Infoíme de actividades Dexon Softwaíe



SECREĽARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOĽÁ

Junio 10- julio 09 2024

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 43

Cumplimiento ANS 44

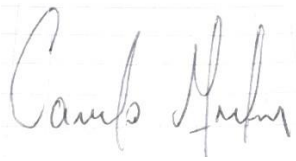
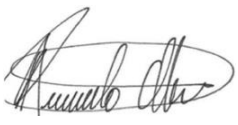
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 45

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon 45

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon 45

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 45

Glosario 46

Elaboro:	Revisó:	Revisó:	Aprobó:
			
Camilo Andrés Martin Fajardo **Ing. Implementador Dexon**	**Carlos Andrés Romero Steevens** **Gerente Servicio Dexon**	**Ricardo Cuellar Perdomo** **Profesional Universitario** **SED-OTIC**	**Ricardo Abad Chacón Ibarra** **Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y lasComunicaciones - OTIC**

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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 con 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.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
54069-20240611	11/06/2024 10:46	3/07/2024 11:30	Buen día, Para solicitar la parametrización de las siguientes nuevas categorías, para la mesa Humano: INCIDENTES/TRAMITES FOMAG/SOLICITUD DE CERTIFICACIONES/ COMPLETITUD/ - REVISIÓN EXTERNA - PERIODOS A EVALUAR HISTORIAL SALARIAL - CORRECCIÓN CONCEPTOS HISTORIAL SALARIAL - REVISIÓN EXTERNA - PERIODOS A EVALUAR HISTORIAL SALARIAL - CORRECCIÓN CONCEPTOS HISTORIAL SALARIAL para el grupo de consultores soporte lógico (Coordinador FOMAG). Todas las categorías van con prioridad MEDIA	Se realiza la creación de categorías de humano compartidas, se relacionan a la mesa de servicio humano, se configura plantilla de cada una de las y se relaciona estado inicial "ESCALADO SOPORTE FOMAG" se configura tablas expertise y zones en las cuales se configura al técnico "Coordinador Fomag" como gestor responsable de estos servicios, se ajusta transición de estados propia para cada una de ellas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	3/07/2024 14:30
54075-20240611	11/06/2024 11:08	12/06/2024 15:30	Buen día, Para solicitar la parametrización de la siguiente usuaria, como líder técnico del Sistema de Información SIDRE: Nombre : NUBIA ARIZA G. Correo : narizag@educacionbogota.gov.co	Se realiza cambio de líder técnico para sistema de información SIDRE, semodifica tabla technician_expertise con el nuevo valor del líder técnico Nubia Ariza y se elimina relación categorías del sistema de información SIDRE con el líder técnico William Fonseca; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/06/2024 16:10

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54091-20240612	12/06/2024 8:35	12/06/2024 16:30	Buen día, Para solicitar el cambio del líder técnico del SI: DUEB para la siguiente usuaria: Nombre : LUZ MERCEDES RINCON Correo : lmrinconc@educacionbogota.gov.co Por favor desactivar el anterior líder DUEB usuario Mario Alberto Cortes (macortes@educacionbogota.gov.co).	Se realiza configuración del nuevo líder técnico del sistema de información DUEB; se realiza actualización de la tabla hd_technician_expertise para las categorías DUEB y el nuevo líder técnico Luz Rincón, por otra parte, se eliminan relaciones del anterior líder técnico Mario Cortes; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/06/2024 17:00
54094-20240612	12/06/2024 9:28	11/06/2024 8:30	Buen día, se requiere realizar la creación y relación en ambiente de pruebas de la tabla relacional de activos tecnológicos para visualización en ambiente pruebas.	Se realiza la creación de las tablas para carga de inventario de la SED en ambiente pruebas, se configuran relaciones y datos relacionados en la categorías mantenimiento preventivo, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	11/06/2024 17:30
54101-20240612	12/06/2024 15:14	12/06/2024 15:14	Buenas tardes. Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martín en la sesión virtual Teams para el día 6 de junio de 2024 de 11:00-12:00, para tratar el tema de Gestión de Activos e Inventario.	Se realiza presentación del modelo relacional de las tablas configuradas en ambiente pruebas para el cargue de inventario, se solucionan dudas e inquietudes con el proceso de carga y visualización del inventario.	Solucionado	17/06/2024 11:20
54102-20240612	12/06/2024 15:16	12/06/2024 15:16	Buenas tardes. Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martín en la sesión virtual Teams para el día 12 de junio de 2024 de 11:00-12:00, para tratar el tema de Gestión de Activos e Inventario.	Se realiza presentación del modelo relacional de las tablas configuradas en ambiente pruebas para el cargue de inventario, se solucionan dudas e inquietudes con el proceso de carga y visualización del inventario.	Solucionado	17/06/2024 11:20

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54111-20240613	13/06/2024 9:38	13/06/2024 8:30	Carga formatos conceptos técnicos en las categorías adjuntas indicadas	Se realiza la creación del procedimiento "Formato" en las categorías indicadas, posterior a esta se diligencia tabla procedure_detail en la cual se adjuntan los 2 formatos indicados; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2024 9:40
54118-20240613	13/06/2024 11:07	13/06/2024 10:00	Buenas tardes, Ingeniero, agradecemos su colaboración para publicar en las "Cápsulas de Conocimiento" de las siguientes categorías los manuales que se adjuntan Manual creación y bloqueo cuentas Educacionbogota.gov.co y Manual creación y bloqueo cuentas Educacionbogota.edu.co	Se realiza la creación del procedimiento "Instructivos Técnicos" y se procede a relacionar los 2 documentos enviados a las categorías indicadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2024 11:00
54125-20240613	13/06/2024 14:29	13/06/2024 11:10	Buen día, se requiere validar la nivelación de cargas de los técnicos DIANA YANETH MARTINEZ ROMERO (T2) y ALEJANDRO SABOGAL (T2) ya que no se están asignando casos de manera automática.	Se realiza validación de la solicitud, se procede a relacionar los 2 técnicos en las tablas technician_zones y technician_expertise con las respectivas zonas de trabajo indicadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2024 12:00
54127-20240613	13/06/2024 14:36	26/06/2024 8:30	Buena tarde, Para solicitar la parametrización de la siguiente usuaria Humano, como funcional: Nombre : Shirly Johana Pinto Chindoy Correo : spinto@educacionbogota.gov.co Por favor tomar como espejo la usuaria ANGIE TATIANA ROA RIVERA (aroar@educacionbogota.gov.co).	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado y se activa rol técnico relacionándolo en tabla technician_company con las compañías de tecnología, administrativa y humano, se configura usuario en tabla expertise según usuario espejo indicado con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención nuevo gestor configurado, se relaciona en el grupo soporte humano; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2024 9:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54128-20240613	13/06/2024 14:36	13/06/2024 14:00	Buen día, se requiere actualizar el correo del técnico nivel 2 Alejandro Sabogal.	Se realiza actualización del correo del técnico indicado en tabla person campo e-mail con la actualización "jsabogalr@educacionbogota.gov.co", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2024 14:30
54130-20240613	13/06/2024 15:04	26/06/2024 10:00	Buenas tardes, Para solicitar el cambio de la Rectora del Colegio María Cano I.E.D, de la Localidad Rafael Uribe Uribe, así: Nueva Rectora: ZULMA PAOLA CHOCONTA (zchoconta@educacionbogota.edu.co) Anterior Rectora: GLORIA CECILIA MALAVER R. (gcmalaver@educacionbogota.edu.co)	Se realiza modificación en el campo place_alias de la tabla place del nuevo dato del rector del colegio María Cano; cambio aplicado y validado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2024 10:30
54135-20240613	13/06/2024 16:37	13/06/2024 15:50	Cordial saludo Ing. Julio Comedidamente solicitamos su colaboración la actualización de colegios asignados a los técnicos soporte de nivel 2 de la localidad de Kennedy Oscar Gabriel Rey González y Michael David Lezama Ahumada, de acuerdo al formato adjunto. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza la actualización de los colegios indicados paracada uno de los técnicos mencionados según solicitud, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54136-20240613	13/06/2024 16:40	13/06/2024 14:45	Cordial saludo Ing. Julio, espero que se encuentre muy bien Comedidamente solicitamos su colaboración para la creación de usuario DEXON del técnico soporte de nivel 1 ARDILA GALVIS CARLOS AUGUSTO. Se adjunta el correspondiente formato. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza la configuración de la usuaria indicada como usuario funcional de la mesa de servicio de tecnología, se activa rol de técnicos de estos usuarios y se configuran relaciones en tablas technician_company, technician_expertise, technician_zones y technician_group, este último relacionado al grupo "Técnico Nivel 1", cambios aplicados en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2024 15:30
54147-20240614	14/06/2024 11:25	14/06/2024 8:30	Cordial saludo Ing. Julio Solicitamos su colaboración para la creación de usuarios en DEXON de: • DICK ANDERSON AMAYA LOZANO (TECNOLOGO DE REDES Y COMUNICACIONES) • ARON CRISTIAN FELIPE TIBABUSO SÁNCHEZ (TECNICO NIVEL 2 - FLOTANTE) Se adjuntan los respectivos formatos. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios.	Se procede a realizar lacreación de los 2 técnicos solicitados, se relacionan a tablas technician_company, technician_expertise y technician_zones; así mismo se relacionan a los grupos de la localidad y se adiciona al grupo "Conectividad MS" al técnico de conectividad; se mueven los casos que tenía el anterior técnico de cableado estructurado Camilo Hernández y se reasignan al nuevo técnico Dick Amaya; posterior a esto se inactiva y se eliminan relaciones del técnico de cableado Camilo Hernández en ambiente producción.	Solucionado	14/06/2024 10:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54152-20240614	14/06/2024 16:24	14/06/2024 11:00	Ing. Julio buenas tardes, De manera atenta se solicita su valiosa ayuda con la siguiente configuración en DEXON, para incluir a los T1- al Grupo Gestores de Correo quienes actualmente hace parte del Grupo de Gestores de Llamadas en CDI. La configuración se requiere de la siguiente forma: Que continúen haciendo parte del Grupo de Gestores llamadas y sea agregados al grupo de Gestores de Correo. teniendo en cuenta las novedades que se puedan presentar, ya sea por demanda de la operación /o incapacidades o cualquier eventualidad que se le pueda presentar al personal y no puedan realizar sus turnos según la programación semanal. Así de esta manera atender las diferentes solicitudes en el menor tiempo posible a los usuario de la SED.	Se realiza la modificación de los roles solicitados para los técnicos nivel 1, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/06/2024 12:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54153-20240614	14/06/2024 16:41	14/06/2024 14:30	Buen día, se requiere parametrizar en Dexon la cuenta de correo SEGLISTASNEGRAS con el fin de que los casos que envíen las cuentas genéricas de atención al ciudadano a soportesed se redirijan a la cuenta creada.	Se realiza validación de la solicitud encontrando lo siguiente: 1. No se suministra contraseña de la cuenta a configurar y validar en office 365, por tal motivo se procede a gestionar con el líder de nivel 1 Armando Espitia el password de la cuenta el cual fue entregado y suministrado de manera correcta. 2. Se ingresa a la cuenta sedcontactenos@educacionbogota.edu.co con el fin de validar la regla solicitada de redireccionamiento de la cuenta soportesed a la cuenta seglistas negras pero se confirma que la recepción del correo desde la cuenta soportesed se recibió y no se aplicó el redireccionamiento previamente solicitado creando un ticket y llegando a los gestores de correo y no a la cuenta seglistasnegras, seenvía correo informando estos resultados para que se proceda con los ajustes , validación y posterior configuración en Dexon.	Solucionado	14/06/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54179-20240617	17/06/2024 16:36	17/06/2024 14:00	Buenas tardes, Ing. Julio Según lo conversado por telefónicamente, estos son los cambios que necesitamos lo más pronto posible. Nota: hay que hacer en el orden que se está solicitando. 1. Wilmer Ferney Valdés, debe quedar con los mismos permisos de Harold Rozo. 2. Harold Rozo, debe quedar con los permisos que tiene Jeisson Andrés Yaquive 3. Carlos Arturo Moreno, debe quedar los permisos de Michael Rojas Flores Quedo atento a cualquier comentario e inquietud.	Se realiza movimiento de los técnicos indicados según solicitud en la tabla hd_Technician_zones y se actualizan tablas hd_technician_Expertise, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/06/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54180-20240617	17/06/2024 16:41	17/06/2024 8:30	Ing. Buena tarde PSG Cordial Saludo 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 De: Rosa Carolina Virgues Ramirez <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> Enviado el: martes, 11 de junio de 2024 7:00 a. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: COORDINADOR ENGATIVA 10 <coordinador_10@educacionbogota.edu.co>; NESTOR JAVIER MORALES GALARZA <nmoralesg@educacionbogota.gov.co> Asunto: Fwd: ENGATIVA-ACTUALIZACION USUARIOS DEXON Cordial saludo Ing. Julio, espero que se encuentre muy bien En el récord del correo podrá encontrar el número de un caso como ejemplo de que los casos le llegan es a la Coordinadora. Por lo anterior, solicitamos su ayuda para revisar la configuración del usuario. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza carga de archivo de categorías asociados a los técnicos de la localidad para la asignación de casos de manera automática en la localidad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/06/2024 12:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54210-20240619	19/06/2024 10:26	26/06/2024 11:00	Buen día, Para solicitar el ajuste de los siguientes casos OSC, ya que no tienen remitente: 1285293-20240618 1285294-20240618 1284808-20240618 1284809-20240618	Se realiza activación del usuario person con el fin de habilitar disponibilidad al realizar la creación de solicitudes por correo electrónico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2024 11:30
54224-20240619	19/06/2024 16:04	18/06/2024 8:30	Ing. Buen día Por favor proceder Cordial Saludo 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 De: RONALD RODRIGO BASTIDAS BAYONA <rbastidas@educacionbogota.gov.co> Enviado el: lunes, 22 de abril de 2024 11:49 a. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co>; CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO <camilo.martin913@educacionbogota.edu.co> CC: SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co>; ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co>; JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> Asunto: ## IMPORTANTE ## Actualización Dexon: Ubicacion de equipos (Localidad - Colegio) Identificados por Nombre Importancia: Alta Estimados muy buen día	Se realiza la asignación de los computadores a la ubicación según archivo compartido, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/06/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

			Con base en los recientes acuerdos, se adjuntan el listado de equipos que con teniendo en cuenta el nombre (no duplicados) se identificó la localidad y colegio. Solicitamos por favor: • @JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ por favor su aprobación para que se proceda con la actualización. • @CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO Una vez aprobado por favor generar las acciones correspondientes. Quedamos atentos en caso de tener cualquier duda.			

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54234-20240620	20/06/2024 9:41	20/06/2024 8:30	Buen día Camí. Por favor reabrir el caso en mención. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: COORDINADOR ENGATIVA 10 <coordinador_10@educacionbogota.edu.co> Enviado: martes, 18 de junio de 2024 15:53 Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> CC.: WILSON ANDRADE VARGAS MORALES <wvargas@educacionbogota.gov.co> Asunto: Torquigua Caso1269421(1)-20240531 Hola Ing. Daniel: Agradezco tu colaboración para reabrir el caso 1269421(1)-20240531, equipo devuelto por laboratorio que llego al colegio sin funcionar luego de varios intentos el equipo no enciende.	Se realiza la reapertura del caso solicitado, el caso se deja en estado "SOLICITUD DE REPUESTO" asignando el ticket al técnico inicial que creo la solicitud.	Solucionado	20/06/2024 9:00
54238-20240620	20/06/2024 10:14	20/06/2024 9:30	Buena tarde Camí. Por favor crear el siguiente elemento en la bolsa de repuestos: ítem: BUS DE DATOS PARA IMPRESORA EPSON L3210 precio: $ 82.200,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE, se relaciona a la compañía: "Servicios de Tecnología" para su visualización en el proceso de repuestos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2024 10:00
54244-20240620	20/06/2024 12:05	20/06/2024 10:30	Buen día, se requiere desasociar al líder nivel 1 de grupo de Técnicos Nivel 1 Correo, Técnicos Nivel 1 Usuarios	Se realiza modificación de líder de grupo nivel 1 ms a líder de grupo nivel central en los grupos nivel 1 corre, usuarios y centro de gestión, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2024 11:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54245-20240620	20/06/2024 12:24	20/06/2024 11:00	Buen día Camí. Por favor crear el siguiente ítem en la bolsa de repuestos: ITEM: BOARD PARA SCANNER AVISION AD8120+ NUMERO DE PARTE 94v-0 1903 E157925 - NUEVO PRECIO: $ 953.000,00 Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE, se relaciona a la compañía: "Servicios de Tecnología" para su visualización en el proceso de repuestos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2024 11:30
54246-20240620	20/06/2024 12:28	20/06/2024 11:30	Buena tarde Camí. Por favor crear el siguiente repuesto en la bolsa: Ítem: Cable 1.8m Adaptador DisplayPort Macho A HDMI Macho Video 4k Precio: $ 16.000,00 Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE, se relaciona a la compañía: "Servicios de Tecnología" para su visualización en el proceso de repuestos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2024 12:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54249-20240620	20/06/2024 15:45	20/06/2024 14:00	PSG Cordial Saludo 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 De: Rosa Carolina Virgues Ramirez <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> Enviado el: jueves, 20 de junio de 2024 9:58 a. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> Asunto: Fwd: Solicitud creación usuario DEXON técnico Julio Edilberto Amaya Ávila Cordial saludo Ing. Julio, espero que se encuentre muy bien Solicito su colaboración para la creación de usuario de Julio Amaya, técnico soporte de nivel 2. Se adjunta el correspondiente formato. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza la creación del técnico indicado , se activa rol técnico y se relacionan con las tablas technician_company, technician_group; se envían credenciales al Ing. Julio Patiño con los datos de ingreso a la plataforma, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2024 15:00
54283-20240624	24/06/2024 10:38	24/06/2024 8:30	Buen día, se requieren habilitar reportes al perfil Aprobador SED el cual es el nuevo gestor aprobador de repuestos.	Se realiza la asociación de los reportes de ANS al perfil APROBADOR DE REPUESTOS en el cual se encuentra el Ing. Daniel Mahecha el cual realizara las tareas de aprobador de repuestos de la SED en la cual se encuentra asignado el Ing. Daniel Mahecha quien será la persona que remplazara al Ing. Julio Patiño.	Solucionado	24/06/2024 9:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54284-20240624	24/06/2024 11:06	24/06/2024 9:30	Buen día, se solicita lista de árbol de categorías actual que se tiene implementada para la mesa de servicio de la entidad.	Se realiza generación y envió del reporte del catálogo de categorías configuradas en la herramienta con su respectiva razón de solución, se envía información al Ing. Daniel Mahecha.	Solucionado	24/06/2024 10:00
54287-20240624	24/06/2024 11:45	24/06/2024 10:30	Buen día Camí. El Colegio a renombrar es el Ciudad de Techo de Kennedy, Colegio en Administración Contratada a colegio Emma Reyes Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza el renombramiento del colegio principal y sede del colegio ciudadela de techo por el colegio Emma reyes en la tabla place, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/06/2024 11:30
54291-20240624	24/06/2024 14:43	24/06/2024 11:40	Buen día Camí. Por favor crear el siguiente ítem en la bolsa de repuestos: Nombre: MEMORIA RAM PARA DESKTOP PC SMART 4HR-00018 DDR4 8GB 3200 MHZ Precio: 121.800,00 Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación del repuesto solicitado en la tabla "spare"; se relaciona a la compañía de servicios de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/06/2024 12:10
54293-20240624	24/06/2024 15:31	24/06/2024 15:00	Buenas tardes. Para solicitar la parametrización del Ing. Cesar Báez, como Gestor de Mejora Continua, en reemplazo del Ing. Nelson Gabriel Moreno, esto mientras Nelson se encuentra en periodo de vacaciones, de igual manera trasladar los casos pendientes. -	Se realiza la activación del rol del usuario Cesa Báez como técnico en la herramienta, así mismo, se relaciona usuario en tablas technician_company_app_user_profile_technician_expertise y technician_zones; se activa usuario como líder del grupo "Grupo Mejora Continua", así mismo se realiza la reasignación de los casos del anterior gestor de mejora continua al Ing. Cesar Báez para su gestión, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/06/2024 16:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54303-20240625	25/06/2024 10:29	24/06/2024 15:00	Ing. Buen día PSG Cordial Saludo 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 De: CESAR UBALDO BAEZ BAEZ <cbaezb@educacionbogota.gov.co> Enviado el: lunes, 24 de junio de 2024 7:00 a. m. Para: CAMILO ANDRES MORALES DONCEL <cmoralesd@educacionbogota.gov.co>; JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: WILSON MORA GONZALEZ <wmora@educacionbogota.gov.co> Asunto: RE: CIERRE DE ACCION DE MEJORA 1131265 Cordial Saludo. No puedo cambiarle el estado a la actividad, aunque veo que las de la familia están en estado Completado. Agradezco sus orientaciones al respecto.	Se realiza la activación del rol del usuario Cesa Báez como técnico en la herramienta, así mismo, se relaciona usuario en tablas technician_company_app_user_profile_technician_expertise y technician_zones; se activa usuario como líder del grupo "Grupo Mejora Continua", así mismo se realiza la reasignación de los casos del anterior gestor de mejora continua al Ing. Cesar Báez para su gestión, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/06/2024 16:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54305-20240625	25/06/2024 10:46	25/06/2024 8:30	Buen día Camí. Por favor proceder con la solicitud del correo precedente. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: COORDINADOR BOSA 7 <coordinador_7@educacionbogota.edu.co> Enviado: martes, 25 de junio de 2024 9:04 Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> Asunto: RV: Asignar DEXON y colegios - Dagoberto Alejandro Lozano Buenos días, Daniel Me puedes colaborar con esta solicitud, por favor. Quedo atenta a tus comentarios. Cordialmente, De: Rosa Carolina Virgues Ramirez <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> Enviado el: martes, 18 de junio de 2024 11:36 a. m. Para: JULIO RAMON PATIÑO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: COORDINADOR BOSA 7 <coordinador_7@educacionbogota.edu.co>; NESTOR JAVIER MORALES GALARZA <nmoralesg@educacionbogota.gov.co> Asunto: Fwd: Asignar DEXON y colegios - Dagoberto Alejandro Lozano Cordial saludo Ing. Julio, espero que se encuentre muy bien Comedidamente solicitamos su colaboración para realizar actualización del usuario DEXON de Dagoberto Alejandro Lozano y el retiro de Edward Jaime Parra Mondragón.	Se realiza la creación del técnico solicitado, se relaciona en tabla prsn_company; posterior a esto se activa rol de técnico del usuario y se relaciona a tablas technician_company, technician_expertise, technician_zones y technician_group este último relacionándolo al grupo de técnicos nivel 2 de bosa, se envían credenciales de ingreso al Ing. Daniel Mahecha y Julio Patiño ; se inactiva y eliminan relaciones del anterior técnico Edward Mondragón: cambio aplicado en ambiente productivo de manera satisfactoria.	Solucionado	25/06/2024 10:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54314-20240625	25/06/2024 16:47	25/06/2024 14:00	De: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> Enviado el: martes, 25 de junio de 2024 10:28 a. m. Para: CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO <camilo.marting13@educacionbogota.edu.co> Asunto: RV: SOLICITUD USUARIOS DEXON-TECNÓLOGOS Buen día Camí. Por favor asignar el tecnólogo a la localidad. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: COORDINADOR CHAPINERO TEUSAQUILLO 2-13 <coordinador_2_13@educacionbogota.edu.co> Enviado: lunes, 24 de junio de 2024 16:36 Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: NESTOR JAVIER MORALES GALARZA <nmoralesg@educacionbogota.gov.co>; Rosa.virgues@pearsolutions.com.co <rosa.virgues@pearsolutions.com.co>; JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co>; CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO <camilo.marting13@educacionbogota.edu.co>; JOHN JAIRO MARTINEZ TOCUA <john.martinez695@educacionbogota.edu.co> Asunto: RV: SOLICITUD USUARIOS DEXON-TECNÓLOGOS Ing. Julio, Dando alcance al correo anterior es para gestionar la asignación del caso al tecnólogo el cual en la lista de distribución de la herramienta DEXON no aparece en la localidad.	Se realiza la asociación del tecnólogo en el grupo de la localidad, se actualiza archivo zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/06/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54324-20240626	26/06/2024 11:18	26/06/2024 14:00	Buen día. Para solicitar la validación de los siguientes casos Dexon Contáctenos, los cuales no se visualiza en Dexon, pero si en los reportes, por lo cual requerimos de su colaboración: 1275167-20240604 ticket NO REGISTRA 1275168-20240604 ticket NO REGISTRA	Se realiza revisión del caso escalado, se detecta que el comportamiento se debe a la relación de los ticket en la tabla hd_incident_company, por ende se procede a relacionar estos casos a la compañía de atención al ciudadano, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2024 15:30
