Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Agosto 10 – septiembre 09 2025

Contenido

Obligaciones Contractuales 3

En relación con la configuración, parametrización y administración. 3

En relación con el esquema de seguridad. 3

En relación con la gestión de información. 4

En relación con la documentación de la herramienta 4

Objetivo del análisis 5

Alcance del Análisis 5

Reporte de Atención de Casos: 6

Estado actual compromisos generados (procesos) 20

Clasificación por Tipo de Servicio 23

Cumplimiento ANS 24

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 25

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 25

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 25

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 26

Glosario 26

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.

En relación con el esquema de seguridad.

I. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos.
II. Crear, actualizar y eliminar usuarios

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

En relación con la gestión de información.

I. Actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la SED. De acuerdo con el archivo de novedades entregado por el gestor de activos y configuración de la SED.
II. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s) del rector).
III. Crear y actualizar los datos derivados de los traslados de funcionarios.
IV. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
V. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.
VI. Adelantar análisis mensuales de funcionalidad del software, con el fin de generar oportunidades de mejora continua durante el tiempo de ejecución del contrato, este análisis deberá hacer parte del informe de gestión y deberá contener al menos la siguiente información:
    - Objetivo del análisis
    - Alcance del análisis
    - Glosario
    - Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior
    - Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.
    - Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.
    - Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon.

En relación con la documentación de la herramienta

I. Disponer las versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, para los diferentes módulos definidos por la SED.

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

Objetivo del análisis

El Presente documento, hace parte del informe de Gestión y tiene como fin realizar un análisis sobre la funcionalidad Dexon Software, actualmente instalada e implementada en la entidad, permitiendo identificar problemas, mejoras o recomendaciones que se puedan llegar a aplicar durante la permanencia del sistema en función al apoyo de los diferentes procesos a la entidad allí implantadas.

Alcance del Análisis

- Verificar correcto funcionamiento de los procesos actualmente implantados 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 Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final	Oportunidad
58673-20250811	11/08/2025 9:30	Buen día, Para solicitar el desbloqueo del caso No. 1539304-20250527, ya que no permite cambiar el Estado para dar solución al ticket.	Se realiza validación de la solicitud, se busca caso y se detecta que dicho servicio contiene un caso hijo relacionado, al validar , se confirma que el caso hijo se encuentra en estado ESCALADO A DATACENTER pero con una categoría que no tiene la transición de servicios indicadas(INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO/SOPORTE TECNICO) tanto caso padre como caso hijo se encuentran con categorías de soporte técnico y ninguna con administración, se recuerda que para la liberación automática la categoría debe estar acorde al escalamiento requerido, ejemplo, si el servicio requiere escalamiento datacenter, tanto el padre (caso principal) como el hijo deben mantener la misma lógica de categorización que en este caso no se cumplió debido a que fue recategorizado por el técnico [GUSTAVO ADOLFO SERRATO REYES (T1), Comentarios, 2025-05-27 11:22] en donde se aplicó la recategorización del servicio, por ende, se recomienda tener las observaciones presentadas en este comentario, así mismo, se modifica estado del ticket a estado "EN PROCESO", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/08/2025 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

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

58674-20250811	11/08/2025 11:00	Buen día. Solicito de su colaboración, con el cierre del caso INCIDENTE 1592050-20250804, ya que el caso fue documentado por el especialista de impresoras, pero al momento de pasar de estado En Proceso a Solucionado, la herramienta presento falla, y el caso quedo sin la documentación respectiva y aún continúa corriendo tiempos, como si no se hubiese cerrado el caso, pero en estado SOLUCIONADO.	Se valida solicitud, se procede a dar el cierre del servicio según las fechas visualizadas en los eventos de historia del ticket, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/08/2025 12:00	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.
58676-20250811	11/08/2025 9:34	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso 1537494(1)-20250526, y dejar en Suministro de Repuesto.	Se realiza validación de solicitud, se procede a reabrir servicio y se asigna en el estado solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/08/2025 13:34	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
58677-20250811	11/08/2025 14:00	Buen día. Para solicitar la configuración del día 6 de agosto de 2025 como "No laboral".	Se realiza la configuración del día 6 de Agosto como festivo, se configuran place principales DEFAULT y SED con el fin de que se tome este día como festivo en tabla HOLIDAYS, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	11/08/2025 15:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
58678-20250811	11/08/2025 15:00	Buen día, Para validar el caso No. 1480673-20250313, ya que, aunque se encuentra en estado "Solucionado", parece que debido a fallas en la herramienta, todavía aparece	Se realiza actualización de estado del ticket, se ajusta cierre del servicio según fecha de eventos evidenciada en el log de servicio.	Solucionado	11/08/2025 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

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

58679-20250811	11/08/2025 16:00	Buen día, Para solicitar validar el caso 1525669-20250512 que ya se dio Solución, pero sigue registrando en el backlog. Por favor generar el desbloqueo o asignar el estado correcto para que salga de casos pendientes por documentación, mil gracias.	Se realiza actualización del estado del ticket, se validan fechas de cierre según fecha del evento log aplicado en el historial del ticket, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/08/2025 17:00	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
58675-20250811	12/08/2025 9:00	Buen día. Teniendo en cuenta que hace unos meses atrás se implementó por solicitud del ingeniero Juan Carlos Parra la política de Port Security en la red de NVC, solicitamos la creación de la causa de solución IMPLEMENTACIÓN POLITICA en las categorías: SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/RED LAN/ADMINISTRACION SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO	Se realiza la creación de las razones de solución solicitadas en las categorías indicadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/08/2025 10:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58683-20250811	11/08/2025 15:01	Buenas tardes. Para solicitar el ajuste en el Código de FR para SED/19-CIUDAD BOLIVAR/DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CIUDAD BOLIVAR, ya que se evidencia que el FR asignado NO corresponde la de la D.L.E. de Ciudad Bolívar, ya que el FR correcto es FR0094 y NO FR0884 el cual corresponde al SuperCade Manitas.	Se realiza actualización de los campos tag2 de la tabla PLACE en las ubicaciones indicadas, se actualiza información de FR de manera satisfactoria, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	14/08/2025 11:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.

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

58684-20250811	11/08/2025 15:00	Buenas tardes. Para solicitar el apoyo del Ing. Camilo en la sesión Teams del día 11 de agosto de 3:00-4:00 pm, con el fin de validar el tema de la propagación del Certificado por medio del Agente Dexon.	Se realiza acompañamiento a reunión con el fin de analizar la viabilidad de realizar la instalación de un certificado en las maquinas que tienen agente instalado, bajo esta necesidad, se informa que si es viable siempre y cuando se cumplan con los requisitos de los agentes, (firewall, puertos, etc.) por ende, programaran un laboratorio de pruebas con el fin de validar comportamiento , despliegue e instalación del certificado, se solicita de igual manera el archivo.bat de instalación el cual será el que se enviara para realizar esta instalación.	Solucionado	11/08/2025 15:55	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.
58672-20250811	12/08/2025 11:00	Buen día. Para solicitar validar si esta novedad corresponde a un error de la herramienta DEXON ya que al tecnólogo se le genero un caso padre desde su bandeja (INCIDENTE 1586900-20250729), pero el perfil del tecnólogo no tiene la opción habilitada "Registrar Caso", no sabemos si posiblemente al momento del tecnólogo gestionar el caso solicitado por el Colegio (INCIDENTE 1586627-20250729), y escalarlo al proveedor como caso hijo la herramienta lo tomo como un nuevo caso generando la asignación directamente al proveedor de ETB. (Residente Diani Calderón ETB)	Se realiza validación de la solicitud, dentro del seguimiento aplicado a los logs se validó un posible evento que desencadeno el comportamiento y fue una desconexión aplicada dentro de la plataforma (se adjunta imagen al caso), de igual manera se ingresa con el perfil del usuario y se valida permisos asignados, se realiza creación de reporte en el cual no se encontró otro ticket con este comportamiento.	Solucionado	12/08/2025 12:00	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.
58693-20250813	13/08/2025 9:00	Buen día. Para solicitar validar el inconveniente que se presenta para visualizar la pestaña FAMILIA en algunos especialistas del Datacenter, no les muestra información de los casos relacionados, lo que dificulta la gestión.	Se realiza validación de la solicitud, se reorganizan permisos del perfil "SOLUCIONADORES (G. CAMBIOS)" , se valida nuevamente para las pruebas el usuario y el caso relacionado el cual se muestra de manera acertada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/08/2025 10:00	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

58694-20250813	13/08/2025 11:00	Buen día. Por favor para validar el caso No. 1480673-20250313, ya que fue solucionado desde el 18 de junio, y por alguna circunstancia no ha pasado a Estado de Cierre, lo que implica que sigue apareciendo en Backlog.	Se realiza validación de la solicitud y se informa que el caso NO se está visualizando en el backlog de la herramienta, así mismo, el cambio de este servicio no se había aplicado debido a que efectivamente se reportó un bloqueo presente del servicio el cual esta semana el cual ya fue solucionado.	Solucionado	13/08/2025 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
58695-20250813	13/08/2025 14:00	Buen día. Para solicitar actualizar usuario Técnico Nivel 2 para la localidad de 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 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 Ciudad Bolívar y al perfil NIVEL 2; así 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: hbohada1 Password: #Cedula	Solucionado	13/08/2025 15:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58722-20250814	14/08/2025 14:00	Buen día. Para solicitar la reapertura del caso 1285613(1)-20250122, y dejar en Estado Suministro de Repuesto.	Se valida solicitud, se realiza la reapertura del servicio en el estado solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/08/2025 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

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

58724-20250814	14/08/2025 15:30	Buenas tardes. Para solicitar la configuración del siguiente usuario como líder Técnico del Sistema de Información APOTEOSYS, y demás SI que tenía a cargo la Ing. Martha Eugenia Rubio. De igual manera trasladar los casos pendientes al nuevo líder. Nombre: CESAR LEONARDO MONROY A. Correo : cmonroy@educacionbogota.gov.co	Se realiza la actualización del nuevo líder técnico solicitado, 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 asignadas al anterior líder técnico, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo DESARROLLO y al perfil DESARROLLO; asi mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasigna 1 caso al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/08/2025 16:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58728-20250815	15/08/2025 10:30	Buen día. Por favor incluir al usuario Hugo Scarpetta (hscarpetta@educacionbogota.gov.co), en el grupo de Conectividad para Consulta al Reporte de Casos de los diferentes operadores de conectividad.	Se realiza validación de solicitud, se realiza actualización del perfil del usuario de DESARROLLO a CONECTIVIDAD SED (este último es el perfil que visualiza los tableros de conectividad), cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	15/08/2025 11:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58763-20250819	19/08/2025 15:30	Buenas tardes. Por favor reabrir estos casos, y dejar en estado SUMINISTRO DE REPUESTO. 630885(1)-20220207 1271745(1)-20240531 1239492(1)-20240423	Se realiza la reapertura de los casos solicitados, se asignan los mismos en estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/08/2025 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
58760-20250819	19/08/2025 10:30	Buen día. Para solicitar la creación de un perfil independiente para el usuario Gustavo Andres Santos Rozo., con el fin de visualizar los tableros de integración POWER BI- Conectividad	Se realiza la creación del nuevo perfil con nombre INTEGRACION DEX, se configuran permisos y se asignan reportes de sabana de conectividad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/08/2025 12:00	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

58765-20250819	19/08/2025 15:17	Buenas tardes. Para solicitar el ajuste de los siguientes usuarios de Atención al Ciudadano-Contáctenos, ya que aparecen duplicados o desactivados, y no permite su ingreso: LUIS CARLOS RODRIGUEZ: lcrodriguez@educacionbogota.gov.co, CC1000258023 MARIA JOSE DE LA HOZ: mdelahozp@educacionbogota.gov.co, CC1010137700	Se valida solicitud, se detecta duplicidad de usuarios, por ende, se procedió a realizar modificación de estos y se inactiva usuarios duplicados, se resetean contraseñas, se validan ingreso los cuales se realizan de manera satisfactoria.	Solucionado	22/08/2025 11:20	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58791-20250820	20/08/2025 9:30	Buen día. Para solicitar la inclusión del proceso Gestión de Cambios en el perfil de los siguientes usuarios: William Fernando Fonseca Mario Alberto Cortes Christian Camilo Hernández	Se realiza actualización en la tabla layout_permission con las plantillas de cambios normal y emergencia con el fin de que el perfil DESARROLO HUMANO lo visualice, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/08/2025 10:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
58762-20250819	20/08/2025 11:00	Buen día. Para solicitar el retiro de usuarios Dexon Técnicos Nivel 2 de la localidad de Suba.	Se realiza la inactivación de técnicos de la localidad según lo solicitado en el archivo adjunto, se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_zones y hd_Technician_group; se inactiva rol técnico y se reasignan usuarios a perfil "Inactivos", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/08/2025 12:00	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

58816-20250825	27/08/2025 9:00	Buen día. De manera cordial, estamos solicitando realizar el siguiente ajuste en los datos relacionados y reportes en los procesos OSC Contáctenos y Entidades, así: 1. Identificar, Asignar, Clasificar y Visualizar los casos generados según el correo entrante en Contáctenos, asignar la prioridad así: ALTO: Si el domino del correo entrante pertenece al grupo de prioritarios. BAJO: Para el resto de los correos 2. Agregar en el Reporte la columna "Prioridad", y resaltar cuando su valor sea ALTO 3. Poder visualizar en el Reporte, cantidad de casos Alto y Bajo, como también el Estados de los casos marcados como ALTO. - Dominios y correos para la prioridad ALTO: • procuraduria.gov.co • personeriabogota.gov.co • concejobogota.gov.co • veeduria.gov.co • alcaldiabogota.gov.co • notificacionesrj.gov.co • serviciocivil.gov.co • secretariajuridica.gov.co • contraloriabogota.gov.co • gobiernobogota.gov.co • cendoj.ramajudicial.gov.co • veeduriadistrital.gov.co • fiscalia.gov.co • defensoria.gov.co • lcastaneda@educacionbogota.gov.co • isabelsegoviao@educacionbogota.gov.co	Se realiza validación de solicitud, se procede a configurar nuevo reporte en donde se incluyen los campos ticket, categoría completa, fechas de creación, nombre del usuario solicitante y estado, así mismo, se incluyen 2 campos calculados con nombre DOMINIO Y PRIORIDAD_D, el cual identificara y calculara la prioridad según el dominio y correo asignado del solicitante, a su vez, se procede a configurar graficas por CATEGORIA COMPLETA, PRIORIDAD Y ESTADO, con el fin de identificar visualmente los correos prioritarios y buzón asignado para la gestión, se procede a explicar la funcionalidad, la visualización y los filtros dinámicos entre las gráficas, se asigna reporte a perfil Dexon_Contactenos; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/08/2025 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

58815-20250825	25/08/2025 11:30	Buen día. Para solicitar el apoyo del Ing. Camilo Martín en la sesión del día 25 de agosto de 11:00-11:30 con el fin de validar el requerimiento de la OSC para el ajuste por prioridad en Contáctenos.	Se realiza acompañamiento a reunión con el fin de tener claridad bajo el requerimiento escalado por parte del área de atención al ciudadano, se genera claridad y se genera como posible solución la creación de un dashboard y de campos calculados la manera para realizar el requerimiento solicitado se agendará tiempo de atención para realizar configuración y presentación de la solución.	Solucionado	25/08/2025 12:00	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.
58830-20250826	26/08/2025 15:30	Buenas tardes. Para solicitar el desbloqueo del caso No. 1603388-20250821, que se encuentra en Revisión ya que se necesita darle cierre, el caso fue reemplazado por el No. 1605520. Por favor dejara en Estado "En proceso" para su debida documentación y cierre.	Se realiza actualización de ticket, se modifica estado del servicio a estado EN PROCESO según lo escalado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/08/2025 16:00	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.
58831-20250826	28/08/2025 14:00	Buenas tardes. Para solicitar validar el caso de repuestos No. 630885(1), ya que aparece en el backlog para San Cristóbal.	Se realiza validación del caso, se confirma que el caso se visualiza dentro del reporte de backlog, toda vez que fue requerido reabrirlo según solicitud 58763, por ende, el caso esta visible dentro del reporte mientras finaliza gestión.	Solucionado	28/08/2025 15:00	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

58836-20250828	28/08/2025 10:00	Buen día. Para solicitar la asistencia del Ing. Camilo Martin en la sesión Teams del jueves 28 de agosto de 10:00-11:00, para presentar la parametrización en tableros del ajuste en prioridades para el proceso en OSC.	Se realiza sesión con el fin de mostrar la solución implementada sobre la priorización de solicitudes según correo y/o dominio enviado, se muestra funcionalidad, filtros dinámicos dentro de las gráficas y funcionamiento del reporte, se solucionan dudas de manera satisfactoria.	Solucionado	28/08/2025 11:00	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.
58845-20250829	29/08/2025 10:58	Buen día, Para solicitar la parametrización del usuario Yherson Orlando Cardozo Montaña, funcional de Apoteosis usando como espejo la usuaria Claudia Lorena Pabón Castro. De igual manera desactivar la usuaria Claudia como funcional Apoteosis.	Se valida solicitud, se procede a modificar solucionador de las categorías asociadas a la usuaria Claudia Pabón asignándolas al usuario Yherson Cardozo, posterior a esto, se inactiva rol y se elimina relaciones de la usuaria Claudia Pabón en tablas hd_technician_expertise, hd_technian_Zones y hd_Technician_group, así mismo, se inactiva rol de técnico y se actualiza usuaria a perfil Usuaria Transporte, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2/09/2025 14:58	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
58859-20250901	2/09/2025 8:30	Aclarando la solicitud, se debe crear un duplicado del Reporte de Conectividad, de tal manera que se muestren la categorías desagregadas, e incluirlo para el perfil Conectividad.	Se realiza la creación del reporte "Seguimiento Conectividad SED Casos Cerrados" el cual se asocia a los perfiles de conectividad de la SED, se configuran las mismas columnas utilizadas en el reporte de tablero seguimiento cierre, se desglosan campos de UBICACION Y CATEGORIA, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2/09/2025 17:00	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

58864-20250901	3/09/2025 8:30	Buenas tardes. Para solicitar la parametrización del siguiente Sistema de Información: Nombre : MATRICULAS Líder Técnico: Nubia Ariza G. (narizag@educacionbogota.gov.co) Líder Funcional : Vilma Vilena Bravo O (vbravo@educacionbogota.gov.co)	Se realizó la creación del nuevo sistema de información solicitado, incluyendo la definición de categorías de gestión para prácticas de incidentes, identidad y acceso, así como solicitudes de servicio. Estas categorías fueron configuradas tanto para la gestión administrativa del líder técnico como para la mesa de servicio. Se ajustó la configuración en las tablas: CATEGORY_PREFIX, HD_CATEGORY_COMPANY, HD_CATEGORY_TYPE_LIST, HD_CTGRY_PRSN_TYPE_LST, HD_INCIDENT_DESCR, SLA_CTGRY_PLACE_TYPE_LST y WF_PARENT_NEW_STATUS. Adicionalmente, se configuraron las plantillas asociadas a las categorías del sistema de información MATRÍCULAS en la tabla HD_INCIDENT_LAYOUT, vinculándolas a las tablas LAYOUT_PERMISSION y LAYOUT_COMPANY. También se definieron transiciones de estados específicas para la categorización administrativa y, posteriormente, para las categorías de soporte técnico. Se ajustó el responsable de atención en la tabla HD_TECHNICIAN_EXPERTISE y se creó un nuevo perfil denominado D. MATRICULAS, asociado al usuario líder funcional solicitado. Para este perfil, se configuraron las tablas relacionadas: DB_FIELD_HIDDEN, DB_FIELD_LOCK, HD_INCIDENT_STATUS_PROFILE, HD_RELATED_DISABLED y RELATED_DATA_HIDDEN. Finalmente, se asoció el usuario al grupo de desarrollo. El cambio fue aplicado en ambiente productivo de manera satisfactoria.	Solucionado	4/09/2025 16:00	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

58866-20250902	3/09/2025 15:30	Buen día. Para solicitar ajustar el perfil del usuario Ricardo González Fajardo (rgonzalez), a funcional Humano, tomar como usuario espejo a Lisset Andrea Peña C. (lpenac).	Se valida el ajuste solicitado revisando las tablas HD_TECHNICIAN_EXPERTISE, HD_TECHNICIAN_ZONES y HD_TECHNICIAN_GROUP, confirmando que las relaciones entre los usuarios se encuentran correctas. Durante la revisión se identifica que el usuario está asociado al perfil END_USER; por lo tanto, se procede a actualizarlo al perfil Funcionales Humano. El cambio fue aplicado en ambiente productivo de manera satisfactoria.	Solucionado	3/09/2025 16:30	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
58877-20250903	4/09/2025 16:30	Buenas tardes. Para solicitar el cambio del estado del caso No. 1611039(2), de Escalado a Datacenter a En PROCESO, de tal manera que pueda proceder con su gestión, ya que no permite Cerrarlo. Por error de digitación una integrante del equipo gestionó mal la solicitud. El caso es el siguiente:	Se realiza la reapertura del servicio solicitado dado a que se encontraba cerrado con el fin de que se ajuste la documentación solicitada, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	4/09/2025 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 la falla reportada.
58860-20250901	1/09/2025 11:00	Buen día, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo, en la sesión Teams del día 1 de septiembre de 11:00-11:30 am, para validar errores reportados en pruebas de reportes OLAS en la sesión	Se realiza reunión con el Ing. Ricardo Cuellar, en los cuales se valida los correos con ajustes enviados para validar, así mismo, se informan y aclaran los casos en los que los ajustes indicados no es posible aplicarlos mediante configuración.	Solucionado	1/09/2025 15:00	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

58867-20250902	5/09/2025 11:30	Buen día. Para solicitar el desbloqueo de los siguientes casos, ya que se gestionaron erróneamente; esto para que el líder técnico de Apoteosys el Ing. Cesar Monroy, realice la gestión y de cierre a las solicitudes. - Caso No. 1598133 y 1598133(1), por favor dejar el padre y el hijo en Gestión. - Caso No. 1601192, dejar en Gestión.	Se realiza la reapertura de casos solicitados, se asignan en estado EN GESTION, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/09/2025 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
58865-20250901	5/09/2025 14:00	Buenas tardes. Para solicitar, incluir en el Reporte de prioridad para OSC el asunto y el cuerpo del correo, para poder garantizar que haya sido gestionado por la OSC, ya que, validando el reporte, se requiere de más información para identificar si el caso efectivamente se gestionó de parte de la OSC:	Se realiza inclusión del asunto a los casos solicitados del atención al ciudadano, se genera Export y se envía al Ing. Ricardo Cuellar.	Solucionado	5/09/2025 17:00	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
58890-20250905	5/09/2025 16:00	Buenas tardes. Para solicitar el ajuste del caso No. 1600268(1), ya que se encuentra bloqueado por incorrecta gestión. Por favor dejar en GESTION	Se realiza modificación del estado del ticket indicado asignándolo en estado GESTION, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	5/09/2025 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
58903-20250908	8/09/2025 12:13	Buen día. Para solicitar validar el Código del Enlace en el Colegio Agudelo Restrepo, de la Localidad Ciudad Bolívar, ya que no aparece para seleccionar como se evidencia en el caso No. 1610614. Datos: SED/19-CIUDAD BOLIVAR/COLEGIO AGUDELO RESTREPO (IED)/01_AGUDELO RESTREPO - FR0917	Se realiza validación de la solicitud, se ajusta relación del enlace con la compañía de servicios de tecnología en tabla company_enlace; se valida enlace el cual se muestra de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/09/2025 16:13	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

58902-20250908	8/09/2025 11:56	Buenos días. Para solicitar el cambio del Rector del Colegio los Pinos SED/3-SANTAFE/COLEGIO LOS PINOS (IED) Rector: Erick Gutiérrez Alvarado Cedula:14637599 Correo: ealvaradog@educacionbogota.edu.co	Se realiza actualización del rector asociado al colegio en tabla place; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/09/2025 15:56	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
58872-20250902	5/09/2025 8:30	Buena tarde. Para solicitar la actualización de usuarios en la localidad San Cristóbal.	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 San Cristóbal y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactivan los anteriores técnicos 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: Usuario1: mtrujillo1 Password: #Cedula Usuario2: lfuentes1 Password: #Cedula	Solucionado	5/09/2025 11:30	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

CLASIFICACIÓN CONTRACTUAL	CANTIDAD SOLICITUDES
1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.	5
11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.	2
13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.	1
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.	5
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	11
7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.	3
9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.	7
TOTAL	**38**

Estado actual compromisos generados (procesos)

- Gestión de Cambios: Se requiere dar permisos de modificación de campos en estados específicos de acuerdo con el ciclo de vida del proceso.
- Modificación vista de usuario ambiente Web: Se definió con el grupo de la OTIC, de acuerdo con las imágenes enviadas por prensa la modificación de la vista de usuario siguiendo los lineamientos por parte de prensa dejando la configuración en ambiente de pruebas de la siguiente manera:

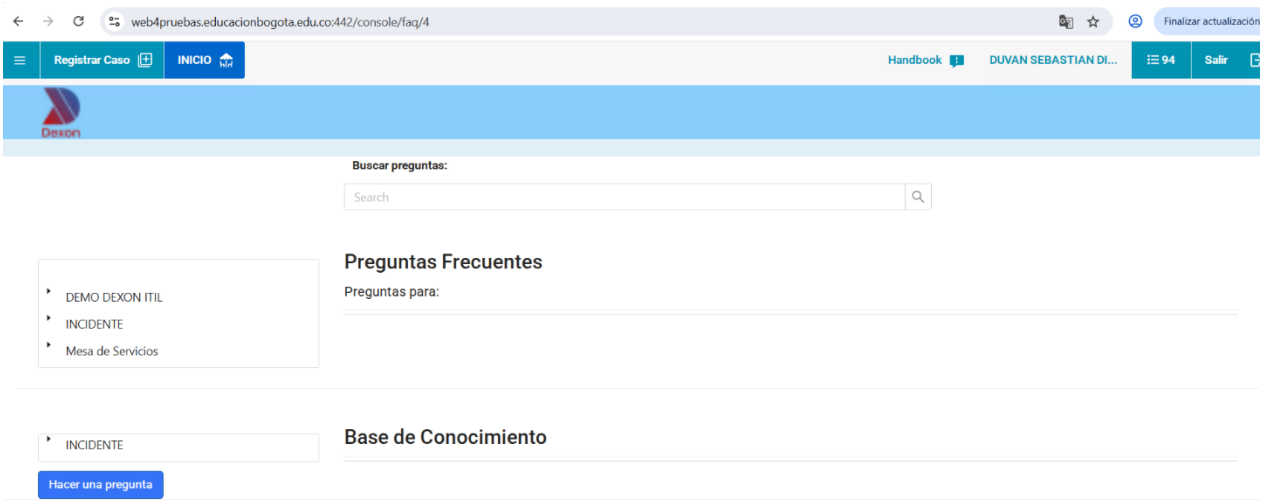
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial





- Base de Conocimiento: Se realizaron ajustes iniciales sobre la base de conocimiento para que desde la pantalla de la base de conocimiento fuese posible hacer una búsqueda sobre todos los elementos que comprenden la base de conocimiento y no solo sobre preguntas frecuentes como se tenía en un inicio, adicionalmente a esto se modificó la posición de el botón que permite sugerir nuevo contenido a la base de conocimiento, en presentación con el grupo de la OTIC se sugiere cambio visual en la presentación tratando de manejar una pantalla más sobria.

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

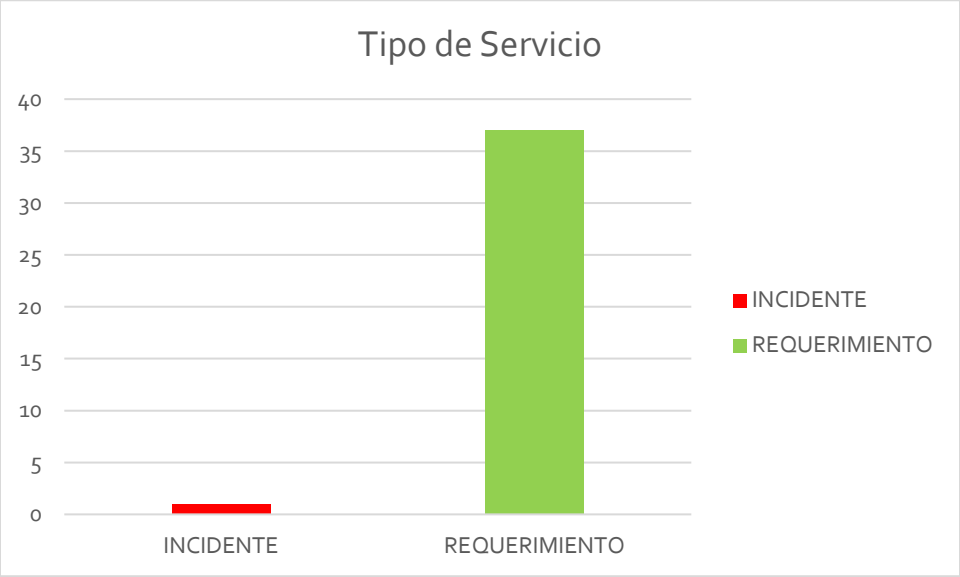


- Implementación de formatos: Se implementaron en ambiente de pruebas para su verificación y aprobación.
- CMDB: Se realizó el cargue de los activos reportados a Dexon de los elementos que no usan agente Dexon de descubrimiento de la totalidad de colegios (178452 activos), definiendo para cada tipo de activo una tabla especifica, con el fin de relacionarlo a los servicios donde debe ser seleccionado en ambiente de pruebas, en sesión con grupo de la OTIC se aprobó paso de inventario a ambiente productivo junto con reportes que permita identificar por tipo de elemento las características de este.
- Tablero de Conectividad: Se dio solución a solicitudes generadas por ingeniero Gustavo Andres Santos, sobre incidencias identificadas en la data expuesta por Dexon dejando los datos que se consumen durante la integración de la maneta que fueron solicitados por la OTIC.

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

Clasificación por Tipo de Servicio

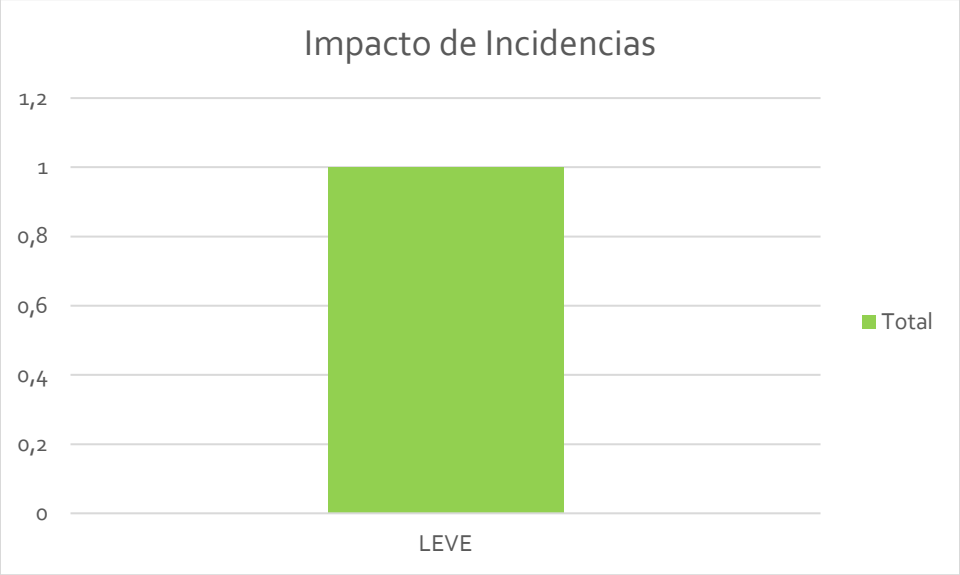
Dentro del periodo analizado se detecta un total de **38 casos** escalados por la SED, de los cuales **37** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **1** caso escalado como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



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

Se recibió 1 solicitud con un impacto leve dentro de la operación, la cual fue subsanada en el 100 %.

Moderada

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

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

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.

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Para solicitar validar si esta novedad corresponde a un error de la herramienta DEXON ya que al tecnólogo se le genero un caso padre desde su bandeja (INCIDENTE 1586900-20250729), pero el perfil del tecnólogo no tiene la opción habilitada "Registrar Caso", no sabemos si posiblemente al momento del tecnólogo gestionar el caso solicitado por el Colegio (INCIDENTE 1586627-20250729), y escalarlo al proveedor como caso hijo la herramienta lo tomo como un nuevo caso generando la asignación directamente al proveedor de ETB. (Residente Diani Calderón ETB)

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación de la solicitud, dentro del seguimiento aplicado a los logs se validó un posible evento que desencadeno el comportamiento y fue una desconexión aplicada dentro de la

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

plataforma, de igual manera se ingresa con el perfil del usuario y se valida permisos asignados, se realiza creación de reporte en el cual no se encontró otro ticket con este comportamiento.

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.

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.

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

Alianza

Relación entre dos organizaciones que requiere trabajar en estrecha colaboración para alcanzar metas y objetivos comunes.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se conservan las relaciones entre los registros de configuración.

Business Activity Monitoring (BAM)

BAM significa monitoreo de la actividad de negocio. Se refiere a la capacidad de registrar y presentar en tiempo real toda la información relacionada con una compañía en el desarrollo de su actividad comercial.

Business Intelligence (BI)

BI significa inteligencia de negocios. La inteligencia, en un sentido amplio y relativo a cualquier ser vivo, se entiende como la capacidad de tomar la información que se posee para tomar decisiones adecuadas y exitosas que lo lleven a la supervivencia. Entonces, la inteligencia de negocios es la capacidad de una compañía para hacer un uso eficiente de la información de su operación comercial y a partir de ella tomar decisiones, adaptarse a las condiciones del mercado, crecer y mejorar internamente, dar mejores respuestas a sus clientes, etc.

BPO

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

Centro de costos

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

Ciclo de vida

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

Cliente

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

Cliente externo

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

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

Cliente interno

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

Diseño y transición

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

Disponibilidad

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

Error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

Error conocido

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

Escalamiento

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

Especificación

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

Estado

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

Evento

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

Falla

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

Flujo de trabajo

Se conoce como flujo de trabajo a la manera en que se suceden y conectan las actividades en la operación corporativa. El flujo de trabajo es esencial porque de su efectividad depende que se alcancen las metas

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

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.

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.

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

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