Bogotá, 24 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. 036**

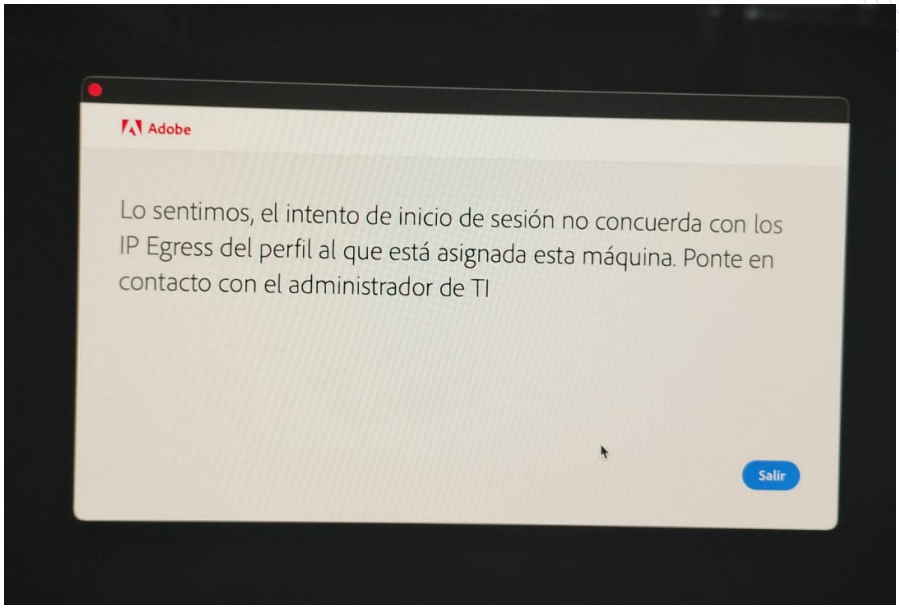
Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 036 informando que se realizó asistencia técnica en la actualización de los medios de instalación 2024 para los ambientes de formación. Esta acción se lleva a cabo en estricto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.5999376, de acuerdo con las indicaciones específicas del contratista.

**i.** Garantizar la implementación de actualizaciones de acuerdo con el tiempo de liberación y la realización previa de pruebas de funcionamiento, una vez analizadas las nuevas funcionalidades y sin que afecte la integridad de la información y servicios.

**Fecha realizada:** El 24 de abril las 3:00 p.m. a 5:30 p.m.
**Centro de Formación:** Centro De Servicios Y Gestión Empresarial

**Solicitud del requerimiento:**
La sesión que realizamos fue porque las restricciones no permitían ingresar al equipo. Por este motivo, se llevó a cabo la sesión para explicar qué procedimiento se debe seguir.

Realizamos un cambio de perfiles en los paquetes de versiones anteriores a 2024 y por ese motivo, a todos los usuarios que ingresan para usar los productos de Adobe, les sale un anuncio que no les permite usar los productos de Adobe. Se están comunicando con nosotros para saber qué deben hacer.




**Nota:** Al explicar el procedimiento que deben seguir, que consiste en desinstalar la versión que tienen e instalar la nueva versión 2024, indican que no saben cómo hacer la instalación y la desinstalación de los equipos, por lo que procedimos a realizar la sesión.

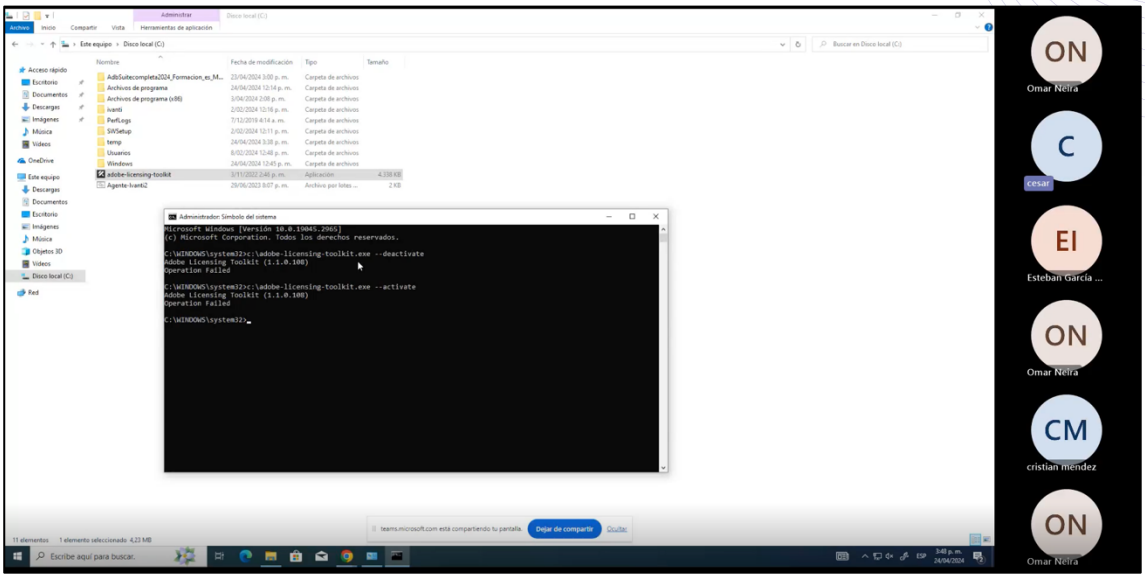
**Sesión Realizada:**
No pudimos conectar con Esteban de la región de Antioquia, quien nos informó que estaba realizando la instalación en un equipo de formación que no funcionaba correctamente. Sin embargo, al realizar la misma instalación en otro equipo, todo marchó bien. Por lo tanto, solicitó asesoramiento de soporte para revisar el primer equipo.

Se le brindó el soporte necesario y tras realizar las acciones recomendadas, el equipo comenzó a funcionar correctamente. Se le proporcionaron instrucciones detalladas para garantizar que pudiera continuar utilizando el equipo sin problemas.

Se enfatizó la importancia de que nos contactara ante cualquier inconveniente futuro, y se le recordó que estamos disponibles para ayudarlo en cualquier momento. Nuestro objetivo es asegurarnos de que pueda aprovechar al máximo las herramientas de formación sin interrupciones.

Además, Omar nos informó que necesita realizar nuevamente la desinstalación en una máquina, ya que sigue experimentando el mismo error de la IP. Siguió los mismos pasos que Esteban y confirmó que la máquina ya está funcionando correctamente.

**Link de la sesión grabada:**
Sesion de Soporte Adobe - Regional Antioquia-20240424 154153-Grabación de la reunión.mp4




**Asistentes:**

| | | |
|---|---|---|
| Esteban García | – | SENA |
| Omar Neira | – | SENA |
| Lina Alvarez | – | Pcmac |
| Cesar Muñoz | – | Pcmac |
| Cristian Méndez | – | Pcmac |

Atentamente,

Johanna Avendaño
Johanna Avendaño (29 abr.. 2024 09:31 CDT)

**Johanna Avendaño**
**Business Manager Etla**
**ETLA Nexsys de Colombia**

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

# Acta 036 - Asistencia en la Implementación-Soluciones y Soporte en Adobe - Centro De Servicios Y Gestión Empresarial Regional Antioquia

Informe de auditoría final 2024-04-29

| | |
|---|---|
| Fecha de creación: | 2024-04-27 |
| Por: | infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) |
| Estado: | Firmado |
| ID de transacción: | CBJCHBCAABAASDXxRZfuv1VAzoqPKDhWWI-MOHxuwDn1 |

## Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-04-27 - 22:30:30 GMT- Dirección IP: 181.59.3.185.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) para su firma.
2024-04-27 - 22:30:59 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-04-27 - 22:30:59 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-04-27 - 22:31:13 GMT- Dirección IP: 172.226.13.234.

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-04-27 - 22:31:34 GMT- Dirección IP: 181.59.3.185.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-04-27 - 22:31:36 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.3.185.

Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2024-04-29 - 14:30:41 GMT- Dirección IP: 104.47.57.126.

El firmante Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) firmó con el nombre de Johanna Avendaño
2024-04-29 - 14:31:43 GMT- Dirección IP: 200.62.61.186.

Johanna Avendaño (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-04-29 - 14:31:45 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.62.61.186.

Powered by Adobe Acrobat Sign

Documento completado.

2024-04-29 - 14:31:45 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign