Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Junio 10 – julio 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.... 4

Objetivo del análisis 5

Alcance del Análisis 5

Reporte de Atención de Casos:.... 6

Estado actual compromisos generados (procesos) 24

Clasificación por Tipo de Servicio 26

Cumplimiento ANS 27

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 28

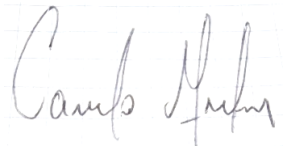
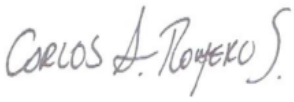
Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 28

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.... 28

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon.... 29

Glosario 30

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

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**

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.

En relación con la documentación de la herramienta

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

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 Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final	Oportunidad
58258-20250610	10/06/2025 14:00	Buen día Camí. Por favor, en el ticket 1481719(1)-20250319, tabla de "activo nuevo", cambiar todos los ítems de todo costo 2025 por los ítems correspondientes 2024. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza modificación en tabla activos nuevos los ítem relacionados al ticket con el fin de ajustar los repuestos con año 2025 y relacionar los mismos que se aprobaron en la tabla SOLICITUD REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/06/2025 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
58262-20250610	10/06/2025 16:30	Buen día Camí. Por favor reabrir el caso hijo y dejar en estado suministro de repuesto. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la reapertura del ticket solicitado, se asigna el mismo en estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/06/2025 17:00	6. Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores

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

						de la SED que utilizan DEXON como herramienta de gestión
58272-20250611	12/06/2025 9:30	Solicitud de creación de técnico nivel 2, se adjunta formato para creación de usuario Dexon de un técnico nivel 2 de Nivel Central. así como el espejo para la creación	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 la localidad de NVC y al perfil NIVEL 2 NVC, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jdeviae1 Password: #Cedula	Solucionado	12/06/2025 10:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58282-20250612	12/06/2025 8:30	Camí, por favor inactivar los otros 2 ítems de renovación de licencia de whatsup. Estoy atento a cualquier inquietud. Cordialmente,	Se realiza la inactivación de los repuestos solicitados en tabla spare, así mismo, se crea el nuevo ítem solicitado y se relaciona en la tabla spare_company a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	12/06/2025 9:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58288-20250612	12/06/2025 16:00	Usuario Johan Morales solicita colaboración frente al caso Dexon 1550261-20250609 que está arrastrando información del Dexon 1550162-20250609, y a la fecha del caso 1550261-20250609 registra como pendiente, por lo cual requiere se realicen los ajustes correspondientes.	Se realiza depuración de posibles relaciones de casos, se valida y el caso se encuentra cerrado de manera correcta.	Solucionado	12/06/2025 17:00	14. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto

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

						la falla reportada.
58291-20250613	13/06/2025 10:30	Usuaria Yuli Margarita Hernández Villamizar Solicita colaboración para revisar el aplicativo Dexon, indica que al momento de realizar solicitudes de transporte, cuando se va a elegir la dependencia (DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA), no aparece en la lista desplegable y no permite guardar la solicitud, anexa imagen Solicita ayuda frente a este requerimiento, debido a que se requieren servicios de transporte prioritarios para el próximo lunes 16 de junio y no se han podido registrar. Revisando el perfil veo se encuentra configurado, quedo atento a sus comentarios u orientaciones, gracias	Se realiza la inserción del valor solicitado "DIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA" en la lista desplegable de ubicaciones, así mismo, se relaciona el valor con la mesa de servicios administrativos, se adjunta al ticket imagen de la visualización del nuevo registro en la web, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/06/2025 11:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58305-20250616	16/06/2025 8:30	Buen día, Para solicitar proceder con el Cambio de Estado a Solucionado, los 3 casos corresponden a conectividad ya los casos hijo se encuentran cerrados y se requiere cerrar el caso padre. 1538131-20250526 1538386-20250526 1538402-20250526	Se procede a realizar actualización de los casos indicados asignándolo en estado EN PROCESO con el fin de que se continue la gestión correspondiente, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/06/2025 9:00	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

58307-20250616	16/06/2025 9:30	Buen día. Para solicitar el cambio temporal de gestor de Carnetización de la funcionaria JENNY PAOLA BERNAL ROA jbernalr@educacionbogota.gov.co quien se encontrará en vacaciones, dicho cambio debe realizarse a partir del 16 de junio 2024 hasta el 16 de julio de 2025, la persona que asumirá es LUZ OMAIRA SALAMANCA GUZMAN lsalamancag@educacionbogota.gov.co.	Se realiza la activación del usuario Luz Salamanca con 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 servicios administrativos y al perfil Gestores; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/06/2025 10:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58308-20250616	16/06/2025 14:00	Buen día, Para solicitar la actualización de usuarios Técnicos Nivel 2 en la localidad de Engativá.	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 2 de la localidad de Engativá y al perfil NIVEL 2; asi mismo se inactivan los anteriores técnicos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, así mismo, se realiza actualización de colegios según archivo a los demás técnicos relacionados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: jmanosalvap1 Password: #Cedula Usuario2: ecotacio1 Password: #Cedula	Solucionado	16/06/2025 17:00	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

58309-20250616	17/06/2025 8:30	Buen día. Para solicitar el ajuste temporal del perfil para la usuaria Consuelo García Q. (cgarciaq@educacionbogota.gov.co), ya que se encuentra reemplazando a la usuaria Sandra Patricia Sánchez U, por favor conceder acceso a: • Mejora Continua • Conocimiento • Cambios y calendario de cambios	Se realiza la activación del usuario solicitado en tabla hd_technician; se configura relaciones en tabla hd_technician_group y hd_technician_company; se asigna a perfil PROCESOS ITIL y a grupo Procesos ITIL; por favor informar la inactivación del usuario temporal al finalizar el remplazo, cambio aplicado en ambiente producción; Datos de ingreso:cgarciaq1 Password: #cedula	Solucionado	17/06/2025 9:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58310-20250616	17/06/2025 10:00	Buenas tardes, Por favor en el caso 1429672(1)-20250117 cambiar los ítems a todo costo de la tabla de "activo nuevo" para que sean iguales a los ítems de la tabla "lista de repuestos". De 2025 a 2024.	Se realiza el ajuste solicitado en tabla ACTIVO_NUEVO, se modifican los ítems 2025 a 2024 según tabla SOLICITUD_REPUESTOS_DETAIL, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/06/2025 12:00	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

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

58321-20250617	18/06/2025 8:30	Buenas tardes. Para solicitar la parametrización en el proceso Conectividad, de los siguientes Estados de Retención y Causa/Razón.: Estado: EN ESPERA CLIENTE: Causa/Razón • Autorización de ingresos • Contacto en cliente no disponible • Solución depende del cliente • Horario no hábil • Energía terceros • Servicio en monitoreo • Otros Estado : EN ESPERA CONDICIONES Causa/Razón • Factores climáticos • Problemas de orden público • Otros eventos de fuerza mayor o caso fortuito • Solución depende de un tercero Estado: EN ESPERA DOCUMENTACIÓN Causa/Razón • Solicitud de informes por parte del cliente • Documentación incidente en horario no hábil De igual manera el ESTADO tanto para llegar a Retención como para salir es: EN PROCESO	Se realiza la configuración de los estados solicitados en tabla hd_incident_status; así mismo, se relacionan a la mesa de servicio de tecnología en tabla company_status; así mismo, se ajusta transición de estados en entrada y salidas hacia y desde el estado en proceso; también se realiza configuración de razones de retención según archivo relacionado, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	18/06/2025 10:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58322-20250617	18/06/2025 11:00	Buenas tardes, Favor crear los siguientes Ítems en bolsa de Repuestos. - Kit de mangueras Epson L4260 $ 75.268,00 - Dámper de Color para impresora Epson L4260, No. de Parte 2103298437823 $ 75.268,00	Se realiza la creación de los repuestos solicitados en tabla SPARE, se relacionan los mismos en tabla hd_company_spare a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/06/2025 11:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58323-20250617	18/06/2025 11:40	Buenas tardes, Favor crear el siguiente ítem en la bolsa de repuestos: -CONECTOR PLUG RJ45 CAT 6 AMP COMSCOPE $.....2.625,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE, así mismo, se relaciona en tabla spare_company a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	31/12/1969 12:10	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