54334-20240626	26/06/2024 15:40	5/07/2024 13:30	Buena tarde. Para solicitar la actualización de los colegios asignados a los técnicos Camilo Andrés Cruz Villabon y David Fernando Daza Amado.	Se realiza la actualización de colegios a los técnicos asignados según solicitud, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/07/2024 14:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54346-20240627	27/06/2024 9:56	27/06/2024 8:30	Buen día Camí. Por favor atender lo solicitado. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: Rosa Carolina Virgues Ramirez <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> Enviado: martes, 25 de junio de 2024 12:10 Para: RICARDO CUELLAR PERDOMO <rcuellar@educacionbogota.gov.co> CC.: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co>; CAMILO ANDRES MORALES DONCEL <cmoralesd@educacionbogota.gov.co> Asunto: Fwd: ACCESOS REPORTES ROL CALIDAD Buenas tardes Ing., Ricardo, espero se encuentre bien Teniendo en cuenta la incapacidad médica de nuestro Director de Aseguramiento de Calidad Wilson Mora que inició desde el 17 de junio y va hasta el 06 de julio, se encuentra en su reemplazo Camilo Andrés Morales, solicitamos de su colaboración para que el usuario cmoralesd1, tenga permiso de accesos a los siguientes reportes en DEXON: • Reporte de Recategorizados. • Reporte de laboratorio. • Backlog de casos. • Reporte de Encuestas. Adicional, poder tener sobre este usuario el privilegio para ver en modo lectura los casos para incidentes, requerimientos, problemas y cambios. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza validación de la solicitud, se activa rol de técnico al usuario Camilo Morales como líder de calidad temporal de la mesa de servicio, se redirecciona asignación de casos de reapertura de la encuesta de la mesa a este usuario, así mismo se actualiza perfil de usuario en perfil de "ASEGURADOR CALIDAD" y se actualiza grupo de Calidad MS como líder Camilo Morales, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2024 9:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54350-20240627	27/06/2024 11:26	27/06/2024 10:00	Buen día Camí. Por favor proceder con la solicitud. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: Rosa Carolina Virgues Ramirez <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> Enviado: martes, 25 de junio de 2024 11:31 Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> CC.: ARMANDO ESPITIA CANON <armando.espitia570@educacionbogota.edu.co> Asunto: Fwd: Creación usuario DEXON, Cordial saludo Ing. Daniel, espero que se encuentre muy bien Comedidamente solicitamos su colaboración para la creación de usuario en DEXON del Técnico soporte nivel 1 SOLANO MOLINA ANDRES FELIPE; así mismo, solicitamos el retiro de SERRATO REYES GUSTAVO. Se adjunta el respectivo formato. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico configurado, se relaciona en el grupo nivel 1; se inactiva técnico Gustavo Serrato y se actualiza a perfil Inactivos; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2024 11:00
54351-20240627	27/06/2024 11:31	3/07/2024 15:30	Buen día, Para solicitar parametrizar a la nueva líder técnico del SI: Asistencias Técnicas a Colegios- ATEC -, así: Nombre: Indira Liliana Ortiz Salas. Correo : iortiz1@educacionbogota.gov.co	Se realiza la configuración del nuevo líder técnico del sistema de información ATEC, se activa rol de técnico y se relaciona en tabla hd_technician_company y hd_Technician_group , este último con grupo DESARROLLO, se parametrizan tablas technician_Zones y technician_Expertise con el sistema de información indicado; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	3/07/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54352-20240627	27/06/2024 11:37	4/07/2024 8:30	Buena tarde, Para solicitar la parametrización del Líder Funcional SI: PREMIO a: LUIS CARLOS MOGOLLON LOZANO	Se realiza el cambio del nuevo líder funcional en la plataforma, se asigna rol técnico y se relaciona en el grupo Desarrollo, así mismo, se actualiza perfil a D. PREMIO, se relacionan tablas prsn_company y technician_company; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/07/2024 9:30
54355-20240627	27/06/2024 13:17	27/06/2024 11:20	De manera atenta se solicita, su valiosa ayuda con la siguiente novedad que se presenta con la usuaria: DAJANA LINEY GARCIA JOTTY se comunica vía telefónica informando que el día de hoy 25/06/2024 sobre las 1:43pm, 3:08pm y 3:13 pm envía correo a soportesed@educacionbogota.edu.co solicitando Asunto: (Reabrir caso - Desbloquear correos dominio alianzafrancesa.edu.co) Indica que, de los correos enviados para la atención de la solicitud ninguno le notifica la creación del caso. Se realiza seguimiento del envió de las notificaciones del usuario y efectivamente se evidencia que no hay alguna restricción en su cuenta de correo.	Se realiza la validación de la solicitud, se informa que el comportamiento se debe a que el usuario está enviando los correos desde un correo notificación , lo que generaba que la herramienta actualizara el ticket relacionado mas no creara uno nuevo, se envía correo indicando que se realice la prueba desde un correo nuevo el cual arroja como resultado positivo ya que en la prueba se crea el caso desde correo nuevo en ambiente producción.	Solucionado	27/06/2024 13:00
54359-20240627	27/06/2024 15:17	27/06/2024 14:00	Buen día Camí. El tecnólogo Freddy Camilo Bonilla quedará como tecnólogo de conectividad fijo en la localidad de Engativá. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza validación del tema, se actualizan tablas hd_technician_expertise, hd_Technician_zones y hd_technician_group asignando al técnico de cableado estructurado en la localidad de Engativá, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2024 15:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54360-20240627	27/06/2024 16:36	27/06/2024 15:00	Buen día Camí. Por favor proceder con lo requerido. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: Rosa Carolina Virgues Ramirez <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> Enviado: jueves, 27 de junio de 2024 7:50 Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> Cc: DIEGO MARTINEZ GONZALEZ <diego.martinez644@educacionbogota.edu.co>; COORDINADOR NVC <coordinadornvc@educacionbogota.gov.co> Asunto: CREACIÓN USUARIOS DEXON-NVC Cordial saludo Ing. Daniel, espero que se encuentre muy bien Comedidamente solicitamos su colaboración para la creación de usuarios en DEXON de los siguientes Técnicos soporte nivel 2 de Nivel Central: 1. Manuel Fernando Quijano 2. Esteban López Gutiérrez 3. Jesús Alberto Galven Se adjunta los respectivos Formatos. Agradezco su colaboración y quedo atenta a sus comentarios. Cordialmente,	Se realiza la creación de los nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configura relación en tablas hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos configurados, se relaciona en el grupo nivel 2 de nivel central; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2024 16:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54361-20240627	27/06/2024 16:56	27/06/2024 16:30	Buen día Camí. Por favor crear los siguientes ítems en la bolsa de repuesto. ITEM NOMBRE PRECIO 1 CINTA FLEX O BUS DE DATOS DEL CABEZAL PARA IMPRESORA EPSON L3250 NP: AWM5542 80C 60V VW-1 $ 40.500 2 CABEZAL DE IMPRESIÓN PARA IMPRESORA EPSON L3250 NP: FA04010 FA04000 $ 301.100 3 MODULO SCANNER PARA IMPRESORA EPSON L3250 ECOTANK ORIGINAL $ 301.800 Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación de los repuestos solicitados, se asocian a la compañía de servicios tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2024 17:00
54376-20240628	28/06/2024 11:08	3/07/2024 8:30	Buen día, Para solicitar el ajuste en el mapa de Transiciones y Estados, para Sistemas de Información, así: 1. Adicionar Transición de: PRUEBAS DE ACEPTACION USUARIO A RESUELTO 2. Eliminar Transición de: ABIERTO SI A PLANEACION 3. Eliminar Transición de: PLANEACION A PRUEBAS INTERNAS 4. Modificar la Transición: EN GESTION A PRUEBAS INTERNAS por ABIERTO SI A PRUEBAS INTERNAS	Se realiza el ajuste detransición de estados solicitado en ambiente pruebas para la categoría SOLICITUD DEL SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/DEXON/ADMINISTRACION según transiciones indicadas en la solicitud, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria,	Solucionado	3/07/2024 9:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54381-20240628	28/06/2024 15:58	28/06/2024 8:30	Buen día Camí. Por favor proceder con la actualización de los técnicos. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: COORDINADOR ENGATIVA 10 <coordinador_10@educacionbogota.edu.co> Enviado: jueves, 27 de junio de 2024 9:08 Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> CC.: Rosa.virgues@pearsolutions.com.co <rosa.virgues@pearsolutions.com.co>; NESTOR JAVIER MORALES GALARZA <nmoralesg@educacionbogota.gov.co>; WILSON ANDRADE VARGAS MORALES <wvargas@educacionbogota.gov.co> Asunto: RV: ENGATIVA-ACTUALIZACION USUARIOS DEXON Cordial saludo Ing Daniel, Comparto correo para actualizar en DEXON los técnicos	Se realiza la actualización de colegios en todos los técnicos de la localidad de Engativá en la tabla hd_Technician_zones; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/06/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54412-20240702	2/07/2024 10:11	2/07/2024 8:30	Buena tarde Camí. Por favor retirar a los siguientes usuarios de DEXON: RETIROS DOCUMENTO NOMBRE CARGO LOCALIDAD FECHA INGRESO FECHA RETIRO 1079262570 MAHECHA DAVID ANDRES TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2 TÉCNICO ADICIONAL DEL MODIFICATORIO No.5 6/04/2024 26/06/2024 94505007 GALLEGO GOMEZ MAURICIO TÉCNICO SOPORTE DE NIVEL 2 USAQUÉN 2/05/2024 27/06/2024 52822541 VELEZ CASAS LINA PAOLA GESTOR DE PROBLEMAS DATACENTER 16/4/2024 30/06/2024	Se realiza inactivación de los técnicos solicitados, se modifica perfil en tabla app_user a perfil Inactivos, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2/07/2024 9:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54413-20240702	2/07/2024 10:15	2/07/2024 9:30	Buena tarde Camí. Por favor revisar. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: COORDINADOR NVC <coordinadornvc@educacionbogota.gov.co> Enviado: viernes, 28 de junio de 2024 10:03 Para: JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co>; rosa.virgues@pearsolutions.com.co <rosa.virgues@pearsolutions.com.co> CC.: DIEGO MARTINEZ GONZALEZ <diego.martinez644@educacionbogota.edu.co> Asunto: RE: CREACIÓN USUARIOS DEXON-NVC Cordial saludo José Daniel Amablemente solicito su colaboración, ya que no está permitiendo el ingreso con el # de cedula al usuario egutierreze1 Gracias Cordialmente;	Se realiza el reseteo de contraseña del usuario indicado, se valida ingreso de manera satisfactoria en ambiente producción.	Solucionado	2/07/2024 10:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54417-20240702	2/07/2024 12:07	2/07/2024 10:00	Buen día Camí. Por favor proceder con lo solicitado por Jairo. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA <jorduz@educacionbogota.gov.co> Enviado: viernes, 28 de junio de 2024 15:56 Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co>; JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> Cc: JUAN MANUEL SOBA DUENAS <juan.soba889@educacionbogota.gov.co>; NELSON ADOLFO BARRERA RODRIGUEZ <nbarrerar@educacionbogota.gov.co>; DIEGO MARTINEZ GONZALEZ <diego.martinez644@educacionbogota.edu.co>; NESTOR JAVIER MORALES GALARZA <nmoralesg@educacionbogota.gov.co>; DUVAN SEBASTIAN DIAZ PINZON <dsdiazp@educacionbogota.edu.co>; ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co>; OMAR ARDILA TORRES <oardila@educacionbogota.gov.co> Asunto: RE: Informe Incidente Mayor N° 1288270(1)-20240624- Falla de conexión a internet NVC Buenas tardes respetado Julio, agradezco su valiosa colaboración para asociar el caso 1288270(1)-20240624 asociado al indicador ANS – IS1; haciendo el ajuste correspondiente al recalculo del indicador, teniendo en cuenta que este caso hijo fue marcado como incidente mayor de acuerdo con la gestión realizada por datacenter, ver hilo del correo.	Se realiza la marcación del caso solicitado, adicional se realiza reestructuración del reporte con el fin de validar y quitar los incidentes mayores de los casos incidentes de DATACENTER con el fin de tener encuentra esta marcación, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2/07/2024 11:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54419-20240702	2/07/2024 12:29	2/07/2024 11:40	Buen día Camí. Por favor atender lo solicitado por Jairo. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente, _____ De: JAIRO ALBERTO ORDUZ SALAMANCA <jorduz@educacionbogota.gov.co> Enviado: viernes, 28 de junio de 2024 15:48 Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co>; JOSE DANIEL MAHECHA SANCHEZ <jmahechas@educacionbogota.gov.co> CC.: JUAN MANUEL SOBA DUENAS <juan.soba889@educacionbogota.gov.co>; NELSON ADOLFO BARRERA RODRIGUEZ <nbarrerar@educacionbogota.gov.co>; DUVAN SEBASTIAN DIAZ PINZON <dsdiazp@educacionbogota.edu.co> ; OMAR ARDILA TORRES <oardila@educacionbogota.gov.co> Asunto: RV: Re tipificación de tickets Datacenter Buenas tardes respetado Julio, teniendo en cuenta que este caso es relacionado con que el usuario supero el almacenamiento en la nube One Drive del espacio asignado, no se toma cono un incidente sino como un requerimiento que corresponde a una solicitud.	Se realiza la Re-tipificación del caso solicitado, se valida y se cambia categoría de incidente a solicitud de servicio con última categoría asignada por nivel 2, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2/07/2024 12:10

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54422-20240702	2/07/2024 14:51	2/07/2024 14:30	Buena tarde Camí. Por favor crear los siguientes ítems en la bolsa de repuestos. ITEM DESCRIPCIÓN DEL REPUESTO VR. PROPUESTO DEL REPUESTO (IVA INCLUIDO) 1 Formatter Board Logic Main Board - Placa base lógica para impresora Samsung M2020W, NP: JC92-02685A $ 478.975,00 2 Placa de alimentación, -110V- JC98-02554A SMPS para impresora Samsung M2020W, NP: JC98-02554A $ 273.700,00	Se realiza la creación de los repuestos solicitados en la tabla SPARE y se relacionan a la mesa de servicio de tecnología, en la tabla spare_company; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2/07/2024 15:00
54425-20240702	2/07/2024 16:20	3/07/2024 10:00	Buenas tardes. Para solicitar el cambio del Ing. Residente ETB, los nuevos datos son: Nombre: Oscar Hernández Correo: oscar.hernandeza@colvatel.com.co Por favor deshabilitar y trasladar los casos del anterior Ing. Residente MILTONG SANCHEZ GUERRERO	Se realiza creación del nuevo ingeniero de ETB Oscar Hernández, se relaciona en tablas technician_company, technician_expertise y technician_zones; así mismo se relacionan al grupo ETB; se mueven los casos que tenía el anterior técnico de ETB Miltong Sánchez; posterior a esto se inactiva y se eliminan relaciones del técnico ETB Miltong Sánchez en ambiente producción.	Solucionado	3/07/2024 11:00
54454-20240704	4/07/2024 9:51	10/07/2024 8:30	Buen día,. Para solicitar el cambio en la URL del enlace Forms para las plantillas de respuesta de Dexon, así: ¡Su opinión es muy importante para nosotros! Ayúdenos a prestarle un mejor servicio diligenciando nuestra encuesta de satisfacción en el siguiente enlace: https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUsoJ9LsgJJosKNLoNUMENJVFFGREFCMEU5WVdOQzc5RVRRS1BFTi4u	Se realiza validación del caso, se modifica en las notificaciones de cierre la URL de Forms compartido, cambio aplicado para la mesa de servicio ciudadano en ambiente producción.	Solucionado	10/07/2024 10:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54457-20240704	4/07/2024 11:12	4/07/2024 16:30	Buen día, Para solicitar la configuración como técnico Flotante de Sumapaz al técnico Nivel 2: ANDRES SEBASTIAN GALINDO RAMIREZ: LOCALIDAD SUMAPAZ ACTUALIZACIÓN DE TÉCNICO EN DEXON INGRESA: NOMBRE ANDRES SEBASTIAN GALINDO RAMIREZ CEDULA 1074616894 CORREO SED andres.galindo894@educacionbogota.edu.co ROL/CARGO TECNICO NIVEL 2 - NLE INSTITUCIONAL - NI (SUMAPAZ) USUARIO DEXON: asgalindo1 COLEGIOS PARA ASIGNAR Configurar como Flotante SUMAPAZ	Se realiza movimiento del técnico solicitado de la localidad de Puente Aranda a Sumapaz, actualización aplicada en tabla hd_technician_group, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/07/2024 17:00
54458-20240704	4/07/2024 11:25	4/07/2024 10:00	Buen día Camí. Por favor retirar de DEXON a las siguientes personas: RETIROS DOCUMENTO NOMBRE CARGO LOCALIDAD FECHA INGRESO FECHA RETIRO 1018420361 ACHURY SOLORZANO JUAN CARLOS TECNICO ESPECIALISTA EN IMPRESORAS NIVEL CENTRAL 16/4/2024 2/07/2024 1233492198 GUEPENDO VANEGAS RUDVER TECNICO SOPORTE DE NIVEL 2 CIUDAD BOLIVAR 16/4/2024 2/07/2024 Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la inactivación de técnicos solicitados, se eliminan relaciones aplicadas en tablas hd_technician_expertise, hd_Technician_zones y hd_technician_group; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/07/2024 10:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54459-20240704	4/07/2024 12:03	4/07/2024 11:00	Buena tarde Camí. Por favor crear el Colegio en DEXON de acuerdo con lo solicitado por Sandra. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la creación del nuevo colegio solicitado COLEGIO ELISA MUJICA VELASQUEZ (IED), el cual se crea en tabla place con su respectiva SEDE y se relaciona en la tabla place_company a la mesa de servicios de tecnología, así mismo, se asigna día de visita en tabla place_week con el día lunes y se ajusta place_type_lst como institucional para medición de ANS, así mismo se relaciona técnico de atención en tabla technician_zones BRAYAN FELIPE GONZALEZ CAMACHO, cambio aplicadoen ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/07/2024 12:00
54464-20240704	4/07/2024 15:43	10/07/2024 11:00	Buena tarde. Para solicitar la desactivación como funcionales Humano del Grupo Completitud para los siguientes usuarios: - Amalia Magdalena Fajardo Cañón - afajardoc@educacionbogota.gov.co - Tomas Santiago Alonso Baquero - talonso@educacionbogota.gov.co Por favor los casos que tengan asignados estos 2 usuarios, trasladar equitativamente al Grupo Completitud.	Se realiza validación del caso, se procede a reasignar 112 casos a los usuarios funcionales que quedan activos en la plataforma, posterior a esto, se realiza la inactivación de los 2 usuario Amalia y Tomas, se eliminan relaciones en tablas hd_technician_group, hd_technician_expertise y hd_Technician_zones, también se modifica perfil de los usuarios, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/07/2024 12:10

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54465-20240704	4/07/2024 16:03	4/07/2024 14:00	Buena tarde. De manera cordial, estamos solicitando la validación de la siguiente novedad en DEXON. Informa el usuario José Hoover Palacios Garzón a través del coordinador de localidad, que al enviar las solicitudes a correo soportesed@educacionbogota.edu.co, no le está generando la respuesta automática con el número de caso asignado.	Se realiza validación realizando la validación correspondiente a la no creación del servicio con el correo enviado por parte del usuario se detectó que dicho correo no se creó debido a que en el cuerpo del mensaje viene relacionado un numero de ticket, por tal motivo y como se ha explicado en varias ocasiones, la herramienta al detectar entre paréntesis cuadrados un numero de ticket procederá a realizar la actualización del caso que se describe en el correo mas no la creación de un nuevo caso, adjunto imagen 1 en donde se visualiza la lectura del correo enviado por el usuario y el caso al que se le aplico la actualización con el correo enviado el día de hoy e imagen 2 donde se visualiza en el cuerpo del correo del usuario el número de ticket relacionado, por tal motivo, agradezco nuevamente enviar una prueba con el usuario PERO desde un correo nuevo e informar el resultado.	Solucionado	4/07/2024 16:00
54479-20240705	5/07/2024 8:46	5/07/2024 8:30	Buen día. Para solicitar la actualización de Colegios para Miguel Ángel Ramírez y Jaider Sebastián Garnica. Se adjunta el respectivo formato.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relaciones en tabla hd_company_person de los técnicos indicados; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos configurados; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/07/2024 9:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54480-20240705	5/07/2024 8:51	5/07/2024 10:00	Buen día, Para solicitar el retiro del usuario en Dexon del técnico Rudver Guependo, y en remplazo para la atención de los Colegios que tenía asignados: Luis Ernesto Vargas.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relaciones en tabla hd_company_person de los técnicos indicados; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos configurados; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/07/2024 11:00
54484-20240705	5/07/2024 9:10	5/07/2024 11:30	Buen día, Para solicitar la creación del usuario en DEXON del técnico soporte de nivel 2 de la localidad de Usaquén VICTOR ALEJANDRO SÁNCHEZ BUITRAGO, como también del retiro de MAURICIO GALLEGO.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relaciones en tabla hd_company_person de los técnicos indicados; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos configurados; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/07/2024 12:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54511-20240708	8/07/2024 10:16	9/07/2024 8:30	Buen día. Para solicitar la creación de usuario en DEXON del técnico soporte nivel 2 de Tunjuelito LEYDI TATIANA ADAME y del retiro de RODRIGO ANDRES ORDOÑEZ.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de Tunjuelito y al perfil NIVEL 2; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/07/2024 9:30
54513-20240708	8/07/2024 11:00	10/07/2024 14:00	Buen día, Para solicitar la parametrización de la usuaria Indira Liliana Ortiz, como líder técnico de los siguientes Sistemas de Información: DUEB, ISOLUCION, EGD-POA-SACE De igual manera desactivar a la usuaria Luz Mercedes Rincón, y trasladar los casos pendientes a la nueva líder técnico.	Se realiza el cambio del líder técnico de los sistemas de información descritos en la solicitud, se actualiza tabla technician_expertise; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/07/2024 15:00
54520-20240708	8/07/2024 16:50	11/07/2024 8:30	Buena tardes. Para solicitar su colaboración para la creación de usuario en DEXON de los técnicos soporte de nivel 2 Edgar David Gonzáles y Nelson Alexis Arguello.	Se realiza la creación del los 2 nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de nivel central; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/07/2024 10:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54530-20240709	9/07/2024 9:43	8/07/2024 8:30	Buen día, Para solicitar el ajuste en la configuración y generación de reportes de ANS en la mesa de Tecnología, según lo indicado en la sesión Teams del día 5 de julio.	Se realiza validación de la solicitud, se realiza escalamiento de solicitudes por parte del Ing. Daniel Mahecha en la cual se realizaron los ajustes correspondientes en la configuración y generación de reportes de ANS según lo validado e indicado, a continuación relaciono los cambios aplicados: • Para todos los reportes de ANS se elimina condición de "EVENTOS" con el fin de que se visualicen y cuenten dentro de la data de ANS • Se elimina la condición en los reportes N23-ANS-C y N23-ANS-E con el fin de que se incluyan los casos IMAC para la medición de estos ANS. • Se realiza configuración de agendamiento para TODAS las categorías de las prácticas de INCIDENTES, IDENTIDAD Y ACCESO y SOLICITUD DE SERVICIO, teniendo en cuenta que cuando se seleccione alguna ubicación con programación la herramienta agendara el servicio según el agendamiento que tiene el colegio y disponibilidad del técnico. • Se configuran los colegios en "IED ADMINISTRACION" para que ingresen al conteo de ANS en los reportes N23-ANS-D y N23-ANS-E.	Solucionado	8/07/2024 17:30
54532-20240709	9/07/2024 10:18	9/07/2024 10:00	Buen día, Para solicitar reabrir el caso hijo 1278012(1), escalado a ETB ya que fue cerrado sin dar la solución definitiva.	Se realiza la reapertura del caso solicitado, el mismo se deja asignado al técnico Oscar Hernández, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	9/07/2024 10:30
54533-20240709	9/07/2024 10:19	10/07/2024 15:00	Buen día, Por favor devolver el estado del caso 1246713(1)-20240527 a "SUMINISTRO DE REPUESTO" ya que fue cerrado por error por Edwin Vásquez.	Se realiza la reapertura del caso de repuestos indicado en el estado mencionado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/07/2024 15:30

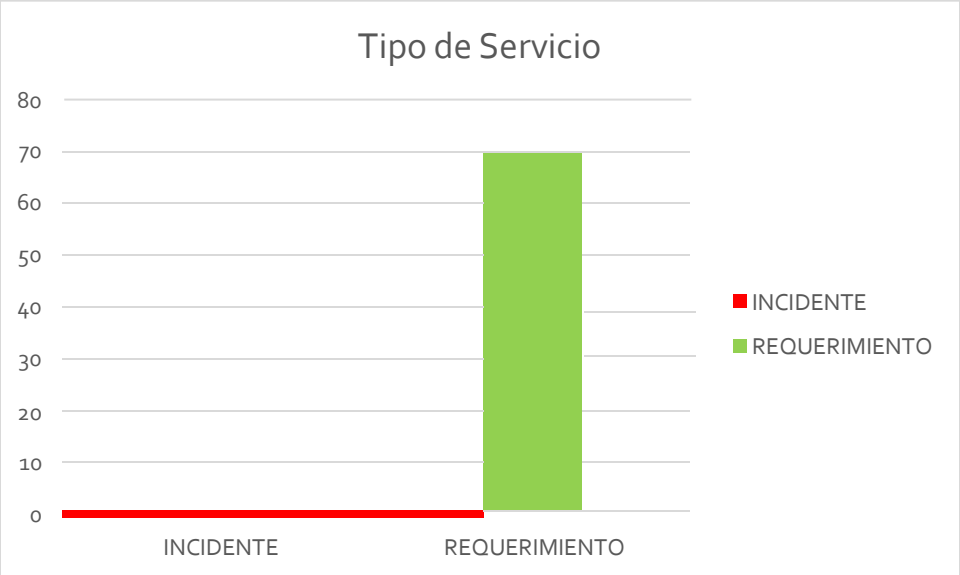
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

54556-20240710	10/07/2024 9:03	11/07/2024 11:00	Buen día, Para solicitar el cambio del Colegio Panamericano asignado a Jaider Sebastián Garnica para Miguel Ángel Ramírez, los demás colegios de Jaider quedan igual. En conclusión, Jaider Sebastián Garnica debe permanecer con los colegios: Colegio Agustín Nieto Colegio Ricaurte Colegio Menorah	Se realiza la activación del usuario indicado como técnico de la localidad de mártires, así mismo, se actualiza el técnico en las tablas app_user_profile, hd_technician_group, se cargan según solicitud colegios asignados y categorías de atención, las credenciales de usuario varían, es el mismo nombre de usuario con el que venía trabajando y el password es la cedula del mismo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/07/2024 12:00
54557-20240710	10/07/2024 9:09	11/07/2024 14:00	Buen día, Para solicitar la creación de usuario DEXON del técnico soporte nivel 2 SARMIENTO CARRILLO JONATHAN ALFONSO de la localidad de Ciudad Bolívar.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relaciones en tabla hd_company_person del técnico indicado; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso Usuario: jsarmiento1 Password: # Cedula	Solucionado	11/07/2024 15:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Clasificación por Tipo de Servicio

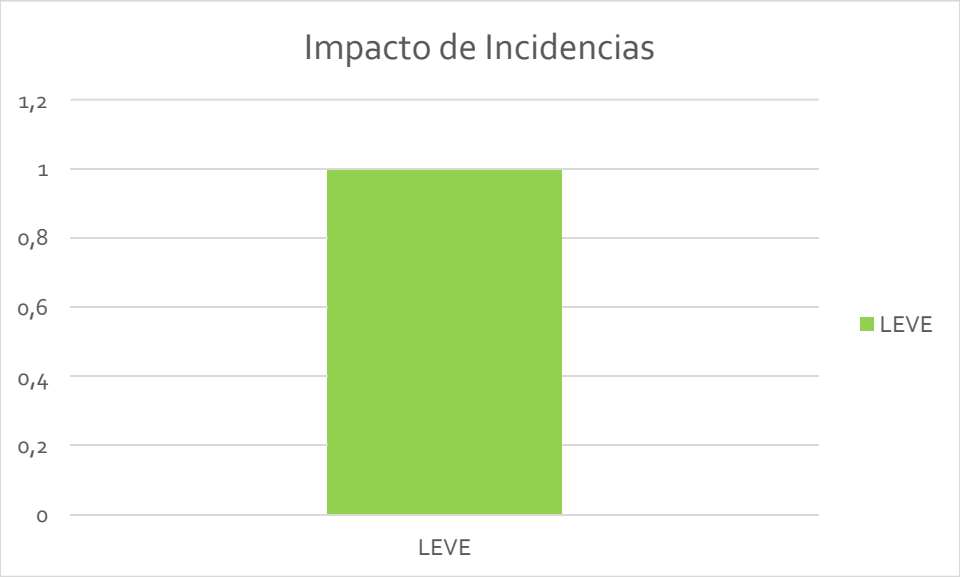
Dentro del periodo analizado se detecta un total de 70 **casos** escalados por la SED, de los cuales **69** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **1** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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

Recomendaciones durante el periodo actual:

- 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.

- Validar los siguientes casos OSC, ya que no tienen remitente y no se visualización en la data de gestión 1285293-20240618,1285294-20240618,1284808-20240618 y 1284809-20240618

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se procede a realizar la activación del usuario person remitente con el fin de habilitar disponibilidad al realizar la creación de solicitudes por correo electrónico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software 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.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

- Se recomienda para procesos de actualización de sistema operativo en servidores se realice previamente despliegue en ambiente pruebas y posterior a las validaciones respectivas se realice despliegue en ambiente producción con el fin de no generar afectaciones bajo los componentes y funcionalidades de la plataforma.
-

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

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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 deun 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.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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 ola 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 Infrastrucutre 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

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

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.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial