

Análisis de funcionalidad Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Junio 12- julio 11 2023

Contenido

Obligaciones Contractuales.....	3
En relación con la configuración, parametrización y administración.	3
En relación con el esquema de seguridad.	3
En relación con la gestión de información.	4
En relación con la documentación de la herramienta	4
Objetivo del análisis	5
Alcance del Análisis	5
Reporte de Atención de Casos:	6
Clasificación por Tipo de Servicio	19
Cumplimiento ANS.....	20
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior	21
Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.	22
Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.	22
Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon	22
Glosario	23

Obligaciones Contractuales

En relación con la configuración, parametrización y administración.

- I. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
- II. Garantizar la disponibilidad del sistema e integridad de los datos realizando mantenimiento preventivo del software al menos una vez por mes durante la ejecución del contrato.
- III. Garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la aplicación para dispositivos móviles con la que cuenta Dexon para que los técnicos puedan documentar, gestionar y cerrar casos desde los dispositivos móviles.
- IV. Realizar un respaldo de la base de datos Dexon, durante los primeros cinco días de cada mes y entregarlo al supervisor del contrato en medio magnético USB como parte del informe de gestión del contrato.
- V. Realizar la transferencia de conocimiento funcional en el manejo del software Dexon al personal definido por la SED para mínimo: 12 técnicos Nivel 1, 18 coordinadores de localidad y 30 líderes funcionales; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
- VI. Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores de la SED que utilizan DEXON como herramienta de gestión
- VII. Prestar los servicios en sitio con dedicación de tiempo completo cinco (5) días semanales para realizar tareas de administración o mantenimiento adaptativo.

En relación con el esquema de seguridad.

- I. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos.
- II. Crear, actualizar y eliminar usuarios

En relación con la gestión de información.

- I. Actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la SED. De acuerdo al archivo de novedades entregado por el gestor de activos y configuración de la SED.
- II. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s) del rector).
- III. Crear y actualizar los datos derivados de los traslados de funcionarios.
- IV. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
- V. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.
- VI. Adelantar análisis mensuales de funcionalidad del software, con el fin de generar oportunidades de mejora continua durante el tiempo de ejecución del contrato, este análisis deberá hacer parte del informe de gestión y deberá contener al menos la siguiente información:
 - Objetivo del análisis
 - Alcance del análisis
 - Glosario
 - Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior
 - Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.
 - Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.
 - Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon.

En relación con la documentación de la herramienta

- I. Disponer las versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, para los diferentes módulos definidos por la SED.

Objetivo del análisis

El Presente documento, hace parte del informe de Gestión y tiene como fin realizar un análisis sobre la funcionalidad Dexon Software, actualmente instalada e implementada en la entidad, permitiendo identificar problemas, mejoras o recomendaciones que se puedan llegar a aplicar durante la permanencia del sistema en función al apoyo de los diferentes procesos a la entidad allí implantadas.

Alcance del Análisis

- Verificar correcto funcionamiento de los procesos actualmente implantados durante las 20 visitas del periodo de acuerdo con el numeral “VII” de las obligaciones contractuales.
- Garantizar el funcionamiento del sistema de acuerdo a las necesidades entregadas e implantadas en el sistema Dexon para la Secretaría de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

Reporte de Atención de Casos:

En la siguiente tabla se refleja el reporte de casos escalado por cada una de las mesas de secretaria configuradas en la herramienta.

TICKET	Fecha de Creación	Fecha de Inicio	Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
48685-20230620	20/06/2023 11:33	13/06/2023 15:00	Buen día, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martín en la reunión por Teams del martes 13 de junio de 3:00-4:00pm., para el tema de la parametrización OLAs para SI servicio al ciudadano.	Se realiza acompañamiento a reunión en donde por parte del Ing. Javier de Sistemas de información muestra presentación que realizara a servicio al ciudadano para cálculo de los OLAS, dentro de las opciones se les informa que las más rápida es la configuración de tiempos por categoría de servicio ya que en la de triage es necesario realizar la prueba para validar funcionamiento , se realizara presentación de las 2 opciones al área de ciudadano por parte de sistemas de información la cual escogerá la opción a tomar para cálculo de OLAS, esta última reunión será realizada por el área de sistemas de información, más puntualmente del Ing. Saul Camargo,	Solucionado	13/06/2023 16:00
48686-20230620	20/06/2023 11:41	20/06/2023 11:41	Buen día. Para solicitar cambiar el estado del caso Dexon 999986-20230614, para quede como "CIERRE RADICADO", con los siguientes datos: E-2023-91595 y código de verificación CII7M	Se realiza modificación del estado del ticket indicado, se aplica relación del ticket con tabla RADICADO_CONTACTENOS y se relaciona con los datos E-2023-91595 y código de verificación CII7M, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/06/2023 15:41
48688-20230620	20/06/2023 12:21	14/06/2023 8:00	Buen día, se requiere finalizar la carga de iconos en plataforma para el área de servicio al ciudadano.	Se finaliza carga de iconos, títulos y descripción en las plantillas de servicios administrativos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/06/2023 17:00

48691-20230620	20/06/2023 13:25	14/06/2023 11:30	Buen día, se requiere acompañamiento del Ing. Camilo Martin en comité de cambios para despliegue de pestaña "PROCEDURE" o "CAPSULAS DE CONOCIMIENTO".	Se realiza acompañamiento a comité de cambios para habilitar pestaña procedimientos, se explica cambio, riesgos y dudas sobre el cambio a desplegar en ambiente producción el día 15 Junio.	Solucionado	14/06/2023 12:00
48692-20230620	20/06/2023 13:37	15/06/2023 13:00	Buen día, se requiere realizar configuración para perfiles de mesa de servicio y categorías que tendrán las capsulas de conocimiento a desplegar en producción.	Se realiza configuración de categorías para presentación de pestaña procedimientos, se asignan permisos a perfil operativos de la mesa de servicio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	15/06/2023 17:00
48694-20230620	20/06/2023 14:37	15/06/2023 8:30	Buen día, se requiere ajustar ubicaciones asignadas por defecto a usuarios de enlaces.	Se realiza actualización de ubicación de usuarios ENLACE, los mismos se dejan asignado a ubicación DIRECCION LOCAL, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	15/06/2023 9:10
48695-20230620	20/06/2023 14:39	15/06/2023 9:30	Buen día, se requiere sesión de trabajo con administrador de servicio WhatsApp Gold, ya que informan que los casos en localidad de Bosa no se crean cuando se detecta caída de enlace,	Se realiza reunión con el Ing. Juan Carlos Parra, se detecta que dentro de las pruebas de seguimiento adelantadas la falla se debe a configuración en servicio SMTP de la caída de enlace, ya que se revisó configuración de Dexon de enlaces y para dicha localidad no se detectó nada recibido de la localidad pese a tener credenciales acertadas en la herramienta, la Ing. Mayerli de la UT enviara solicitud a Ing. Conectividad con el fin de aplicar el ajuste encontrado dentro de la sesión de trabajo realizado.	Solucionado	15/06/2023 12:00
48696-20230620	20/06/2023 14:40	16/06/2023 8:30	Buen día Camí. Amablemente solicito tu colaboración con la creación de una nueva sede en DEXON Nombre: Colegio Carlos Pizarro León Gómez sede B Dirección: Cr 102 # 69-20 SUR Los demás datos de contacto y atención son los mismos de la sede A.	Se realiza configuración de nueva sede en tabla PLACE, se relaciona técnico y día de visita según sede principal, se asigna place_type_1st institucional para cálculo de SLA, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria,.	Solucionado	16/06/2023 9:00

48697-20230620	20/06/2023 14:41	16/06/2023 9:30	<p>Buen día Camí.</p> <p>Por favor crear el siguiente elemento en la bolsa de repuestos:</p> <p>Nombre: RODILLO DE RECOGIDA ADF LEXMARK MX611 DHE N/P 40X8736</p> <p>Precio: \$ 429.000</p>	Se realiza la creación de repuesto indicado, se configura relación en tabla SPARE_COMPANY para su visualización, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/06/2023 10:00
48698-20230620	20/06/2023 14:43	16/06/2023 10:30	<p>Buen día,</p> <p>Por medio de la presente solicito tu amable ayuda para corregir el serial del disco instalado en el caso 927598, esto debido a que quedo duplicado con el caso 927599, y no se ha podido realizar la facturación de los folios:</p> <p>La serie real del disco instalado es: 8115PZ8ETAGG</p>	Se realiza la modificación del serial de la parte indicada, se valida en ambiente producción el cambio el cual se visualiza de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/06/2023 12:00
48699-20230620	20/06/2023 14:51	16/06/2023 14:00	<p>buen día,</p> <p>Por medio de la presente agradezco tu inmensa ayuda con la configuración de correo electrónico para notificaciones de casos en DEXON del personal relacionado a continuación de NVC, ya que es una ayuda super importante para el ANS de contactado</p>	Se realiza la actualización del campo E_MAIL de tabla PERSON según archivo enviado por correo electrónico en tabla PERSON, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/06/2023 17:00
48700-20230620	20/06/2023 14:52	20/06/2023 9:00	Buen día, se requiere validar procedimiento de mantenimiento con gestor de activos y configuración Daniel Mahecha.	Se realiza presentación del proceso de Mantenimiento Preventivo al gestor de activos y configuración Daniel Mahecha, se muestra proceso de registro, gestión y proceso para realizar la firma del usuario, dentro del proceso se ve necesario validar formato de mantenimiento preventivo con el fin de validar si es necesario la totalidad de los campos a registrar por parte del técnico.	Solucionado	20/06/2023 11:30
48702-20230620	20/06/2023 16:17	20/06/2023 13:30	Buen día, se requiere realizar creación e inactivación de técnicos según archivo anexo.	Se realiza la inactivación de técnicos según archivo enviado, se inactivo rol de técnico, se eliminan relaciones de los mismos en tablas grupo, expertise, zones, technician_company; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2023 17:00

48711-20230621	21/06/2023 10:46	21/06/2023 10:00	<p>Buen día.</p> <p>Para solicitar la validación de la usuaria Ruth Vivas (rvivas), ya que no le permite el ingreso a Web3</p>	<p>Se valida solicitud, el tema se debe a que se presentó reinicio de servicios web en el servidor 172.16.14.130, el tema, es que el reinicio se aplicó cuando algún usuario se encontraba en gestión en la herramienta, lo que genera que el aplicativo no cargue de manera satisfactoria los permisos, por ende, se procedió a detener el sitio, limpiar temporales y reiniciar servicios nuevamente, se realiza pruebas con usuaria rvivas, el cual se confirma que el ingreso se realiza de manera satisfactoria, cambio validado en ambiente producción de manera satisfactoria.</p>	Solucionado	21/06/2023 10:30
48713-20230621	21/06/2023 11:07	21/06/2023 10:30	<p>Buen día,</p> <p>Para solicitar el ajuste del reporte de Sistemas de Información, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aparecen como sistemas de información "Solicitud servicio applica" y "solicitud de servicio Sicapital". Como tal en el campo del nombre del "sistema de información" no deberían aparecer así sino "Applica" y "SI CAPITAL FE". 2. En tipo aparece "SERVICIO" y no "SOLICITUD DEL SERVICIO" en los casos de SI CAPITAL. <p>Agradeciendo su colaboración.</p>	<p>Se habla con el In g. Ricardo Cuellar y se explica que este comportamiento es normal ya que los casos a los que se refiere con dicha categoría son casos que no se han recategorizado por ende muestran de esta manera, entonces se explicara el día de mañana al Ing. Javier de S.I sobre este comportamiento y se aclarara con el fin de validar que tipo de cambios se requieren puntualmente en el reporte.</p>	Solucionado	21/06/2023 12:30

48725-20230622	22/06/2023 13:03	22/06/2023 11:00	<p>Buen día Camí.</p> <p>Por favor verificar lo solicitado en el correo anterior.</p> <p>Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,</p> <p>JOSÉ DANIEL MAHECHA SÁNCHEZ Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Av. El Dorado No. 66 - 63 Código postal: 111321 Nivel Central (601) 324 1000 Ext.: 3370 www.educacionbogota.edu.co Información: Línea 195</p> <p>De: COORDINADOR SANTAFE CANDELARIA 3-17 <coordinador_3_17@educacionbogota.edu.co> Enviado el: Tuesday, June 20, 2023 4:43 PM Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> > CC: SOPORTE CONECTIVIDAD ZONA 2 <sopconectividaddz@educacionbogota.edu.co> Asunto: Solicitud desbloqueo caso 937341</p> <p>Cordial Saludo.</p> <p>Buen día ing. Jose Daniel, para solicitar su amable colaboración con el desbloqueo del caso 937341, dado que por error se bloqueó y no permite continuar con la solicitud de repuesto pertinente.</p> <p>Quedo atento a sus inquietudes y/o sugerencias.</p>	Se realiza validación del caso, se procede a generar la reapertura del ticket y se encuentra que el caso cuenta con 1 caso hijo descendiente ya creado lo que genera la no creación del caso repuesto desde el caso principal, por ende, se procede a ajustar relación en tabla hd_incident_hd_incident con el fin de que el caso se genere sin ningún problema, se realiza cambio estado "SOLICITUD REPUESTO" el cual genera el caso repuesto sin ningún problema, se envía correo informando la reapertura e inicio proceso de repuestos para iniciar tramite, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/06/2023 12:00
----------------	------------------	------------------	---	--	-------------	------------------

48726-20230622	22/06/2023 13:24	22/06/2023 9:00	Buen día, por favor validar el siguiente comportamiento, ya que informan los técnicos de nivel 1 que las ubicaciones asignadas a los usuarios posterior a la modificación no están quedando registradas posterior al cambios que se realiza en la creación.	Se realiza desplazamiento a la oficina de servicio de nivel 1 con el fin de validar el caso reportado, se realiza pruebas con la técnico Lizeth Ruiz para lo cual se crearon casos de pruebas cambiando la ubicación de la Ing. Sandra Ubaque, dentro de dicha prueba, se confirmó el correcto cambio de ubicación de la persona, al igual, se validó que tomara ubicación posterior a envío de correo la cual funcione de manera correcta, se informa que si se desea realizar modificación posterior a cambio de ubicación por correo se debe realizar por medio de la pestaña usuarios, pruebas realizadas en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/06/2023 10:30
48731-20230622	22/06/2023 16:47	22/06/2023 14:00	Buenas tardes, Ingeniero para su análisis y aprobación, de acuerdo con el hilo del correo me permito postular las siguientes causas de solución en la categoría de ASESORÍA TÉCNICA; a su vez, teniendo en cuenta las observaciones de los coordinadores en donde han expresado la creación de más de un caso por evento en la misma IED se postula en la categoría de CONECTIVIDAD la causa Caso duplicado.	Se realiza la configuración de las razones de cambio enviadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/06/2023 16:30
48785-20230627	27/06/2023 10:05	26/06/2023 9:00	Buen día, se requiere realizar reapertura de caso 996915 ya que actualmente se cerró el caso repuesto y padre por error, se requiere reabrir con el fin de que el técnico vuelva a asignar solicitud a reparación de laboratorio.	Se realiza reapertura del caso y se asignan en estado SOLICITUD DE REPUESTO al caso hijo y el estado SOLICITUD DEL REPUESTO al caso padre , se asignan a soporte conectividad z5 con el fin de que reasigne solicitud a laboratorio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2023 9:30

48788-20230627	27/06/2023 10:23	23/06/2023 14:00	Buen día, se requiere acompañamiento del Ing. Camilo Martin en reunión el 23 Junio con el fin de validar proceso de mantenimiento preventivo y ajustes del proceso.	Se realiza acompañamiento a reunión con el fin de validar formato de mantenimiento general, dentro de la sesión de trabajo con la Ing. Sandra Ubaque, Daniel Mahecha y Mayerly Gamba se detecta que es necesario modificar el formato de mantenimiento individual y eliminar campos no necesarios para la operación, así mismo, crear 2 formatos impresos adicionales los cuales serán para mantenimiento de salas y mantenimiento de impresoras, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria,	Solucionado	23/06/2023 17:00
48791-20230627	27/06/2023 10:45	27/06/2023 9:00	Buen día Camí. Por favor crear esta sede en DEXON: Nombre: Colegio Republica de México sede B. Dirección: CARRERA 17A BIS #62-66 /72 /8o SUR Los demás datos y días de atención serán los mismos de la sede A. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación de la sede del colegio solicitada, se configura relación con registro en PLACE_COMPANY,, PLACE_WEEK, así mismo se configura técnico asignado a localidad y se asigna tipo de lugar para conteo de ANS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2023 10:00
48793-20230627	27/06/2023 11:04	27/06/2023 10:10	Buen día Camí. Por favor crear la siguiente sede en Dexon: Nombre: Colegio Confederación Brisas del Diamante sede Rómulo Gallegos. Dirección: CARRERA 17D NO. 64B - 31 SUR Los demás datos y día de atención corresponden a los mismos de la sede A. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación de la sede solicitada, se configura la nueva sede en tablas place_week, place_company, hd_tecnician_zones, así mismo se define tipo de lugar con el fin de realizar medición de ANS de la ubicación, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2023 11:10
48825-20230629	29/06/2023 15:55	27/06/2023 14:30	Buen día, se requiere realizar actualización de correos según correo enviado por parte de la Ing. Alicia Castro.	Se realiza actualización en campo E_MAIL de la tabla PERSON bajo archivo enviado por parte de la Ing. Alicia Castro, cambio aplicado	Solucionado	27/06/2023 16:00

				en ambiente producción de manera satisfactorio.		
48827-20230629	29/06/2023 15:58	29/06/2023 9:00	<p>Buena tarde Camí, bendiciones.</p> <p>Por favor ajustar en DEXON las notificaciones de eventos dela localidad de San Cristóbal para que no se registren en la localidad de Sumapaz de acuerdo al correo precedente.</p> <p>Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,</p>	<p>Se realiza validación del caso, se sostuvo reunión con la Ing. Mayerly Gamba, en la cual fue validado el tema y se detecta que dentro de configuración de whatsappgold se incluyó el mismo correo SMTP para salida de eventos de colegios SUMAPAZ, por ende, el Ing. de Seguridad de la UT aplicara la modificación en whatsapp con el fin de crear un grupo independiente y allí independizar el envío de eventos para la localidad de San Cristóbal, en Dexon se actualiza usuario ENLACE_SANCRISTOBAL y SUMAPAZ con la dirección local asignada a cada usuario ENLACE, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.</p>	Solucionado	29/06/2023 10:00
48828-20230629	29/06/2023 15:58	29/06/2023 10:30	<p>Buena tarde Camí.</p> <p>Por favor agregar los siguientes ítems a la bolsa de repuestos:</p> <p>Nombre: CABLE VGA 1.8M HDB15 MACHO A HDB15 MACHO 15-PINES (3+4) 30AWG CU OD:6.0MM C/FILTROS MARCA XUE Precio: \$ 11.300,00</p> <p>Nombre: MULTITOMA 6 SALIDAS 5 METROS TITANIUM Precio: \$ 34.000,00</p> <p>Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,</p>	<p>Se realiza la creación del repuesto indicado y se asocia a tabla SPARE y SPARE_COMPANY asociado a compañía de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.</p>	Solucionado	29/06/2023 11:30

48829-20230629	29/06/2023 15:59	29/06/2023 14:00	<p>Buenas tardes,</p> <p>Camí, con la aprobación de publicación del ingeniero Daniel (adjunto correo) solicito tu colaboración para publicar en las siguientes categorías las listas de chequeo adjuntas:</p> <p>INCIDENTE / HARDWARE / IMPRESORA MULTIFUNCIONAL / EVENTO INCIDENTE / HARDWARE / IMPRESORA MULTIFUNCIONAL / SOPORTE TÉCNICO</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Sandra Patricia Sánchez Ubaque</p>	Se realiza configuración de tabla PROCEDURE, se asocian listas de chequeos en tabla PROCEDURE, así mismo se configura categorías para presentación de los archivos cargados , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/06/2023 15:00
48830-20230629	29/06/2023 16:03	29/06/2023 15:00	<p>Buenos días,</p> <p>Camí,, con la autorización de la ingeniera Alicia y teniendo en cuenta que estas listas de chequeo fueron revisadas por el ingeniero Julio Patiño y se encuentran ya publicadas en Isolucion solicito su colaboración para publicarlas en la cápsula de conocimiento de las siguientes categorías:</p> <p>INCIDENTE / HARDWARE / CPU / SOPORTE TECNICO INCIDENTE / HARDWARE / MONITOR / SOPORTE TECNICO INCIDENTE / HARDWARE / PORTATIL / SOPORTE TECNICO INCIDENTE / HARDWARE / TODO EN UNO / SOPORTE TECNICO</p> <p>Quedamos atentos,</p> <p>Sandra Patricia Sánchez Ubaque</p>	Se realiza configuración a las categorías indicadas en pestaña PROCEDURES, se relacionan con los archivos enviados en correo , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/06/2023 16:00
48831-20230629	29/06/2023 16:36	28/06/2023 9:00	<p>Buena tarde,</p> <p>Para solicitar el ajuste del caso No. 1003172 a "Cierre Radicado", con las siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radicado: E-2023-90837 - Código de Verificación : 2921Q 	Se realiza modificación del estado del ticket, se aplica relación del ticket con los datos - Radicado : E-2023-90837 - Código de Verificación : 2921Q , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/06/2023 9:30

48832-20230629	29/06/2023 16:39	28/06/2023 10:00	Buena tardes. Para solicitar la parametrización del usuario William Fonseca, como líder Técnico del SI: SELECCION DOCENTES. Por favor dejar también la usuaria JULIA ZORAIDA ROMERO activa como líder técnico para el mismo Sistema.	Se realiza configuración del usuario en tablas technician_expertise y technician_zones, se mantiene usuaria Julia Zoraida también como líder técnico del sistema, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/06/2023 12:00
48833-20230629	29/06/2023 16:42	28/06/2023 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la generación de un reporte para el usuario CSIRT, en donde incluya las siguientes columnas: -FECHA CREACIÓN -FUENTE -NOMBRE -TIPO -NOMBRE DE USUARIO -CATEGORÍA COMPLETA	Se realiza configuración del reporte solicitado con los campos ticket, categoría, tipo, fecha de creación, fuente, primer comentario, nombre usuario solicitante, ubicación y fecha de cierre; dentro de las condiciones se agrega restricción para que solo se visualice los casos cerrados por usuario SEDSIRT y fecha de cierre superior a 2022-01-01; el reporte se relaciona a perfil del usuario y se explica al mismo como se genera el reporte de los casos, reporte configurado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/06/2023 15:00
48834-20230629	29/06/2023 16:53	28/06/2023 15:30	Buena tarde. Por favor para solicitar el siguiente ajuste temporal en la mesa Humano: Asignar como líder funcional de Nómina la usuaria Lisset Peña Cárdenas ((lpenac@educacionbogota.gov.co). Los casos que tenga el usuario RICARDO GONZALEZ FAJARDO (rgonzalez@educacionbogota.gov.co) asignarlos a la nueva usuaria. Este cambio aplica hasta el día 21 de Julio. Agradezco la atención. Cordialmente, Ricardo Cuellar	Se valida solicitud, se realiza reasignación de casos a usuaria Lisset Peña según necesidad, así mismo, se elimina relación del usuario Ricardo Fajardo en tabla technician_expertise con el fin de que no se realice asignación de casos a dicho usuario, se informa al Ing. Ricardo Cuellar informar el día 21 de Julio nuevamente para realizar la relación del usuario Ricardo Gonzales en Dexon a los lugares con el fin de activar nuevamente la asignación de casos de manera automática en la plataforma, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/06/2023 17:00

48841-20230630	30/06/2023 11:13	30/06/2023 9:00	Buen día, se requiere modificar categoría de servicio IDENTIDAD Y ACCESO/SEGURIDAD/EVALUACION DE SEGURIDAD y ajustarlo como SOLICITUD DE SERVICIO/SEGURIDAD/EVALUACION DE SEGURIDAD	Se realiza modificación de categoría principal IDENTIDAD Y ACCESO por SOLICITUD DE SERVICIO en árbol de categorías y layouts al igual que categoría y plantilla EVALUACION DE SEGURIDAD por PUBLICACION SITIO WEB, así mismo se crea razón de solución en categoría ADMINISTRACION de la categoría modificada PUBLICACION SITIO WEB, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/06/2023 10:30
48864-20230704	4/07/2023 10:12	4/07/2023 8:30	Buen día, se requiere asignar permisos para visualizar pestaña de procedimientos a perfil procesos ITIL e interventoría.	Se realiza asignación de permisos a los perfiles "PROCESOS ITIL" e "INTERVENTORIA" para visualización de procedimientos asociados a los servicios, así mismo, se valida permisos bajo los otros perfiles asociados a la mesa de servicio el cual se encuentra asignado de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/07/2023 9:00
48866-20230704	4/07/2023 10:49	4/07/2023 9:00	Buen día, se requiere reabrir caso 1007716	Se realiza reapertura del ticket solicitado (Padre e Hijo) y se dejan en estado inicial de SOLICITUD DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/07/2023 9:30
48875-20230705	5/07/2023 8:39	5/07/2023 9:00	Buen día, De manera cordial, solicitamos actualizar el líder funcional del SI: CRM-Escalafón, así: Nombre: Yennifer Sandoval Castillo Usuario : nvc.sed.bog/ysandoval Cédula : 1032359867 Correo : ysandoval@educacionbogota.gov.co	Se realiza modificación de líder funcional, se valida casos asignados de la usuaria ANGIE TATIANA ROA RIVERA (anterior líder funcional) a lo cual no se detecta casos asignados, se procede a realizar inactivación de rol de técnico, se elimina de grupos y se cambia a perfil usuario final, así mismo, se activa rol de técnico a usuaria Yennifer Sandoval Castillo, se actualiza a perfil D. ESCALAFON, se configura usuaria en perfil Desarrollo y se relación en tabla hd_technician_company a compañías de tecnología y administrativa, cambio aplicado en ambiente	Solucionado	5/07/2023 10:30

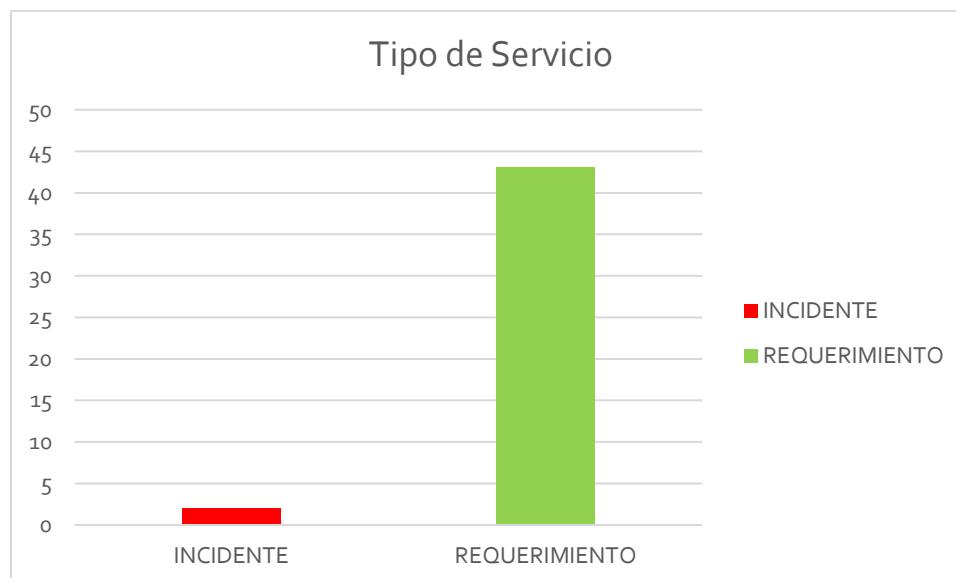
				producción de manera satisfactoria.		
48878-20230705	5/07/2023 9:01	11/07/2023 8:30	<p>Buen día,</p> <p>De manera cordial solicitamos el ajuste en la plantilla de respuesta de "CIERRE RADICADO" para el enlace de la encuesta a: https://forms.office.com/r/MVNwnBHvVa</p> <p>Es importante indicar que la plantilla de "SOLUCIONADO CONTACTENOS", sigue siendo la misma.</p>	Se realiza modificación de la plantilla de CIERRE RADICADO para los procesos de CONTACNOTES Y BUZON ENTIDADES, se modifica URL de notificaciones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/07/2023 9:30
48894-20230706	6/07/2023 10:05	6/07/2023 9:00	<p>Buen día Ingenieros,</p> <p>De manera atenta requiero de su colaboración con lo reapertura del caso 1002899(1)-20230620 el cual fue solucionado por ETB por error, ya que adjunta evidencia de confirmación de servicio de otra Localidad y el enlace FR0687 - COLEGIO MORALBA SUR ORIENTAL (IED) - MORALBA SUR ORIENTAL (2do. Enlace) aún se encuentra fallando como se evidencia en el histórico del correo.</p>	Se realiza la reapertura del ticket solicitado, el mismo se deja en estado EN PROCESO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/07/2023 9:30
48895-20230706	6/07/2023 10:57	6/07/2023 10:00	<p>Buen día, se requiere realizar actualización de los correos de los usuarios VILLEGAS RAPALINO CARLOS RAUL (T CE) y BARRERA ROZO JAIME STEVEN (T2),.</p>	Se realiza la actualización de los correos de los técnicos indicados cambiando dominio edu por gov, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/07/2023 10:30

48896-20230706	6/07/2023 11:06	6/07/2023 10:30	Buen día, se requiere incluir repuestos : 6464-BATERIA PARA PLANTA ELECTRICA REFERENCIA 31H-1250 P TERMOSELLADA en la bolsa de repuestos de la entidad.	Se realiza la creación del repuesto solicitado en la bolsa de repuestos de la entidad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/07/2023 11:00
48900-20230706	6/07/2023 13:49	6/07/2023 11:00	Buenos días, Ingeniero Juan Carlos, de acuerdo con lo validado con Camilo Martin para la salida a producción del procedimiento de publicación y/o retiro de sitios WEB se requiere adicionalmente la creación de las siguientes categorías: SOLICITUD DE SERVICIO / SEGURIDAD / PUBLICACIÓN SERVICIO WEB / SOPORTE TECNICO / RETIRO DE PUBLICACION SITIO WEB SOLICITUD DE SERVICIO / SEGURIDAD / PUBLICACIÓN SERVICIO WEB / SOPORTE TECNICO / EVALUACION DE SEGURIDAD Solicito su colaboración para formalmente realizar la solicitud al ingeniero Daniel Mahecha.	Se realiza configuración de la categoría SOLICITUD DE SERVICIO / SEGURIDAD / PUBLICACIÓN SERVICIO WEB / SOPORTE TECNICO , se relaciona compañía Tecnología y se relaciona en tablas category_type, category_prsn_type etc., así mismo se configura layouts y se relaciona en tablas layout_company y layout_permission, también se configura SLA por tipo de lugar y razones de cambio de estado y se adicionan "Retiro de publicación sitio web" y "Evaluación de Seguridad", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/07/2023 11:10
48901-20230706	6/07/2023 15:33	6/07/2023 14:00	Buen día, se requiere realizar reapertura del caso 1008226	Se realiza la reapertura del caso solicitado, el ticket se asigna en estado EN PROCESO conservando el mismo solucionador asignado, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	6/07/2023 14:30
48903-20230706	6/07/2023 15:40	6/07/2023 14:30	Buen día, se requiere inactivar repuesto 6464-MULTITOMA 6 SALIDAS 5 METROS TITANIUM	Se realiza la inactivación del repuesto 6464-MULTITOMA 6 SALIDAS 5 METROS TITANIUM en tabla SPARE , así mismo se elimina relación del repuesto en tabla hd_company_spare, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	6/07/2023 15:00
48904-20230706	6/07/2023 15:55	6/07/2023 15:00	Buen día. Se autoriza la creación de la causa de cierre mencionada en el correo precedente. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación de la razón de cambio estado "ESCANER" para la categoría SOLICITUD DEL SERVICIO/HARDWARE/CONCEPTO TECNICO/SOPORTE TECNICO , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/07/2023 15:30

48946-20230710	10/07/2023 10:15	10/07/2023 10:15	Buen día. Para solicitar el ajuste del usuario Luis Alejandro Neira (laneira@educacionbogota.edu.co), ya que presenta homonimia con la usuaria LUZ AMANDA NEIRA (laneira@educacionbogota.gov.co). Por favor dejar como laneira la usuaria LUZ AMANDA.	Se realiza validación de la solicitud, se modifica en tabla APP_USER al usuario Luis Neira con el fin de mantener la unicidad del usuario Luz Amanda Neira, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/07/2023 14:15
48948-20230710	10/07/2023 11:11	10/07/2023 8:30	Buen día, se requiere realizar reapertura de caso 972969 (1) ya que es necesario para modificar repuesto solicitados.	Se realiza la reapertura del ticket indicado, se asigna a soporte conectividad zona 3 con el fin de agregar el repuesto faltante, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/07/2023 9:00

Clasificación por Tipo de Servicio

Dentro del periodo analizado se detecta un total de **45 casos** escalados por la SED, de los cuales **43** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** casos escalado como incidencias para ajuste dentro de la plataforma



Cumplimiento ANS

Para el análisis del cumplimiento de ANS solo se tendrán en cuenta las fallas reportadas y tipificadas como incidencia de la cual se clasifica según la criticidad que genere dentro de la plataforma de la siguiente manera:



Leve

Se recibió 2 solicitudes con un impacto leve dentro de la operación, las cuales fueron subsanadas en el 100%

Moderada

En el periodo analizado no se escala ninguna solicitud con impacto moderado dentro de la plataforma.

Critica

En el periodo analizado no se escala ninguna solicitud con impacto critico dentro de la plataforma.

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior

Recomendaciones durante el periodo actual:

- Se continua a la espera de la respuesta por parte del proveedor del certificado que se escaló con el Ing. Ricardo Cuellar con el fin de subsanar el error reportado de los certificados intermedios.

- Continuar ingresando nuevas categorías de servicio y de solución bajo web4 para el proyecto de mesa de servicio según el día a día de la operación con el fin tener la completa maduración de los servicios establecidos en la herramienta.
- Continuar con el proceso de upgrade de los demás procesos configurados en la herramienta; dentro del periodo que transcurrió se actualizo y cargo nuevo catálogo de sistemas de información en la nueva versión de plataforma Dexon 4.0

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Se requiere sesión de trabajo con administrador de servicio WhatsApp Gold, ya que informan que los casos en localidad de Bosa no se crean cuando se detecta caída de enlace.
- Se requiere revisar el caso 937341 dado que por error se bloqueó y no permite continuar con la solicitud de repuesto pertinente.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza reunión con el Ing. Juan Carlos Parra, se detecta que dentro de las pruebas de seguimiento adelantadas la falla se debe a configuración en servicio SMTP de la caída de enlace, ya que se revisó configuración de dexon de enlaces y para dicha localidad no se detectó nada recibido de la localidad pese a tener credenciales acertadas en la herramienta, la Ing. Mayerli de la UT enviara solicitud a Ing. Conectividad con el fin de aplicar el ajuste encontrado dentro de la sesión de trabajo realizado.
- Se realiza validación del caso, se procede a generar la reapertura del ticket y se encuentra que el caso cuenta con 1 caso hijo descendiente ya creado lo que genera la no creación del caso repuesto desde el caso principal, por ende, se procede a ajustar relación en tabla hd_incident_hd_incident con el fin de que el caso se genere sin ningún problema, se realiza cambio estado "SOLICITUD REPUESTO" el cual genera el caso repuesto sin ningún problema, se envía correo informando la reapertura e inicio proceso de repuestos para iniciar tramite, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- Validación del certificado de seguridad instalado en servidores Dexon, ya que es necesario realizar que la SED realice la instalación completa de los certificados intermedio para la correcta funcionalidad de la APP de Dexon.
- Realizar actualización de ambiente Web3 a Web4 en los procesos que se encuentran siendo gestionados sobre ambiente web3 con el fin de usar las mejoras de este upgrade.

- Ajuste en la cuenta sedcontactenos@educacionbogota.edu.co o configuración de lista de distribución con el fin aplicar reenviar a otra cuenta que acepte protocolo pop3.
- Creación de nuevas categorías de servicio y de solución para mesa de servicio web4, con el fin de retroalimentar y madurar los procesos de servicio y gestión prestados en la herramienta.
- Seguimiento y maduración a la pestaña procedimiento desplegada en la herramienta Dexon para todos los niveles de gestión de la mesa de servicio y/o otras mesas.

Glosario

Actividad

Actividad de proceso es un conjunto de operaciones o tareas ejecutadas por una persona o entidad, que pertenece a un proceso determinado. Define la menor cantidad medible de trabajo que se debe realizar

para convertir una parte de las entradas del proceso en las salidas deseadas. Todas las actividades incluidas en el mismo proceso crean una definición del trabajo que realiza dicho proceso.

Activo de TI

Cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI.

Acuerdo de niveles de servicio (SLA)

Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.

Alianza

Relación entre dos organizaciones que requiere trabajar en estrecha colaboración para alcanzar metas y objetivos comunes.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se conservan las relaciones entre los registros de configuración.

Business Activity Monitoring (BAM)

BAM significa monitoreo de la actividad de negocio. Se refiere a la capacidad de registrar y presentar en tiempo real toda la información relacionada con una compañía en el desarrollo de su actividad comercial.

Business Intelligence (BI)

BI significa inteligencia de negocios. La inteligencia, en un sentido amplio y relativo a cualquier ser vivo, se entiende como la capacidad de tomar la información que se posee para tomar decisiones adecuadas y exitosas que lo lleven a la supervivencia. Entonces, la inteligencia de negocios es la capacidad de una compañía para hacer un uso eficiente de la información de su operación comercial y a partir de ella tomar decisiones, adaptarse a las condiciones del mercado, crecer y mejorar internamente, dar mejores respuestas a sus clientes, etc.

BPO

Business Process Outsourcing (BPO): Es la subcontratación de procesos de negocios que se hace con proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, que se suponen menos costosos o más eficientes y eficaces. Esto hace parte de las transformaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda desarrollar en lugares diferentes a los de la compañía, y que sea hecho por otras empresas especializadas, generalmente a un coste menor o con mayor eficiencia.

Centro de costos

Unidad del negocio o proyecto al que se asignan los costos.

Ciclo de vida

Conjunto completo de fases, transiciones y estados asociados en la vida de un servicio, producto, práctica U otra entidad.

Cliente

Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de las consecuencias de consumo del servicio.

Cliente externo

Cliente que trabaja para una organización diferente a la del proveedor de servicios.

Cliente interno

Cliente que trabaja para la misma organización que el proveedor de servicios.

Diseño y transición

Actividad de la cadena de valor que asegura que los productos y servicios cumplen de forma continua las expectativas de las partes interesadas sobre la calidad, los costos y el tiempo de salida al mercado.

Disponibilidad

La habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar su función acordada cuando sea requerido.

Error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

Error conocido

Un problema que se ha analizado pero no se ha resuelto.

Escalamiento

Acto de informar o transferir la propiedad de una problemática a un elemento de trabajo.

Especificación

Descripción documentada de las propiedades de un producto, servicio u otro elemento de configuración

Estado

Descripción de los estados específicos que puede tener una entidad en un momento determinado.

Evento

Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración.

Falla

Pérdida de la capacidad para operar de acuerdo con las especificaciones o para entregar la salida o la consecuencia requeridas.

Flujo de trabajo

Se conoce como flujo de trabajo a la manera en que se suceden y conectan las actividades en la operación corporativa. El flujo de trabajo es esencial porque de su efectividad depende que se alcancen las metas fijadas y que se les brinde satisfacción a los clientes, que son quienes reciben el producto o servicio que viene de todas esas actividades.

Gestión de incidentes

Práctica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.

Gestión de servicios

Conjunto de capacidades organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

ITIL

Son las siglas de Information Technology Infrastructure Library, que se traduce como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. Es el nombre de un conjunto de normativas y parámetros que describen las que se consideran como mejores prácticas en todo lo relacionado con la gestión de la Tecnología de la Información en las compañías. Las compañías en el mundo buscan adaptarse a estas normativas por cuanto que estas garantizan una excelente organización de actividades, lo que optimiza los procesos y mejora notablemente la satisfacción de los clientes:

Los principios básicos de ITIL pueden usarse para guiar las decisiones y acciones de una organización y para asegurar que haya un entendimiento compartido y una aproximación común a la gestión de servicios a lo largo de toda la organización. Los principios guía de ITIL crean las bases para el desempeño y la cultura de una compañía, desde la toma de decisión estratégica hasta las operaciones del día a día (AXELOS, 2019)

KPI

Key Performance Indicators (KPI): Se traduce como indicadores claves de desempeño. Hacen referencia a las medidas fundamentales en un negocio, y que sirven para conocer el rendimiento de la compañía. Es importante saber con claridad cuáles son esos indicadores esenciales sobre los que se tomarán decisiones importantes para el negocio, pues una mala escogencia de los indicadores puede generar malas

decisiones o una pérdida de eficiencia debida a un uso innecesario de tecnología para hacer mediciones irrelevantes.

Línea base

Informe o métrica que sirve como punto de partida para evaluar los progresos o cambios.

Nivel de servicio

Una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada.

Operación

Rutina que ejecuta y gestiona una actividad, un producto, un servicio u otro elemento de configuración.

No confíe en métricas e informes para indicarle cuál es la situación actual. Cuando lleve a cabo una evaluación, debe observar lo que está sucediendo por sí mismo y utilizar las métricas para respaldar sus observaciones.

Problema

Causa o causa potencial de uno o más incidentes

Procedimiento

Forma documentada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, transformando entradas en salidas. Un proceso toma una o más entradas definidas y las transforma en salidas concretas. Los procesos determinan la secuencia de las acciones y sus dependencias.

Servicio de TI

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.