58330-20250618	18/06/2025 14:00	Buenas tardes. Por favor validar el caso No. 1536328, ya que no permite cambiarle el estado a Solucionado desde el perfil de tecnólogo, ni del perfil del coordinador.	Se procede a realizar el cambio del estado solicitado a "EN PROCESO", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/06/2025 14:30	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
58331-20250618	19/06/2025 8:30	Buenas tardes. Para solicitar la visualización de las categorías RURALES, en el proceso Conectividad y su debida asociación con ETB. Adjunto listado de IED Rurales y su respectiva Localidad	Se realiza validación de la solicitud, se activan categorías para localidades con colegios en ruralidad, se activan categorías en tablas layout_permission, ctgry_prsn_type y category_type, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/06/2025 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58332-20250618	20/06/2025 14:30	Buenas tardes. Para solicitar la actualización de los siguientes usuarios para el proveedor COMCEL.:	Se realiza la creación de los nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configuran relaciones en tabla hd_company_person; se activan roles de técnico y se relacionan en tabla technician_company, se configura en el grupo claro y al perfil OPERADOR Z3, así mismo , se validan e inactivan técnicos solicitados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: vcastellanos3 Password: #Cedula Usuario2: lmendes3 Password: #Cedula Usuario3: iaparicio3 Password: #Cedula	Solucionado	20/06/2025 17:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.

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

58335-20250619	20/06/2025 9:00	Buen día, Para solicitar la asignación del Tecnólogo Oscar Zapata (Usuario: ozapatag) en la Localidad de Sumapaz con el operador ETB, en este momento la localidad a la cual se encuentra asignado es la de Antonio Nariño con el operador Claro, es necesario la adición en su perfil a ETB.	Se realiza la creación de nuevo perfil con nombre "N3 CONECTIVIDAD Z3 RURAL" , con el fin de asignar solo a este perfil la categoría de ETB ENLACES RURALES, por ende, se procede a configurar tablas de relación a perfil entre estas related_data_hidden, related_disabled entre otras, así mismo, se ajusta plantilla prerrequisito con el fin de que se dispare la plantilla RUTAL ETB de manera automática , se ajusta configuración tabla wf_rest_filter; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2025 11:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
58340-20250619	20/06/2025 12:00	Buena tardes. Por favor para solicitar la configuración de los Reportes de Conectividad, para los usuarios Ingenieros de Calidad en los 3 proveedores, en sus respectivas zonas. Nombre : DIEGO ARMANDO CASTRO M. Usuario : dcastro2 Correo : diego.castro@mc.net.co Proveedor : UT	Se realiza la asociación del reporte solicitado a los 3 proveedores de conectividad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/06/2025 13:30	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

58353-20250624	1/07/2025 10:00	Buen día, Para solicitar la creación de usuario Técnico Nivel 2 de la Localidad Chapinero / Teusaquillo.	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 la localidad de chapinero y Teusaquillo 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: jezea1 Password: #Cedula	Soluciona do	1/07/2025 11:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58355-20250624	24/06/2025 16:00	Buen día. Para solicitar la actualización de usuarios Técnicos Nivel 2 en la localidad de Usme.	Se realiza actualización solicitada, se modifica grupo de la usuaria Cristina Castañeda de Kennedy a la localidad de Usme, se actualiza tablas hd_technician_expertise y hd_Technician_zones, así mismo se eliminan relaciones de estas tablas del usuario Carlos Forero y se ajusta configuración de usuario como flotante, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Soluciona do	24/06/2025 17:00	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

58356-20250624	25/06/2025 8:30	Buen día. Para solicitar actualización de usuarios Técnicos Nivel 2 en la localidad de Bosa.	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 de la localidad de Bosa y al perfil NIVEL 2; así mismo, se realiza actualización de zonas según archivo relacionado a los técnicos Ingrid Ávila y Luis Reyes, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jgarciah1 Password: #Cedula	Solucionado	25/06/2025 11:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58365-20250625	25/06/2025 14:00	Buenas tardes. Para solicitar creación de usuario Tecnólogo de Redes de la localidad de Antonio Nariño.	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 y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 5 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de	Solucionado	25/06/2025 15:00	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

			ingreso: Usuario: wgarcia1 Password: #Cedula			
58366-20250626	27/06/2025 8:30	Buen día, Por favor validar la lectura de correos en las cuentas de atención al ciudadano y soportesed, ya que no realiza lectura desde el miércoles 25 de junio a las 6:00 pm	Se realiza validación de la solicitud, se valida que los telnet desde el servidor de producción presenta demora en responder a puertos 993,995 y 587, por ende, se procedió a escalar el caso al equipo de datacenter el cual dentro de sus validaciones se realiza la inactivación del protocolo IPV6, como resultado, la conexión se realiza de manera satisfactoria a los servicios telnet y la lectura se realiza de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/06/2025 11:00	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

58367-20250626	26/06/2025 15:00	Buen día. Para solicitar la creación de un usuario temporal en ambiente productivo para el Ing. Gustavo Andres Santos Rozo, de tal manera que su perfil permita la generación de un reporte para validar el tema de integración de webservices.	Se realiza la creación del usuario solicitado, el cual se asocia a perfil conectividad sed, así mismo se relaciona en tabla prsn_company con la mesa de servicio de tecnología, se crea reporte Casos Conectividad SED - Tableros cerrados y se relaciona al perfil solicitado se adjuntan credenciales de ingreso: usuario: powerbidex password:Secretaria2025*	Solucionado	26/06/2025 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58369-20250626	3/07/2025 9:00	Buen día, Para solicitar la configuración de tableros de conectividad que registren los Reportes de la gestión para los 3 proveedores de internet, debe contener los campos de categorías desglosadas, el top 5 de razones de solución de las solicitudes, y tiempos de atención desde la creación al cierre.	Se realiza la configuración de los reportes solicitados con los campos indicados , se crea reporte con nombre Casos Conectividad SED - Tableros Cerrados, se crean gráficos de manera satisfactoria.	Solucionado	3/07/2025 14:00	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
58371-20250626	26/06/2025 8:30	Buen día. Para solicitar la actualización del Rector para el siguiente Colegio: Colegio Antonio Villavicencio Nuevo Rector : SONIA ISABEL RIVEROS G. Cédula : 52273372	Se realiza la actualización del rector solicitado en el colegio Antonio Villavicencio en la tabla place en campo place_alias; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2025 9:30	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
58390-20250630	1/07/2025 14:00	Buena tarde. Para solicitar actualización de usuarios Técnicos Nivel 2 de la localidad de Suba.	Se realiza actualización en asignación de colegios en tabla hd_technician_zones según archivo adjunto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/07/2025 15:30	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

58391-20250630	1/07/2025 11:10	Buena tarde. Para solicitar la reapertura del siguiente caso hijo No. 1545263, y dejar en estado suministro de repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna ticket en estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/07/2025 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
58394-20250701	1/07/2025 11:35	Buen día, Para solicitar validar el cierre de los hijos para el caso No. 1553475, los cuales fueron creados por un error, y por ende no se ha podido dar cierre al caso padre.	Según lo validado se procedió con el cierre de los servicios derivados de este servicio, como fue indicado por la coordinadora de localidad. Quisiera aclarar que, aunque inicialmente parecía ser un error de la herramienta, hemos confirmado que la causa raíz fue una desconexión entre el servidor de aplicaciones y el servidor de base de datos. Esta desconexión fue recuperada de manera efectiva, y adjunto una imagen del registro generado que muestra claramente la desconexión que originó este novedad.	Solucionado	1/07/2025 12:30	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.
58397-20250701	1/07/2025 16:00	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso No. 1545262, y dejar en Estado suministro de repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna estado SIUMINISTRO DE REPUESTO. cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/07/2025 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

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

58398-20250701	1/07/2025 16:30	Buen día, Para solicitar la creación del siguiente Ítem en la Bolsa de Repuestos: - Board HP Para CPU Modelo EliteDesk 705 G4 SFF, Numero de Parte L35645-601.....$ 743.509,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla spare, se relaciona el nuevo ítem en tabla spare_company con la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria	Solucionado	1/07/2025 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58403-20250701	1/07/2025 9:00	Buenas tardes, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo y Carlos en la sesión vía Teams el día 1 de julio de 9:00-10:00 am, para apoyar el tema de los tableros de conectividad para la mesa de soluciones TIC.	Se realiza acompañamiento con el fin de mostrar el tablero de control de la mesa de soluciones, se ajusta como recomendación los títulos de las gráficas y se adiciona como recomendación grafica de durabilidad de casos entre la creación y la ejecución del caso hijo.	Solucionado	1/07/2025 10:00	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.
58407-20250702	2/07/2025 9:00	Buen día, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martín en la sesión Teams el día 2 de julio de 2025de 9- 10 am, para apoyar el tema de Monitoreo alertas de caída Conectividad Internet por WhatsUp Gold	Se realiza acompañamiento a reunión, se explica a los asistentes el cómo funcionaba la integración entre Dexon y WhatsUp Gold, se indican las tareas necesarias para validar y reactivar la creación de casos por evento en las caídas de enlace, se adjunta al ticket las tareas a realizar y el responsable.	Solucionado	2/07/2025 10:00	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.

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

58408-20250702	2/07/2025 10:30	Buen día., Para solicitar la creación de usuario Especialista de Impresión.	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 de impresoras 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: jparra1 Password: #Cedula	Soluciona do	2/07/2025 11:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58417-20250703	3/07/2025 15:00	Buenas tardes. Para solicitar la generación de un Reporte con las encuestas contestadas desde el 1 de enero de 2025 al 30 de junio 2025, para los casos con prácticas de incidente, identidad y acceso y solicitudes de servicio.	Se realiza el envío del reporte con las encuestas contestadas en el primer semestre del 2025, se relacionan campos ticket, fecha en la que se contestó la encuesta, respuesta, pregunta, nombre del solicitante, sede, categoría completa, estado, fuente primer comentario, practica, fecha de creación y razón de solución; se comparte reporte por medio de correo al Ing. Ricardo Cuellar.	Soluciona do	3/07/2025 16:00	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
58420-20250704	4/07/2025 9:30	Buen día. Para solicitar actualización de usuarios Técnicos Nivel 1.: Cristian Fernando y Hermer Enrique Galarza.	Según lo solicitado, se procede a realizar la inactivación de los técnicos relacionados en el archivo adjunto, se eliminan relaciones en tablas hd_technician_group, hd_technician_zones, hd_technician_expertise, así mismo se modifica perfil a "Inactivos" y se desactiva rol de técnico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Soluciona do	4/07/2025 10:30	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

58424-20250704	7/07/2025 13:00	Buenas tardes. Por favor validar el Caso No. 1544969, ya que al cierre del caso hijo, se ha bloqueado el padre y no permite cierre.	Se valida solicitud, se procede a liberar el caso padre a estado EN PROCESO, este bloqueo se generó a una mala gestión del servicio principal , debido que la categoría del caso padre como del caso hijo son diferentes, tener presente que los casos informativos no aplica liberación automática debido a que su naturaleza no genera escalamiento.	Solucionado	7/07/2025 13:30	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
58425-20250704	7/07/2025 11:00	Buenas tardes, Para solicitar un Reporte de los casos con Tipo de Practica: Identidad y Acceso para SI del primer semestre 2025.	Se realiza la creación del reporte solicitado con los casos de la practica identidad y acceso de los casos creados para sistemas de información, se exporta informe y se envía al Ing. Ricardo Cuellar para su envío al usuario solicitante.	Solucionado	7/07/2025 12:00	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
58426-20250704	7/07/2025 12:00	Buenas tardes, Para solicitar un Reporte de los casos escalados a grupo CSIRT con Tipo de Practica: Identidad y Acceso para SI del primer semestre 2025.	Buenas tardes, Para solicitar un Reporte de los casos escalados a grupo CSIRT con Tipo de Practica: Identidad y Acceso para SI del primer semestre 2025.	Solucionado	7/07/2025 13:00	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

