Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Julio 19 – agosto 18 2026

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 5

Objetivo del análisis 5

Alcance del Análisis 5

Reporte de Atención de Casos: 6

Estado actual compromisos generados (procesos) 26

Clasificación por Tipo de Servicio 27

Cumplimiento ANS 28

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 29

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 29

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 29

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 30

Glosario 31

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. Realizar el mantenimiento preventivo del software con el objetivo de garantizar la disponibilidad y el óptimo funcionamiento del sistema. Esta labor implica velar por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación, mediante la ejecución periódica de actividades programadas que permitan anticipar y prevenir posibles fallas o incidentes que puedan afectar la continuidad del servicio.
III. Garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la aplicación móvil proporcionada por DEXON, permitiendo que los técnicos puedan documentar, gestionar y cerrar casos directamente desde sus dispositivos móviles. Para asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación, la SED deberá proporcionar las condiciones técnicas necesarias, tales como conectividad, acceso a dispositivos compatibles y los permisos requeridos para su operación.
IV. Realizar un respaldo de la base de datos Dexon, tres veces a la semana y entregarlo al supervisor del contrato 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. Asignar un ingeniero en sitio para gestionar el mantenimiento adaptativo durante cinco (5) días a la semana.
VIII. Configurar, modelar y parametrizar los procesos de CAMBIOS, PROBLEMAS, GESTION DE ACTIVOS Y CONFIGURACION, CMDB, CONTINUIDAD, CONOCIMIENTO, CAPACIDAD, DISPONIBILIDAD, ANS y demás procesos de ITIL implementados por la SED.

En relación con el esquema de seguridad.

I. Gestionar adecuadamente el acceso al software DEXON mediante la creación de roles y perfiles para usuarios finales y técnicos, asegurando que cada usuario disponga únicamente de los permisos necesarios para el desempeño de sus funciones.

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

II. Administrar (crear, actualizar y desactivar) las cuentas de usuario de manera oportuna y conforme a los procedimientos establecidos, garantizando que el acceso al sistema se mantenga seguro y controlado.

En relación con la gestión de información.

I. Actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) conforme al archivo de novedades proporcionado por el gestor de activos y configuración de la entidad, asegurando la precisión y vigencia de la información.
II. Crear y mantener actualizados los datos de los colegios, incluyendo código, nombre, dirección, número de teléfono y el nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector, garantizando la integridad y disponibilidad de esta información para su uso operativo y administrativo.
III. Gestionar la creación y actualización de los datos derivados de los traslados de funcionarios, asegurando que los registros reflejen con exactitud la situación actual del personal en la entidad.
IV. Configurar los días de visita y asignar los técnicos responsables a cada colegio, optimizando la planificación y seguimiento de las actividades de soporte técnico.
V. Documentar exhaustivamente todas las fallas, soluciones y recomendaciones relacionadas con incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de DEXON, una vez se haya resuelto la falla reportada, para facilitar la gestión del conocimiento y la mejora continua.
VI. Elaborar y presentar informes mensuales que incluyan un análisis detallado de la funcionalidad del software, con el propósito de identificar oportunidades de mejora continua durante la ejecución del contrato. Este informe de actividades deberá contener, al menos, la siguiente información:

-Objetivo del análisis
-Alcance del análisis
-Glosario
-Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior.
-Descripción de problemas encontrados en el software DEXON.
-Soluciones a las problemáticas identificadas en el software DEXON.
-Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software DEXON.

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

En relación con la documentación de la herramienta

I. Disponer de versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, correspondientes a los diferentes módulos definidos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED), garantizando su accesibilidad, claridad y adecuación a las necesidades de los usuarios.

Objetivo del análisis

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

Alcance del Análisis

- Verificar correcto funcionamiento de los procesos actualmente implantados en el periodo de acuerdo con el numeral "**VII**" de las obligaciones contractuales.
- Garantizar el funcionamiento del sistema de acuerdo con las necesidades entregadas e implantadas en el sistema Dexon para la Secretaría de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

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

Reporte de Atención de Casos:

En la siguiente tabla se refleja el reporte de casos escalado por cada una de las mesas de secretaria configuradas en la herramienta.

TICKET	Fecha de Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Accion Ejecutado	Estado	Fecha Final	Oportunidad requerimiento
61189-20260804	2026-08-04 11:34	Po favor validar y ajustar el caso de Gestión de Problemas No. 628798-20220128, ya que aparece con estado EN PROCESO, aunque en el historial se documenta el Cierre.	Se realiza validación del caso, se ajusta estado del ticket según estado evento cierre del ticket del proceso, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-06 15:34	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61252-20260813	2026-08-13 10:00	Para solicitar el cambio de Gestor de Parqueaderos de manera permanente ALVARO ANDRES PAYARES CUADRADO apayaresc@educacionbogota.gov.co a la funcionaria EUGENIA GONZALEZ RODRIGUEZ egonzalezr@educacionbogota.gov.co.	Se realiza la creación del nuevo gestor solicitado , 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 , se relaciona en el grupo Gestores y al perfil Gestores; 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 40 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-13 11:00	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

61228-20260810	2026-08-13 11:00	Para validar y ajustar los casos Contáctenos 1862014-20260731 y 1862015-20260731, los cuales aparecen en el reporte de Excel que genera Dexon, pero no permiten su visualización.	Se realiza validación del caso, se ajustan relaciones de los casos	Solucionado	2026-08-13 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.
61231-20260810	2026-08-13 16:00	Por favor realizar las siguientes acciones: - Deshabilitar el usuario funcional humano GIOVANNA PAOLA GÓMEZ D. (ggomez@educacionbogota.gov.co) - Reasignar todos los casos para el usuario ANDRES FERNANDO AREVALO B. (aarevalo@educacionbogota.gov.co).	Se realiza la inactivación del usuario Giovanna Gómez y se reasignan casos al usuario Andres Arévalo; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-13 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
61237-20260811	2026-08-14 09:00	Para solicitar la creación del usuario en para el analista de mesa JAIME ANDRÉS GARCÍA BERNAL, quien tendrá asignado el rol de llamadas.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona a los grupos de nivel 1 y al perfil NIVEL1; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jgarciab1 Password: #Cedula	Solucionado	2026-08-14 10:00	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

61238-20260811	2026-08-14 10:10	Por favor la actualización de usuarios Técnicos para localidad los Mártires	Se valida solicitud y se confirma que ya el usuario cuanta con las asignaciones solicitadas, así mismo, el anterior técnico ya se encuentra en estado inactivo.	Solucionado	2026-08-14 10:50	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
61240-20260811	2026-08-14 11:00	Por favor la actualización de usuarios Técnicos Nivel 2 de la localidad de Bosa.	Se realiza la actualización de colegios asignados según archivo relacionado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-14 12:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
61183-20260803	2026-08-14 14:00	Por favor la creación de la Sede C del Colegio Los Alpes en el sistema DEXON. La información correspondiente a la sede es la siguiente: • Nombre de la sede: Sede C – Los Alpes • Dirección: Calle 36C Sur # 11-53 Este.	Se realiza la creación de la nueva sede C solicitada del colegio LOS ALPES, se configura expertise y día de atención, se ingresa código DANE de la nueva SEDE, queda pendiente que indiquen el código FR de la localidad. Cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-14 15:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
61246-20260812	2026-08-12 16:22	Por favor validar el caso No.1764111-20260406, ya que no presenta el Estado para dar el cierre correcto del caso.	Se realiza validación de la solicitud, y se detecta error en la gestión por parte del coordinador, esto debido a que recategorizo el ticket principal a una categoría de servicio que no tiene transición lógica desde el estado CONTINUA CON EL PROCESO, por tal razón y con autorización del Ing. Daniel Mahecha se procede a recategorizar el caso a su categoría inicial de incidente, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-17 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.

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

61184-20260803	2026-08-18 09:00	Por favor validar el caso No.1860588(1)-20260730, en el cual se realizó la actividad de SOLUCION dentro de los tiempos, y el caso aparece como SOLUCIONADO, pero en historial no se evidencia la notificación de cambio de estado y en el listado de familia indica que permanece abierto. El caso fue escalado a Datacenter 2026-07-30 12:10:18, y se atendió generando la solución el 2026-07-30 12:23:28, por lo cual se calcula un tiempo de atención y solución de 13 minutos. Con lo anterior expuesto se solicita realizar el proceso de ajuste correspondiente, de tal manera que se observe el cambio de estado a SOLUCIONADO en la hora y fecha correspondiente a la ejecución de solución por parte del ING. CONECTIVIDAD y de esta forma tener la medición correcta en los indicadores de gestión.	Se realiza validación de la solicitud, se procede a actualizar relaciones de ticket según últimos eventos de cierre , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-18 10:00	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.
61185-20260803	2026-08-18 10:30	Se solicita ajustar FR para el Colegio Carlos Arturo Torres sede B "Republica de Finlandia", asignar el FR0651.	Se realiza actualización del código FR al colegio solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-18 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

61112-20260724	2026-08-18 10:00	Para solicitar la inclusión de la usuaria SANDRA PATRICIA SANCHEZ U., para que pueda generar el Reporte de Gestión de Cambios.	Se realiza la creación de reporte de cambios en ambiente producción con todos los cambios creados y su estado correspondiente, se asigna al perfil de la Ing. Sandra Ubaque, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-18 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
61244-20260812	2026-08-18 11:30	Por favor la reapertura del caso No. 1651246(1)-20260115, dejar en Estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-18 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.
61256-20260813	2026-08-19 09:30	Para solicitar la validación del usuario coordinador_16 de Puente Aranda, ya que continua con fallas.	Se realiza validación de la solicitud, se confirma un ingreso errado por parte del coordinador de la localidad esto debido a que los usuarios técnicos deben ingresar por las credenciales asignadas a cada uno de los usuarios configurados en la herramienta de gestión, se indica al Ing. Ricardo Cuellar la novedad quien habla con el coordinador y le indica la forma de realizar el ingreso.	Solucionado	2026-08-19 10:00	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

61245-20260812	2026-08-19 14:30	Para solicitar validar el caso 1717357(1), ya que se requiere pasar a "Solicitud de Repuesto", dado que no es posible cambiar el Estado, y se requiere dar cierre por duplicidad con el número 1864058.	Se realiza validación de la solicitud y se detecta error en la gestión del caso, dado a que el ticket hijo de repuestos fue recategorizado a una categoría de solicitud del servicio, se recuerda que esto no debe realizarse dado a que las transición de estado entre los procesos son propias y si se aplican recategorización del servicio el ticket pierde su relación lógica, por tal razón y con la autorización del Ing. Daniel Mahecha se recategoriza el ticket hijo y se asigna nuevamente el caso a la plantilla de repuestos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-19 15:30	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.
61191-20260804	2026-08-20 08:30	Por favor implementar en producción la plantilla de solucionado para los servicios de mesa.	Se realiza ajuste en la plantilla de cierre de ticket para la mesa de tecnología según notificación configurada y validada en ambiente pruebas de la SED; cambio aplicado y validado en ambiente producción de manera satisfactoria, se adjunta notificación de cierre aplicada en ambiente producción.	Solucionado	2026-08-20 11:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61289-20260819	2026-08-20 11:30	Por favor validar el caso Dexon Contáctenos 1874727-20260818, el cual aparece en el reporte de Excel que genera Dexon, pero no permite su visualización.	Se realiza la actualización de las relaciones del ticket, se confirma correcta visualización del caso en bandeja contáctenos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-20 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.

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

61294-20260820	###########	Por favor para solicitar la parametrización de un proceso con las siguientes especificaciones: - 3 grupos de categorías con su causa/razón de solución para los servicios TI: (Ver Anexo) ESCRITORIO VIRTUAL AZURE ESCRITORIO VIRTUAL CHROMEOS FLEX ESCRITORIO VITUAL QINAYA Crear 3 usuarios genéricos con los siguientes nombres y correos: - Quinaya - santiago@qinaya.co - ChromeOS flex - renube_sed@agatadata.com - Azure VD - jhon.ramos@gotocloud.ai Las solicitudes llegaran por correo y se generan los casos solo por el perfil N1, Se escalan al proveedor respectivo. Estados: - ABIERTO - ESCALADO - EN PROCESO - SOLUCIONADO La transición es lineal.	Se realiza la creación de las categorías de los servicios de escritorios virtuales según archivo anexo, se realiza la creación de relaciones a la mesa de servicio de tecnología y se relaciona visualización a perfiles de nivel 1, así mismo, se crean 3 perfiles para cada uno de los proveedores de escritorios virtuales, se crean grupos de gestión para cada proveedor; se configura transición de estado según lo solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario1: quinaya Password: Secretaria2026* Usuario2: chromeros Password: Secretaria2026* Usuario3: azurevd Password: Secretaria2026* Nota: Los usuarios configurados fueron enviados sin número de cedula, por ende, se solicita que se envíen para completar los datos de usuarios configurados.	Solucionado	2026-08-24 12:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61301-20260821	2026-08-26 10:00	Por favor ajustar Reporte de Parqueaderos, eliminando los campos marcados en color rojo y adicionar la persona que realiza la solicitud y el estado actual del TICKET.	Se realiza la configuración y ajuste de reporte según lo solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-26 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

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

61299-20260821	2026-08-26 11:00	Por favor realizar la reapertura de los siguientes tickets, debido a que el técnico de soporte de nivel 2 procesó el cierre de los casos hijos por error, ya que el incidente mayor se encuentra en proceso y los tickets asociados siguen bajo la gestión del tecnólogo de Microsoft. : 1863096(2)-20260803 1863096(1)(2)-20260803 1865914(1)-20260805 1864574(1)-20260804 1864445(1)-20260804 1862786(1)-20260804 1863002(1)-20260804 1863456(3)-20260803 1863456(1)-20260803 1863456(2)(1)-20260803 1862874(2)-20260803 1863096(1)(1)-20260803	Se realiza la reapertura de los servicios solicitados. se asignan casos a estado EN PROCESO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-26 11:30	14. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.
61291-20260819	2026-08-26 14:00	Por favor validar el caso No. 1870295(1)-20260811, teniendo en cuenta que aparece activo en la bandeja del Gestor Repuestos., sin embargo, el caso fue cerrado el día 2026-08-14 09:21:56.	Se valida solicitud, se confirma que el ticket indicado ya se encuentra cerrado y el caso padre asignado en estado CONTINUA CON EL PROCESO, ticket validado en ambiente producción.	Solucionado	2026-08-26 14:30	14. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.

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

61292-20260819	2026-08-26 15:30	Por favor realizar el cierre masivo de los casos Dexon del buzón Notificaciones Judiciales, dado que fueron gestionados, pero no cerrados de manera correcta por el funcionario que manejaba dicho usuario, por lo cual requiero de tu colaboración para que los casos queden en estado "SOLUCIONADO CONTÁCTENOS" y con la categoría "CONCILIACIONES".	Se da cierre al servicio debido a que se gestionó con el caso 61295, ajuste aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-26 16:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61295-20260820	2026-08-26 15:30	Por favor realizar el cierre masivo de los casos del buzón Notificaciones Judiciales, dado que fueron gestionados, pero no cerrados de manera correcta por el funcionario que manejaba dicho usuario, por lo cual se requiere que los casos queden en estado "SOLUCIONADO CONTÁCTENOS" y con la categoría "CONCILIACIONES". Aplicar solos a los casos abiertos del año 2025.	Se realiza el cierre de 206 casos del año 2025 del buzón notificaciones judiciales asignando la categoría Conciliaciones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-26 16:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61298-20260821	2026-08-26 16:00	Por favor dejar los siguientes casos en Estado "En Proceso", con el fin de realizar las validaciones correspondientes y efectuar el cierre de los casos., ya que por error se escalaron erróneamente: 1854557-20260727 1834511-20260630	Se realiza validación de la solicitud y se confirman que los casos indicados ya se encuentran gestionados solucionados.	Solucionado	2026-08-26 16:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61309-20260824	2026-08-28 10:30	Para solicitar el ajuste del caso No. 1766273-20260407, por favor dejar en Estado "EN GESTION".	Se realiza el cambio de estado del ticket solicitado, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2026-08-28 11:00	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

61303-20260822	2026-08-28 12:00	Para solicitar validar el caso No. 1870295-20260811, ya que se cerró el caso hijo, pero el padre no se activa para documentarlo y cerrar. Se encuentra en Solicitud de Repuesto.	Se realiza validación de la solicitud, se consulta el caso indicado y se detecta que el ticket ya se encuentra solucionado.	Solucionado	2026-08-28 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.
61300-20260821	2026-08-28 14:00	Por favor la actualización de usuarios de Técnicos de Nivel 2 de la localidad de Kennedy.	Se realiza la inactivación del usuario solicitado y se asignan los colegios de atención al usuario relacionado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-28 15:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
61311-20260826	2026-08-26 10:57	Por favor la reapertura del caso 1673188(1)-20251121, dejar en "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignando el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-28 15:16	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.
61306-20260824	2026-08-28 15:00	Por favor para validar el caso No. 1871934(1)-20260813, el cual fue aprobado el día 18 de agosto a las 3:32 p. m. Sin embargo, dicho caso apareció en la bandeja del Gestor de Repuestos, hasta el día de hoy, 21 de agosto.	Se realiza validación de la solicitud y se detecta una desconexión de red entre servidor de aplicaciones y motor de base de datos (evento ya reportado y evaluado por especialistas del datacenter) por tal motivo al coincidir con la hora de la asignación del caso al proveedor de repuesto no se ejecutó la fecha de actualización de aprobación, por tal motivo, se realiza actualización de la fecha según evento de asignación a proveedor y se confirma en el reporte de repuestos aprobados	Solucionado	2026-08-28 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.

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

			SED, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.			
61304-20260822	2026-08-28 16:00	Por favor para realizar las siguientes gestiones correspondiente a los Técnicos de Nivel 2 de la localidad de Ciudad Bolívar: • Eliminación del usuario del TN2 Dayana Pinzón. • Creación del usuario del TN2 Jair Baracaldo. • Asignación de los colegios correspondientes al TN2 Jair Baracaldo.	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, se reasignan 1 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jbaracaldo1 Password: #Cedula	Solucionado	2026-08-28 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

61307-20260824	2026-08-30 22:00	Para la creación de Usuarios y eliminación de los usuarios de los TN2 en localidad Usme.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company,, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad Usme y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva los anteriores técnicos y se eliminan relaciones en tablas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: druizr1 Password: #Cedula	Solucionado	2026-08-30 23:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
61106-20260724	2026-07-24 09:00	Por favor ajustar el caso No. 1861623(1), el cual aparece repetido en la bandeja del usuario Johan A Morales.	Se realiza ajuste en la visualización de relaciones en tabla hd_incident_hd_incident, se consulta caso posterior al cambio en cual se visualiza de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2026-07-24 10:00	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.
61107-20260724	2026-07-24 10:10	Para solicitar la inclusión en el perfil de usuarios que puedes realizar solicitudes en el proceso de gestión de cambios, al siguiente usuario: JASSON SMITH CASTRO L. - jscastro@educacionbogota.gov.co	Se realiza actualización del usuario solicitado, se confirma desde perfil del usuario visualización de la práctica de cambios, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-07-24 11:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
61097-20260723	2026-07-24 11:10	Paras solicitar la inclusión del siguiente listado de ítems a la Bolsa de Repuestos:	Se realiza la creación de los repuestos solicitados, se asocian los nuevos registros a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-07-24 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

61146-20260729	2026-07-30 09:00	Para solicitar la generación de un Reporte de Humano (Ver adjunto), y adicionar la columna de Comentario Inicial. El reporte comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.	Se realiza la generación e inclusión del campo solicitado en el reporte CONSOLIDADO X FECHA del 2025, se descarga y se comparte al Ing. Ricardo Cuellar, así mismo, se relaciona el reporte en el ticket escalado.	Solucionado	2026-07-30 10:00	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
61101-20260723	2026-07-30 11:00	Por favor validar lo siguiente: Se identifico que el usuario ING MICROSOFT1 asignado al Ing. Alexander Castro, no puede visualizar en la pestaña detalle cuando los casos son marcados como Incidentes mayores, situación que, si puede visualizar los dos tecnólogos de Microsoft, Ver adjunto en donde se tomó como ejemplo el caso No 1794445(1). Por lo anterior se solicitar verificar y confirmar que todos los usuarios asignados al DataCenter puedan visualizar en los casos asignados la pestaña detalle cuando los casos son marcados como Incidentes Mayores.	Se realiza actualización del perfil , se habilita visualización del registro y se activa des habilitación del mismo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-07-30 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

61102-20260723	2026-07-30 14:00	Para solicitar para los siguientes usuarios del Datacenter LUIS FERNANDO ARIAS AMAYA lariasa@educacionbogota.gov.co usuario: lariasa JOE FREDDY GARCIA GARCIA jgarciag@educacionbogota.gov.co usuario: jgarciag@educacionbogota.gov.co Se active y permita la descarga de los siguientes informes: - Datacenter > General Datacenter - ANS > Solucionados Incidente - ANS > Solucionados Requerimiento Así mismo en los Reportes incluir una Columna con la Causa de Solución.	Se realiza asignación del reporte solicitado al perfil de los Ing. Joe García y Luis Arias, se incluye la columna a los reportes indicadores menos al reporte General Datacenter dado a que la columna solicitada solo se habilita para los casos que ya se encuentran cerrados y en dicho reporte se visualizan tanto casos abiertos como casos cerrados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-07-30 15:00	6. Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores de la SED que utilizan DEXON como herramienta de gestión
61085-20260721	2026-07-30 15:30	Por favor para validar la usuaria Laura Esperanza Gamboa (legamboa1), ya que, al registrar una solicitud en Humano, no le aparecen opciones en el campo Descripción. Ver adjunto.	Se realiza validación de la solicitud, se ajuste permisos de descripción y se valida ticket posteriores a creación los cuales se cargan de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-07-30 16:30	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

61115-20260724	2026-07-30 16:30	Para solicitar el cambio en el caso Padre 1672150-20251120 de la ubicación de la sede, la cual debe aparecer con la sede "02 del colegio María Montessori", y quitar la sede 01_ANEXA A LA NORMAL SUPERIOR DISTRITAL MARIA MONTESSORI. Debe aparecer en la SEDE: SED/15-ANTONIO NARIÑO/COLEGIO ESCUELA NORMAL SUPERIOR DISTRITAL MARIA MONTESSORI (IED)/02_NORMAL SUPERIOR DISTRITAL MARIA MONTESSORI	Se realiza la actualización del colegio asociado al ticket, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-07-30 17:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
61103-20260723	2026-07-31 14:00	Para solicitar la actualización, creación y retiro de usuarios Técnicos Nivel 2 de la localidad de San Cristóbal.	Se realiza actualización de los colegios asignados a los técnicos según archivo relacionado, así mismo , se realiza la inactivación de técnicos y la creación de los nuevos según formato relacionados, se asocian al perfil NIVEL 2 y al grupo de la localidad de San Cristóbal, cambio aplicado en ambiente producción, se adjuntan datos de ingreso: Usuario: dacosta1 Pass: #Cedula Usuario1: jcombita1 Pass: #Cedula Usuario2: jfonseca1 Pass: #Cedula	Solucionado	2026-07-31 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

61136-20260728	2026-08-03 10:00	Para solicitar modificar el comentario de cierre del caso Dexon Contáctenos 1854567-20260727, para que quede el siguiente: Se radica en SIGA (sistema integrado de gestión documental y archivo) con número E-2026-118883 y con código de verificación RDVU8	Se indica al Ing. Ricardo Cuellar que por no se debe modificar los comentarios ya ingresados desde la herramienta dado a que afecta la integridad de la información , por tal motivo se le indica que lo que se puede aplicar para este caso, es adicionar un nuevo comentario con la información indicada dando claridad que tanto el comentario inicialmente agregado la notificación de repuesta de cierre se mantendrán , posterior a esto, se autoriza la inserción del comentario como comentario nuevo en el caso, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2026-08-03 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.
61137-20260728	2026-08-03 09:00	Por favor validar el caso No. 1833458-20260628, ya que aparece en la bandeja del Coordinador de Ciudad Bolívar como Solucionado. No requiere la gestión del usuario.	Se realiza validación del caso, se ingresa con las credenciales del coordinador pero no se visualiza el caso indicado , se revisa caso y el ticket se encuentra cerrado.	Solucionado	2026-08-03 09:30	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.
61138-20260728	2026-08-03 14:00	Para solicitar la actualización de usuarios de Técnicos Nivel 2 en la localidad de Bosa.	Se realiza la actualización del nuevo técnico solicitado, 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 conectividad de la localidad de Bosa 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, se reasignan casos al nuevo	Solucionado	2026-08-03 15:00	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

			usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.			
61139-20260728	2026-08-03 15:00	Por favor validar los siguientes casos que tiene el usuario ingeniero eléctrico Jair Pajaro, ya que le permite documentar, pero no permite los cambios de estado: Casos Nos. 1853980/997 y 1854085.	Se realiza actualización del perfil y rol del usuario, se ingresa con credenciales del usuario en el cual se confirma el correcto despliegue de funcionalidades, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-03 16:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
61140-20260728	###########	Se requieren los siguientes ajustes para el proceso de Analítica de Datos: - Parametrizar el último nivel de Categorías. - Crear el Grupo "Soluciones de Analítica", con los siguientes usuarios: Jaime Andrés Soto, • Jhonn Edwin Ortiz • Javier Orlando Torres Páez • Gustavo Andrés Santos. • Héctor Julio Melo Permitir escalar desde los otros grupos y hacia el nuevo grupo.	Se realiza la creación del último nivel solicitado de categorías y plantillas relacionados, se configura transición de estado a ultimo nivel, así mismo se ajustan relaciones de las nuevas plantillas en tablas asociadas a la mesa de servicio de tecnología, se crea y ajusta nuevo grupo solicitante con nombre "Grupo Analítica de Datos" , se recomienda aplicar las pruebas de visualización con casos nuevos creados, dado a que los casos existentes tomaran la configuración que se tenía previamente configurada a razón de solución, ajuste aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-04 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

61149-20260729	2026-08-06 08:30	Para solicitar validar el caso No. 1850802(1)-20260727, ya que al cambiar el Estado a APROBACION INTERV, no se asigna al Interventor, se queda en la bandeja del técnico T2 Dagoberto Alejandro Lozano.	Se valida solicitud, se actualiza relación ticket vs compañía; se confirma correcta asignación a interventor NVC; cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2026-08-06 09:30	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.
61150-20260729	###########	Por favor la reapertura del caso No. 1805728(1)-20260528.	Se realiza la reapertura del ticket y se asigna en estado SOLICITUD DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	2026-08-06 10:00	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.
61152-20260730	2026-08-06 10:30	Por favor validar el caso No. 909731-20230419, ya que aparece duplicado, uno en Estado Cerrado y el otro abierto, al tratar de cerrarlo no lo permite y adiciona el comentario al Cerrado.	Se realiza validación de la solicitud, se elimina duplicidad de visualización de ticket y mantener unicidad del caso indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-06 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.

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

61154-20260730	2026-07-30 12:09	Por favor la reapertura del caso 1848155(1)-20260717, dejar en Suministro de Repuesto.	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignando el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-03 16:28	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.
61181-20260803	2026-08-06 16:30	Para solicitar la parametrización de los días 13 de julio de 2026 y 6 de agosto 2026 como festivos.	Se realiza la configuración de los 2 días festivos solicitados, se procederá según lo solicitado a aplicar FIX dentro de la aplicación para ajustar tiempos de atención a la compañía de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-06 17:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
61158-20260730	2026-08-06 15:30	Para solicitar un reporte de las solicitudes generadas por el siguiente usuario, en el periodo comprendido desde el 1 de enero 2026 al 30 de junio de 2026. Nombre: EMILSON NAVARRETE GUTIERREZ Usuario: enavarreteg CC: 80395184 Correo: enavarreteg@educacionbogota.edu.co	Se realiza la creación del reporte solicitado, se carga al ticket para su visualización	Solucionado	2026-08-06 16:25	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
61182-20260803	2026-08-06 14:30	Por favor la reapertura del caso No. 1847946, dejar en "Solicitud de Repuesto."	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo en el estado SOLICITUD DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-06 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

61160-20260730	2026-08-10 11:00	Para solicitar la actualización del tecnólogo de redes en la localidad de Mártires. DIEGO ALEJANDRO SANDOVAL O	Se realiza asignación de permisos y de localidad del técnico de conectividad solicitado, se ajusta perfil , tipo de persona, relación en tablas hd_expertise_zones y hd_techician_zones; así mismo se inactiva técnico anterior ; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-10 12:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
61224-20260810	2026-08-11 15:00	Para solicitar un reporte con los casos de solicitudes e incidentes solucionados por Datacenter, y que corresponden a los meses mayo, junio y julio 2026. Por favor que, en la data aparte de la categorización responsable, usuario y nombre de solucionador, también se incluya la columna causa de solución.	Se realiza la creación y envío del reporte al Ing. Ricardo Cuellar con los casos solucionados por parte del equipo de DATACENTER; cambio aplicador en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	2026-08-11 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

CLASIFICACION CONTRACTUAL	CANTIDAD SOLICITUDES
1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.	9
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.	5
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.	19
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	6
7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.	4
9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.	7
TOTAL DE CASOS	54

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

Estado actual compromisos generados (procesos)

- **Gestión de Inventarios y Activos:**
  Durante el período reportado, se realizó seguimiento a las pruebas ejecutadas por el gestor con el fin de validar la correcta carga y consistencia del inventario. Adicionalmente, se inició la preparación y estructuración de los insumos necesarios para el análisis de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relacionados con la gestión de inventarios, en cumplimiento de los requerimientos y necesidades previamente definidos.

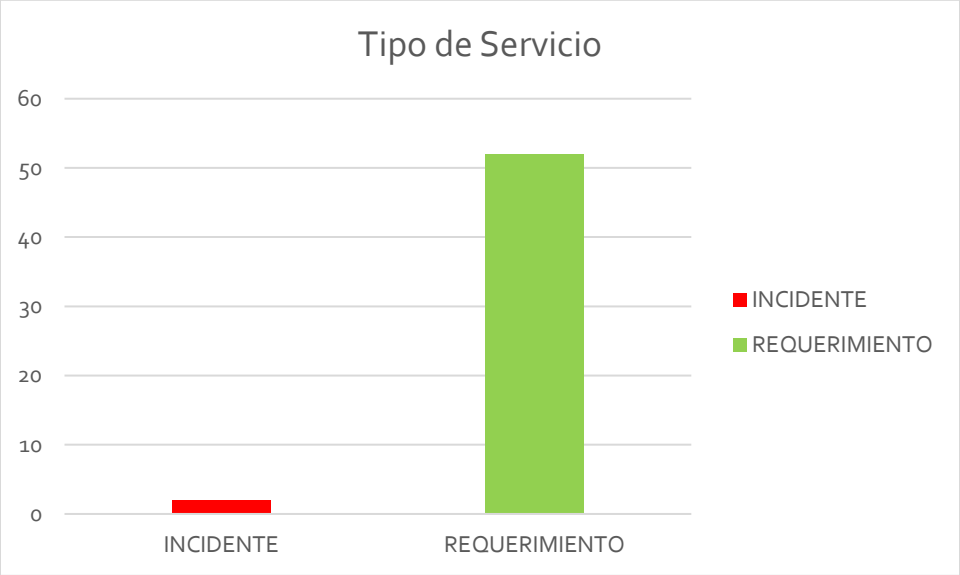
- **Base de Conocimiento.**

  De acuerdo con la sesión del 11 de agosto, se definió que era necesario realizar la revisión de la nueva versión de Dexon, con el fin de poder proyectar como construir la base de conocimiento de tal manera que pudiese ser lo más funcional posible para le entidad, estq pendiente agendar nueva sesión.

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

Clasificación por Tipo de Servicio

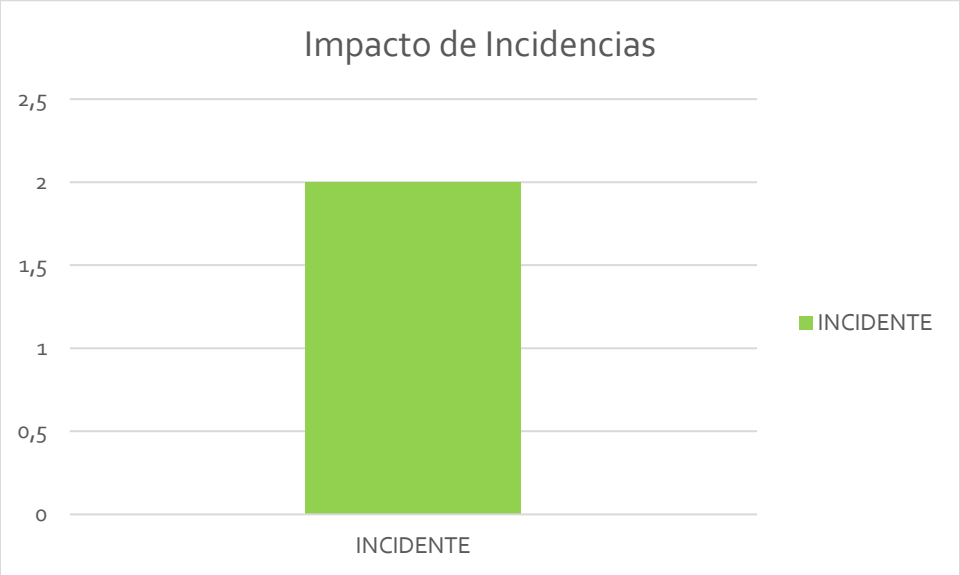
Dentro del periodo analizado se detecta un total de **54 casos** escalados por la SED, de los cuales **52** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** caso escalado como incidencia para análisis y ajuste dentro de la plataforma



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 recibieron 2 solicitudes 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.

Critica

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

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

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

Recomendaciones durante el periodo actual:

- Continuar ingresando nuevas categorías de servicio y de solución bajo web4 para el proyecto de mesa de servicio según el día a día de la operación con el fin tener la completa maduración de los servicios establecidos en la herramienta.
- Continuar 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 el caso No.1860588(1)-20260730, en el cual se realizó la actividad de SOLUCION dentro de los tiempos, y el caso aparece como SOLUCIONADO, pero en historial no se evidencia la notificación de cambio de estado y en el listado de familia indica que permanece abierto. El caso fue escalado a Datacenter 2026-07-30 12:10:18, y se atendió generando la solución el 2026-07-30 12:23:28, por lo cual se calcula un tiempo de atención y solución de 13 minutos. Con lo anterior expuesto se solicita realizar el proceso de ajuste correspondiente, de tal manera que se observe el cambio de estado a SOLUCIONADO en la hora y fecha correspondiente a la ejecución de solución por parte del ING. CONECTIVIDAD y de esta forma tener la medición correcta en los indicadores de gestión.
- Se requiere validar el caso No. 1871934(1)-20260813, el cual fue aprobado el día 18 de agosto a las 3:32 p. m. Sin embargo, dicho caso apareció en la bandeja del Gestor de Repuestos, hasta el día de hoy, 21 de agosto.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación de la solicitud, se procede a actualizar relaciones de ticket según últimos eventos de cierre, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.
- Se realiza validación de la solicitud y se detecta una desconexión de red entre servidor de aplicaciones y motor de base de datos (evento ya reportado y evaluado por especialistas del datacenter) por tal motivo al coincidir con la hora de la asignación del caso al proveedor de

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

repuesto no se ejecutó la fecha de actualización de aprobación, por tal motivo, se realiza actualización de la fecha según evento de asignación a proveedor y se confirma en el reporte de repuestos aprobados SED, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- Seguimiento a posibles caídas que se puedan detectar en tiempo real, con el fin de mejorar el análisis inicial.
- 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 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

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

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

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.

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

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:

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)

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

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