

Análisis de funcionalidad Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Septiembre 12- octubre 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	21
Cumplimiento ANS.....	22
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior	23
Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.	24
Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.	24
Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon	24
Glosario	25

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 con el 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 Secretaria 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	Tiempo de Creación	Fecha de Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
49756-20230912	12/09/20 23 13:27	12/09/20 23 9:00	Buen día, se requiere validar repuestos "todo costo" ya que no están siendo visibles por los técnicos al solicitar repuestos.	Se realiza la relación de los repuestos todo costo en tabla hd_company_spare, así mismo, se activa campo is_Active=1 a los repuestos todo costo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/09/20 23 10:00
49757-20230912	12/09/20 23 13:31	12/09/20 23 10:30	Buen día, se requiere ajustar reporte de casos "Incidente Mayores", con el fin validar fecha en la cual se colocó el dato relacionado, y adicional un campo calculado que valide la diferencia entre la fecha en que se creó el ticket y se marcó el dato relacionado, esta diferencia debe validarse en horario laboral de 7 am a 5 pm.	Se realiza adición de evento de tabla HD_INCIDENT_HISTORY y se relación evento de marcación de TIP_INCIDENTE; así mismo, se crea campo calculado que valide la diferencia entre fecha de creación y fecha de marcación en horario NVC, se guardan cambios y se valida con el Ing. Julio Patiño de manera satisfactoria, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/09/20 23 13:00
49769-20230912	12/09/20 23 16:49	12/09/20 23 15:00	Ingeniero Camilo, DE ACUERDO CON LA SESIÓN REALIZADA FALTARÍA ORDENAR LOS CAMPOS DE FECHA DE AVANCE DE LA ACCIÓN.	Se realiza modificación en orden de presentación de campos de tabla diligenciamiento DETALLE MEJORA CONTINÚA modificando orden de diligenciamiento primero en fechas de registro y avance, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	12/09/20 23 16:00

49775-20230913	13/09/2023 11:50	13/09/2023 10:00	<p>Buen día,</p> <p>Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martin, en la reunión por Teams a realizar el día 13 de septiembre en horario de 10:00-11:00 am, para apoyar el tema de la Socialización Web4 para los gestores de la mesa de Servicios Administrativos.</p>	<p>Se realiza capacitación a los gestores de la mesa de servicio administrativa sobre creación, gestión y consulta de reportes en la nueva versión web4, se solucionan dudas e inquietudes bajo el proceso de registro y/o gestión de solicitudes, así mismo, se recomienda a los gestores asistentes que vayan ingresando y gestionando casos en web4, con el fin de que se familiaricen con el entorno de la web y que de encontrarse alguna novedad se escale para su solución, capacitación realizada en ambiente pruebas.</p>	Solucionado	13/09/2023 11:30
49778-20230913	13/09/2023 15:13	13/09/2023 15:00	<p>Buena tarde,</p> <p>Para solicitar la validación de la usuaria Claudia Marcela Coy R., ya que no le permite gestionar y asignar casos del buzón Entidades. Ver anexo.</p>	<p>Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento de no visualizar la plantilla de buzón entidades se debe a que el usuario no tenía relacionado en campo PRSN_TRP_LST en tabla PERSON el valor de ACIUDADANO; por ende no mostraba las categorías relacionadas al tipo de persona permitido para visualizar dichas categorías, se relaciona tipo de persona ACIUDADANO, se valida y se confirma que el usuario ya puede recategorizar casos, cambio aplicado y validado en ambiente producción de manera satisfactoria.</p>	Solucionado	13/09/2023 16:00
49787-20230914	14/09/2023 14:57	14/09/2023 9:00	<p>Buen día ingeniero</p> <p>Favor su colaboración de los usuarios a la data de los ingenieros IPV6, ya que a la hora de descargar la información del Dexon al Excel no se reflejan las cuentas de Ingenieros IPV6 1 - IPV6 2, pero realizando la consulta en el Dexon si aparece los usuarios, anexo pantallazos de ejemplo.</p>	<p>Se realiza validación del caso, se detecta que el tema de no incluir a estos especialistas dentro del reporte, es debido a que dentro del reporte de General Datacenter se tiene una condición para traer solo los usuarios con external alias= SOLUCIONADORES, por ende , se procede a actualizar el campo external_alias en la tabla app_user , se valida y la información se genera de manera correcta incluyendo a los especialistas de IP V6, cambio aplicado en ambiente producción.</p>	Solucionado	14/09/2023 10:00

49789-20230914	14/09/2023 15:16	14/09/2023 14:00	Buenas tardes. Para solicitar la creación de un reporte Transporte para la usuaria gestora Ruth Vivas, que incluya los siguientes campos: - Oficina que solicita el servicio - Nombre del funcionario a transportar - Lugar de visita - Cantidad de usuarios a movilizar	Se realiza validación del caso, se crea reporte con los campos propios de la solicitud de servicio de transporte (Oficina, Destinos, Usuario a transporte, cantidad de personas), se adiciona fecha de creación, categoría y estado; se envía reporte de los casos creados en este año 2023 por correo electrónico a la gestora Ruth Vivas.	Solucionado	14/09/2023 14:30
49790-20230914	14/09/2023 15:25	14/09/2023 10:30	Buen día, se requiere eliminar acceso a web3 a perfil SOLUCIONADORES, y crear perfil con nombre ETB y allí asignar al usuario gestor de casos del proveedor ETB.	Se realiza la creación de nuevo perfil con nombre ETB, en el cual se aplican los mismos permisos de perfil SOLUCIONADORES para ingreso a web3, se configuran reglas de negocio del perfil y se relaciona a usuario técnico de ETB a dicho perfil, así mismo, se elimina en tabla app_permission todos los permisos referente a web3 para perfil SOLUCIONADORES, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/09/2023 12:00
49837-20230919	19/09/2023 15:03	20/09/2023 9:30	Buena tarde. Para solicitar el ajuste en el módulo Transporte del label para el campo Extensión y/o Celular en el formulario Solicitud Servicio de Transporte a: Celular	Se realiza la modificación del label del campo EXXTE de la tabla SERVICIO_TRANSPORTE, se modifica label con nombre "CELULAR", cambio aplicado en tabla DB_FIELD_LABEL de ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/09/2023 10:00
49842-20230919	19/09/2023 15:25	20/09/2023 10:30	Buenas tardes. Para solicitar que el campo "Celular" del formulario Solicitud servicio de transporte se valide como formato numérico de 10 dígitos.	Se realiza configuración de validación regex de 10 dígitos numérico en campo EXXT de la tabla SERVICIO_TRANSPORTE, el cambio se verá reflejado en web4 producción, cambio aplicado de manera satisfactoria.	Solucionado	20/09/2023 12:00

49858-20230920	20/09/2023 9:47	19/09/2023 9:30	Buen día, se requiere eliminar la plantilla de solicitud servicio que se habilita en web3 para creación de casos a usuario final y se habilite las plantillas definidas para creación de casos en web4 (Fallas de Funcionalidad, Usuarios y Contraseñas y Solicitudes de Servicio).	Se realiza creación de categoría y se relaciona a compañía en tabla category_company, posterior a esto, se realiza la creación de la plantilla y se relaciona en tabla layout_company, a su vez, se realiza eliminación de relación de la plantilla "SOLICITUD DE SERVICIO" y se relaciona las nuevas plantillas encadenadas de FALLAS TECNOLOGICAS, NUEVAS SOLICITUDES Y USUARIOS Y CONTRASEÑAS, con sus respectivas plantillas asociadas, así mismo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/09/2023 17:00
49859-20230920	20/09/2023 10:19	18/09/2023 9:30	Ingeniero buen día, Tu ayuda con la actualización del nombre y cuenta de correo (cfajardo1@educacionbogota.gov.co) del técnico para que le lleguen las notificaciones de creación de casos.	Se realiza actualización de datos de usuario, se actualiza correo en campo E_MAIL de tablas PERSON, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	18/09/2023 10:00
49866-20230920	20/09/2023 10:45	20/09/2023 14:30	Buen día, Para solicitar la actualización del listado dependencias de la SED en el formulario Solicitud servicio de transporte, de acuerdo con el anexo.	Se realiza la creación de las nuevas oficinas enviadas dentro de la tabla LUGAR_CENTRAL_NUEVO, las cuales también se relacionan en hd_cmpny_lgar_cntral_nev o y se asocian a la mesa de servicio administrativo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/09/2023 15:30

49867-20230920	20/09/2023 11:11	18/09/2023 14:00	<p>Ing. Buen día</p> <p>Por favor me colaboras</p> <p>Cordial Saludo</p> <p>JULIO R PATIÑO RODRIGUEZ Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC Web: www.educacionbogota.edu.co Dirección: Av. El Dorado No. 66 – 63 Phone (601) 3436870 Email jpatino@educacionbogota.gov.co Información: 195</p> <p>De: JAIRO RODRIGUEZ ALBA <jrodriguezao1@educacionbogota.gov.co> Enviado el: martes, 12 de septiembre de 2023 2:35 p. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: JHON JAIRO RODRIGUEZ SANCHEZ <jrodriguezs@educacionbogota.gov.co>; SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co> Asunto: RV: CARGUE USUARIOS PERFILES INGENIEROS IPV6 1 y 2 PARA REPORTES EXCEL</p> <p>Ing. Julio buenas tardes,</p> <p>Agradezco su colaboración con la solicitud del email precedente, que corresponde a usuarios en la herramienta DEXON para los ingenieros de IPV6 (1 y 2) de Datacenter</p> <p>De antemano agradezco la gestión.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Jairo Rodríguez Alba</p>	Se realiza validación del caso, se valida que el motivo de que los usuarios IPV6 no aparezcan dentro del reporte, era porque no tenían actualizado en tabla app_user el valor SOLUCIONADORES, se actualiza usuarios con el valor SOLUCIONADORES, y se valida en reporte General Datacenter, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/09/2023 15:00
49869-20230920	20/09/2023 15:20	20/09/2023 15:30	<p>Buena tarde.</p> <p>Para solicitar la aplicación del Tipo de Persona: ACIUDADANO para todos los usuarios de la mesa Atención al Ciudadano.</p>	Se realiza validación del tema, se procede a realizar actualización masiva a todos los usuarios que no tienen el tipo de persona ACIUDADANO relacionado en tabla PERSON, y se encuentran asociado a alguno de los perfiles de ATENCION AL	Solucionado	20/09/2023 17:00

				CIUDADANO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.		
49889-20230921	21/09/2023 15:51	21/09/2023 9:30	Buen día, se requiere crear reporte con los casos "contactados" de los niveles central y local, este a su vez debe realizar diferencia en minutos entre la fecha de creación y la fecha de contacto, el tiempo en el que se debe aplicar la medición de diferencia es con el horario de NVC.	Se realiza la creación del reporte y se asocia en la ruta PCCNTR.3106464/GESTION DEL SERVICIO/Casos Contactados, el reporte se almacena con los campos ticket, fecha creación, fecha de cierre, fecha de contacto, tipo de servicio, categoría, categoría completa, sede, contacto y el campo calculado DIFERENCIA_FECH el cual aplica la diferencia entre fecha de creación y fecha contacto basado en el horario laboral de NVC, reporte creado y guardado el librería de reportes en ambiente producción.	Solucionado	21/09/2023 11:00

49914-20230922	22/09/2023 15:28	22/09/2023 9:30	<p>Solicito su amable ayuda y colaboración en la creación de un nuevo usuario en la plataforma DEXON debido que a la fecha se presentó un cambio de la persona asignada por ETB en las funciones de ingeniero residente; por lo tanto, solicitamos se gestione el requerimiento tomando en cuenta los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear el usuario DEXON para Jorge David ingeniero de ETB tomando como referencia el usuario ya existente de Guillermo Hernandez (ghernandez01). Nombre completo: Jorge David Cardona Blanquicet Nro. Cedula: 72269892 Correo Corporativo: jorge.cardonab@colvatel.com.co Nro. Celular Corporativo: 3057701249 2. Procurar que se mantengan los mismos niveles de permisos, nivel de gestión y configuración de recepción de casos del árbol de escalamientos que manejaba el usuario ghernandez01. 3. Confirmado el nuevo usuario, reasignar todos los casos escalados y/o abiertos del usuario ghernandez01 al usuario del ingeniero Jorge David. 4. Confirmada la reasignación de casos abiertos y escalados, proceder con la baja del usuario ghernandez01. <p>Agradezco de antemano por la ayuda prestada, una pronta respuesta y la confirmación del trámite para informar al ingeniero residente de ETB.</p>	Se realiza configuración del nuevo técnico gestor de ETB, se crea en tabla person y se relaciona en tabla prsn_cmpany, así mismo, se asigna rol de técnico, se configura tablas hd_technician_company, technician_expertise y technician_zones, se asocia a grupo ETB y se procedieron a mover los 60 casos asignados al anterior gestor, a este último, se eliminan relaciones, se asocia a perfil inactivos y se inactivo rol de técnico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/09/2023 12:30
49915-20230922	22/09/2023 15:45	22/09/2023 14:00	<p>Buenas tardes,</p> <p>Ingeniero Julio, agradezco su validación y autorización para que sean configurados en DEXON los siguientes solucionadores a las categorías ya creadas y relacionadas</p>	Se realiza configuración según archivo adjunto de las categorías indicadas a especialistas de virtualización por balanceo de cargas y a Ing. Microsoft 4, se configuran tablas expertise y zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/09/2023 15:30

49943-20230925	25/09/2023 16:00	25/09/2023 9:00	<p>Ing. Buen día</p> <p>Por favor nos colaboras con esta solicitud</p> <p>Cordial Saludo</p> <p>JULIO R PATIÑO RODRIGUEZ Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC Web: www.educacionbogota.edu.co Dirección: Av. El Dorado No. 66 – 63 Phone (601) 3436870 Email jpatino@educacionbogota.gov.co Información: 195</p> <p>De: SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co> Enviado el: jueves, 21 de septiembre de 2023 5:09 p. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co>; CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO <camilo.marting13@educacionbogota.edu.co> CC: RONALD RODRIGO BASTIDAS BAYONA <rbastidas@educacionbogota.gov.co>; JENNY PATRICIA CHIPO VARGAS <jchipo@educacionbogota.gov.co>; COORDINADOR NIVEL CENTRAL <coordinador_nvc@educacionbogota.edu.co>; CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ <casierra@educacionbogota.gov.co> Asunto: Solicitud publicación formatos - DEXON</p> <p>Buenas tardes,</p> <p>Ingeniero Julio, favor su autorización para publicar en la pestaña de CÁPSULA DE CONOCIMIENTO de las siguientes categorías la versión adjunta de los siguientes FORMATOS.</p>	Se realiza la creación de nuevos procedimiento a las categorías indicadas y se asocia según archivo relacionado en tabla HD_PROCEDURE, cambio aplicado y desplegado de manera satisfactoria en ambiente producción.	Solucionado	25/09/2023 16:00
49961-20230926	26/09/2023 17:12	26/09/2023 9:00	<p>Buen día, se requiere eliminar la razón de cambio de estado de todas las categorías con razón "caso duplicado"</p>	Se realiza eliminación de la causa de cambio de estado a SOLUCIONADO, se eliminan 148 causas y se remplazan en cada una de las categorías mencionadas por otra razón de solución indicada, cambio aplicado en	Solucionado	26/09/2023 16:00

				ambiente producción de manera satisfactoria.		
50083-20230929	29/09/2023 11:35	27/09/2023 14:00	Buen día, Para solicitar la revisión del perfil para la usuaria HELEN JOHANNA ORJUELA (nvc.sed.bog/horjuelat), ya que luego de activarle la opción Transporte no le permite gestionar el formulario de solicitud.	Se realiza actualización de permisos del perfil Directores NVC, se reinician servicios y se confirma correcta visualización y presentación en la selección de servicios hacia la mesa de servicios administrativos, puntualmente en servicios de transporte	Solucionado	27/09/2023 16:00
50086-20230929	29/09/2023 15:26	28/09/2023 9:00	Buen día, se requiere aplicar ajustes al proceso de mejora continua según correo enviado por gestora.	Se realiza los ajustes al proceso de mejora continua solicitado, se envían correo a la líder del proceso Vanessa Machado, y a los Ing. Julio Patiño y Sandra Ubaque información la solución de los puntos realizados y configurados en ambiente pruebas.	Solucionado	28/09/2023 16:00
50087-20230929	29/09/2023 15:31	29/09/2023 9:00	Buen día, se requiere realizar ajustes en cantidad debido a error de digitación en los casos 1042117(1) y modificación de serial en activo nuevo por error de registro por parte del técnico.	Se realiza modificación del serial asociado al ticket en tabla "hd_incident_activo_nuevo", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/09/2023 10:00
50088-20230929	29/09/2023 15:33	29/09/2023 10:30	Buen día, se requiere modificar configuración de condiciones en reporte MANTENIMIENTO PREVENTIVO, con el fin de que se pueda filtrar por fechas de creación de los casos.	Se realiza ajuste en reporte MANTENIMIENTO_PREVENTIVO y se incluyen condiciones de creación en el reporte, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/09/2023 11:00
50089-20230929	29/09/2023 16:29	29/09/2023 12:30	Buen día, se requiere renombrar repuestos TODO COSTO con el fin de diferenciar los repuestos que a día de hoy ya se manejan dentro de la operación, tener en cuenta que ya existen casos asociados a los repuestos todo costos y no deben ser afectados.	Se realiza modificación en el label de todos los repuestos todo costo a los cuales se les incluye la letra T (6464T), esto con el fin de diferenciar los repuestos todo costo sin eliminar la relación ya existente a casos de los repuestos normales de la operación, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/09/2023 16:00

50109-20231002	2/10/2023 15:00	2/10/2023 9:00	<p>Ing. Buen día</p> <p>De manera atenta solicito su colaboración con el cambio solicitado por Alicia</p> <p>Cordial Saludo</p> <p>JULIO R PATIÑO RODRIGUEZ Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – OTIC Web: www.educacionbogota.edu.co Dirección: Av. El Dorado No. 66 – 63 Phone (601) 3436870 Email jpatino@educacionbogota.gov.co Información: 195</p> <p>De: ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co> Enviado el: miércoles, 27 de septiembre de 2023 4:43 p. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: COORDINADOR SUBA 11 <coordinador_11@educacionbogota.edu.co> Asunto: RV: CAMBIO DIA DE ATENCIÓN COLEGIOS ANÍBAL FERNANDEZ DE SOTO (IED) Y COLEGIO JOSE MARÍA VELAZ (IED) Importancia: Alta</p> <p>Buenas tardes Julio,</p> <p>De acuerdo con lo conversado, cordialmente solicito su colaboración con el cambio de día de atención del colegio Aníbal Fernández de Soto que tiene atención los lunes al día miércoles que le corresponde al Colegio Jose María Velaz (Administración contratada), lo anterior, con el fin de ser más afectivos con la atención del Colegio Aníbal Fernández que en ocasiones se ve impactado cuando hay días festivos versus a las pocas solicitudes del colegio Jose María Velaz, cabe aclarar que el técnico John Fredy Caro Rojas está a cargo de los dos colegios.</p> <p>Muchas gracias por su atención y quedo atenta a sus comentarios.</p>	Se realiza cambios en días de visita según lo solicitado en colegio de suba IED Aníbal Fernández de Soto y Jose María Velaz, se actualiza <code>place_week</code> agregando los nuevos días de visita solicitado y se actualiza <code>place_Descr</code> campo adicionando los nuevos días de visita, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2/10/2023 10:00
----------------	-----------------	----------------	---	---	-------------	-----------------

50111-20231002	2/10/2023 16:13	4/10/2023 9:00	Buena tarde, Para solicitar la parametrización de tiempos ANS, en los SI de Atención al Ciudadano para las categorías descritas en el anexo.	Se realiza la configuración de tiempos según archivo compartido, así mismo se configura reporte y se agregan como condiciones en el reporte SISTEMAS DE INFORMACION/OLAS/SERVICIO CIUDADANO con el fin de traer solo los casos relacionados en el archivo adjunto, tener presente que aún falta por configurar totalidad de servicios ofrecidos por sistemas de información al área de ciudadano, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/10/2023 16:30
50112-20231002	2/10/2023 16:24	11/10/2023 8:30	Buena tarde, Para solicitar la creación del usuario genérico para asignar el rol OSC que solo vea las categorías de los SI parametrizados con ANS.: Nombre de la Cuenta: ESCALAMIENTO OSC Correo institucional: escalamientoosc@educacionbogota.gov.co Por favor asignar este rol también al usuario Johan A Morales	Se realiza la creación del usuario solicitado con nombre "escalamiento_osc"; se relaciona en tabla prsn_cmpny a compañía de tecnología y se relaciona en tabla prsn_wrkplace con ubicación "OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO", se envían credenciales de ingreso a Ing. Ricardo Cuellar, así mismo, se configuran plantillas indicadas en archivo en tabla layout_permission y se eliminan las otras que aún no cuenta con tiempo relacionado de atención para perfil ATENCION CIUDADANO-DESARROLLO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/10/2023 11:30
50113-20231002	2/10/2023 16:28	11/10/2023 12:30	Buena tarde, Para solicitar un Export de los casos solicitados por la usuaria ALEXANDRA VARGAS FORERO (avargasff01@educacionbogota.gov.co) desde el día 1 de enero 2022 a la fecha.	Se realiza creación y envío del reporte solicitado con los casos solicitados por la usuaria Alexandra Vargas desde el 1 Enero 2022 a la fecha con los campos ticket, categoría, primer comentario, fecha de creación, tipo de servicio, se exporta reporte y se envía al Ing. Ricardo Cuellar para su envío.	Solucionado	11/10/2023 13:30
50126-20231003	3/10/2023 13:06	3/10/2023 9:00	Buen día, Se requiere crear usuarios de pruebas diferentes a los ya entregados con el fin de personal diferente realice pruebas y realice retroalimentación del módulo de mejora continua en ambiente pruebas.	Se realiza configuración de los usuarios en ambiente pruebas para módulo de mejora continua, se envía correo a Ing. Vanessa Machado con las credenciales de los mismos,	Solucionado	3/10/2023 11:00

				se validaron acceso a los usuarios de manera satisfactoria.		
50132-20231003	3/10/2023 17:29	3/10/2023 11:30	<p>Buenos días.</p> <p>Ing. Julio Patiño, solicito de su colaboración para hacer el ajuste del correo de notificaciones de la herramienta Dexon para el técnico N2 fijo Fabian Andres Triana Jiménez, ya que actualmente dichas notificaciones están llegando a esta dirección de correo fatriana@educacionbogota.edu.co, pero el correo que tiene asignado el técnico es ftrianaj@educacionbogota.edu.co</p>	Se realiza actualización de correo del usuario indicado en tabla "person" en ambiente producción , se envía repuesta por correo electrónico al Ing. Julio Patiño, cambio aplicado de manera satisfactoria.	Solucionado	3/10/2023 12:00
50134-20231003	3/10/2023 17:49	3/10/2023 15:00	<p>De: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> Enviado: martes, 3 de octubre de 2023 9:00 Para: CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO <camilo.marting13@educacionbogota.edu.co> Asunto: RV: Creación usuario Dexon para bases de datos Microsoft SQL Server</p> <p>Ing. Buen día</p> <p>Por favor su colaboración</p> <p>Cordial Saludo</p> <p>Texto</p> <p>Descripción generada automáticamente con confianza media</p> <p>JULIO R PATIÑO RODRIGUEZ</p> <p>Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – OTIC</p> <p>Web: www.educacionbogota.edu.co</p>	Se realiza la creación del usuario Ingeniero Microsoft 5 el cual se asigna en tabla prsn_cmpny relación con compañía tecnología, así mismo, se asigna prsn_type_lst como ESPECIALISTA DATA, se asigna rol de técnico y se relaciona en grupo Microsoft, se valida ingreso en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	3/10/2023 17:00

			<p>Dirección: Av. El Dorado No. 66 – 63</p> <p>Phone (601) 3436870</p> <p>Email jpatino@educacionbogota.gov.co</p> <p>Información: 195</p> <p>De: JHON JAIRO RODRIGUEZ SANCHEZ <jrodriguezs@educacionbogota.gov.co> ></p> <p>Enviado el: lunes, 2 de octubre de 2023 2:35 p. m.</p> <p>Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: JUAN CARLOS AHUMADA MUNAR <jahumadam@educacionbogota.gov.co>; SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co></p> <p>Asunto: RV: Creación usuario Dexon para bases de datos Microsoft SQL Server</p> <p>Buenos días ingeniero Julio</p> <p>Por medio del presente solicitamos de su colaboración para la creación de un usuario de Microsoft (tentativamente Ingmicrosoft5) para el perfil de base de datos SQL y separar la gestión de esta área.</p> <p>Quedamos atentos a sus observaciones</p>			
50145-20231004	4/10/2023 11:15	3/10/2023 13:30	<p>Buen día, se requiere reporte con el rector asociado a cada uno de los colegios de la SED configurados en la herramienta.</p>	<p>Se realiza creación de reporte y se envía el informe al Ing. Julio Patiño con los datos de rector asociado al place, con el fin de que se realice la validación y se envíe la actualización del último rector asociado al place definido.</p>	Solucionado	3/10/2023 15:00

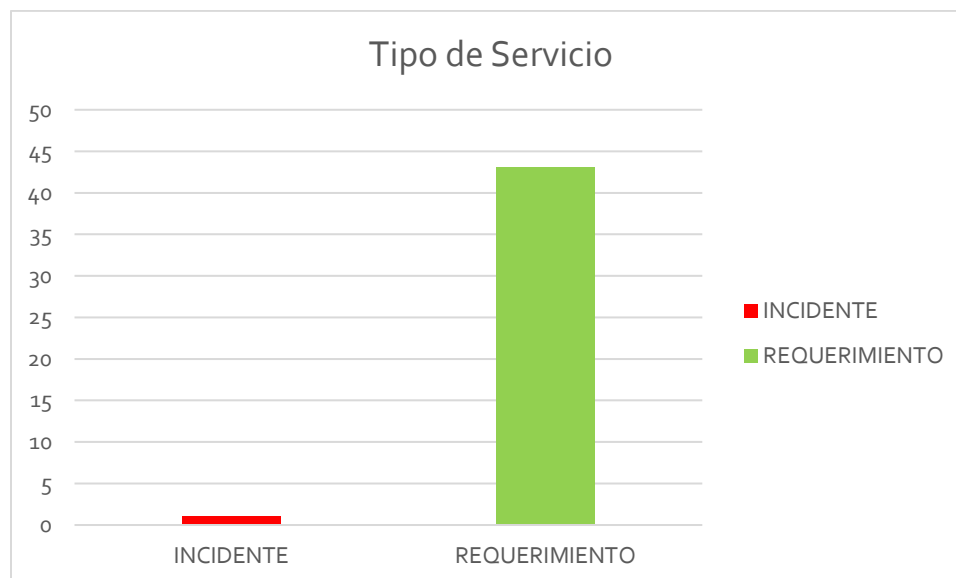
50167-20231005	5/10/2023 16:42	5/10/2023 9:00	<p>Buenos días,</p> <p>Ingeniero Julio, de acuerdo con la solicitud de Jenny Chipo detallada en el hilo del correo validé personalmente con el ingeniero Camilo Sierra quien me confirma que las siguientes categorías son requeridas para la gestión de acceso a las cuentas de correo desde el exterior:</p> <p>IDENTIDAD Y ACCESO MICROSOFT OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE AUTORIZACION CONFIGURACION EXCHANGE PROTECCION</p> <p>IDENTIDAD Y ACCESO MICROSOFT OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE ADMINISTRACION CONFIGURACION EXCHANGE PROTECCION</p> <p>IDENTIDAD Y ACCESO MICROSOFT OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE SOPORTE TECNICO CONFIGURACION EXCHANGE PROTECCION</p> <p>De acuerdo con lo anterior agradecemos su autorización para la creación de las mismas.</p>	<p>Se realiza la creación de las categorías indicadas en tabla hd_category, se relaciona la misma en tabla hd_category_company, category_prefx, category_prsn_type en la cual se relacionan a los perfiles de nivel 1 y correo, así mismo se configura plantilla en hd_incident_layout, se relaciona en layout_permission a perfiles nivel1 y correo, también se configura wf_parent_new_status con el fin de que al cerrar caso se libere ticket padre, se configura expertise y transición de estados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.</p>	Solucionado	5/10/2023 11:30
50168-20231005	5/10/2023 16:50	5/10/2023 14:00	<p>Buen día, se requiere realizar configuración de consola en máquina de nuevo gerente de proyecto de la UT mesa de servicio.</p>	<p>Se realiza instalación y configuración de aplicativo Dexon Console, se explica funcionamiento, generación de reportes y el cómo exportar la información, se resuelven dudas e inquietudes.</p>	Solucionado	5/10/2023 15:00
50169-20231005	5/10/2023 16:59	5/10/2023 12:00	<p>Buen día, se requiere asociar reporte de ANS a perfil COORDINADOR GENERAL.</p>	<p>Se realiza asociación de los reportes ANS que se encuentran en la carpeta GESTION ANS/PCCNTR3106464 al perfil coordinador general, cambio aplicado en ambiente producción.</p>	Solucionado	5/10/2023 12:30
50170-20231005	5/10/2023 17:02	5/10/2023 15:00	<p>Buen día, se requiere validar los casos enviados por la cuenta cindy.castellanos410@educacionbogota.edu.co ya que no se creó caso con correo enviado el 2 y 4 de Octubre 2023.</p>	<p>Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento para no crear el caso era debido a que en el correo enviado a Soportesed se encontraba una URL relacionada de otro ticket, lo que generaba que se realizara una actualización de un caso ya existente mas no una creación de una nueva solicitud, por ende, se explica comportamiento a líder de nivel 1 con el fin de que se informe a la usuaria del motivo de la no creación</p>	Solucionado	5/10/2023 17:00

				del caso en ambiente producción.		
50191-20231006	6/10/2023 16:08	6/10/2023 9:00	Buen día, validar compañía de tecnología ya que no está permitiendo crear casos desde perfiles nivel 1.	Se realiza validación y se detecta que el comportamiento NO se presenta en todos los servicios según pruebas realizadas con la líder de nivel 1 Jenny Chipo por ende al validar se detecta que las únicas que presentan este comportamiento son las plantillas que tienen categorías inactivas, por ende, se procedió a realizar activación de las categorías, se reinician servicios y se valida la correcta creación y asignación de casos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/10/2023 10:30
50194-20231006	6/10/2023 17:51	6/10/2023 11:00	Buen día, se requiere ajuste de reporte backlog v1 eliminando los casos de sistemas de información del reporte y aplicando las gráficas de tipo de servicio, mes y año de creación, estado de servicio, localidad, grupo.	Se realiza ajuste en el reporte solicitado, se agregan condiciones con el fin de no traer los casos de sistemas de información, así mismo, se configuran gráficas dentro del reporte en el cual permite ver los casos por: Tipo de Servicio, Estado, Grupo Solucionador, Mes y Año de Apertura) Reporte ajustado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/10/2023 14:30
50195-20231006	6/10/2023 17:53	6/10/2023 15:00	Buen día, se requiere acompañamiento en presentación web4 usuario final a coordinadores con el fin de que realicen transferencia de conocimiento a los técnicos y estos a los usuarios finales para ingreso.	Se realiza acompañamiento reunión con coordinadores locales, gerente proyecto, coordinador mesa de servicio en el cual se explica presentación del formulario para usuario final en web4, así mismo, se indica nuevo método de autenticación de la plataforma con office 365 y se realiza prueba de creación y asignación de caso, se solucionan dudas e inquietudes de manera satisfactoria.	Solucionado	6/10/2023 17:00

50209-20231009	9/10/2023 11:39	9/10/2023 10:30	Buen día, se requiere cambiar label en condiciones de reporte "CASOS POR DIA" modificándolo como DIA DE ATENCION.	Se realiza modificación de label en el campo place_desc; se ingresa relación en db_field_label con registro app_lenguaje = Default con valor "Dia de Atención" y con idioma español con valor "Dia de Atención", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/10/2023 11:30
50210-20231009	9/10/2023 11:53	9/10/2023 9:00	Buen día, se requiere modificar número de cedula de la técnico NATALIA RAMIREZ FIGUEROA (T2).	Se realiza la actualización del número de cedula del técnico solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/10/2023 9:30
50233-20231010	10/10/2023 11:52	9/10/2023 14:00	Buen día, se requiere validación categorías agendamiento en mesa de servicio.	Se realiza validación de categorías asociadas para agendamiento con el fin de confirmar categorías agendadas, se valida 1 a 1 y se da visto bueno al agendamiento actual de categorías, ajuste validado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/10/2023 17:00
50241-20231011	11/10/2023 8:49	11/10/2023 14:30	Buen día, Para solicitar la modificación de la plantilla de notificaciones para los buzones Contáctenos y Entidades. Por favor reemplazar el logo por el anexo.	Se realiza cambio en todas las notificaciones de la mesa de servicio ciudadano en la cual se realiza modificación de la firma ingresando el nuevo logo de la firma enviada por el área, se realiza cambio en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/10/2023 15:30

Clasificación por Tipo de Servicio

Dentro del periodo analizado se detecta un total de **44 casos** escalados por la SED, de los cuales **43** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **1** caso escalado como incidencia 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 1 solicitud 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 validar compañía de tecnología ya que no está permitiendo crear casos desde perfiles nivel 1 en algunas categorías de gestión

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación y se detecta que el comportamiento NO se presenta en todos los servicios según pruebas realizadas con la líder de nivel 1 Jenny Chipo por ende al validar se detecta que las únicas que presentan este comportamiento son las plantillas que tienen categorías inactivas, por ende, se procedió a realizar activación de las categorías, se reinician servicios y se valida la correcta creación y asignación de casos, 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.