Bogotá, 2 de agosto del 2024

Señores
INTENALCO
Colombia

Asunto: Informe de usabilidad del sistema para la permanencia (Adviser AT).

El acompañamiento brindado durante este período de tiempo incorpora un conjunto de servicios y actividades de administración y soporte que se deben llevar a cabo para lograr el apropiado funcionamiento de la herramienta en el día a día.

Este acompañamiento tiene dos servicios, el primero es el soporte en administración funcional y el segundo es el soporte en administración técnica.

1. **Soporte en administración funcional**

Este servicio se encarga de brindar un soporte/ayuda a los usuarios finales a los que va destinado el servicio en todos los temas referentes a la operación de la herramienta como el registro, seguimiento, caracterización y demás funcionalidades.

Los siguientes servicios son los que provee este componte:

- Asistencia telefónica en dudas e inquietudes de cualquiera de los usuarios finales.
- Canal directo de comunicación por WhatsApp.
- Reuniones virtuales para resolver dudas funcionales.
- Máximo cuatro capacitaciones virtuales de 2 horas a usuarios finales durante el período del soporte.

A continuación, se describe la usabilidad del sistema durante el período del **1 al 31 de julio del 2024**.

Tabla 1. Indicadores generales.

En esta tabla se puede visualizar que para el mes de julio no se caracterizaron estudiantes; no se registraron observaciones; no se registraron apoyos individuales; no se registraron apoyos grupales (actividades), por lo que, en el mes de julio ningún estudiante recibió algún tipo de apoyos.

No. Caracter.	No. Observac.	No. Apoyos individ.	No. Est. Apoyos individ.	No. Actividades grupales	No. Participaciones	No. Participantes	No. Est. apoyados
0	0	0	0	0	0 (0 Est.)	0 (0 Est.)	0

Tabla 2. Estudiantes caracterizados.

Para el mes de julio no se realizaron caracterizaciones.

Tabla 3. Apoyos individuales.

Para el mes de julio no se registraron apoyos individuales.

Tabla 4. Apoyos grupales.

Para el mes de julio no se registraron apoyos grupales (actividades).

Tabla 5. Soporte funcional y capacitaciones.

Para el mes de julio no se realizaron solicitudes de tipo funcional ni capacitaciones, por lo que, cuentan con 4 capacitaciones virtuales de 2 horas cada una disponibles hasta el 31 de diciembre del 2024.

2. Relación de tickets

2.1. Soporte en la administración técnica

Durante este período se realizaron las siguientes actividades:

- Supervisión y control del correcto funcionamiento de la integralidad de la base de datos.
- Generación de backups de bases de datos 2 veces por semana, los días martes y jueves, a la base de datos “adviser”.
- Accesible desde la url:
  - *URL:* https://adviser.intenalco.edu.co/
  - *IP pública:* 141.94.254.180
  - *Base de datos:* adviser_adviser

Tabla 6. Soporte técnico.

Para el mes de julio no se recibieron solicitudes de tipo técnico.

Esperamos que la información contenida en este informe de usabilidad dé muestra del uso y eficiencia de Adviser.

Quedamos a su disposición para cualquier pregunta adicional o para discutir en detalle la información compartida.

Cordialmente,

Área de soporte funcional de Bersoft.