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

58443-20250707	7/07/2025 10:02	Buen día, Para solicitar la validación de estos dos casos que no han podido ser solucionados, ya que, pese a que el proveedor implementó el cierre de los casos hijos, los tickets padres quedaron suspendidos en el estado "Escalado a ETB". 1. 1537819-20250526 2. 1538650-20250526	Se valida solicitud, se detecta que los casos no cambiaron de manera automática de estado debido a que tanto los casos padres e hijos no tienen la misma categoría, por ende al finalizar los casos hijos el caso padre no cambio de manera automática, se procede a realizar cambio manual de los estados padres para finalizar el servicio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/07/2025 14:02	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
58444-20250707	9/07/2025 10:00	Buen día. Para solicitar la validación del caso No. 1544969, ya que no permite cerrar luego de gestionar el caso hijo, no aparecen los Estados.	Se valida solicitud, se procede a liberar el caso padre a estado EN PROCESO, este bloqueo se generó a una mala gestión del servicio principal , debido que la categoría del caso padre como del caso hijo son diferentes, tener presente que los casos informativos no aplica liberación automática debido a que su naturaleza no genera escalamiento.	Solucionado	9/07/2025 11:00	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
58446-20250707	7/07/2025 15:03	Buenas tardes, Para solicitar un Reporte de los casos asignados para el Ing. Juan Carlos Parra, correspondientes al primer semestre 2025, en el tema de Evaluación de Seguridad. De igual manera parametrizar este reporte para el perfil de este usuario, de tal manera que pueda generarlos por su cuenta.	Se realiza la creación del reporte de casos con autorización web, se guardan columnas ticket, usuario, categoría completa, fecha creación, fecha cierre y primer comentarios; se guarda reporte con nombre "Casos Autorización Web" al perfil del Ing. Juan Carlos Parra.	Solucionado	10/07/2025 11:00	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
58455-20250709	9/07/2025 16:27	Buenas tardes, Para solicitar la validación del usuario: ydmartinezg1, ya que no le permite el ingreso a Dexon.	Se realiza el reseteo de credenciales del usuario asignando el password con el número de cedula, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/07/2025 11:20	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

58457-20250710	10/07/2025 10:00	Buen día. Para solicitar un reporte en donde se registre el log completo para el caso de Repuestos No. 1450947(1)	Se realiza creación y envío del reporte de log de auditoría del servicio solicitado al Ing. Ricardo Cuellar.	Solucionado	10/07/2025 11:00	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
58462-20250710	10/07/2025 15:30	Buenas tardes. Para solicitar la actualización de los ítems de Repuestos del ACTA 1481719(1)-20250319 del Colegio CIUDAD DE BOGOTÁ de la localidad de TUNJUELITO, para el 2025, ya que aparecen año 2024. En resumen de la solicitud, todos los ítems que están en el acta adjunta con año 2025, están en Dexon 2024, estos se deben cambiar a 2025.	Se da el cierre al servicio por solicitud del Ing. Daniel Mahecha quien informar que el cambio solicitado no debe realizarse.	Solucionado	15/07/2025 11:20	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.
58464-20250710	14/07/2025 8:30	Buenas tardes, Por favor validar el caso Dexon Contáctenos 1568856-20250708, el cual aparece en los reportes, pero no figura en Dexon Contáctenos, se requiere ajustar y poder identificar cuáles son los datos del ciudadano con el objetivo de poder gestionar el caso.	Se realiza la actualización de la relación del ticket con la compañía de la mesa de servicio de atención al ciudadano, se valida nuevamente el reporte el cual se valida de manera satisfactoria	Solucionado	14/07/2025 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

58469-20250711	11/07/2025 15:30	Buenas tardes, Para solicitar la generación de reportes de logs de auditoria completos para los siguientes casos: 1450947(1)-20250211 1480687(1)-20250320 1522024(1)-20250507 1522718(1)-20250509 1532427(1)-20250519 1547096(1)-20250612 Gracias,	Se realiza la creación de los reportes de auditoría a los casos indicados, se envía información con el resultado de estos al Ing. Ricardo Cuellar por medio de correo electrónico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/07/2025 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

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 SOLICITUDES	46

Estado actual compromisos generados (procesos)

- Gestión de Cambios: Se habilito permisos para calendario de cambios, para 2 niveles adicionales a los solicitados inicialmente Nivel 1 y Nivel 2

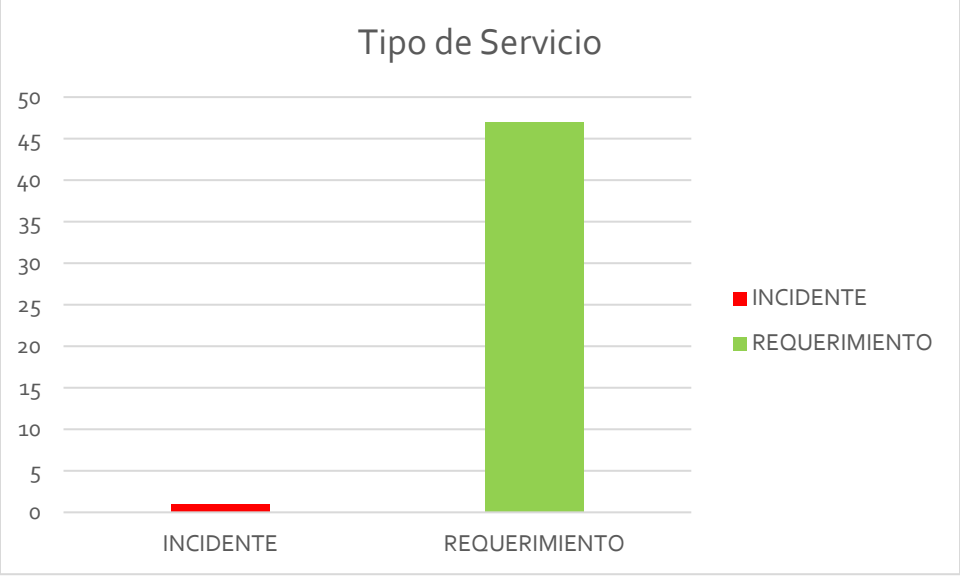
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

- Modificación vista de usuario ambiente Web: Se están realizando ajustes en ambiente de pruebas; se está pendiente validación de verificación por parte de SED visualización.
- Base de Conocimiento: Se encuentra en seguimiento en ambiente de producción de la data ya cargada, sin embargo, está pendiente de verificación en ambiente de pruebas módulo de alimentación del proceso.
- Implementación de formatos: Se implementaron en ambiente de pruebas para su verificación y aprobación.
- CMDB: Se continúa trabajando en ambiente de pruebas con los inventarios seleccionados, por parte de Dexon está pendiente realizar entrega de piloto de la localidad de chapinero.
- Implementación de tableros de conectividad (casos abiertos y cerrados de proveedores, casos de la mesa y sabana general de casos. Se generó en ambiente de producción implementación de dichos reportes junto con los tableros gráficos asociados. Está pendiente realizar ajustes a nivel grafico la visualización de labels de ejes de las gráficas.
- Integración de data de Dexon asociada con reportes de conectividad para generación de reportes estratégicos vía Power BI. Se realizaron sesiones con el ingeniero de la SED para validar la integración de este, la SED ya logra realizar la correcta conexión de este.
- Se genero la verificación de actividades asociadas a los servicios disparados por WhatsApp Gold, se notificó la configuración de estos. Se está a la espera de la confirmación de la activación de WhatsApp Gold para verificar el disparo de los servicios asociados de manera automática.

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

Clasificación por Tipo de Servicio

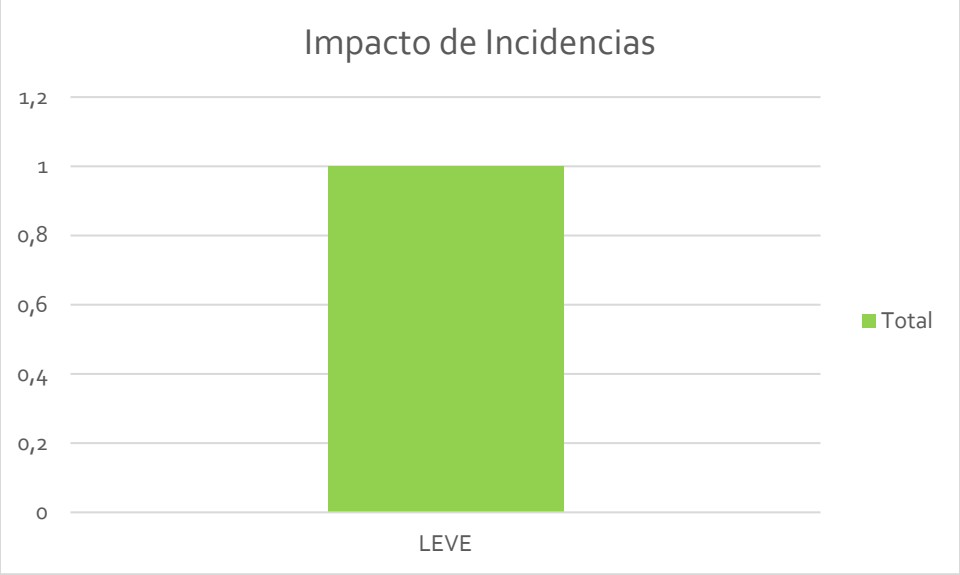
Dentro del periodo analizado se detecta un total de **48 casos** escalados por la SED, de los cuales **47** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **1** caso escalado como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



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

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

Moderada

Se recibió 1 solicitud con un impacto moderado dentro de la operación, las cuales fueron subsanadas en el 100%

Critica

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

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.
- 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.

- Para solicitar validar la lectura de correos en las cuentas de atención al ciudadano y soportesed, ya que no realiza lectura desde el miércoles 25 de junio a las 6:00 pm

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación de la solicitud, se valida que los telnet desde el servidor de producción presentan demora en responder a puertos 993,995 y 587 a los servicios de Microsoft, por ende, se procedió a escalar el caso al equipo de datacenter el cual dentro de sus validaciones se realiza la inactivación del protocolo IPV6, como resultado posterior a este cambio, la conexión se realiza de

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

manera satisfactoria a los servicios telnet y la lectura a servicios Microsoft se realiza de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

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.

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

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

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

compañía para hacer un uso eficiente de la información de su operación comercial y a partir de ella tomar decisiones, adaptarse a las condiciones del mercado, crecer y mejorar internamente, dar mejores respuestas a sus clientes, etc.

BPO

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

Centro de costos

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

Ciclo de vida

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

Cliente

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

Cliente externo

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

Cliente interno

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

Diseño y transición

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

Disponibilidad

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

Error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

Error conocido

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

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

Escalamiento

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

Especificación

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

Estado

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

Evento

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

Falla

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

Flujo de trabajo

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

Gestión de incidentes

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

Gestión de servicios

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

ITIL

Son las siglas de Information Technology 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:

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

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

KPI

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

Línea base

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

Nivel de servicio

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

Operación

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

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

Problema

Causa o causa potencial de uno o más incidentes

Procedimiento

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

Proceso

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

Servicio de TI

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.

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

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