

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

Evaluación de la calidad, continuidad y riesgos en la tercerización de una Mesa de Servicios TI
para el Colegio Campestre “Los Andes”

Corporación Universitaria Remington
Facultad de Ingeniería
Programa académico: Ingeniería de Sistemas

Jose Manuel Meneses Burbano
Nicol Brayan Atehortua Zuluaga
Luis Alexander Castro Valencia

Tutor: Jorge Mauricio Sepúlveda Castaño
Opción de Trabajo de Grado: Seminario-Diplomado
2026

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias por su apoyo incondicional, a nuestro docente Jorge Mauricio Sepúlveda Castaño por sus enseñanzas y orientación, y a nosotros mismos por el compromiso y esfuerzo demostrados durante este proceso académico.

Agradecimientos

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimientos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla de Contenidos	¡Error! Marcador no definido.
Palabras clave.....	¡Error! Marcador no definido.
Marco conceptual y contextual	¡Error! Marcador no definido.
Contexto del informe técnico.....	¡Error! Marcador no definido.
Outsourcing de servicios TI	¡Error! Marcador no definido.
Mesa de servicios TI y Acuerdos de Nivel de Servicio	¡Error! Marcador no definido.
Gestión de incidentes, requerimientos e indicadores	¡Error! Marcador no definido.
Riesgos, seguridad de la información y protección de datos	¡Error! Marcador no definido.
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	¡Error! Marcador no definido.
Metodología aplicada.....	¡Error! Marcador no definido.
Descripción del caso académico	¡Error! Marcador no definido.
Diseño del modelo de outsourcing.....	¡Error! Marcador no definido.
Modelo de operación, escalamiento y seguimiento	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de riesgos y controles propuestos	¡Error! Marcador no definido.
Checklist de auditoría y seguimiento del proveedor.....	¡Error! Marcador no definido.
Gestión del cambio y transferencia de conocimiento	¡Error! Marcador no definido.
Resultados generados del informe técnico.....	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

Este trabajo se centra en estudiar la posibilidad de tercerizar la Mesa de Servicios TI del Colegio Campestre “Los Andes”, esta es una institución educativa privada que requiere asegurar la continuidad de sus procesos académicos y administrativos nosotros realizamos un modelo de soporte tecnológico que este es formal medible y controlado. El trabajo comienza de aprendizajes desarrollados en el Seminario de Grado sobre outsourcing, acuerdos de nivel de servicio, gestión de incidentes, indicadores de calidad y riesgos asociados a servicios tecnológicos a terceros. La propuesta se construyó a partir de un caso académico trabajado durante el seminario que realiza en el que Solutions S.A.S. actúa como proveedor externo que este es el encargado de atender tipos de incidentes y requerimientos que van relacionados con plataformas educativas un ejemplo seria la conectividad, el hardware institucional, cuentas y accesos. Para desarrollar el ejercicio fue necesario la delimitación del alcance del servicio, diseñamos un esquema de atención y escalamiento, la definición de indicadores de seguimiento, identificación de riesgos relevantes y la protección de la disponibilidad del servicio y la información del cliente. El resultado del ejercicio fue un modelo de outsourcing el cual integra operación técnica, seguimiento cada mes, gestión del conocimiento, auditorías y criterios de mejora continua. El análisis realizado nos permitió identificar que la tercerización puede aportar beneficios a una institución educativa siempre que el contrato establezca responsabilidades claras, servicios incluidos y excluidos, controles de seguridad y canales formales de comunicación entre cliente y proveedor.

Marco conceptual y contextual

Contexto del informe técnico

Este proyecto aplica los conceptos de outsourcing vistos en el seminario para diseñar un modelo de tercerización de servicios tecnológicos. La idea central es que, aunque se delegue la operación en un tercero, la organización siempre debe mantener el control, la medición y la evaluación de lo que recibe. Una vez realizado el acuerdo de nivel de Servicio (ANS) y una propuesta de outsourcing, este informe final termina en el aprendizaje en un entorno real.

El caso de estudio se enfoca en el Colegio Campestre “Los Andes”, una institución privada con unos 1.200 estudiantes y 150 empleados. En el día a día del colegio, la tecnología es vital: las clases y la administración dependen por completo de plataformas, redes Wi-Fi, en salas de cómputo y sistemas de notas. Por eso, cualquier falla técnica que tenga el sistema frena la operación, haciendo que la continuidad tecnológica falle y este pase a hacer un factor crítico.

Para la solución, se propone a la empresa Solutions S.A.S. como el proveedor externo que asumirá la Mesa de Servicios TI. Cabe aclarar que el alcance de este trabajo es estructurar y evaluar técnicamente cómo va a funcionar este modelo de outsourcing. El objetivo es definir cómo se atenderán los incidentes y requerimientos, cómo se medirán los resultados y de qué manera se controlarán los riesgos de seguridad al darle acceso a un tercero a la infraestructura y los datos del colegio.

Outsourcing de servicios TI

Como vimos en las clases del ingeniero Sepúlveda, para que este tipo de contratación funcione y no se preste a malentendidos, es obligatorio dejar claros desde el principio aspectos

claves como el alcance, las expectativas, los canales de comunicación, los responsables y las métricas con las que se va a evaluar el servicio.

Es una relación formal donde el proveedor opera, pero nosotros como clientes seguimos siendo los responsables directos de revisar los resultados, cuidar la seguridad de la información y hacer cumplir el contrato. De hecho, la norma ISO/IEC 20000-1:2018 respalda este enfoque al exigir que todo servicio pase por etapas claras de planeación, diseño, transición, entrega y mejora para que realmente aporte valor y cumpla con todo lo pactado.

En el caso del Colegio Campestre “Los Andes”, la decisión de tercerizar se justifica por cuatro necesidades claras: centralizar el soporte, tener un rastreo real de cada solicitud, responder más rápido y medir el rendimiento con datos objetivos. Al delegar la operación en un tercero bajo un esquema controlado, el colegio puede quitarse esa carga operativa de encima y concentrar en la gestión educativa.

Mesa de servicios TI y Acuerdos de Nivel de Servicio

La Mesa de Servicios TI funciona principalmente en el contacto entre los usuarios y el equipo de soporte. Su función es gestionar todo el ciclo de una solicitud: recibirla, registrarla, clasificarla, darle una prioridad, atenderla y cerrarla. En las entregas anteriores de nuestro grupo, ya habíamos definido esta mesa de ayuda como el único canal formal para recibir y solucionar los problemas de los profesores, el personal administrativo y el personal autorizado del Colegio.

Para que funcione, nos apoyamos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA o ANS), que es el documento que llegue a las expectativas del colegio y las responsabilidades del proveedor. Allí se dejan por escrito los tiempos de respuesta, las métricas de rendimiento y qué pasa si el proveedor incumple. Grandes referentes de la industria como IBM y Atlassian coinciden en que

un SLA es clave porque elimina los malentendidos, ayuda a priorizar el trabajo diario y permite medir el desempeño con base en objetivos reales. En este informe final, el ANS es la columna vertebral para controlar que el outsourcing realmente sea de calidad.

Un ejemplo: al tercerizar esta mesa es establecer reglas claras para no confundir un incidente con un requerimiento. Un incidente es una falla inesperada que interrumpe o baja la calidad del servicio, como cuando se cae la red Wi-Fi o la plataforma LMS en plena clase. En cambio, un requerimiento es una solicitud programable y de rutina, como pedir la creación de una cuenta nueva, cambiar una contraseña o instalar un software que ya está autorizado.

Gestión de incidentes, requerimientos e indicadores

La gestión de incidentes se enfoca en resolver cualquier falla y restablecer el servicio lo más rápido posible. En un colegio esto es urgente, ya que un problema técnico puede frenar clases, evaluaciones, el registro de notas o las tareas administrativas. Por otro lado, la gestión de requerimientos se encarga de los trámites del día a día, evitando que las solicitudes de rutina se traten como si fueran emergencias.

Para organizar el trabajo, las solicitudes se priorizan combinando el impacto y la urgencia. Un incidente crítico es aquel que paraliza la operación completa del colegio; uno alto afecta a un grupo grande de usuarios o procesos clave; uno medio impacta solo a un salón, equipo o usuario en específico; y una prioridad baja se deja para las tareas programables. Clasificar los casos de esta forma es lo que permite asignar tiempos claros para responder, escalar y solucionar cada problema.

Los indicadores de desempeño son muy importantes también permiten verificar si el proveedor está cumpliendo con lo acordado. En este modelo proponemos medir la disponibilidad del portal, el cumplimiento de los tiempos del ANS, la satisfacción de los usuarios, los casos

reabiertos, las soluciones en el primer contacto, la tasa de escalamiento y el backlog acumulado. La idea es revisar estas métricas de forma periódica para armar planes de mejora continua.

Riesgos, seguridad de la información y protección de datos

Al tercerizar los servicios TI, nos enfrentamos a riesgos claros porque dejamos en manos de un tercero nuestra infraestructura, las cuentas, las plataformas y, sobre todo, datos sensibles de estudiantes y empleados.

En Colombia, todo esto se rige bajo la Ley 1581 de 2012, que protege los datos personales y garantiza que las personas puedan consultar, actualizar o corregir su información. En el caso del colegio, esto es crítico porque manejamos datos de menores, familias, profesores y administrativos, lo cual sube el nivel de sensibilidad de la información.

Por eso, nuestro contrato de outsourcing debe incluir cláusulas fuertes de confidencialidad, reglas estrictas de protección de datos, controles de acceso definidos, auditorías y canales de comunicación seguros. Además, es obligación del proveedor mantener una base de conocimiento limpia y avisarnos de inmediato si ocurre cualquier incidente de seguridad.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

Metodología aplicada

Para la solución de este informe combinamos la investigación documental con la aplicación práctica. Lo primero que hicimos fue revisar la plantilla de la universidad, los apuntes de las clases y los talleres que ya habíamos entregado. Con eso claro, acotamos el caso del Colegio Campestre “Los Andes” y elegimos la Mesa de Servicios TI como el área a tercerizar. A partir de ahí, nos

pusimos a diseñar el alcance, la forma en que se atenderán los casos, las métricas, los riesgos y cómo se va a controlar al proveedor.

La metodología siguió cinco etapas:

1. Recolección de información: revisión de sesiones, plantilla institucional, actividad de ANS y propuesta de outsourcing.
2. Delimitación del caso: definición del cliente, proveedor, usuarios, servicios incluidos y servicios excluidos.
3. Diseño operativo: estructuración del flujo de tickets, niveles de soporte, clasificación de prioridades y escalamiento.
4. Definición de control: construcción de indicadores, matriz de riesgos y checklist de auditoría del proveedor.
5. Síntesis técnica: formulación de conclusiones sobre continuidad, calidad del servicio, seguridad y mejora continua.

Descripción del caso académico

El Colegio Campestre “Los Andes” es una institución educativa privada que cuenta con preescolar, primaria y bachillerato. Su comunidad tecnológica está conformada por directivos, profesores, administrativos y personal autorizado; todos ellos dependen a diario de herramientas como plataformas educativas, el correo institucional, el sistema de notas, la red Wi-Fi, los computadores del colegio.

La necesidad principal que encontramos es la urgencia de estructurar un servicio de soporte técnico que sea organizado y medible. Actualmente, el riesgo es que los problemas tecnológicos se atiendan de manera informal, "por pasillo" y sin dejar ningún rastro. Si el colegio no cuenta con una mesa de servicios formal, seguirá sufriendo por tiempos de respuesta improvisados, reportes

duplicados, pérdida de historial sobre fallas repetitivas y la total imposibilidad de evaluar si el soporte técnico es bueno o malo.

Proponemos a la empresa Solutions S.A.S. como el proveedor externo encargado de operar la Mesa de Servicios TI. Su tarea principal será recibir y solucionar tanto incidentes como requerimientos, documentar el paso a paso de cada solución, entregar reportes mensuales de gestión, alimentar una base de conocimiento compartida y coordinar los planes de mejora junto con las directivas del colegio

Tabla 1

Servicios incluidos y no incluidos en el modelo de outsourcing

Categoría	Incluido en el servicio	No incluido en el servicio
Plataformas educativas	Soporte a LMS, correo institucional y software de notas.	Desarrollo o modificación de código de plataformas externas.
Conectividad	Diagnóstico inicial de fallas Wi-Fi y LAN dentro del colegio.	Responsabilidad directa por caídas de operadores externos de internet.
Hardware institucional	Soporte básico a computadores, videobeams, pantallas e impresoras del colegio.	Reparación física avanzada por daño accidental, vandalismo o desgaste.
Cuentas y accesos	Creación, modificación y restablecimiento de cuentas autorizadas.	Uso de cuentas personales o soporte a dispositivos privados.
Gestión del servicio	Registro de tickets, métricas, reportes y seguimiento.	Proyectos de infraestructura no pactados o compras de licencias y equipos.

Diseño del modelo de outsourcing

El modelo que diseñamos deja clara la relación entre el cliente y el proveedor: el colegio sigue siendo el único dueño de toda su información y de su infraestructura tecnológica, mientras que Solutions S.A.S. se limita a ejecutar el soporte técnico bajo las reglas acordadas. Para que los usuarios se comuniquen con la mesa, la operación se va a apoyar en cuatro canales formales: un portal web de tickets, el correo institucional, una línea telefónica y visitas de atención presencial programadas en las mismas instalaciones del colegio.

El flujo de atención está estructurado paso a paso para que no haya desorden: todo empieza cuando el usuario reporta la falla; el sistema registra y clasifica la solicitud, se le asigna una prioridad clara y el técnico de Nivel 1 hace el primer diagnóstico. Si el problema es muy complejo y supera las capacidades de este primer nivel, se escala de inmediato al soporte especializado de Nivel 2. Finalmente, para poder cerrar cualquier ticket, es obligatorio documentar qué causó la falla, qué acciones se tomaron para arreglarla, adjuntar la evidencia de la solución y avisarle directamente al usuario.

Nota. Elaboración propia.

La figura 1 resume el esquema operativo del servicio. Este esquema permite observar que la mesa no solo atiende tickets, sino que también genera trazabilidad, métricas, aprendizaje organizacional y seguimiento permanente del cumplimiento del ANS.

Tabla 2

Prioridades y tiempos propuestos para la atención del servicio

Prioridad	Ejemplo en el colegio	Respuesta inicial	Solución objetivo
P1 Crítica	Caída total del LMS, correo institucional o red general durante jornada académica.	10 minutos	2 horas
P2 Alta	Falla de internet en varias aulas o software de notas inaccesible.	20 minutos	6 horas
P3 Media	Falla en un computador docente, videobeam o impresora administrativa.	1 hora	16 horas
P4 Baja Requerimiento	Cambio de contraseña, creación de usuario o instalación de software autorizado.	4 horas	24 horas

Modelo de operación, escalamiento y seguimiento

EL escalamiento sirve para pasar un caso a un nivel técnico superior cuando el primer filtro no tiene las herramientas o el conocimiento para solucionarlo. En el esquema que armamos, el

Nivel 1 se encarga de recibir, registrar, clasificar y atender las fallas básicas cotidianas. Si la situación es más compleja, pasa al Nivel 2, donde se resuelven problemas especializados de redes, fallas de hardware o caídas de plataformas. En la cima de este flujo está el coordinador del servicio, quien se encarga de manejar las crisis críticas, revisar las métricas mensuales y coordinar las mejoras operativas.

Para vigilar que todo marche bien, se implementará un seguimiento estricto con informes mensuales. Estos reportes van a detallar cuántos tickets entraron, cuántos se cerraron con éxito, cuáles se vencieron, cuántos reabrieron los usuarios, el porcentaje de cumplimiento del ANS, la estabilidad del portal, la calificación de satisfacción que dieron los usuarios y cuáles fueron los daños más repetitivos. Este control mensual responde directamente a lo que nos insistió el profesor en el seminario sobre la importancia de mantener canales abiertos de comunicación con el contratista y contar con herramientas reales para retroalimentar el servicio.

Tabla 3

Indicadores clave de seguimiento del servicio tercerizado

Indicador	Meta	Uso en el seguimiento
Cumplimiento de tickets dentro del ANS	$\geq 95\%$ mensual	Verifica si los casos se atienden en los tiempos acordados.
Satisfacción del usuario	$\geq 4.5/5$	Mide la percepción de calidad del servicio recibido.
Disponibilidad del portal de tickets	$\geq 99.5\%$ mensual	Controla la continuidad de la herramienta de registro y seguimiento.
Casos reabiertos	$\leq 3\%$ mensual	Identifica soluciones incompletas o reprocesos.
Resolución en primer contacto	$\geq 70\%$	Evalúa la capacidad del Nivel 1 para resolver casos frecuentes.
Tasa de escalamiento	$\leq 30\%$	Permite identificar si la operación depende demasiado de niveles superiores.

Análisis de riesgos y controles propuestos

Una de las lecciones más importantes que nos dejó el seminario es que contratar a un proveedor externo no desaparece los riesgos, sino que cambia por completo la forma en que

debemos gestionarlos. En nuestro caso, el proveedor tendrá las llaves para entrar a las cuentas, las plataformas de los estudiantes, las notas y el historial de soporte. Por esta razón, tanto el contrato como el acuerdo de niveles de servicio (ANS) deben blindarse con cláusulas estrictas de seguridad, confidencialidad, auditorías y monitoreo continuo.

Para mapear estas amenazas, armamos una matriz cualitativa donde identificamos los riesgos principales del proyecto. El objetivo de esta evaluación es priorizar los puntos más críticos y definir acciones claras para mitigarlos antes de que se conviertan en un problema real.

Tabla 4

Matriz de riesgos del outsourcing de Mesa de Servicios TI

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Control propuesto
Fuga de datos personales o académicos	Alto	Media	Cláusulas de confidencialidad, control de accesos, capacitación y auditoría de tickets.
Acceso no autorizado a plataformas educativas	Alto	Media	Gestión de credenciales, trazabilidad de cambios y revisión periódica de permisos.
Ransomware o malware en equipos institucionales	Alto	Media	Antivirus actualizado, copias de seguridad, parches y campañas de sensibilización.
Dependencia excesiva del proveedor	Medio	Media	Base de conocimiento compartida, transferencia de conocimiento y plan de continuidad.
Incumplimiento de tiempos de atención	Medio	Media	ANS con indicadores, reportes mensuales, planes de mejora y sanciones.
Fallas de comunicación entre colegio y proveedor	Medio	Media	Definición de responsables, reuniones de seguimiento y canales oficiales.

La matriz evidencia que los riesgos más sensibles están asociados a confidencialidad, acceso a plataformas y continuidad operativa. Por esta razón, el proveedor debe ser evaluado no solo por costo, sino también por sus controles, experiencia, capacidad de respuesta y madurez en gestión de servicios.

Checklist de auditoría y seguimiento del proveedor

Como mecanismo de control, se propone aplicar una lista de chequeo trimestral. En la sesión del 10 de junio se explicó que los checklist permiten verificar si el proveedor cumple procedimientos, reportes, controles de seguridad, escalamiento y normativas aplicables (Sepúlveda Castaño, 2026b).

Tabla 5

Checklist de auditoría para la Mesa de Servicios TI tercerizada

Criterio de verificación	Evidencia esperada	Periodicidad
Tickets registrados por canales oficiales	Reporte exportado de la herramienta de mesa de servicios.	Mensual
Cumplimiento de tiempos de respuesta y solución	Informe de indicadores por prioridad.	Mensual
Documentación de soluciones	Muestra de tickets cerrados con causa, acción y resultado.	Mensual
Control de accesos del personal del proveedor	Listado de usuarios autorizados y permisos asignados.	Trimestral
Capacitación en seguridad y tratamiento de datos	Registro de asistencia o evidencias de capacitación.	Trimestral
Actualización de base de conocimiento	Artículos nuevos o actualizados con soluciones recurrentes.	Mensual
Revisión de planes de mejora	Actas de seguimiento y compromisos cerrados.	Trimestral

Gestión del cambio y transferencia de conocimiento

La adopción de un esquema de outsourcing implica ajustes técnicos y organizacionales, por lo que se necesita gestionar el cambio dentro del colegio. Los profesores, administrativos y directivos deben tener muy claros cuáles son los nuevos canales de atención, qué tiempos de espera contempla el acuerdo, cómo se priorizan los daños y cuál es el paso a paso para reportar una solicitud. Si esta información no se comunica bien, la gente seguirá pidiendo soporte por los canales informales de siempre (como WhatsApp o de pasillo), lo que terminará rompiendo la trazabilidad del servicio y dañará las métricas del ANS.

Al mismo tiempo, la transferencia de conocimiento es vital para que el proyecto sobreviva a largo plazo. La empresa Solutions S.A.S. tiene la obligación de documentar los manuales de los procedimientos más comunes, las fallas que siempre se repiten, las configuraciones que están autorizadas y las soluciones que ya funcionaron. Esta documentación sirve para que el conocimiento sea de la institución y no se vaya con las personas; así se garantiza que el soporte técnico no se detenga si llega a cambiar el personal del proveedor o del propio colegio.

A partir de este análisis, diseñamos un plan de transición básico que se resume en cuatro tareas clave: socializar el nuevo servicio con los docentes y el área administrativa, publicar de forma masiva los canales oficiales de soporte, capacitar a los usuarios en el uso del portal de tickets y revisar cada mes las dudas más comunes para robustecer la base de conocimiento.

Resultados generados del informe técnico

El desarrollo del ejercicio permitió generar los siguientes productos técnicos:

- Modelo delimitado de outsourcing para la Mesa de Servicios TI del Colegio Campestre “Los Andes”.
- Definición de servicios incluidos, servicios excluidos, roles, canales y niveles de atención.
- Integración de indicadores y tiempos de atención derivados del ANS construido previamente.
- Matriz de riesgos asociados a la tercerización del soporte tecnológico.
- Checklist de auditoría para seguimiento del proveedor.
- Recomendaciones de gestión del cambio y transferencia de conocimiento.

Los resultados obtenidos evidencian la aplicación práctica de los conceptos revisados durante el seminario y permiten convertir una propuesta general de outsourcing en un modelo técnico controlable, auditable y orientado a la mejora continua.

Conclusiones

1. La tercerización de una Mesa de Servicios TI puede mejorar la continuidad académica y administrativa del Colegio Campestre “Los Andes” siempre que el servicio se formalice mediante alcance, responsabilidades, tiempos de atención e indicadores verificables.
2. El ANS es un componente fundamental del outsourcing, porque transforma expectativas generales de soporte en compromisos medibles sobre disponibilidad, respuesta, solución, calidad y eficiencia.
3. La delimitación de servicios incluidos y excluidos reduce conflictos entre cliente y proveedor. En el caso estudiado, esta delimitación permite diferenciar soporte institucional de actividades no pactadas, como reparación física avanzada, desarrollo de software o atención de dispositivos personales.
4. Los principales riesgos del modelo están asociados a fuga de datos, accesos no autorizados, dependencia del proveedor e incumplimiento de tiempos de atención. Por ello, el contrato debe incorporar confidencialidad, controles de acceso, auditoría, reportes y planes de mejora.
5. La gestión del cambio es necesaria para que docentes, administrativos y directivos adopten el nuevo modelo de atención. Sin comunicación y capacitación, los usuarios podrían continuar usando canales informales, afectando la trazabilidad del servicio.
6. El proveedor externo debe evolucionar de ejecutor operativo a aliado estratégico, aportando reportes, recomendaciones, base de conocimiento y acciones preventivas que contribuyan a la mejora continua de la gestión tecnológica institucional.

Referencias

- Atlassian. (s. f.). SLA: Service level agreement explained.
<https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/slas>
- Congreso de Colombia. (2012). Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- IBM. (2024). What is a service level agreement (SLA)?
<https://www.ibm.com/think/topics/service-level-agreement>
- International Organization for Standardization. (2018). ISO/IEC 20000-1:2018: Information technology - Service management - Part 1: Service management system requirements.
<https://www.iso.org/standard/70636.html>
- PeopleCert. (s. f.). ITIL 4 Foundation. <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-4-foundation-2565>