversión principal

Utilice la página principal de la jerarquía de ideas para ver una lista de inversiones y servicios a los cuales se adjudica la idea. Además, ayuda a ver el porcentaje que la idea adjudica a cada principal.

En el menú CA Agile Vision pueden realizarse las tareas siguientes:

- [Añada y elimine asociaciones principales](#) (en la página 59).
- [Vea las adjudicaciones a inversiones principales](#) (en la página 60).
- [Comparta la adjudicación de ideas entre inversiones principales](#) (en la página 60).
- [Agregue los costes de ideas a inversiones principales](#) (en la página 60).

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el asunto de la idea para ver la inversión que se ha adjudicado a la idea.
Aparece la página Propiedades.
3. Seleccione Jerarquía.
Aparecerá la página de jerarquía. Se pueden consultar los detalles de la inversión principal de la idea.

Adición y supresión de asociaciones de inversiones principales

Se pueden agregar y eliminar asociaciones de inversiones principales a la idea y desde ella de acuerdo con las reglas empresariales de la compañía. Agregue o elimine asociaciones en una página de adjudicaciones de conjunto relacionada con las inversiones.

Definición de adjudicaciones a inversiones principales

Adjudique ideas a una o más inversiones principales o servicios. Sin embargo, es necesario que el porcentaje de adjudicación total de idea en las inversiones principales sea igual al 100 por ciento. Consulte las cantidades de adjudicación de inversiones y servicios principales de una idea en la página principal de la jerarquía de idea.

En esta página se puede definir la adjudicación de la idea a una inversión principal.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Jerarquía.
3. Haga clic en Agregar para agregar inversiones principales.
4. Cuando se agreguen todas las inversiones principales, haga clic en el campo Adjudicación de cada principal e indique la adjudicación de la idea.
5. Haga clic en Guardar.

Reparto de ideas entre inversiones

Se pueden compartir ideas entre otras inversiones, servicios e ideas. Por ejemplo, puede repartir una idea a lo largo de un sistema de banca en línea que admitirá los servidores en dos áreas en todo el país. Primero, agregue los servidores como inversiones secundarias a la jerarquía de inversión de idea del sistema de banca en línea. Luego edite los segmentos de tiempo y el porcentaje de adjudicación de costes de la inversión secundaria.

El porcentaje de adjudicación de inversión de la idea dictará la cantidad de la idea que se adjudica a la inversión principal, servicio o idea. Toda la información de coste que se muestra en la jerarquía de ideas principal se basa en los porcentajes de adjudicación.

Agregación de costes de ideas a la inversión principal

Los totales del coste de la idea secundaria se agregan automáticamente a las inversiones principales. Durante el cálculo, la fecha de inicio y de finalización de la idea principal se tienen en cuenta para aplicar los costes de la idea secundaria a la principal.

Cómo asignar personal al equipo

Para ofrecer datos de planificación para la planificación de la capacidad o de la cartera, se puede asignar personal a la idea con recursos. Asigne personal a la idea para que un miembro del equipo realice el trabajo directo, antes de aprobar y convertir la idea en un proyecto, inversión o servicio.

Utilice la página de personal de equipo de una idea para asignar personal a las ideas mediante la adjudicación de roles y recursos. Puede añadir tanto recursos de trabajo como de no trabajo. Desde esta página se puede ver el esfuerzo de trabajo agregado de arriba a abajo por rol. Se puede cambiar la vista para editar el trabajo planificado directo de la idea. El menú Equipo contiene tres opciones: Personal, Detalles y Capacidad del rol.

Para ver la página de personal de equipo de una idea, abra la idea y haga clic en Equipo.

Acerca de la página Equipo: Personal

Para visualizar la página de personal del equipo, abra la idea y haga clic en Equipo.

Los miembros del personal son recursos o roles que pueden asignarse para funcionar con una idea. El personal puede registrar el tiempo trabajado en la idea en la hoja de tiempo. Las ideas no se asocian a las tareas y su asignación de personal no da como resultado compromisos a largo plazo para el personal.

Se puede utilizar un rol como marcador cuando no se sabe el nombre del recurso al cual desea asignar personal en su idea. O también si el recurso para la asignación de personal no está disponible. Se puede asignar personal a la idea con múltiples instancias de un rol, pero no se pueden agregar varias instancias de un recurso.

Utilice la página de personal de equipo de una idea para agregar personal a la idea. A continuación, se describen las columnas y los iconos de esta página cuando se asignan recursos como personal a la idea:

Icono de propiedades

Se abre el perfil de recurso. En esta página, se puede ver la información del perfil y cambiar las adjudicaciones, entre las que se incluyen las adjudicaciones planificadas y en firme.

Para obtener más información sobre la gestión de recursos, consulte la *guía del usuario de gestión de recursos*.

Icono del buscador de recursos

Abra la página Buscar recursos para el recurso seleccionado. En esta página, puede reemplazar el recurso o función con un recurso o función diferentes.

Columna Recurso

Haga clic en el nombre de recurso para ver y editar las propiedades generales del recurso.

Adjudicación de recursos

Se abre la página Adjudicaciones de rol/recurso. Se puede actualizar la adjudicación de recursos.

Rol

Muestra el rol del recurso, que puede ser diferente del rol primario seleccionado en el perfil de recurso.

Columna Hora

Aparece una marca de verificación amarilla si el recurso o el rol tienen permisos para introducir tiempo para la idea.

Columna Estado de la reserva

Muestra el estado de reserva del recurso o rol.

Valores

- En firme: El recurso se ha comprometido a la idea.
- Prerreservada: El recurso se ha programado de forma provisional para la idea.

Mixta: Existen tanto adjudicaciones definitivas como prerreservadas para el recurso.

Columna Inicio

Muestra la fecha de inicio de la adjudicación del miembro del equipo. Si no se define, la fecha establece de manera predeterminada la fecha de inicio de la idea.

Columna Fin

Muestra la fecha de finalización de la adjudicación del miembro del equipo. Si no se define, la fecha establece de manera predeterminada la fecha de finalización de la idea.

% de adjudicación

Muestra el porcentaje de adjudicación del miembro del equipo a la idea. De forma predeterminada, todos los miembros del personal se asignan a la idea en un 100% del tiempo disponible del recurso.

Adjudicación

Muestra la cantidad de horas que el recurso se ha reservado de forma provisional en la idea. A menos que cambie las fechas de reserva, los miembros del personal se reservan de forma automática durante el tiempo que permanece la idea. Este campo no puede editarse, pero sí que cambia para reflejar las modificaciones realizadas mediante:

- Las opciones de adjudicación de configuración.
- Las nuevas curvas de adjudicación definidas en la página Miembro del personal de la idea: Propiedades.
- La opción Desplazar adjudicación.

Datos reales adjudicados

Muestra el total de horas que se ha registrado el recurso para la fecha de esta idea.

Datos reales de incidente

Muestra el tiempo registrado en incidentes asociados a esta idea.

Datos reales totales

Muestra el tiempo total de datos reales registrado. Este valor es la suma de los datos reales adjudicados y los datos reales de incidente.

Adición de recursos o funciones al personal de la idea

La página de personal de equipo de una idea muestra una lista de recursos o roles que se agregan a la idea. Todos los recursos se adjudican automáticamente en un 100% de sus días de trabajo disponibles. Se puede ajustar el valor según sus necesidades.

Al agregar recursos al personal de idea, es posible que se produzca una sobreadjudicación del recurso. En este caso, aparece una página de confirmación para sobreadjudicar el recurso o para aceptar la disponibilidad restante del recurso.

Nota: Se pueden agregar varias instancias de un rol a una idea. Pero no varias instancias del mismo recurso denominado. Por ejemplo, asigne requisitos diferentes a "programador (1)" y "programador (2)" para representar dos roles de programación distintos.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
3. Realice uno de las acciones siguientes:
 - Haga clic en Agregar para seleccionar recursos o roles individuales para el personal de la idea.

Aparecerá la página Seleccionar recursos.

- Haga clic en Agregar/actualizar por estructura de desglose de la organización para agregar al personal de la idea todos los recursos en una unidad de OBS seleccionada.

4. Seleccione los recursos y roles para agregar el personal de la idea.

Use el filtro de búsqueda para encontrar recursos o funciones por nombre u otros criterios.

5. Haga clic en Agregar para agregar los recursos y los roles.

6. Guarde los cambios realizados.

Reserva de recursos sobreadjudicados

Las horas disponibles para un recurso pueden ser menor que el número total de las horas solicitadas. En este caso, en lugar de la página Confirmación de reserva, aparecerá la página Confirmación de la disponibilidad restante.

Si agrega un recurso al proyecto o inversión se mostrarán reservas en exceso en la página Confirmación de la disponibilidad restante. Si el recurso se reserva al 100 por ciento (valor predeterminado) de su disponibilidad, la columna Adjudicación de recursos al 100% mostrará el número de horas utilizadas. La columna Disponibilidad restante indica el número real de horas de trabajo durante las que el recurso estará disponible para trabajar en su proyecto.

Cuando aparezca esta página de confirmación, seleccione una de las siguientes opciones:

Sobreadjudicar

Sobreadjudica el recurso.

Sólo restante

Reserva el recurso para la cantidad indicada en la columna Disponibilidad restante.

Visualización de la capacidad del perfil en las ideas

La página de capacidad del rol del equipo de la idea proporciona una vista agregada de toda la demanda de rol generada por los miembros del equipo basados en roles o recursos con nombre. Puede ver esta información en comparación con la capacidad de los recursos que cumplen esas funciones. Para acceder a la página desde el menú Equipo de idea, seleccione Capacidad del rol en la barra de herramientas de la página. Los recursos sin función del equipo se capturan en esta página en la fila [No existe función].

En la página de capacidad del rol podrá ver:

- Adjudicación de roles a la idea en comparación con las adjudicaciones a otras inversiones y sobreadjudicaciones.
- Capacidad de rol disponible para esta idea.

Se puede ver esta información dentro y fuera de un escenario. Si un rol aparece sobreadjudicado, haga clic en Personal para ir a la página de personal de equipo de una idea y ver todos los recursos que utilizan el rol.

Adjudicaciones de personal

La adjudicación de personal es el período durante el que se reserva el recurso a una idea. A menos que cambie las fechas de reserva, los miembros del personal se reservan de forma automática durante el tiempo que permanece la idea. La cantidad de adjudicación concedida para un recurso se puede calcular de la manera siguiente:

El número total de días laborables incluyendo las fechas de inicio y de finalización * Número de horas disponibles por día

La estimación hasta finalizar (ETC) está basada en el número de horas que un recurso está asignado a la idea.

Edición de adjudicaciones de personal

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
3. Edite los siguientes campos:

Rol

Seleccione un rol para este recurso en la idea.

Hora

Indica que el recurso puede introducir tiempo que se ha tomado para finalizar el trabajo en la idea.

Estado de la reserva

Seleccione el estado de reserva del recurso de esta idea.

% de adjudicación

Introduzca la cantidad predeterminada para el recurso adjudicado a la idea. Puede introducir "0" (cero) como porcentaje de adjudicación. La columna Adjudicación refleja los cambios que se han realizado aquí.

4. Haga clic en Guardar.

Cambio de la adjudicación predeterminada del recurso

Se pueden utilizar las secciones Adjudicación planificada y Adjudicación en firme en la página Propiedades de miembro de personal del recurso para indicar cualquier tipo de desviación del campo % de adjudicación predeterminada. Se puede cancelar la reserva de un recurso reservado en firme o ampliar un recurso para realizar una planificación adicional.

La curva de adjudicación planificada representa la cantidad de adjudicación predeterminada o total que solicita el gestor. La curva de adjudicación en firme representa la cantidad de adjudicación que el gestor de recursos confirma. El estado de reserva de un recurso cambia según las cantidades de adjudicación en las curvas de adjudicación planificadas o en firme.

Por ejemplo, imagínese que la adjudicación planificada o predeterminada sea del 100 por ciento para un recurso. Suponga que un recurso se reserve para trabajar en su idea desde el 1/08/11 hasta el 30/11/11. Pero también se ha programado para trabajar en otra idea el 50 por ciento del tiempo hasta el 1 de septiembre. Además, el recurso ha planificado estar de vacaciones desde el 15/09/10 hasta el 22/09/10. En este caso, se podrían crear dos curvas de adjudicación para el recurso: una que indique una desviación del 50% desde el 1/08/11 hasta el 1/09/11 y otra que indique una desviación del 0% desde el 15/09/11 hasta el 22/09/11.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
3. Haga clic en el icono Propiedades para que el recurso cambie la adjudicación.

Aparece la página Propiedades.

La página muestra los campos de perfil básicos y los campos de adjudicación relacionados.

4. En % de adjudicación predeterminada, introduzca el porcentaje de tiempo que el recurso necesita para adjudicarse a la idea. Se puede introducir un 0 (cero).

Nota: Las columnas Adjudicación y % de adjudicación de la página Idea: Equipo refleja los cambios, si hay.

5. En las secciones Adjudicación planificada y Adjudicación en firme, cree una fila para cada una de las desviaciones de la adjudicación predeterminada.

Para utilizar un breve ejemplo antes de seguir con los pasos, cree dos filas: una para cubrir el período para que el recurso funcione al 50% (en lugar del 100% de la adjudicación planificada o de valor predeterminado). Otro, para el período en que funciona el recurso realmente al 0 por ciento (en lugar del 100 por ciento de la adjudicación planificada o de valor predeterminado).

6. Para crear un período de adjudicación definitiva o planificada:
 - a. Introduzca o seleccione una Fecha de inicio para el período.
 - b. Introduzca o seleccione una Fecha de finalización para el período.
 - c. Introduzca el porcentaje de tiempo que espera que se trabaje (como dato provisional o comprometido) en el campo % de adjudicación predeterminada. Se puede introducir un 0 (cero).
7. Haga clic en Nueva fila para añadir otra fila y repita el Paso 4.
8. Cuando haya finalizado, haga clic en Guardar y Volver.

Cómo restablecer las adjudicaciones de personal

Se pueden restablecer las adjudicaciones de personal de una idea de las maneras siguientes:

- [Cambie la adjudicación](#) (en la página 67) para modificar o escalar todo o una parte de las adjudicaciones de recursos.
- [Establezca la adjudicación](#) (en la página 68) para actualizar la adjudicación de varios miembros del equipo al mismo tiempo.
- [Confirma la adjudicación planificada](#) (en la página 69) para restablecer una adjudicación en firme del recurso para que sea igual a la adjudicación planificada.
- [Acepte la adjudicación en firme](#) (en la página 70) para restablecer una adjudicación planificada del recurso para que sea igual a la adjudicación con reserva en firme.

Utilice el menú Acciones en la página de personal de equipo y las páginas de detalles del equipo de una idea para las opciones anteriores.

Cambio y escalado de adjudicaciones de recursos en ideas

Desplace las adjudicaciones de recursos adelante y atrás a la vez para cambiar o escalar todo o una parte de las adjudicaciones de recursos de una idea. Al desplazar los datos, las fechas de adjudicación segmentadas se mantienen intactas, incluso cuando se cambia el porcentaje adjudicado para cada segmento. El desplazamiento de las adjudicaciones es útil para proyectar las adjudicaciones más allá de la vista escalada de tiempo permitido, que sólo se puede ampliar durante seis meses.

Por ejemplo, considere una adjudicación que empieza el 1 de mayo, continúa en su tasa predeterminada de 100% hasta finales de mayo. Luego sigue hasta junio en una adjudicación reducida del 50 por ciento. Ahora, cambie la adjudicación para que se inicie desde el 1 de junio hasta el 2 de julio (durante 31 días naturales) al 100% y hasta el 2 de agosto al 50%. También se pueden cambiar las adjudicaciones durante intervalos de tiempo que no contengan segmentos.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.

2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Seleccione la casilla de verificación junto al recurso para cambiar la adjudicación.
4. Desde el menú Acciones, haga clic en Desplazar adjudicación.
Aparecerá la página de adjudicaciones.
5. En la sección Período de tiempo para desplazar, haga clic en Seleccione fecha para cambiar las fechas de inicio y de finalización para el recurso adjudicado a la idea.
Los datos se desplazan en función de las fechas introducidas en estos campos.
6. En la sección Parámetros de turno de tiempo, haga lo siguiente:
 - En Desplazar hasta la fecha, haga clic en Seleccione fecha para seleccionar una nueva fecha de inicio para cambiar los datos. Si este campo se deja en blanco, no se producirán cambios.
 - En Desplazar fecha de cierre, haga clic en Seleccione fecha para seleccionar la última fecha para el cambio de datos. No se pueden cambiar las adjudicaciones después de esta fecha.
 - En Escalar % de adjudicación en, introduzca el cambio porcentual en la adjudicación para el turno. Si este campo se deja en blanco, no se producirá ninguna escala.
7. Guarde los cambios realizados.

Establecimiento de adjudicaciones para varios miembros del equipo

Establezca las adjudicaciones de varios miembros del equipo con una acción de manera simultánea. Haga clic en Más en la página de personal de equipo y las páginas de detalles de equipo de una idea para utilizar la opción Establecer adjudicación.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Seleccione la casilla de verificación junto al recurso para actualizar la adjudicación.
4. Desde el menú Acciones en la parte superior derecha, haga clic en Establecer adjudicación.
Aparecerá la página de adjudicaciones.

5. En la sección General de la página, establezca las adjudicaciones siguientes para los miembros del equipo seleccionados:

Fecha de inicio

Define la fecha de inicio para trabajar en la idea. Active la casilla de verificación Restablecer para coincidir con fecha de inicio de inversión para restablecer los requisitos de asignación del personal del recurso y hacer que coincidan con la fecha de inicio de la idea.

Fecha de finalización

Define la última fecha para trabajar en la idea. Active la casilla de verificación Restablecer para coincidir con la fecha de finalización de la inversión para restablecer los requisitos de asignación del personal del recurso en la idea y que coincidan con la fecha de finalización de la idea.

% de adjudicación por defecto

Define el porcentaje de tiempo para adjudicar el recurso a la idea. Puede introducir un 0 por ciento. Las columnas Adjudicación y % de adjudicación en la página Equipo de la idea: Personal refleja el cambio.

Columna Estado de la reserva

Muestra el estado de reserva del recurso o rol.

Valores

- En firme: El recurso se ha comprometido a la idea.
- Prerreservada: El recurso se ha programado de forma provisional para la idea.
- Mixta: Existen tanto adjudicaciones definitivas como prerreservadas para el recurso.

6. Haga clic en Guardar y volver.

Realización de adjudicación planificada de recursos

La confirmación de la adjudicación planificada iguala la adjudicación en firme a la adjudicación planificada para el recurso. Confirme después de editar el segmento de adjudicación planificada para reservar en firme los segmentos para un recurso. Un estado de reserva en firme para un recurso indica pleno compromiso.

Para utilizar la opción Realizar adjudicación planificada, haga clic en Más en las páginas Equipo de la idea: Personal y Equipo de la idea: Detalle y seleccione la opción.

La realización de la adjudicación planificada no restablece el porcentaje de adjudicación predeterminado. Esta acción copia la adjudicación planificada en la sección Adjudicación en firme de la página Propiedades de miembro de personal del recurso.

Nota: La sección Adjudicación en firme aparece en la página de acuerdo con la configuración de la reserva mixta. Póngase en contacto con el administrador de CA Clarity PPM.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Seleccione la casilla de verificación junto al recurso para confirmar la adjudicación planificada.
4. Desde el menú Acciones en la parte superior derecha, haga clic en Realización de adjudicación planificada.
Aparecerá la página de confirmación.
5. Haga clic en Sí.

Aceptación de la adjudicación definitiva de recursos

Utilice la opción Aceptar adjudicación en firme para restablecer la adjudicación planificada con el objetivo de que sea igual a la adjudicación reservada en firme. Si los segmentos planificados y prerreservados aparecen en la sección Adjudicación planificada, se eliminarán. Todos los segmentos se restablecen para equipararse al segmento reservado en firme.

Nota: La opción Aceptar adjudicación en firme aparece en la página en función de la configuración de la reserva mixta. Póngase en contacto con el administrador de CA Clarity PPM.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Seleccione la casilla de verificación junto al recurso para aceptar la adjudicación en firme.
4. Desde el menú Acciones en la parte superior derecha, haga clic en Aceptar la adjudicación en firme.
Aparecerá la página de confirmación.

5. Haga clic en Sí.

Esta acción establece la adjudicación planificada para que sea igual a la adjudicación comprometida. En consecuencia, los valores de la columna Adjudicación y % de adjudicación pueden cambiar. El valor Estado de la reserva se muestra como "En firme", ya que todas las adjudicaciones están completamente comprometidas.

Edición de adjudicaciones de recursos

La página de detalles de equipo de una idea enumera la adjudicación planificada y comprometida para una idea por recursos y por período de tiempo en formato de gráfica. Esta visualización facilita al usuario a determinar si un recurso está reservado en exceso o por debajo de lo normal y en qué cantidad. Se puede determinar también la disponibilidad de un recurso para una idea.

Para ver la página, seleccione Equipo y, a continuación, haga clic en Detalle de la barra de herramientas de página.

La página de detalles de equipo muestra datos en función del recurso, adjudicación y período de tiempo. Cuando se desplaza por un período de tiempo, se muestra una nota que ofrece un breve resumen de lo que ve. Las columnas de período de tiempo se configuran, de forma predeterminada, semanalmente y siempre empiezan en la semana actual. El código de color de adjudicaciones funciona de este modo:

Amarillo

El recurso se ha adjudicado en o bajo disponibilidad para ese período de tiempo.

Rojo

El recurso está sobreadjudicado (es decir, la cantidad de tiempo reservado supera la disponibilidad) para ese período de tiempo.

Verde

Adjudicación a otras inversiones, ideas o servicios.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Sustitución de miembros del personal

Sustituya una asignación de un miembro del personal desde la página de personal de equipo de una idea. Utilice la puntuación de disponibilidad para encontrar una sustitución en el nivel de equipo.

Además, se puede sustituir un recurso por otro recurso con otro nombre y un rol por un recurso. Durante la sustitución, es posible que se produzca una sobreadjudicación del miembro que reemplaza el miembro o los miembros anteriores.

Directrices para sustituir miembros del personal

Considere lo siguiente antes de hacer cualquier sustitución de miembros del personal:

- La sustitución de un recurso por un recurso diferente, no transfiere datos reales ni datos reales pendientes (si hay) del original al nuevo miembro de personal. Sólo la estimación hasta finalizar restante se transfiere al nuevo miembro del personal.
- El miembro del personal original debería completar las entradas de tiempo de modo que los datos reales se envíen antes de que se produzca la sustitución.
- El rol del miembro del personal original se transfiere al nuevo miembro del personal (a menos que reemplace un rol por un rol distinto).

Cómo se transfieren los datos al sustituir los miembros del personal

La tabla siguiente especifica cómo se transfieren los datos de un miembro del personal reemplazado a un miembro del personal nuevo:

Tipo de datos	Traslados
Inicio de disponibilidad	Sí, si esta fecha no ha pasado y si no se ha reservado un nuevo recurso en esa fecha.
Fin de disponibilidad	Sí
Adjudicación restante	Sí
Porcentaje (%) de adjudicación	Sí
Rol de inversión	Sí
Datos reales existentes	No
Datos reales pendientes	No
Líneas de referencia	No

Sustitución de miembros del personal

Utilice la página de personal de equipo de una idea para sustituir los miembros del personal asignados a la idea. Aparecerá una lista de recursos que muestra el personal con el mismo rol que el recurso que se reemplaza y su disponibilidad durante el período de tiempo de la idea. Se puede sustituir un recurso usando la página Personal o Detalles.

Utilice el método para seleccionar el recurso que se adaptaría mejor, en términos de disponibilidad, para reemplazar el otro. Una puntuación en disponibilidad se genera de forma automática para cada uno de los recursos a los que tiene acceso. La puntuación indica la estrecha coincidencia entre los recursos sustituidos y la sustitución potencial. La disponibilidad se basa en la duración de la asignación y en la disponibilidad diaria del recurso. En general, cuanto mayor sea la puntuación, más exacta será la coincidencia.

Para obtener más información, consulte la *guía del usuario de gestión de proyectos*.

Utilice la página Sustituir recurso para sustituir los miembros del personal. Esta página indica todos los recursos a los que se tiene acceso.

El campo Disponibilidad en la parte derecha superior de la página identifica el período de asignación. La página también muestra el número de horas que adjudica el recurso de sustitución a la idea. Tanto las fechas como las horas adjudicadas se transfieren a la nueva sustitución.

La columna Coincidencias en disponibilidad muestra una puntuación que afecta al período de trabajo y a la disponibilidad de cada recurso. Suponga que no agrega especificaciones de habilidad a los criterios de búsqueda. A continuación, el valor de la columna Coincidencias totales duplica la puntuación Coincidencias en disponibilidad y se presenta como la columna Coincidencias en habilidades. Si realiza la búsqueda por criterios de habilidad o por criterios de disponibilidad, la columna Coincidencias totales mostrará una media de dos puntuaciones.

Nota: El mensaje siguiente se muestra en la parte superior de la pantalla:

"Las puntuaciones de coincidencia pueden ser imprecisas si las fechas de disponibilidad no están dentro del siguiente intervalo: ddmmaa - ddmmaa".

Este mensaje aparece cuando hay una discrepancia entre el intervalo de fechas del mensaje y las fechas del campo Disponibilidad. La puntuación Coincidencias en disponibilidad puede ser inexacta. Por ejemplo, suponga que las fechas en el campo Disponibilidad son 1/09/11 - 7/02/12 y el intervalo de fechas en el mensaje es 7/09/11 - 7/09/12. No se puede generar una comparación individualizada para cualquier recurso, reduciendo las puntuaciones de coincidencia de disponibilidad globales.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.

2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Haga clic en el icono Buscador de recursos junto al recurso.
Aparecerá la página Buscador de recursos.
4. Introduzca criterios de filtro para encontrar el recurso de sustitución.
Aparecerán los resultados.
5. Active la casilla de verificación que aparece junto al recurso y haga clic en Sustituir.
Aparecerá la página de confirmación.
6. Haga clic en Sí.

Cambio de las funciones del miembro del personal

Se puede cambiar un rol del miembro del personal en una base de idea por idea. El cambio no afecta al rol que se les ha identificado en el perfil del recurso. Se puede sustituir una asignación de rol en las páginas de detalle o de personal de idea.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Haga clic en el icono Propiedades para que el recurso cambie el rol de inversión.
Aparece la página Propiedades.
La página muestra los campos de perfil básicos y los campos de adjudicación relacionados.
4. En la sección General de la página de propiedades del miembro del personal, seleccione un rol en el campo Rol de inversión.
5. Guarde los cambios realizados.

Supresión de miembros del personal

Si el recurso no registra datos reales en la idea y no tiene ningún dato real enviado pendiente, se podrá eliminar un miembro del personal de la idea.

Nota: La eliminación de un miembro del personal de la idea no:

- Suprime el recurso de CA Clarity PPM
- Cambia el estado del miembro del personal a Inactivo

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Equipo.
Se mostrará la página de lista Personal.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto al recurso y haga clic en Eliminar.
Aparecerá la página de confirmación.
4. Haga clic en Sí.

Aprobación de ideas

Solamente las ideas con el estado Enviado para aprobación se pueden aprobar.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Ideas.
Aparecerá la página de lista.
2. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la idea y haga clic en Aprobar.

OR

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página Propiedades.
2. Seleccione Aprobado del menú desplegable Estado.
3. Guarde los cambios realizados.

Rechazo de ideas

Se pueden rechazar ideas desde la página de lista o desde la página de propiedades de una idea específica. Una idea sólo se puede rechazar si su estado es Enviado para aprobación.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal y desde Gestión de la demanda, haga clic en Ideas.
Aparecerá la página de lista.
2. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la idea y haga clic en Rechazar.

OR

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
Aparece la página Propiedades.
2. Seleccione Rechazado del menú desplegable Estado.
3. Guarde los cambios realizados.
Se marca el estado de la idea como Aprobado.

Cómo convertir ideas en inversiones

Con los derechos de acceso adecuados, se pueden convertir las ideas aprobadas en proyectos, servicios o inversiones. Antes de convertirlas, envíe sus ideas para la aprobación.

Si se ha definido un presupuesto simple, la información que se introduce en la página Propiedades de idea: Presupuesto suplanta la información introducida en la sección Costes y beneficios estimados de la página Idea: Propiedades: Principal - General durante el proceso de conversión.

En el menú CA Agile Vision pueden realizarse las tareas siguientes:

- Convierta el tipo de inversión de la idea (por ejemplo, una aplicación o un producto).
Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de gestión de servicios de TI*.
- [Convierta la idea en un proyecto](#) (en la página 77) a través de una plantilla del proyecto.
- [Utilice la idea para crear varias inversiones](#) (en la página 78).

Conversión de ideas en inversiones

Solamente se puede convertir una idea con el estado Aprobado.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Convertir.

Aparecerá la página Seleccionar el tipo de inversión.

Nota: Los tipos de inversión que aparecen en esta página se basan en los derechos de acceso. Por ejemplo, imagínese que dispone del derecho de creación de tipos de inversión de aplicaciones y activos. A continuación, Activo y Aplicación aparecen como opciones en la página.

3. Seleccione el tipo de inversión para convertir la idea.
4. Haga clic en Next.

Se mostrará la página Crear.

Por ejemplo, para convertir la idea en un servicio, aparece la página Crear servicio.

Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de gestión de servicios de TI*.

5. Rellene los campos en la página y guárdelos.

Conversión de ideas en proyectos mediante las plantillas del proyecto

La conversión de una idea en un proyecto mediante una plantilla de proyecto transfiere ciertas propiedades a la idea, como los datos del presupuesto. Las propiedades que se transfieren de este modo a la idea suplantán las propiedades de la plantilla del proyecto. Una vez se ha convertido la idea a un proyecto, se podrán modificar las propiedades del proyecto.

Solamente se puede convertir una idea con el estado Aprobado.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Convertir.

Aparecerá la página Seleccionar el tipo de inversión.

3. Seleccione el proyecto de la plantilla.
4. Haga clic en Next.

Aparecerá la página Seleccionar plantilla.

5. Seleccione la plantilla.

6. Haga clic en Next.
Se mostrará la página Crear.
7. Rellene los campos en la página y guárdelos.
Para obtener más información, consulte la *guía del usuario de gestión de proyectos*.

Utilización de ideas para crear varias inversiones

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la idea.
2. Haga clic en Convertir.
Aparecerá la página Seleccionar el tipo de inversión.
3. Seleccione el tipo de inversión para convertir la idea y haga clic en Siguiente.
Se mostrará la página Crear.
4. Rellene los campos en la página.
5. Guarde los cambios realizados.
La página de propiedades aparece con el estado Convertido.
6. Repita el paso 3 a través del paso 6 para crear más inversiones.

Eliminación de ideas

Se puede suprimir cualquier idea, incluyendo las ideas convertidas en inversiones. La supresión de una inversión convertida en idea elimina el vínculo de la inversión convertida a la idea. La eliminación de una idea no supone la supresión de la inversión convertida.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. En la página de lista Ideas, active la casilla de verificación que aparece junto a la idea.
2. Haga clic en Marca para eliminación.
La idea se ha suprimido y ya no se mostrará en la lista.

Apéndice A: Derechos de acceso

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Derechos de acceso de idea](#) (en la página 79)

[Derecho de acceso de recurso para ideas](#) (en la página 82)

[Derechos de acceso de incidente](#) (en la página 83)

[Funciones del recurso de incidente](#) (en la página 84)

[Roles del recurso de la idea](#) (en la página 86)

Derechos de acceso de idea

Los siguientes derechos de acceso son necesarios para trabajar con las ideas:

Idea - Aprobar - Todo

Permite aprobar todas las ideas.

Tipo: Global

Idea - Aprobar

Permite al usuario aprobar una idea específica.

Tipo: Instancia

Ideas - Crear

Permite crear instancias del objeto de la idea. El derecho incluye el acceso Ideas - Ir a.

Tipo: Global

Idea - Editar - Todo

Permite editar todas las ideas. Los derechos de acceso incluyen el derecho de acceso Idea - Ver y la capacidad de suprimir todas las ideas.

Tipo: Global

Idea - Editar

Permite al usuario editar una idea específica. El derecho de acceso incluye *Idea - Ver* y la capacidad de suprimir una idea específica. Este derecho no incluye el derecho de acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Instancia

Idea - Editar derechos de acceso - Todo

Permite editar los derechos de acceso para todas las ideas. Este derecho no incluye los derechos de acceso Ideas - Ir a o Idea - Ver.

Tipo: Global

Idea - Editar derechos de acceso

Permite al usuario editar los derechos de acceso para una idea específica. Este derecho no incluye los derechos de acceso *Ideas - Ir a o Idea - Ver*

Tipo: Instancia

Idea - Jerarquía - Principales - Añadir - Todo

Permite a los usuarios añadir inversiones a la jerarquía principal de cualquier idea.

Tipo: Global

Idea - Jerarquía - Principales - Añadir

Permite a los usuarios añadir inversiones a la jerarquía principal para ideas específicas.

Tipo: Instancia

Idea - Jerarquía - Principales - Editar - Todo

Permite a los usuarios editar inversiones en la jerarquía principal de cualquier idea.

Tipo: Global

Idea - Jerarquía - Principales - Editar

Permite a los usuarios editar inversiones en la jerarquía principal de una idea específica.

Tipo: Instancia

Idea - Jerarquía - Principales - Ver - Todo

Permite ver las inversiones en la jerarquía principal de cualquier idea.

Tipo: Global

Idea - Jerarquía - Principales - Ver

Permite al usuario ver inversiones en la jerarquía principal de una idea específica.

Tipo: Instancia

Idea - Iniciador (automático)

Este derecho se concede automáticamente al iniciador de la idea.

Tipo: Instancia

Idea - Gestor (automático)

Este derecho se concede automáticamente al gestor de la idea. Este derecho incluye el derecho de acceso *Idea - Jerarquía - Principales - Ver*. Los usuarios con este derecho pueden editar las adjudicaciones de personal existentes.

Tipo: Instancia

Ideas - Ir a

Permite al usuario ir a las páginas de ideas para incluir el derecho que permite ver el vínculo de ideas.

Tipo: Global

Idea - Ver

Permite al usuario ver una idea específica. Este derecho no incluye el derecho de acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Instancia

Idea - Ver - Todo

Permite ver todas las ideas. El derecho incluye el acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Global

Idea - Jerarquía - Principales - Ver - Todo

Permite ver las inversiones en la jerarquía principal de cualquier idea.

Tipo: Global

Idea - Jerarquía - Principales - Ver

Permite al usuario ver inversiones en la jerarquía principal de una idea específica.

Tipo: Instancia

Idea - Ver - Todo

Permite ver todas las ideas. El derecho incluye el acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Global

Idea - Ver

Permite al usuario ver una idea específica. Este derecho no incluye el derecho de acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Instancia

Ideas - Crear

Permite crear instancias del objeto de la idea. El derecho incluye el acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Global

Ideas - Ir a

Permite al usuario ir a las páginas de ideas para incluir el derecho que permite ver el vínculo de ideas.

Tipo: Global

Derecho de acceso de recurso para ideas

Los siguientes derechos de recurso se encuentran disponibles al gestionar las ideas:

Recurso - Aprobar ideas

Permite al usuario aprobar ideas para un recurso específico. Incluye el derecho de acceso *Recurso - Editar ideas*.

Tipo: Instancia

Recurso - Aprobar ideas - Todas

Permite al usuario aprobar ideas para todos los recursos. Incluye el derecho de acceso *Recurso - Editar ideas - Todas*.

Tipo: Global

Recurso - Editar ideas

Permite al usuario editar y suprimir ideas para un recurso específico. Incluye el derecho de acceso *Recurso - Ver ideas* pero no el derecho de acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Instancia

Recurso - Editar ideas - Todas

Permite al usuario editar y suprimir ideas para todos los recursos y el derecho de acceso *Recurso - Ver ideas - Todo*.

Tipo: Global

Recurso - Introducir tiempo

Este derecho permite al usuario finalizar, enviar y rechazar hojas de tiempo para un recurso. El vínculo Hojas de tiempo aparece en la página Personal.

Tipo: Instancia

Recurso - Propio (automático)

El derecho se concede automáticamente al recurso e incluye el derecho de acceso *Recurso - Editar ideas*.

Tipo: Instancia

Recurso - Ver ideas

Permite al usuario ver ideas para un recurso específico. Incluye la capacidad de eliminar ideas, pero no incluye el derecho de acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Instancia

Recurso - Ver ideas - Todo

Permite al usuario ver ideas para todos los recursos. Incluye la capacidad de suprimir ideas, así como el derecho de acceso *Ideas - Ir a*.

Tipo: Global

Derechos de acceso de incidente

Los incidentes son pasajeros normalmente. En cualquier momento puede haber muchos incidentes. Los derechos de acceso a los incidentes se dominan desde las categorías de incidente. Sólo puede ver los incidentes asignados a categorías a las que tiene derechos de acceso. El administrador de CA Clarity PPM puede asignar derechos de acceso a incidentes o bien el gestor de incidentes puede asignar derechos de acceso dentro de la instancia del incidente.

Los siguientes derechos de acceso son necesarios para trabajar con incidentes y categorías de incidentes:

Incidentes - Acceso

Permite al usuario acceder a las páginas de incidente.

Tipo: Global

Incidentes - Administrar

Permite al usuario acceder a las páginas de administración de incidentes y administrar el diagrama de inversión de categorías, el diagrama de grupo de categorías y el establecimiento de prioridades.

Tipo: Global

Incidentes - Crear

Permite al usuario crear y editar incidentes, dando acceso limitado a las propiedades de incidente. Incluye el derecho de acceso *Incidentes - Acceso*.

Tipo: Global

Incidente - Crear/Editar

Permite al usuario crear nuevos incidentes y editar un incidente específico.

Tipo: Instancia

Incidentes - Crear/Editar - Todo

Permite al usuario crear y editar incidentes en las páginas de incidentes. Incluye los derechos de acceso *Incidentes - Acceso* e *Incidentes - Seleccionar categoría - Todo*.

Tipo: Global

Incidentes - Gestionar incidentes de la categoría

Permite al usuario gestionar incidentes asignados a una categoría específica. Este derecho incluye el derecho de acceso *Incidentes - Seleccionar categoría*.

Tipo: Instancia

Incidentes - Omitir prioridad

Permite al usuario anular la prioridad del incidente al que tiene acceso el usuario. Los recursos que cuentan con este derecho de acceso podrán ver el campo Omitir la prioridad en la página Propiedades de incidente.

Tipo: Global

Incidentes - Seleccionar categoría

Permite al recurso seleccionar una categoría de incidente específica.

Tipo: Instancia

Incidentes - Seleccionar categoría - Todo

Permite al usuario seleccionar todas las categorías en las páginas de incidentes. Incluye el derecho de acceso *Incidentes - Acceso*.

Tipo: Global

Funciones del recurso de incidente

No existe ningún rol predeterminado y específico del incidente. Se pueden agregar las funciones apropiadas para trabajar con los incidentes en función de la instancia y de los derechos de acceso global proporcionados. Por ejemplo, es posible que desee configurar los siguientes roles para trabajar con los incidentes:

Rol	Descripción de rol	Derecho de acceso
Administrador de TI	Asigne este rol a los recursos responsables de la configuración, administración y asignación de las categorías de incidentes, así como la configuración financiera para incidentes en el menú Administración. Los recursos con este rol también son responsables de asignar inversiones a las categorías de incidentes. Los administradores de TI determinan qué recursos necesitan derechos de acceso a los incidentes y los derechos de acceso a los incidentes que deberían concederse a estos recursos.	Incidentes - Administrar; Administración - Acceso

Rol	Descripción de rol	Derecho de acceso
Gestor de TI	Asigne este rol a los recursos responsables de la asignación de incidentes. Con este rol, un recurso puede visualizar nuevos incidentes, asignarlos a los trabajadores de TI y, cuando sea necesario, reasignar los incidentes no resueltos a otro recurso o grupo.	Incidentes - Crear/Editar - Todo
Trabajador de TI	Asigne esta función a recursos responsables de trabajar y resolver incidentes. Con este rol, un recurso puede crear, visualizar y asignar de manera adecuada todos los incidentes dentro de un conjunto específico de categorías de incidentes. La ficha predeterminada se muestra para un trabajador de TI en la ficha Asignados a mí. Esta ficha muestra aquellos incidentes que se han asignado al trabajador de TI. Cuando un incidente necesita convertirse en un proyecto o en una tarea de proyecto, el trabajador de TI marca el incidente para la conversión.	Incidentes - Gestionar incidentes de la categoría
Solicitante	Asigne esta función a los recursos responsables del registro de nuevos incidentes. Con esta función, un recurso puede visualizar una cola de trabajos priorizados y registrar información acerca de la naturaleza del trabajo realizado con respecto al incidente notificado. Estos incidentes registrados por un solicitante se muestran en la página Notificados por mí. Si se asigna un incidente a un solicitante, se muestra la página Asignados a mí y aparece una lista de dichos incidentes. Los solicitantes tienen una visión limitada de las propiedades de los incidentes. Se pueden visualizar las notas públicas de los incidentes, su ID de seguimiento, una breve descripción, una descripción detallada, el tipo y la categoría.	Incidentes - Crear; bien Incidentes - Seleccionar categoría - Todo o Incidentes - Seleccionar categoría para al menos una categoría de incidentes

Roles del recurso de la idea

No existen roles específicos de la idea en CA Clarity PPM. Puede añadir las funciones correspondientes para trabajar con ideas basadas en la instancia y los derechos de acceso globales proporcionados. Por ejemplo, es posible configurar los siguientes roles para trabajar con las ideas:

Gestor

El gestor de la idea contiene derechos de acceso implícitos a las ideas que él crea.

Aprobador

El aprobador de la idea tiene acceso para aprobar o rechazar ideas, establecer las ideas como incompletas.