Bogotá, 17 de abril de 2024

Señores
Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA
Bogotá D.C.

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.5999376.

Supervisor Principal
Carlos Dario Martinez Palacios

Departamento de Sistemas
John Ricardo Calderón

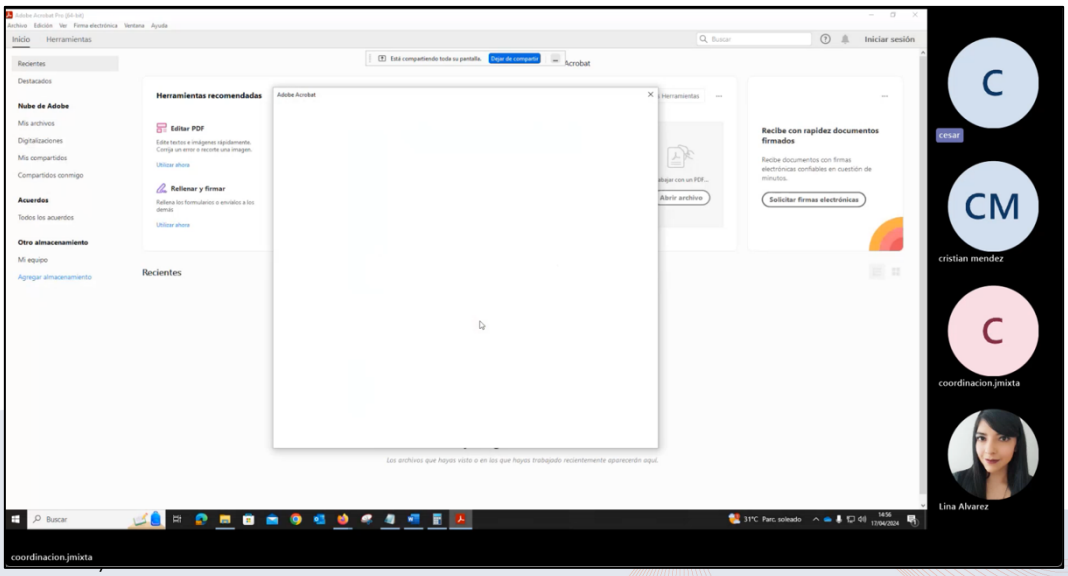
ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 029

Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 029 donde informamos sobre el proceso de soporte en el aplicativo Acrobat Pro. Esta acción se lleva a cabo en estricto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.5999376, de acuerdo con las indicaciones específicas del contratista.

m. Apoyar al SENA en caso de ser requerido, en la instalación, configuración, parametrización y personalización del licenciamiento adquirido.

Fecha realizada: El 17 de abril las 2:30 p.m. a 3:30 p.m.
Centro de Formación: Dirección General - Sede Hachón

Requerimiento:
El Coordinador Académico de la Jornada Mixta en la sede CAM El Hachón solicita soporte, ya que al intentar ingresar a Acrobat Pro no puede acceder; queda en blanco. Por ese motivo, solicitamos la sesión remota para ayudarlo.

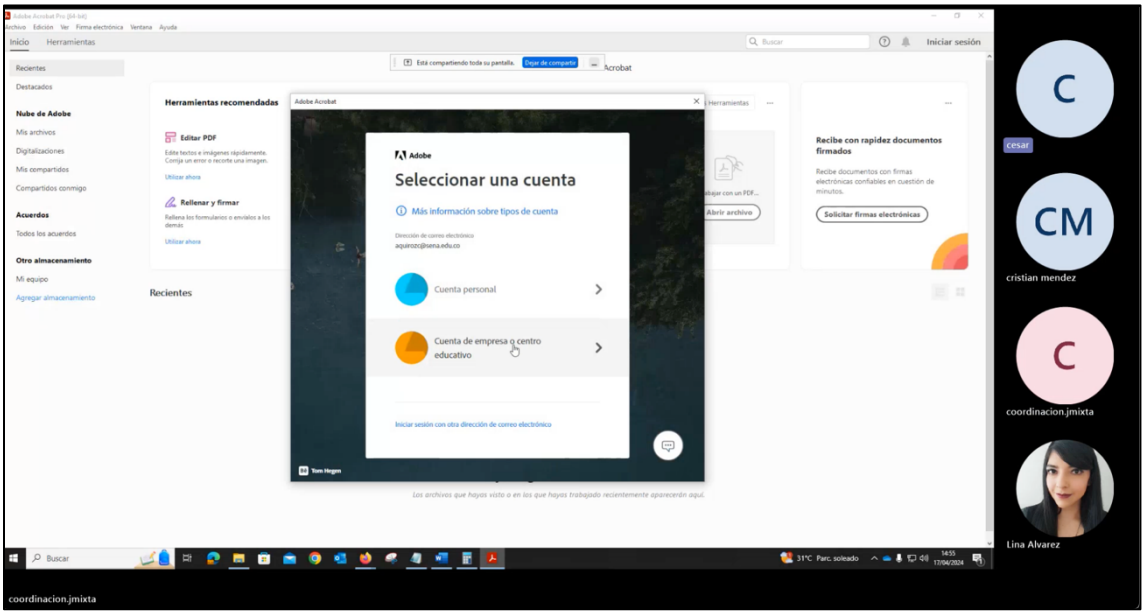


Sesión Realizada:
Se realizó el soporte donde se intentó iniciar sesión en el servicio Acrobat Pro, el cual no permitía el acceso; aparecía el letrero típico cuando se intenta crear un Adobe ID. Se informó al usuario que esto no debería ocurrir y se le pidió abrir la sesión en el navegador, lo cual funcionó.

Sin embargo, al abrir la aplicación en el equipo, no funcionaba. Se cerró la aplicación, se limpió la caché y se revisaron las restricciones, pero el problema persistía. Se cambió la conexión a Internet: se pasó de la conexión por cable (LAN) a la conexión Wi-Fi, lo cual permitió que el servicio funcionara correctamente.

Nota: El error fue causado por las restricciones de red del SENA. Desde otra red, el servicio funcionó correctamente y el usuario pudo realizar sus actividades sin problemas.

Link de la sesión grabada:
Sesión de soporte Adobe al Coordinador Académico Jornada Mixta CAM sede El Hachón-20240417_143542-Grabación de la reunión.mp4



Asistentes:

Alejandro Quiroz	–	SENA
Lina Alvarez	–	Pc Mac
Cesar Muñoz	–	Pc Mac
Cristian Méndez	–	Pc Mac

Atentamente,

Johanna Avendaño
Johanna Avendaño (18 abr.. 2024 08:21 CDT)

Johanna Avendaño
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

Lina Alvarez
Directora de Proyecto SENA
Pc Mac Servicios Y Ventas S.A

Acta 029 - Asistencia de Soporte Adobe - Coordinador Académico Jornada Mixta CAM

Informe de auditoría final 2024-04-18

Fecha de creación:	2024-04-18
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA3V8foivdSlbn5QQpRHFTS_2F_39S8n-S

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-04-18 - 0:33:54 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) para su firma.
2024-04-18 - 0:34:23 GMT

Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2024-04-18 - 13:21:16 GMT

El firmante Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) firmó con el nombre de Johanna Avendaño
2024-04-18 - 13:21:49 GMT

Johanna Avendaño (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-04-18 - 13:21:51 GMT. Origen de hora: servidor.

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-04-18 - 13:21:52 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-04-18 - 14:05:40 GMT

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-04-18 - 14:12:43 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-04-18 - 14:12:45 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2024-04-18 - 14:12:45 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign