Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Abril 10 – mayo 09 2025

Contenido

Obligaciones Contractuales 3

En relación con la configuración, parametrización y administración. 3

En relación con el esquema de seguridad. 4

En relación con la gestión de información. 4

En relación con la documentación de la herramienta 5

Objetivo del análisis 5

Alcance del Análisis 5

Reporte de Atención de Casos: 6

Estado actual compromisos generados (procesos) 20

Clasificación por Tipo de Servicio 21

Cumplimiento ANS 22

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 22

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 23

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 23

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 23

Glosario 23

Elaboro:	Revisó:	**Revisó:**	**Revisó:**
Camilo Andrés Martin Fajardo **Ing. Implementador Dexon**	**Carlos Andrés Romero Steevens** **Gerente Servicio Dexon**	**Ricardo Cuellar Perdomo** **Profesional Universitario** **SED-OTIC**	**Jorge Mauricio Barragán B.** **Profesional Especializado** **SED- 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.

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

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.

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

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 en el 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 Secretaría de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

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 Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Accion Ejecutado	Estado	Fecha Final	Oportunidad
57779-20250410	24/04/2025 14:00	Buen día, Para solicitar un reporte, en el cual se evidencie la trazabilidad y gestión del escalamiento de casos desde la bandeja apoyoescolardexon hacia la Mesa de Servicios. Este requerimiento tiene como propósito consolidar los indicadores correspondientes a la vigencia 2025.	Se realiza la creacion del reporte "Reasignados a MS", que se encuentra dentro de la rama de reportes SISTEMAS DE INFORMACION/Apoyo Escolar el cual mostrara los casos reasignados de apoyo escolar por el usuario Edison Sanchez "Usuario Tecnico del grupo Apoyo Escolar" quien es la persona encargada de la recategorizacion de los casos a la mesa de servicio , se crea filtro dinamico con la fecha de RECATEGORIZACION para la generacion del mismo con los campos Ticket, Categoria Completa, Fecha de Creacion, Registro , Fecha Evento, Seguimiento, Usuario que aplico el evento y el nombre del usuario solicitante, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/04/2025 15:30	6. 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
57780-20250410	22/04/2025 10:30	Para solicitar el repunteo de correos VS casos generados en las cuentas pertinentes, para los días 3 de abril de 10:30 am hasta las 6 pm., de igual manera par el día 4 de abril.	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar punteo de los 4 buzones de atencion al ciudadano con el fin de validar y confirmar la correcta creacion de los casos recibidos dentro del umbral de tiempo solicitado , se confirma la correcta creacion de los casos en ambiente produccion.	Solucionado	22/04/2025 12:10	6. 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

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

57781-20250410	9/04/2025 15:00	Buen día, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo, el la sesión Teams del día 9 de abril de 2025 a las 3:00-4:00 pm, para validar el tema de los formatos y listas de chequeo mtto preventivo.	Se realiza la presentacion de las listas de chequeo como del diligenciamiento de los formatos de manenimiento preventivo al Ing. Ricardo Sanchez, Sandra Ubaque y Cesar Baez, se solucionan dudas e inquietudes.	Solucionado	9/04/2025 16:00	5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
57782-20250410	21/04/2025 16:00	Buen día, Para solicitar validar el caso No. 1455486, ya que se encuentra en Estado Solucionado, pero aparece abierto en la bandeja del técnico y en el reporte de Backlog. Por favor dar cierre del caso.	Se valida solicitud y se actualiza cierre de servicio segun eventos de cambio de estado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	21/04/2025 16:30	6. 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
57783-20250410	21/04/2025 16:30	Buen día, Favor crear el siguiente Ítem en la bolsa de Repuestos: 1 MONITOR LCD DE 24" SAMSUNG/HP Full HD, LED, 2ms, Color Negro 2025 $ 574.770,00	Se realiza la creacion del nuevo repuesto solicitado, se crea en tabla SPARE y se asocia en tabla spare_company a la mesa de servicio de tecnologia, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	21/04/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

57790-20250411	11/04/2025 15:00	Buen día, Para solicitar la parametrización de los usuarios de los Operadores de Internet que van a ser gestores de las solicitudes, de igual manera parametrizar las zonas de atención de acuerdo con el Operador correspondiente. Anexo listado de usuarios por operador , usuarios interventores, localidades en zonas por operador.	Se realiza la creacion de las categorias solicitadas para los 3 nuevos operadores de servicio segun base enviada de categorias de gestion de ETB; se crean plantillas y razones de cambio de estado, asi mismo se configuran los nuevos perfiles de operadores de conectividad y tipo de persona con el fin que tanto el operador como el tecnico de cableado estructurado solo vea las plantillas asociadas al operador definido a la localidad, Se realiza la creación de los nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activan roles técnicos 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 solicitados, se relacionan en el grupo nivel de cada operador (UTSED, CLARO y ETB) cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria , los datos de ingreso se enviaron al Ing. Ricardo Cuellar.	Solucionado	16/04/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57792-20250411	24/04/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar crear nuevos ítems a todo costo con los valores que se encuentran en al oficio adjunto dejando al final de cada ítem "2025" y ocultar todos los ítems de año "2024"	Se valida solicitud y se crean los repuestos con año 2025 y los nuevos valores descritos en el formato, asi mismo se aplica relacion de los nuevos items en la tabla hd_company_spare con la mesa de servicio de tecnologia. Para los item segun lo indicado con año 2024 se realiza la inactivacion en tabla spare y la eliminacion de la relacion de los mismos en la tabla company_spare con el fin de que no se visualicen dentro del proceso de seleccion, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/04/2025 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

57793-20250411	8/05/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar validar el caso No. 1504223, ya que desde hace unos días no se puede cambiar la ubicación, la sede esta mal en este caso, se borro, pero al tratar de poner la sede C que es la correcta, no aparece en la lista.	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar pruebas de busqueda de lugares con el perfil de coordinador de la localidad, se elimina y se marca el cual se realiza de manera satisfactoria, se realiza cambio de ubicaciones de manera aleatoria el cual bajo el ticket indicado permite realizar el cambio , por favor validar y si es el caso programar sesion con el coordinador para validar.	Solucionado	8/05/2025 9:30	14. 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.
57794-20250411	21/04/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de los siguientes usuarios:	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar actualizacion de las tablas hd_technician_expertise y hd_technician_Zones , se valida configuracion en grupos y se ajustan los usuarios segun los archivos anexos, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	21/04/2025 11:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
57833-20250420	24/04/2025 15:30	Buenas tardes, Para solicitar la creación del usuario Andres Felipe Acuña Cruz, para la localidad Engativá.	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 relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Engativa y al perfil NIVEL 2, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: aacuna1 Password: #Cedula	Solucionado	24/04/2025 16:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
57834-20250420	24/04/2025 16:30	Buenas tardes, Para solicitar cargar en la bolsa de repuestos el siguiente ítem: 1 PLUG DE CARGA PARA Portátil HP, Modelo HP PROBOOK 645 G4 $ 123.165,00	Se realiza la creacion del nuevo repuesto solicitado en tabla SPARE, se asocia el mismo en tabla company_spare a la mesa de servicios de tecnologia para su visualizacion, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/04/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

57835-20250420	25/04/2025 11:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de usuario del Tecnólogo Redes de la Localidad de Fontibón	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 3 de conectividad , al grupo de la localidad de Fontibon y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD ZONA 2; asi mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 4 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: bfgonzalezc2 Password: #Cedula	Solucionado	25/04/2025 12:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
57840-20250421	22/04/2025 16:00	Buenas tardes, Para solicitar asociar a "Usuario desconocido" la ubicación "Ubicación desconocida". También crear el usuario "Funcionario retirado" y asignar la misma ubicación.	Se realiza la creacion del usuario FUNCIONARIO RETIRADO, el cual se asocia a la mesa de servicio de tecnologia en la tabla prsn_cmpany y se asocia en tabla prsn_wrkplace a la ubicacion UBICACION DESCONOCIDA, asi mismo, se aclara que no existe el USUARIO DESCONOCIDO si no el usuario USUARIO EXTERNO, al cual se le relaciona de la misma manera la UBICACION DESCONOCIDA , cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	22/04/2025 16:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
57841-20250421	25/04/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar actualización de usuario Técnico Nivel 2 Cetina Arévalo Luisa en la localidad de Engativá.	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar la actualizacion de los colegios solicitados en tabla hd_technician_zones; se valida tabla hd_technician_expertise en la cual se confirma totalidad de categorias relacionadas al usuario.	Solucionado	25/04/2025 9:30	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.

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

57842-20250421	21/04/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo, en la sesión Teams del día 21 de abril a las 2:00-3:30pm, para socialización del tema nuevos usuarios y parametrización nuevos proveedores Internet.	Se realiza capacitacion a los nuevos operadores tecnologicos de conectividad como a la interventoria del contrato, se realiza ejemplo practico de la gestion desde perfil nvel 3 conectividad, operador de conectividad e interventoria, se solucionan dudas e inquietudes del proceso.	Solucionado	21/04/2025 15:30	5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
57847-20250422	28/04/2025 8:30	Buen día, Para solicitar la publicación de los formatos adjuntos, en las cápsulas de conocimiento ítem formatos, de las siguientes categorías. Adjunto Categorías en Excel y 4 formatos.	Se realiza la creacion del procedimiento 02_FORMATOS y se realiza la carga de los documentos indicados a las categorias indicadas en la tabla procedure_detail, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	28/04/2025 10:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57849-20250422	29/04/2025 14:00	Buen día, Para solicitar actualizar en el ítem de Formatos de las categorías relacionadas en el archivo adjunto, los siguientes formatos (reemplazar los actualmente publicados por la versión remitida en el presente correo): • Formato solicitud de cotización NUMERO DE CASO COMPLETO • Formato Evaluación Técnica Salida a Laboratorio	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar la actualizacion de los nuevos formatos solicitados relacionados en el ticket , se desvincula version anterior y se actualiza con la nueva , cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	29/04/2025 15:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

57850-20250422	25/04/2025 14:00	Buen día, Para solicitar la creación del COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED) SEDE VITELMA. NOMBRE DEL LUGAR: 03_SAN LUIS VITELMA DÍA DE ATENCIÓN: Día de Atención: JORNADA_VIERNES DIRECCIÓN: CARRERA 12 A ESTE #3-57 SUR DANE: 111001801390 SEDE PRINCIPAL: SED/3-SANTAFE/COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	Se realiza la creacion de la nueva sede del colegio segun los datos indicados, se configura en tabla hd_place_week con su respectivo dia de visita, se asigna tipo de lugar y se relaciona la nueva sede con los tecnicos de atencion de la sede, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	25/04/2025 15:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
57852-20250422	25/04/2025 15:10	Buen día, Para solicitar la actualización de usuarios técnicos nivel 1, Carlos Pedroza y Angy Pérez.	Se realiza actualizacion de los usuarios indicados segun usuario espejo, se actualizan tablas hd_technician_expertise y hd_Technician_zones; cambio aplicado en ambiente producion de manera satisfactoria.	Solucionado	25/04/2025 16:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
57853-20250422	25/04/2025 16:00	Buen día, Para solicitar la actualización de técnicos nivel 2 en la localidad de Usaquén.	Se realiza la actualizacion de los colegios indicados a los tecnicos relacionados en los archivos adjuntos en tabla technician_zones; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	25/04/2025 17:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
57872-20250425	28/04/2025 14:00	Buen día, Para solicitar inactivar la sede B del Colegio José María Córdoba, la sede Agustín Codazzi pasaría a ser la nueva sede B.	Se realiza eliminacion de la anterior sede B del COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)/02_SANTA FE DE BOGOTA en la tabla place_company, asi mismo, se renombra la sede SEDE NOMBRE DEL LUGAR SED/6-TUNJUELITO/COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)/02_AGUSTIN CODAZZI como la sede B del colegio Jose Maria Cordoba; cambio aplicado en tabla PLACE de ambiente produccion.	Solucionado	28/04/2025 15:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
57875-20250425	25/04/2025 14:16	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de los datos del Rector en el Colegio EL PORVENIR para el usuario WILLIAM CAMILO AYALA SANCHEZ.	Se realiza actualizacon de los datos del rector de la tabla PLACE en campo PLACE_ALIAS en cada una de las sedes de el colego "EL PORVENIR" , cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	30/04/2025 8:16	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono,

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

						nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
57889-20250428	28/04/2025 16:00	Buen día, Por favor reabrir el caso No. 1364558(1)-20240930, ya que el elemento 6464-DERIVADORES U AUTODESFORRES 3M 2024, al realizar el acta por error humano no fue agregado el ítem con su cantidad aprobada.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna en el estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	28/04/2025 16:30	6. 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
57890-20250428	29/04/2025 15:30	Buena tarde, Para solicitar la creación de la siguiente SEDE : NOMBRE DEL LUGAR: FEDERICO GARCIA LORCA - SEDE C- BETANIA DÍA DE ATENCIÓN: JORNADA_MIERCOLES DIRECCIÓN: CLL. 80A SUR 2C-43 ESTE / BETANIA TELÉFONO: 7681523 -- 7671624 RECTOR: MARCOS WILLIAM SALAMANCA REINA Cc 80360557	Se realiza la creacion de la nueva sede del colegio solicitado en la tabla PLACE; se relaciona la nueva sede a la mesa de servicio de tecnologia en tabla place_company; se configura dia de visita en tabla place_week y se relacionan los tecnicos de atencion a la nuava sede de atencion, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	29/04/2025 16:30	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
57891-20250428	29/04/2025 9:00	Buen día, Para solicitar crear el siguiente ítem en la bolsa de repuestos: 1 Licencia para equipo control de Acceso ZK GREEN LABEL (Incluye, Suministro, instalación, restauración de contraseña, Backup Base de datos, y configuración) $ 3.571.785,00	Se realiza la creacion del nuevo repuesto solicitado en la tabla SPARE, asi mismo se relaciona el nuevo repuesto creado en la tabla spare_company con la mesa de servicio de tecnologia, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	29/04/2025 9:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

57894-20250429	29/04/2025 10:00	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso 1505855(1)-20250411, ya que el elemento 6464-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL, al realizar el acta por error humano no fue agregado el serial correspondiente. Dejar en SUMINISTRO DE REPUESTO.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna el mismo en el estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria,.	Solucionado	29/04/2025 10:30	6. 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
57895-20250429	29/04/2025 11:00	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso No. caso 1507192(1)-20250414, ya que el elemento 6464-SSD SOLIDO INTERNO 500GB CRUCIAL, al realizar el acta por error humano no fue agregado el serial correspondiente. Dejar en SUMINISTRO DE REPUESTO.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna el mismo en el estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	29/04/2025 11:30	6. 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
57896-20250429	31/12/1969 19:00	Buen día, Para solicitar crear los siguientes Ítems, en bolsa de repuesto: 1 SSD 500GB 2.5 PULGADAS SATA CRUCIAL $ 192.498 1 SSD 1TB 2.5 PULGADAS WDS100T3G0A $ 314.458	Se realiza la creacion de los repuestos solicitados en tabla SPARE, se relacionan los mismos en la mesa de servicio de tecnologia en la tabla spare_company; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	29/04/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57900-20250429	30/04/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar creación de usuario Técnico Nivel 2 localidad Ciudad Bolívar.	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 relaciona en el grupo nivel 3 de conectividad de la localidad de Ciudad aBolivar y al perfil NIVEL 2; asi mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: dpena1 Password: #Cedula	Solucionado	30/04/2025 9:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

57905-20250430	6/05/2025 11:00	Buenas tardes, Por favor reapertura del caso No. caso 1504169(1)-20250409 y dejar en estado Aprobación SED para corrección.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado , se asigna ticket en estado APROBACION REPUESTO SED asignado al Ing. Daniel Mahecha, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	6/05/2025 11:30	6. 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
57906-20250430	5/05/2025 14:30	Buenas tardes, Por favor reabrir el caso No. el devolver el caso 1429672(1)-20250117, y dejar en Estado Solicitud de Repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado y se asigna en estado SOLICITUD DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	5/05/2025 15:00	6. 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
57918-20250502	6/05/2025 15:30	Buenas tardes, Para solicitar cambiar el nombre del Ítem: CHAPA MANIJA MUEBLE PUERTA METALICA PLANTA ELECTRICA por el nombre: Chapa Manija SAFE/610 para Gaveta con llaves incluido adecuación e instalación No hay problema que se afecte los ticket abiertos o cerrados.	Se realiza el renombramiento del repuestos solicitado en tabla spare , asi mismo, se realiza actualizacion del valor del repuesto a 127,665; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria: Nota: Para actualizar el valor en el caso existente , es necesario eliminar el repuesto y volver a seleccionarlo con el fin de que se actualicen los valores y se tome el nuevo valor actualizado.	Solucionado	6/05/2025 16:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57929-20250505	6/05/2025 11:30	Buen día, Para solicitar validar caso este caso enviado a Calidad No. 1514280-20250425, para que por favor lo puedan enrutar al área respectiva.	Se realiza actualizacion de responsable en reapertura de solicitudes de transporte , cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	6/05/2025 12:30	6. 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

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

57934-20250505	6/05/2025 15:00	Buenas tardes, Para solicitar la reapertura el caso 1511364(1)-20250423 , 6464-ACCESS POINT TPLINK EAP245 POE INCLUIDO 2024 ya que se ingreso un serial erróneo, por favor dejar en SUMINISTRO DE REPUESTO.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado , se asigna ticket segun el estado relacionado, cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	6/05/2025 15:30	6. 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
57935-20250505	6/05/2025 16:00	Buenas tardes, Para solicitar reapertura del caso 1510710(1)-20250422, y dejar en estado suministro de repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	6/05/2025 16:30	6. 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
57936-20250505	6/05/2025 10:00	Buenas tardes, Por favor ocultar los siguientes ítems de la bolsa de repuestos de manera prioritaria:	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar inactivacion de los repuestos indicados y se eliminan de la tabla spare_company con el fin de que no se visualicen dentro de la seleccion de repuestos visibles, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	6/05/2025 10:40	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57937-20250505	6/05/2025 9:00	Buenas tardes, Para solicitar la parametrización del reporte de los casos DEXON escalados a los nuevos operadores (UT SED, CLARO, ETB), para la usuaria: CAROL ADRIANA QUITIAN NINO - cquitian@educacionbogota.gov.co	Se realiza la asignacion de permisos al perfil "CONECTIVIDAD SED" el cual esta asociada a la usuaria Carol Quitian con el reporte "Casos Conectividad SED", cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	6/05/2025 9:30	6. 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

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

57942-20250506	7/05/2025 11:00	Buen día, Para solicitar la actualización de usuario Técnico Nivel 1 relacionado.	Se realiza la actualizacion del nuevo técnico solicitado, se configura relación en tabla , 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 1 de Usuarios y al perfil NIVEL 1; asi mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/05/2025 12:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
57943-20250506	5/05/2025 15:30	Buen día, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martin en la sesión por Teams del día 5 de mayo de 3:30 a 5:30 pm, para apoyar el tema del proceso Conectividad.	Se realiza acompañamiento a reunion con los nuevos proveedores de conectividad e interventoria del contrato con el fin de solucionar dudas e inquietudes sobre la generacion de reportes, estados y detalle de retencio entre otros.	Solucionado	5/05/2025 17:30	5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
57946-20250506	6/05/2025 10:30	Buenas tardes, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martín en la sesión por Teams el día martes 6 de mayo de 10:30 a 11:30 am, para validar el tema de impacto en la herramienta Dexon con la migración de IP que afectó la llegada de correos a las cuentas .edu.co	Se realiza acompañamiento a reunion debido a la falla reportada en la recepcion de correos del area de atencion al ciudadano con dominio .edu.co; por ende segun lo informado por el equipo tecnico del datacenter, se indica que no solamente debe validarse los casos de la cuenta sedcontactenos si no los casos del alias de la cuenta contactenos@educacionbogota y de las demas cuentas de lectura del dominio edu: (notificajuridicased,sednotificaciones y sedcontactenos), el equipo tecnico del datacenter validara la cantidad de correos y	Solucionado	6/05/2025 11:30	14. 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.

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

			enviara el insumo al Ing. Ricardo Cuellar para que lo validen con la oficina de atencion al ciudadano.			
57947-20250506	6/05/2025 15:44	Buenas tardes, Para solicitar sesión por Teams el día lunes 5 de mayo de 3:30 a 5:30 pm, para validar el tema de proceso Conectividad.	Caso duplicado con ticket 57943-20250506	Solucionado	9/05/2025 11:20	5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
57955-20250507	7/05/2025 14:00	Buen día, Para solicitar actualización de usuarios TN2 de la localidad de Engativá.	Se realiza asignacion de los colegios solicitados en tabla hd_technician_zones segun archivo relacionado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	7/05/2025 15:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
57959-20250508	8/05/2025 10:30	Buen día. Para solicitar el ajuste de los casos Dexon 1505286-20250410 y 1508301-2025041, dado que en los reportes no se evidencia la fecha de cierre. Al descargar la base, aun registran con fecha de cierre 1900 (estado abiertos).	Se realiza actualizacion a las fechas de cierre realicionadas en la solicitud, se valida casos registrados durante 2025 para validar mas casos con este comportamiento a lo cual se confirma que no existen mas casos con este comportamiento, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	8/05/2025 11:30	6. Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores de la SED que utilizan DEXON como

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

						herramienta de gestión
57960-20250508	8/05/2025 14:00	Buen día, Para solicitar el reemplazo del "Formato Escalamiento ETB" en el ítem de FORMATOS de las siguientes categorías por la versión actualizada el cual adjunto "FORMATO ESCALAMIENTO ISP". Ver adjuntos.	Se realiza validacion de solicitud, se procede a realizar la creacion de la capsula de conocimiento (procedimiento) y segun lo validado se relaciona a las categorias nuevas de conectividad, cambio aplicado en tabla hd_procedure y hd_procedure_detail en ambiente produccion.	Solucionado	8/05/2025 16:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57962-20250508	8/05/2025 16:30	Buena tarde, Para solicitar actualizar la causa de cierre "MIGRADO NUEVO OPERADOR_CON FALLA ETB" a las categorías: INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ETB ENLACES URBANOS/ADMINISTRACION INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ETB ENLACES URBANOS/SOPORTE TECNICO	Se realiza validacion de la solicitud, se procede a realizar la creacion a las categorias indicadas la nueva razon de cambio de estado , cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	8/05/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
57970-20250509	9/05/2025 8:30	Buenas tardes, Por favor realizar configuración de los campos de diligenciamiento en el formato de rack, en ambiente pruebas para validación de funcionabilidad y usabilidad.	Se realiza la creacion de los datos relacionados segun formato de mantenimiento preventivo aplicado a los rack con el fin de automatizar y aplicar diligenciamiento del formato de preventivo en la herramienta, se configuran listas deplegables y mandatoriedad con el fin de validar que campos son necesarios aplicar en diligenciamiento, asi mismo, se configura validacion regex en los campos enteros para q valide valores positivos, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	9/05/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

CLASIFICACIÓN CONTRACTUAL	CANTIDAD SOLICITUDES
1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.	13
5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.	4
6. 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	13
9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.	7
11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.	4
13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.	3
14. 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.	2
TOTAL DE CASOS	**46**

Estado actual compromisos generados (procesos)

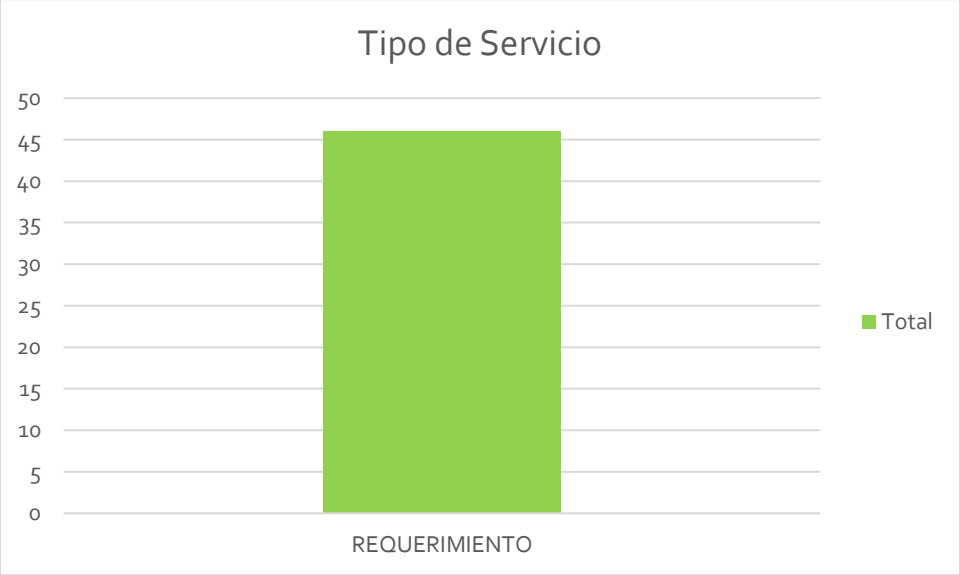
- Gestión de Cambios: Se realizó implementación en producción de proceso de Cambios Normal, el cual se desplego sobre los perfiles requeridos (se crearon 2 perfiles adicionales); se realizó sesión de validación del proceso en ambiente de producción del cual se generaron algunas solicitudes las cuales se están realizando a nivel de ajustes. Se disparo para realizar la validación (1525188-20250509).
- Actualización de Versión: Se implemento versión en ambiente de pruebas, la cual fue liberada por Dexon el lunes 5 de mayo, con set de pruebas aplicado por Dexon, para iniciar pruebas por las diferentes áreas de la SED que realicen gestión sobre cada uno de sus catálogos o mesas de servicio, para su aprobación de paso a producción.
- Modificación vista de usuario ambiente Web: Se están realizando ajustes en ambiente de pruebas, a nivel de imagen.
- Listas de Chequeo proceso mantenimientos: Ya se encuentra implementado en ambiente de producción por solicitud a Dexon (el proceso ya estaba implementado) y se está validando una acción de mejora en la presentación de la visualización de las listas de chequeo, la cual fue implementada por Dexon en producción.
- Base de Conocimiento: Se encuentra configurada en ambiente de producción, esta implementación se realizó en el 2024 por autorización del Ing. Julio Patiño, sin embargo, con la nueva versión se incluyen las mejoras requeridas a nivel de permisos de visualización.

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

- Implementación de formatos: Se implementaron en ambiente de pruebas para su verificación y aprobación, se realizó sesión con la SED, estamos a la espera de la confirmación de SED para paso a producción.
- CMDB: Se continúa trabajando en ambiente de pruebas con los inventarios seleccionados, por parte de Dexon, esta pendiente iniciar el despliegue a nivel gráfico ya que se deben realizar ajustes de este, para que se logre visualizar la relación de los CI´s.

Clasificación por Tipo de Servicio

Dentro del periodo analizado se detecta un total de **46 casos** escalados por la SED, de los cuales **46** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta sin presentarse incidentes en el periodo de ejecución.



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, sin embargo, es de tener en cuenta que durante el periodo del reporte no se presentó ninguna incidencia:

Leve

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

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:

- 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 ingresando documentación para enriquecer la base de datos de procedimientos o cápsulas de conocimiento como referencia para los técnicos de mesa de servicio.

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

- Se realiza despliegue de las listas de chequeo e impresión de formatos de mantenimiento preventivo con la firma digitalizada para los mantenimientos preventivos de múltiples dispositivos, impresoras, pc portátil y pc escritorio

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Durante el periodo ejecutado no se detectaron problemas en el software Dexon.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Durante el periodo ejecutado no se detectaron problemas en el software Dexon.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- 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 (Capsulas de Conocimiento) desplegada en la herramienta Dexon para todos los niveles de gestión de la mesa de servicio y/o otras mesas.
- 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.

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

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

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

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

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

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 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 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.

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

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