INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN
SERVICIO PLATAFORMA LMS

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1142936
Unión Temporal Colombia Digital LMS 2019

Servicios de una plataforma de aprendizaje virtual tipo e-learning – LMS, que apoye los procesos de formación de la comunidad SENA, a través de herramientas de Innovación tecnológica, que permitan la incorporación en el mercado laboral, fomente el emprendimiento y contribuya en el desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Marzo de 2020
Versión 1.1

TABLA DE CONTENIDO

HISTORIAL DE CAMBIO 4

1. INFORMACIÓN GENERAL 5

1.1 Objetivo del Informe 5

1.2 Avance de Ejecución 5

1.3 Personal 6
1.3.1 Relación del personal contratado equipo base 6
1.3.2 Novedades del personal 7

1.4 Obligaciones 7

2. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 8

2.1 Reuniones semanales de seguimiento 8

2.2 Mesas Técnicas de Trabajo 8

3. FASE DE TRANSICIÓN 8

3.1 Servicio LMS 9
3.1.1 Actividades ejecutadas 9
3.1.2 Resultados 11

3.2 Proceso de Migración e Integración 18
3.2.1 Migración de semillas 18
3.2.2 Integración 21

3.3 Ejecución de pruebas de carga y estrés 22

3.4 Mesa de Ayuda 22
3.4.1 Actividades ejecutadas 22
3.4.2 Resultados 24

4. SERVICIO PUESTA EN PRODUCCIÓN 25

5. SERVICIO EN OPERACIÓN 25

5.1 Servicio LMS 25
5.1.1 Mantenimiento y/o Actualizaciones 25
5.1.2 Cambios en la configuración de la infraestructura tecnológica 25

6. INTEGRACIÓN CON APLICACIONES DEL SENA 25

6.1 SOFIA Plus 25

7. GESTIÓN DEL CAMBIO 26

7.1 Manuales Roles instructor, aprendiz, administrador. 26

7.2 Descripción de Actividades realizadas en el mes de febrero: 27
7.2.1 Piezas Gráficas. 28
7.2.2 Curso Virtual. 30
7.2.3 Sesiones Virtuales 31
7.2.4 Video Tutorial 33
7.2.5 Transferencias de Conocimiento/Capacitaciones. 35

4.2 Capacitación / Transferencia de conocimiento 35

8. MESA DE AYUDA 70

8.1 Reporte de incidentes/requerimientos 70

8.2 Reporte Encuesta de satisfacción 70

9. BOLSA DE HORAS 71

9.1 Actividades ejecutadas 71

9.2 Resultados 74

10. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 74

10.1 SERVICIO LMS 75
10.1.1 ANS 01 – Disponibilidad 75
10.1.2 ANS 02 – Desempeño 76

10.2 Mesa de Ayuda 79
10.2.1 ANS 03 – Soporte Técnico 79
10.2.2 ANS 04 – Porcentaje de casos abiertos o suspendidos 81

10.3 Operación 81
10.3.1 ANS 05 - Nivel de conocimiento del personal 81
10.3.2 ANS 06 - Oportunidad de entrega de informes en los primeros cinco días hábiles de cada mes 82
10.3.3 ANS 07 - Indisponibilidad del personal mínimo asignado por el contratista para prestar el servicio. 82

10.4 Puesta en producción 82
10.4.1 ANS 08 - Integración con aplicaciones SENA 82
10.4.2 ANS 09 - Inicio del servicio 83

11. SITUACIONES QUE AFECTAN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO ... 83

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES 85

13. ANEXOS 85

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 - COMUNICADO INTERVENTORÍA APROBACIÓN MESA DE AYUDA 24
ILUSTRACIÓN 2 - DISPONIBILIDAD PRODUCCIÓN 76
ILUSTRACIÓN 3 – DESEMPEÑO PRODUCCIÓN POR PERIODO DE TIEMPO 77
ILUSTRACIÓN 4 - DESEMPEÑO PRUEBAS POR PERIODO DE TIEMPO 78
ILUSTRACIÓN 5 - DESEMPEÑO ENTRENAMIENTO POR PERIODO DE TIEMPO 78

TABLAS

TABLA 1 INFORMACIÓN DEL CONTRATO 5
TABLA 2 AVANCE DE EJECUCIÓN 5
TABLA 3 EQUIPO BASE EXIGIDO A CONTRATAR 6
TABLA 4. RELACIÓN DE EQUIPO MÍNIMO CONTRATADO 6
TABLA 5 - ACTAS DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO 8
TABLA 6 - ACTAS DE MESAS TÉCNICAS DE TRABAJO 8
TABLA 7 FUNCIONALIDADES DEL LMS – DEPENDEN DE TERCEROS 12
TABLA 8- TOTAL CASOS REGISTRADOS DEL 1 AL 29 DE FEBRERO DE 2020 70
TABLA 9 - RESULTADO ENCUESTA 70
TABLA 10 REQUERIMIENTOS BOLSA DE HORAS – AJUSTE CONTENIDO EN SEMILLAS 72
TABLA 11 ESTIMADO EN HORAS PARA RESOLVER REQUERIMIENTOS – AJUSTE CONTENIDO EN SEMILLAS 74
TABLA 12- TIEMPOS DE SOLUCIÓN INCIDENTES 79
TABLA 13 – ANS 3 - OPORTUNIDAD 79
TABLA 14- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CASOS 80
TABLA 15 – RESUMEN DOCUMENTACIÓN DE CASOS 80
TABLA 16 – RESUMEN INCIDENTES ABIERTOS 81

HISTORIAL DE CAMBIO

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
Marzo 6 de 2020	1.0	Primera Versión del Documento
Marzo 18 de 2020	1.1	Documento con ajustes a las observaciones de la Interventoría

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tabla 1 Información del contrato

Contrato No.	CO1.PCCNTR.1142936
Objeto:	Contratar los servicios de una plataforma de aprendizaje virtual tipo E-learning – LMS, que apoye los procesos de formación de la comunidad SENA, a través de herramientas de innovación tecnológica, que permitan la incorporación en el mercado laboral, fomente el emprendimiento y contribuya en el desarrollo social, económico y tecnológico del país.
Nombre contratista:	UNIÓN TEMPORAL COLOMBIA DIGITAL LMS 2019
NIT.:	901331150-5
Valor inicial:	$30.000.000.000,00
Adiciones:	No aplica
Valor actual:	$30.000.000.000,00
Fecha de suscripción:	21/10/2019
Fecha de inicio:	20/11/2019
Duración (meses):	33
Prórrogas:	No aplica
Fecha finalización actual:	31/07/2022
Garantías:	No. Póliza 11-44-101144511 Fecha expedición: 24/10/2019 Vigencia desde: 21/10/2019 Vigencia hasta: 31/07/2025

1.1 Objetivo del Informe

Este informe tiene como objetivo presentar las actividades realizadas para el periodo comprendido entre el 01 y el 29 de febrero de 2020, según lo estipulado en el contrato No. CO1.PCCNTR.1142936 de 2019 suscrito con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

1.2 Avance de Ejecución

A continuación, se presenta la ejecución financiera del proyecto con corte al periodo

Tabla 2 Avance de ejecución

EJECUCION FÍSICA		EJECUCION FINANCIERA	
Fecha de Inicio	20/11/2019	Valor del Contrato	$ 30.000.000.000
Fecha finalización	31/07/2022	Pagos contemplados	32
Duración (días)	984	Pagos facturados	1

EJECUCION FÍSICA		EJECUCION FINANCIERA	
Ejecución a la fecha (días)	101	Monto facturado	$ 507.000.000
% Ejecución física	**10,26%**	**% Ejecución financiera**	**1,69%**

1.3 Personal

De conformidad al equipo mínimo exigido en la Ficha Técnica del Contrato No. CO1.PCCNTR.1142936 de 2019, numeral 4.3, durante el periodo del presente informe se contó con el siguiente personal mínimo asignado:

Tabla 3 Equipo base exigido a contratar

Equipo base	Gerente de Proyecto	1	100%
	Gerente Técnico de Servicio	1	100%
	Programador – Funcional	1	100%
	Asesor Pedagógico Y Funcional	1	100%
	Soporte Técnico	2	100%
	Asesores técnico – Funcionales	10	100%
	Total	**16**	**100%**

1.3.1 Relación del personal contratado equipo base

De acuerdo con las obligaciones derivadas del contrato 1406-2016, numeral 4.3 de la Ficha Técnica, se cuenta con el siguiente personal contratado:

Tabla 4. Relación de equipo mínimo contratado

No.	ROL	Nombre del Profesional	Estado	Novedad (SI/NO)	Observaciones
1	Gerente de Proyecto	Carlos Arjona Reyes	Contratado	NO	NA
2	Gerente Técnico de Servicio	Andrea Nieto Delgado	Contratado	NO	NA
3	Asesor Pedagógico y Funcional	Olga Milena Gámez Socha	Contratado	NO	NA
4	Programador Funcional	Urlieson León Sánchez	Contratado	NO	NA
5	Soporte Técnico	Carlos Andrés Cuartas Galvis	Contratado	NO	NA

No.	ROL	Nombre del Profesional	Estado	Novedad (SI/NO)	Observaciones
6	Soporte Técnico	Javier Leonardo Jaimes Páez	Contratado	NO	NA
7	Asesor Técnico - Funcional	Andrés Mauricio Ávila Sarmiento	Contratado	NO	NA
8	Asesor Técnico - Funcional	Alba Yaneth Rodríguez Rodríguez	Contratado	SI	Interventoría envió comunicado solicitando cambio. El contratista se pronunció solicitando comprobación de que el profesional no es apto para desarrollar las labores ofrecidas.
9	Asesor Técnico - Funcional	Diana Rocio Posso Beltrán	Contratado	NO	NA
10	Asesor Técnico - Funcional	Fabio Enrique Combariza Nocua	Contratado	NO	NA
11	Asesor Técnico - Funcional	Jairo Castro Casas	Contratado	NO	NA
12	Asesor Técnico - Funcional	Martha Lucia Giraldo Ramírez	Contratado	NO	NA
13	Asesor Técnico - Funcional	Catalina Gutiérrez Castaño	Contratado	NO	NA
14	Asesor Técnico - Funcional	Daniel Enciso Arias	Contratado	NO	NA
15	Asesor Técnico - Funcional	Luis Felipe Zapata	Contratado	NO	NA
16	Asesor Técnico - Funcional	Jhoana Andrea Vásquez Gómez	Contratado	NO	NA

1.3.2 Novedades del personal

La interventoría envió comunicado 20203600860421 de fecha 19 de febrero de 2020, solicitando cambio del profesional ALBA YANETH RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ. Mediante comunicado radicado con No. 20203601433872 de fecha 20 de febrero de 2020, la UT solicitó comprobación de que el profesional no es apto para desarrollar las labores ofrecidas. Al cierre del periodo del informe no se ha recibido respuesta.

1.4 Obligaciones

Durante el periodo que cubre el informe, se dio cumplimiento a las obligaciones del contrato, para lo cual se anexa en un archivo Excel denominado: “Anexo 7_Seguimiento Obligaciones Contrato_Febrero_2020”, la actualización correspondiente.

2. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 29 de febrero de 2020, se llevaron a cabo reuniones semanales de seguimiento y reuniones de trabajo técnico, dando cumplimiento a lo establecido contractualmente, en las siguientes fechas:

2.1 Reuniones semanales de seguimiento

Durante el periodo de operación se llevaron a cabo las siguientes reuniones de seguimiento al proyecto entre el SENA, Interventoría y el contratista:

Tabla 5 - Actas de reuniones de seguimiento

FECHA	DESCRIPCIÓN	No. ACTA
06/02/2020	Reunión de seguimiento a contratista e Interventoría LMS	ACTA No. R-DS-012
19/02/2020	Reunión de seguimiento a contratista e Interventoría LMS	ACTA No. R-DS-013

2.2 Mesas Técnicas de Trabajo

Durante el periodo de operación se llevaron a cabo las siguientes reuniones de seguimiento al proyecto entre el SENA, Interventoría y el contratista:

Tabla 6 - Actas de Mesas Técnicas de Trabajo

FECHA	DESCRIPCIÓN	No. ACTA
07/02/2020	Mesa Técnica – Pruebas de carga y estrés	ACTA No. R-CT-005
07/02/2020	Mesa Técnica – Seguimiento LMS Sesiones webconference.	ACTA No. R-CT-006
07/02/2020	Mesa Técnica – Directrices de facturación	ACTA No. R-CT-007
11/02/2020	Mesa Técnica – Mesa de Ayuda	ACTA No. R-MA-004
17/02/2020	Reunión virtual – Revisión funcionalidades	INT y Contratista No se realizó acta

3. FASE DE TRANSICIÓN

La fase tiene una duración máxima de **2 meses**, contados a partir de la firma del acta de inicio (20 de noviembre de 2019), donde se realizaron todas las actividades necesarias para poner a punto los servicios de acuerdo con los lineamientos, protocolos y procedimientos establecidos por el SENA y acordados en la etapa de planeación.

Las actividades previstas en esta fase se cumplieron, sin embargo, la migración de semillas presentó problemas técnicos en los contenidos, no imputables al contratista, lo cual ha impactado el inicio de la formación.

El 28 de febrero de 2020, se inició la formación con tres programas de titulada virtual y a distancia, y de manera escalonada se irán desplegando los programas, en la medida que se vayan creando las fichas y enrolando usuarios e instructores. Los tres programas son:

1. Tecnología en gestión de mercados
2. Tecnología producción de multimedia
3. Tecnología en análisis y desarrollo de sistemas de información

3.1 Servicio LMS

3.1.1 Actividades ejecutadas

Durante el periodo del mes de febrero, se recibieron observaciones por parte de la Interventoría para ajustar o completar funcionalidades, según comunicado No. 20203600858431, recibido por este contratista del 19 de febrero de 2020 y comunicado No.20203630863291, de fecha 26 de febrero de 2020.

El 17 de febrero de 2020, se llevó a cabo reunión virtual con la Interventoría, cuyo objetivo fue mostrar las funcionalidades que fueron observadas. Se presentaron las evidencias de las funcionalidades del componente Repositorio de Contenidos, Móviles y el Sistema de Información de reportes. Evidencias que fueron remitidas vía correo electrónico a la Interventoría el 18 de febrero de 2020.

El contratista a la fecha del 29 de febrero de 2020 ha desplegado todas las funcionalidades del LMS en la Plataforma de acuerdo lo estipulado en la ficha técnica numeral 2.31.

Según Ficha Técnica, numeral 2.3 Funcionalidades:

(…) *A continuación, se describen las funcionalidades con las que debe contar el servicio para la operación del SENA los detalles de las condiciones requeridas*… (Subrayado por fuera del texto).

2.3.1 Funcionalidades generales

La plataforma LMS debe aportar al SENA, el valor agregado que se desea recibir con el fin de satisfacer las necesidades adquiridas a través del continuo crecimiento de la Entidad, en cuanto a la adopción de las mejores herramientas, que complementen su operación diaria.

1.3.1.1Administración de la Plataforma

1.3.1.2 Gestión Perfil del Tutor
1.3.1.3 Sistema de Comunidad
1.3.1.4 Herramientas Aplicadas a La Formación Utilizando Tecnología Para Dispositivos Móviles
1.3.1.5 Encuestas Académicas
1.3.1.6 MOOC (Cursos Online Masivos y Abiertos
1.3.1.7 Portafolios (Instrumento de autorregulación para el aprendizaje, en el portafolio el aprendiz tipifica sus evidencias de conocimiento, actuación o desempeño, de producto)
1.3.1.8 Personalización del Diseño del Curso.
1.3.1.9 Tipos de Contenido
1.3.1.10 Analítica Predictiva
1.3.1.11 Funcionalidades de Antiplagio
1.3.1.12 Personalización de Comunicación
1.3.1.13 Rúbricas de evaluación
1.3.1.14 Competencias
1.3.1.15 Gamificación.
1.3.1.16 Servicio Offline para acceso desde dispositivos móviles
1.3.1.17 Accesibilidad
1.3.1.18 Funcionalidades de Anuncios o Noticias
1.3.1.19 Foros
1.3.1.20 Blogs
1.3.1.21 Wikis
1.3.1.22 Herramientas de Chat
1.3.1.23 Web Conference
1.3.1.24 Envío de correo electrónico
1.3.1.25 Libro de calificaciones
1.3.1.26 Banco de preguntas
1.3.1.27 Actividades

De acuerdo con la obligación 2.3., se tiene un total de **314** (**99.36%**) funcionalidades del LMS entregadas y validadas por la Interventoría. **2** funcionalidades (**0.64%)** correspondientes al **numeral 2.2.1.23 Web Conference**, se encuentran pendientes por ejecutar pruebas de carga. *ANEXO 1 – Resumen de las Funcionalidades compiladas LMS.*

En cuanto al componente **Repositorio de Contenidos**, 27 funcionalidades se encuentran desplegadas en el LMS y avaladas por la Interventoría. *ANEXO 2 – Repositorio de contenidos ajustado_v2*

Para el componente **Sistema de información de reportes**, 30 funcionalidades, incluimos un modelo dimensional que soporta los requerimientos de la ficha técnica, que permitirá a los usuarios autorizados del SENA construir nuevos reportes, consultar y generar sus propios informes a través de la herramienta Power BI, sin depender del Contratista.

Se encuentran pendientes por entregar cuatro (4) reportes que no afectan la operación, uno de los reportes, es exportar el PDF y los tres reportes restantes hacen referencia exclusivamente al almacenamiento en instancias, almacenamiento de repositorio institucional y almacenamiento en Base de Datos. Se aclara que, para Territorium, estos reportes no son pertinentes ya que el almacenamiento es ilimitado y no afectan la operación.

Las evidencias de las 26 funcionalidades fueron remitidas a la Interventoría el 18 de febrero de 2020.

Los siguientes reportes se encuentran pendientes de entregar, los cuales están previstos para ser desplegados en el mes de marzo:

1. Programación de envío de reportes automatizados en formato PDF al correo electrónico del instructor, de los indicadores. Opción a programar frecuencia de envío. Aclarando que no se solicita administración de notificaciones o interacción del usuario con el correo. Se solicita un reporte con los indicadores mencionados.
2. Almacenamiento del sistema detallado por instancia, mostrando por instancia y ambientes el nivel de uso en disco.
3. Almacenamiento detallado del Repositorio de Contenido, diferenciando si fuera el caso almacenamiento en repositorio de otros tipos de almacenamiento (por ejemplo, de cursos).
4. Almacenamiento detallado para base de datos, detallando cada una de las bases de datos utilizadas para la plataforma suministrada al SENA.

3.1.2 Resultados

Se encuentra al 29 de febrero de 2020, desplegado el Servicio del LMS, operando y funcionando de acuerdo con la ficha técnica:

1. **Características del LMS: 316 funcionalidades, entregadas 314 y pendientes 2 funcionalidades de Video conferencia. Para no afectar la operación, el Contratista ha dispuesto de la herramienta ZOOM para realizar videoconferencias de más de 260 participantes.**

    - *Administración de la Plataforma*
    - *Gestión Perfil del Tutor*
    - *Sistema de Comunidad*
    - *Herramientas Aplicadas a La Formación Utilizando Tecnología Para Dispositivos Móviles*

- *Encuestas Académicas*
- *MOOC (Cursos Online Masivos y Abiertos*
- *Portafolios (Instrumento de autorregulación para el aprendizaje, en el portafolio el aprendiz tipifica sus evidencias de conocimiento, actuación o desempeño, de producto)*
- *Personalización del Diseño del Curso.*
- *Tipos de Contenido*
- *Analítica Predictiva*
- *Funcionalidades de Antiplagio*
- *Personalización de Comunicación*
- *Rúbricas de evaluación*
- *Competencias*
- *Gamificación.*
- *Servicio Offline para acceso desde dispositivos móviles*
- *Accesibilidad*
- *Funcionalidades de Anuncios o Noticias*
- *Foros*
- *Blogs*
- *Wikis*
- *Herramientas de Chat*
- *Web Conference*
- *Envío de correo electrónico*
- *Libro de calificaciones*
- *Banco de preguntas*
- *Actividades*

Las siguientes funcionalidades NO dependen del Contratista, depende de terceros y de la gestión del SENA:

Tabla 7 Funcionalidades del LMS – Dependen de terceros

Numeral	Descripción	Observación Interventoría	Respuesta Contratista
2.3.1.1	**Administración de la Plataforma**		
11	Integración de redes sociales para compartir los avances del proceso formativo. Esta herramienta debe estar disponible como mínimo para el rol aprendiz y debe ser opcional la publicación, el SENA requiere esta opción para escribir o resumir los avances formativos y por medio de un botón, compartirlo en las redes sociales.	Pendiente autorización de Twitter, se encuentra funcional para las demás redes exigidas.	Depende de terceros. No del Contratista
2.3.1.2	**Gestión Perfil del Tutor**		

Numeral	Descripción	Observación Interventoría	Respuesta Contratista
2.3.1.1	**Administración de la Plataforma**		
4	El tutor puede sincronizar su perfil con su cuenta de LinkedIn, Facebook y Twitter para simplificar el llenado.	Pendiente autorización de Twitter, se encuentra funcional para las demás redes exigidas.	Depende de terceros NO del contratista
6	Se debe poder tomar asistencia por cada sesión del instructor, así como registrar faltas, retardos, y comentarios.	Se encuentra pendiente la documentación conforme lo solicitado y aclarado sobre la funcionalidad por parte del SENA	Esta funcionalidad se entregó. En el Anexo 1 se puede verificar evidencia de la funcionalidad
2.3.1.4	**Herramientas Aplicadas a La Formación Utilizando Tecnología Para Dispositivos Móviles**		
1	La plataforma debe contar con un sitio central con notificaciones para el usuario, con opción de tener una lista preliminar de actividades por realizar y anuncios/noticias que haya publicado el tutor o el administrador.	Desarrollado parcialmente, el contratista aun no obtiene autorización de las tiendas para publicar las aplicaciones móviles; se reitera necesidad de contar con soportes que evidencien la gestión oportuna al respecto por parte del contratista.	Se requiere que la Interventoría apruebe la aplicación para gestionar la publicación en la Tienda. A la fecha no se cuenta con el concepto.
2	El usuario aprendiz debe poder ver los anuncios/noticias que haya publicado el tutor de cada uno de los cursos en los que esté participando.		
3	El usuario aprendiz debe poder ver las calificaciones de cada uno de los cursos en los cuales está participando.		
4	El aprendiz puede ver y participar de las actividades disponibles en el curso.		
5	El tutor/instructor debe poder publicar anuncios en cada uno de los cursos que tenga asignados.		
6	El tutor puede evaluar evidencias del aprendiz.		
7	El tutor puede ver y participar de las actividades disponibles en el curso		
8	La aplicación debe permitir la consulta, navegación y previa descarga de materiales para adelantar actividades.		
9	La aplicación debe permitir la revisión de contenidos.		
10	La aplicación debe permitir a los usuarios con roles aprendiz e instructor, ver los foros de cada uno de los cursos en los que estén involucrados.		
11	La aplicación debe permitir crear y responder opiniones en los foros, tanto a los usuarios aprendiz como a los tutores.		
12	La aplicación debe permitir a los usuarios adjuntar archivos en los foros, desde su dispositivo móvil. En este punto el proveedor, debe hacer explícito cual tipo de contenido no permite subir por razones de seguridad del sistema y también cuál es la cuota máxima por cada archivo adjunto,		

Numeral	Descripción	Observación Interventoría	Respuesta Contratista
2.3.1.1	**Administración de la Plataforma**		
	esto último no lo exime del cumplimiento de este requisito.		
2.3.1.6	**MOOC (Cursos Online Masivos y Abiertos)**		**Observaciones Contratista**
1	La plataforma debe permitir gestionar cursos MOOC.	Se requiere por parte del SENA identificar a los proveedores de MOOC, y consentimiento para compartir datos de los usuarios.	Depende de terceros
2	La plataforma debe permitir la integración con otros proveedores de MOOC líderes en el mercado.		
2.3.1.7	**Portafolios**		
13	El portafolio puede ser ligado a buscadores de empleo para mostrar las evidencias de logros del aprendiz	Pendiente autorización de la APE y otros buscadores de empleo. Esta autorización debe ser emitida por el SENA lo cual fue solicitado por esta interventoría el 21/01/2020 y reforzada el 10/02/2020, una vez se cuente con respuesta formal, ésta se informará al contratista.	Depende de terceros
2.3.1.10	**Analítica Predictiva**		
12	El sistema debe permitir evaluar las tendencias de uso de las herramientas en las diferentes sedes de la institución.	Pendiente entrega del SENA del catálogo de las Sedes de la Institución.	Depende de terceros
2.3.1.16	**Servicio Offline para acceso desde dispositivos móviles**		
1	El sistema debe permitir la visualización de los contenidos de manera offline por parte de los usuarios, previo proceso de sincronización en línea de la información por parte de éstos.	Desarrollado parcialmente, el contratista aun no obtiene autorización de las tiendas para publicar las aplicaciones móviles; se reitera necesidad de contar con soportes que	Se requiere que la Interventoría apruebe la aplicación para gestionar la publicación en la Tienda. A la fecha no se cuenta con el concepto.
2	La plataforma debe permitir el acceso desde dispositivos móviles para los sistemas operativos Android, IOS entre otros sistemas operativos líderes del mercado		

Numeral	Descripción	Observación Interventoría	Respuesta Contratista
2.3.1.1	**Administración de la Plataforma**		
		evidencien la gestión oportuna al respecto por parte del contratista.	
2.3.1.23	**Web Conference**		
5	El sistema de webconference debe estar en capacidad de soportar como mínimo mil (1000) usuarios por conferencia.	No cumplido, el aval está asociado a las pruebas de carga y estrés. El 17/02/2020 se realizó reunión virtual en conjunto con el contratista para verificar el tercer set de pruebas efectuad, validar los escenarios de pruebas planteados y que la plataforma este en la capacidad de soportar la carga esperada; durante la reunión persistieron las observaciones de la Interventoría.	Se solicita escalar el tema con el SENA.
6	Capacidad para soportar como mínimo dos mil (2000) Conferencias de manera simultánea.		

Es importante aclarar que las funcionalidades de la herramienta Web Conference, tienen 36 funcionalidades y 34 se encuentran desplegadas y operando en el LMS. Quedando pendientes:

- El sistema de webconference debe estar en capacidad de soportar como mínimo mil (1000) usuarios por conferencia.
- Capacidad para soportar como mínimo dos mil (2000) Conferencias de manera simultánea.

La herramienta de videoconferencia **BigBlueButton,** es la herramienta que se encuentra integrada con el LMS y cuenta con todas las características solicitadas en la ficha técnica, donde los asistentes interactúan entre sí (principio de comunicación “de muchos a muchos”) y participan pedagógicamente entre 2 y 80 personas.

El requerimiento de soportar una videoconferencia como mínimo mil (1000) usuarios (por conferencia) y tener la capacidad para soportar como mínimo dos mil (2.000) conferencias de manera simultánea, son funcionalidades de un **Webinar,** que es un tipo de conferencia, taller o seminario que se imparte de manera masiva. Razón por la cual este Contratista ha dado como alternativa al SENA, para este tipo de requerimientos, disponer de la herramienta ZOOM para no afectar la operación. Paralelamente el Contratista se encuentra validando una herramienta Webinar que cumple con los requerimientos de soportar como mínimo mil (1000) usuarios (por conferencia). Situación que se escalará a la Interventoría y al SENA para tener su aprobación.

1. **Repositorio de Contenidos:** 27 funcionalidades recibidas por la Interventoría y aceptadas.

2. **Sistema de Información de Reportes:** 30 funcionalidades. 4 reportes pendientes de entregar, que no afectan la operación:

    - Programación de envío de reportes automatizados en formato PDF al correo electrónico del instructor, de los indicadores. Opción a programar frecuencia de envío. Aclarando que no se solicita administración de notificaciones o interacción del usuario con el correo. Se solicita un reporte con los indicadores mencionados
    - Almacenamiento del sistema detallado por instancia, mostrando por instancia y ambientes el nivel de uso en disco.
    - Almacenamiento detallado del Repositorio de Contenido, diferenciando si fuera el caso almacenamiento en repositorio de otros tipos de almacenamiento (por ejemplo, de cursos).
    - Almacenamiento detallado para base de datos, detallando cada una de las bases de datos utilizadas para la plataforma suministrada al SENA.

De acuerdo con lo expuesto, este Contratista ha cumplido con la entrega de las funcionalidades del Servicio del LMS. Las funcionalidades que se encuentran pendientes no afectan la operación:

- **Ficha técnica 2.3.1- Características del LMS: 316 funcionalidades.**

    - Desplegadas 314 funcionalidades y operando
    - 2 funcionalidades de WebConference que se encuentran pendientes y están escaladas al SENA:

- El sistema de webconference debe estar en capacidad de soportar como mínimo mil (1000) usuarios por conferencia.

- Capacidad para soportar como mínimo dos mil (2000) Conferencias de manera simultánea.

  - De las 314 funcionalidades, 21 funcionalidades dependen de terceros y no del contratista:

    - Aplicación de móviles (15 funcionalidades): se requiere tener la aprobación del SENA e Interventoría de la aplicación para gestionar la publicación de la aplicación en las Tiendas.

    - El tutor puede sincronizar su perfil con su cuenta de Linkedln, Facebook y Twitter: 2 funcionalidades. Pendiente autorización de Twitter, se encuentra funcional para las demás redes exigidas.

    - MOOC (Cursos Online Masivos y Abiertos): 2 funcionalidades. Se requiere por parte del SENA identificar a los proveedores de MOOC, y consentimiento para compartir datos de los usuarios.

    - El portafolio puede ser ligado a buscadores de empleo para mostrar las evidencias de logros del aprendiz: 1 funcionalidad. Pendiente autorización de la APE y otros buscadores de empleo.

    - Analítica predictiva: 1 funcionalidad. El sistema debe permitir evaluar las tendencias de uso de las herramientas en las diferentes sedes de la institución.

- **Ficha técnica 2.4- Repositorio de Contenidos. 27 funcionalidades.** Entregadas y desplegadas en el LMS 27 funcionalidades.

- **Ficha técnica 2.5 – Sistema de información para reportes. 30 reportes.** Entregados y desplegados 26 reportes. Pendiente cuatro reportes:

  - Almacenamiento del sistema detallado por instancia, mostrando por instancia y ambientes el nivel de uso en disco.
  - Almacenamiento detallado del Repositorio de Contenido, diferenciando si fuera el caso almacenamiento en repositorio

de otros tipos de almacenamiento (por ejemplo, de cursos).
- Almacenamiento detallado para base de datos, detallando cada una de las bases de datos utilizadas para la plataforma suministrada al SENA.

3.2 Proceso de Migración e Integración

3.2.1 Migración de semillas

Al 20 de enero de 2020, se tenía el 100% de las semillas migradas. Se encontraron errores en los contenidos de las semillas ajenos al contratista, anunciado a través de comunicaciones desde el 16 de diciembre de 2019.

Este contratista alertó a la Interventoría en comunicaciones, del impacto que se tendría en el inicio de la formación, el cual no era imputable a este contratista.

Los informes que dan cuenta del detalle y las alertas se relacionan a continuación:

- **4 de febrero de 2020.** Comunicación a la Interventoría cuyo asunto es “Alerta retrasos en la ejecución de la formación del SENA, donde se le solicitó a la Interventoría:

  (…) SOLICITUD:

  1. *Comunicar al SENA del retraso que se tiene para dar inicio al calendario académico, el cual NO va a hacer viable salir el 10 de febrero de 2020 como se planteó el 03 de febrero de 2020 en reunión con el SENA.*
  2. *El Contratista NO puede garantizar el éxito de la ejecución del script hasta que pueda acceder al Content Institucional.*
  3. *Las revisiones de las 21 semillas de Titulada y 318 semillas de complementaria son responsabilidad del SENA.*
  4. *Los errores de los contenidos que no se puedan ajustar con el script son de responsabilidad del SENA.*
  5. *Se deben tener tiempos de revisión y ajustes para asegurar la calidad de la entrega de las semillas. Por lo menos de 3 días.*
  6. *Se debe tener una estrategia clara para dar respuesta a los aprendices en el momento que encuentren “Pagina en Construcción” y el tiempo en el que encontraran sus recursos ajustados en el curso.*
  7. *Plan de acción, para asegurar la ejecución de Formación del Sena*

Para asegurar la ejecución de la formación del SENA, el Contratista propone el siguiente plan de acción, el cual deberá ser concertado por las partes.

- **5 de febrero de 2020**. Comunicación a la Interventoría cuyo asunto es "*Alerta retrasos en la ejecución de la formación del SENA",* donde se solicitó el siguiente requerimiento y se planteó un plan de trabajo;

  "(…) REQUERIMIENTO:

  En virtud de lo anteriormente expuesto y con el ánimo de evitar impactos en tiempo durante la ejecución del proyecto, los cuales a la postre no podrán ser de responsabilidad de este Contratista, con lo cual carecerán de inaplicabilidad tanto ANS como posibles incumplimientos a futuro, se requiere:

  8. *Comunicar al SENA del retraso que se tiene para dar inicio al calendario académico, el cual NO será viable habilitar el 10 de febrero de 2020, tal y como se planteó el 03 de febrero de 2020 en reunión con el SENA.*
  9. *Establecer con plena certeza que, el Contratista NO puede garantizar el éxito de la ejecución del script hasta que pueda acceder al Content Institucional.*
  10. *Que las revisiones de las 21 semillas de Titulada y 318 semillas de complementaria son responsabilidad del SENA.*
  11. *Que los errores de los contenidos que no se puedan ajustar con el script son de responsabilidad del SENA.*
  12. *Que se deben tener tiempos de revisión y ajustes para asegurar la calidad de la entrega de las semillas. Por lo menos de 3 días.*
  13. *Que se debe tener una estrategia clara para dar respuesta a los aprendices en el momento que encuentren "Pagina en Construcción" y el tiempo en el que encontraran sus recursos ajustados en el curso.*
  14. *Establecer un Plan de acción plenamente cumplible, para asegurar la ejecución de Formación del Sena.".*

Por otra parte, es importante precisar que los problemas encontrados, se deben a enlaces rotos en la totalidad de las semillas que apuntan a contenido, que no venían de las semillas que fueron proporcionadas por el SENA a Territorium.

La solución que planteó este contratista en reuniones de seguimiento se resume en las siguientes actividades, de las cuales la de automatizar el proceso, no se encuentra contemplada en las actividades del contrato.

- Automatizar el proceso. Ajustar los contenidos.
- Se requiere acceso al Content Institucional del SENA.
- Priorizar semillas a automatizar:
- 21 semillas tituladas
- 318 de complementaria

A continuación, se describe la línea de tiempo del proceso de migración:

1. Diciembre 16 de 2019:
    a. Momento 1: migración de 23 semillas
    b. Se informa a las partes de los errores encontrados en las semillas. El 24 de diciembre de 2019.
2. Enero 16 de 2020:
    a. Momento 2: se migraron 681 semillas
    b. Proceso 1: El contratista crea un script para ajustar contenidos
    c. Se informa a las partes, de enlaces rotos en las semillas y se solicita el Content Institucional
3. Febrero 05 y 06 de 2020:
    a. SENA entrega el Content Institucional
    b. Proceso 2: El contratista carga el Content Institucional y crea un script para corregir enlaces.
4. Febrero 10 de 2020:
    a. El contratista entrega 21 semillas migradas al SENA para su revisión.
5. Febrero 14 de 2020:
    a. SENA entregó 2 semillas revisadas de 21 semillas, reportando hallazgos en la verificación.
6. Febrero 17 de 2020:
    a. Proceso 3: Se ajusta el script para seguir ajustando el contenido de las semillas.
    b. El Contratista entrega 2 semillas priorizadas al SENA para su verificación.
7. Febrero 19 de 2020:
    a. Se acuerda trabajo con el SENA para revisar hallazgos encontrados por el SENA en la revisión de las dos semillas migradas.
8. Febrero 20 y 21 de 2020:
    a. El contratista verifica los hallazgos.
9. Febrero 22 de 2020:
    a. El Contratista entrega informe de resultados de los hallazgos y propone un plan de trabajo para salir con estos dos programas el sábado 27 de febrero.
10. Febrero 24 de 2020:
    a. Titulada Presencial

Se crearon un total de 48.043 fichas de titulada presencial- espacio de inducción. Este proceso inicio el 07 de febrero de 2020.

11. Febrero 26 y 27 de 2020:
    a. SENA hace entrega de 9 semillas de Titulada Virtual, verificada. Reporta hallazgos.
    b. Proceso 4. Corre un nuevo script para seguir ajustando los contenidos.
    c. Se ajustan 3 semillas
12. Febrero 28 de 2020:
    a. Titulada Virtual a distancia

    Se crearon **826** fichas correspondientes a los programas de:

    1. Tecnología en gestión de mercados
    2. Tecnología producción de multimedia
    3. Tecnología en análisis y desarrollo de sistemas de información

    b. Titulada Presencial

    Se crearon 23.000 fichas de proyectos con enrolamiento. Se encuentra en proceso de migración de notas.
13. Febrero 28 de 2020:
    a. Se despliegan los tres programas de titulada virtual: 826 fichas y 48.043 fichas de titulada presencial- espacio de inducción, a partir de las 2:00 p.m. dando acceso de Josso, por solicitud del SENA.

14. Febrero 28 de 2020:
    a. SENA entrega los hallazgos de las 6 semillas restantes de Titulada Virtual.
15. Febrero 29 de 2020:
    a. El contratista verifica los hallazgos.
    b. Proceso 5. Corre un nuevo script para seguir ajustando las semillas. Se encuentran errores de contenido diferentes a las tres semillas migradas inicialmente. Se requiere analizar y encontrar patrones en común que permita ejecutar un script transversal para ser aplicado a las 14 semillas de titulada virtual.

3.2.2 Integración

El proceso de creación de fichas y enrolamiento inicio el 07 de febrero de 2020 con Titulada Presencial – espacio de Inducción.

El 28 de febrero inicio la creación de fichas de titulada virtual a distancia.

El proceso de creación de fichas, enrolamiento y creación de usuarios ha sido exitoso.

Se crearon las siguientes fichas:

Titulada Presencial – Espacio de Inducción

- 48.043 fichas creadas, usuarios y enrolamiento

Titulada Virtual y a Distancia

- 826 fichas creadas, usuarios y enrolamiento

3.3 Ejecución de pruebas de carga y estrés

Este Contratista presentó los casos de prueba y ejecutó las pruebas de carga y estrés en el ambiente de pruebas, el 17 de febrero con la Interventoría. Resultados que fueron exitosos tal como se evidencia en el Informe remitido a la Interventoría el 18 de febrero.

Para ejecutar las pruebas en el ambiente de entrenamiento y producción, este Contratista está disponible en el momento que la Interventoría lo requiera. Recomendamos ejecutar este tipo de pruebas preferiblemente el fin de semana después de la media noche, para no impactar a los usuarios.

3.4 Mesa de Ayuda

Durante el periodo comprendido entre el 1 y 29 de febrero de 2020, se prestó el servicio de mesa de ayuda con normalidad de acuerdo con lo definido en la ficha técnica del contrato “servicio de soporte técnico 7*24 a disposición para el soporte LMS del SENA”.

3.4.1 Actividades ejecutadas

Durante la fase de transición se ejecutaron las siguientes actividades:

- El 11 de febrero de 2020, se reunieron en la oficina de Territorium, la Interventoría y el Contratista para validar la herramienta de soporte de mesa de ayuda, de acuerdo con los requisitos de ficha técnica numeral *6.2 Herramienta para el soporte de casos*. Ver acta “R-MA-004”. Se presentaron las siguientes conclusiones:

    - De los 24 requisitos de Mesa de Ayuda, la Interventoría aprobó 22 requisitos, quedando 2 pendientes, que son:

- Req. No. 13: Cada caso debe contar con la siguiente información: fecha y hora de apertura, última actualización, y de cierre, nombre completo de la persona responsable y de aquellas que estén atendiendo el caso.
    - *PENDIENTE: Ajustar el reporte "Consulta Histórico de Ticket" para que muestre todas las notas incluyendo las del SENA*
- Req. No. 16: El SENA, debe poder descargar un informe administrativo de los casos radicados que contenga como mínimo los siguientes ítems:

  • Identificador único
  • Título
  • Descripción
  • Fecha de apertura
  • Nivel de prioridad
  • Estado actual
  • Cantidad de días transcurridos desde la apertura
  • Dicho informe se debe poder descargar en formato pdf, doc y/o xls

    - *PENDIENTE: En el reporte Resumen general de tickets revisar el campo días transcurridos, debe traer los días transcurridos para todos los casos abiertos y cerrados, desde la fecha de creación hasta la fecha actual o de cierre.*

- El 11 de febrero de 2020, la Interventoría realizó nuevas observaciones en los reportes de la herramienta de soporte OTRS, quedando como compromiso por parte del contratista entregar estos ajustes el 18 de febrero de 2020.
- El 13 de febrero de 2020, el contratista envió al SENA y la Interventoría, el informe de mesa de ayuda, por medio de comunicado con *Referencia: Presentación del informe de mesa de ayuda*.
- El 18 de febrero de 2020, se envió al SENA y la Interventoría correo con asunto "Mesa de Ayuda_Documentos actualizados", en el cual se entregó:
    - Diseño_Servicio_MesadeAyuda_v5
    - Manual Herramienta Otrs v.3
- Así mismo, El 18 de febrero de 2020, se envió al SENA y la Interventoría el estado de los ajustes mediante correo con asunto "Mesa de ayuda_Estado ajustes solicitados el 11 de febrero 2020".
- El 21 de febrero de 2020, se envió al SENA y la Interventoría correo con asunto "Mesa de Ayuda_Documentación ITIL", en el cual se entregaron los siguientes documentos y procesos:
    - Mesa de Ayuda_Plan de cumplimiento ITIL_V01
    - Gestión de cambios

- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de requerimientos
- Gestión de conocimiento

- El 21 de febrero de 2020, el contratista informó al SENA y la Interventoría la implementación de los ajustes, en correo con asunto "Mesa de ayuda_Estado ajustes solicitados el 11 de febrero 2020". El 24 de febrero de 2020, la Interventoría solicitó nuevos ajustes en los reportes "Falta incluir filtro por Numero de caso".
- Al cierre del presente informe, queda pendiente por parte del contratista entregar el ajuste de los reportes en OTRS y por parte de la Interventoría, aprobar la Mesa de Ayuda.

3.4.2 Resultados

- El 27 de febrero de 2020, se recibió respuesta de la Interventoría, mediante comunicado No. 20203600863071 referencia: concepto Mesa de Ayuda, en el cual la Interventoría aprobó 7 documentos, así:

Ilustración 1 - Comunicado Interventoría aprobación Mesa de Ayuda

En cumplimiento de nuestra labor de Interventoría, una vez analizada la documentación ajustada de la mesa de ayuda según observaciones y solicitudes de interventoría, cuya última entrega se evidenció el pasado 18 de febrero de 2020, confirmamos aprobación de los siguientes documentos:

Documento	Versión aprobada	Fecha de recepción
Procedimiento Instalación Screen Cast	V1	26/01/2020
Formato de contingencia creación Ticket	V1	26/01/2020
Procedimiento atención de soporte	V1	26/01/2020
Seguridad Información Comware	V1	26/01/2020
Atributo de herramienta soporte	V2	26/01/2020
Diseño del servicio	V5	18/02/2020
Manual Herramienta OTRS	V3	18/02/2020

- El 27 de febrero de 2020, se recibió respuesta de la Interventoría de los documentos de ITIL, mediante comunicado No. 20203630863301 referencia: Concepto documentos ITIL, en el cual la Interventoría realizó observaciones a los procesos entregados.

- Al cierre del presente informe se encuentra en desarrollo la respuesta a este último comunicado.

4. SERVICIO PUESTA EN PRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el contrato, la puesta en producción inició el 16 de diciembre de 2019, cumpliendo con la entrega del producto mínimo viable acordado por las partes intervinientes.

Al cierre del presente informe 29 de febrero de 2020, queda pendiente la reunión entre el SENA, Interventoría y el Contratista para conciliación del ANS 9 que corresponde a este servicio de puesta en producción.

5. SERVICIO EN OPERACIÓN

Se presentan las actividades que se realizaron durante el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2020 por cada uno de los servicios definidos contractualmente.

5.1 Servicio LMS

Comprende todo el conjunto de infraestructura tecnológica, configuración, del LMS y funcionamiento, servicio de mantenimiento, sistemas de monitoreo, esquema de atención, y en general todas las variables necesarias para ofrecer un servicio completo al SENA, garantizando los acuerdos contractuales y la calidad del servicio a los usuarios finales.

5.1.1 Mantenimiento y/o Actualizaciones

Durante el periodo de operación, no se realizaron mantenimientos ni actualizaciones en la plataforma Territorium.

5.1.2 Cambios en la configuración de la infraestructura tecnológica

Durante el periodo de operación, no se realizaron cambios en la configuración de la infraestructura tecnológica de la plataforma Territorium.

6. INTEGRACIÓN CON APLICACIONES DEL SENA

6.1 SOFIA Plus

El proceso de integración entre la plataforma Territorium y SOFIA en ambiente productivo se activó el 29 de febrero de 2020.

Al cierre del periodo del presente informe no se presentaron novedades en el proceso de integración.

7. GESTIÓN DEL CAMBIO

Actividades desarrolladas en el mes de febrero asociadas al numeral 4.2 de la" Ficha Técnica Plataforma de Aprendizaje Virtual Tipo E-Learning- LMS."

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	1. Entregar el cronograma de gestión de cambio a implementar por la entidad (aprobado por la interventoría) de la entidad con las actividades que involucran acciones de formación (presencial y virtual), motivación y comunicación, con documento adjunto donde se defina las acciones a realizar, el público objetivo de cada actividad a realizar, recursos a utilizar (no deben generar costos al SENA), comunicación a realizar, tiempo de implementación, la forma de medición de éxito de las actividades planteadas	01 al 29 de febrero de 2020.

De acuerdo con el concepto de aprobación de productos del 26 de febrero, Contrato C01.PCCNTR.1142936 de la interventoría. Se aprueba:

a. Plan de gestión de cambio, aprobado en su versión 5 del 22/02/2020
b. Plan de Capacitaciones, aprobado en su versión 02 del 22/02/2020

7.1 Manuales Roles instructor, aprendiz, administrador.

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	4.Diseñar y producir los manuales para el instructor, personalizados para la solución ofrecida al SENA. Dichos manuales deben contemplar la totalidad de funcionalidades dispuestas para el rol de instructor, y deben suministrarse en idioma español 5.Diseñar y producir los manuales para el aprendiz, personalizados para la solución ofrecida al SENA. Dichos manuales deben contemplar la totalidad de funcionalidades dispuestas para el rol, y deben suministrarse en idioma español. 6.Manuales para el administrador, personalizados para la solución ofrecida al SENA. Dichos manuales se deben encontrar en idioma español.	01 al 29 de febrero de 2020.

7.2 Descripción de Actividades realizadas en el mes de febrero:

04/02/2020 se remite a interventoría manuales en v3 ajustados para aprobación.

05/02/2020 la interventoría a las 01:22 am aprueba los manuales, el proceso de publicación inicia sobre las 06:35 am en www.senavirtual.edu.co

Evidencia Manuales publicados en www.senavirtual.edu.co opción ayudas, manuales:

Manual Rol Instructor
Manual Rol Aprendiz

Los manuales Rol Administrador no se publican, se comparten con el administrador del LMS el 04 de febrero cuando se remitieron para aprobación de la interventoría y se reenvían aprobados con anexos el 13 de febrero de 2020. Este manual contiene:

7.2.1 Piezas Gráficas.

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	10. Piezas gráficas para la comunidad virtual, para envío de mensajes a usuarios, con información relevante a los usuarios. Ejemplo, tips de buenas prácticas.	01 al 29 de febrero de 2020.

Según lo acordado con el SENA, las piezas gráficas se realizan por demanda en el marco de la campaña creer es crear y el manual de identidad corporativa del SENA. Para le mes de febrero se elaboraron las siguientes piezas informativas para banner, redes y correos electrónicos con la oficina de comunicaciones SENA

Evidencia:

Banner informando sesión con instructores el 11 de febrero



Banner informando que la publicación del 11 de febrero se encontraba disponible



Banner Elaborado para mejorar la presentación del espacio de proyecto para titulada presencial



Banner informando la sesión en línea a instrutores el 19 de Febrero



Pieza para redes y correos institucionales anunciando el inicio del nuevo LMS.



Pieza para redes y correos institucionales anunciando el inicio del nuevo LMS.



7.2.2 Curso Virtual.

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	2. Diseñar, Implementar e impartir por lo menos un Curso Virtual para los usuarios aprendices, incluyendo todos los módulos aplicables ha dicho rol de la Plataforma, y personalizado en cuanto al idioma español colombiano, y a la terminología SENA. Este curso deberá estar en una plataforma propia del proveedor y sus fuentes ser suministrados al SENA para posterior uso. Este curso deberá ser impartido durante la Etapa de Transición y por lo menos tres meses más. Este curso virtual debe contar con una encuesta al finalizar, que mida la satisfacción del usuario frente a los contenidos del curso, la atención recibida por parte del tutor, y el desempeño de la plataforma utilizada;	01 al 29 de febrero de 2020.

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
	estos parámetros como mínimo.	

03/02/2020 se realiza la Segunda Mesa Diseño Curricular Curso Territorium en las instalaciones del SENA, sala 03 primer piso Dirección General, la interventoría no asiste, se reúne Nancy Cifuentes, asesor metodológico de Diseño Curricular del SENA y Olga Gámez, asesor pedagógico y funcional de Territorium. Se finaliza la elaboración del diseño curricular. El SENA se compromete a subir el diseño al aplicativo SOFIA Plus, cuando se encuentre en estado aprobado, remitirá código con el fin de iniciar el desarrollo curricular del curso por parte del contratista.

La Interventoría envía concepto del documento final el martes 4 de febrero de 2020, 6:15 p. m. A través de correo electrónico citando “Después de revisado el documento correspondiente al diseño curricular del programa de formación en ambientes virtuales de aprendizaje, esta interventoría no tiene observaciones a su contenido final, por tanto, lo avala para que una vez se incluya la información relacionada en el correo precedente, se proceda a su desarrollo y virtualización”.

Evidencia: Formato pdf. Diseño realizado 03 febrero

7.2.3 Sesiones Virtuales

Item de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	8. El proveedor se obliga a realizar sesiones en línea personalizadas o grupales, para fortalecer perfiles específicos o usuarios.	01 al 29 de febrero de 2020.

Se han realizado sesiones en línea para atender requerimientos puntuales del SENA individuales y grupales, descritos a continuación:

“Como evidencia se presentan las grabaciones de cada una de las sesiones desarrolladas, no se descargó la lista de participantes, atendiendo la importante sugerencia de la interventoría, a partir del mes de marzo en las sesiones virtuales que se realicen se registrarán los participantes mediante un formulario enviado durante la sesión con el fin de tener el listado de las personas, regional y centro que se conecta. Para el caso de la videoconferencia SENA, no se cuenta con esta información se debe solicitar al administrador del Sistema de Videoconferencia SENA.

06/02/2020 Videoconferencia Navegación y reconocimiento LMS Territorium Sistema Interactivo de Videoconferencia SENA.

Evidencia: http://sive.sena.edu.co/ Grabación conferencia 06 febrero

10/02/2020 se solicitó enlace para realizar pruebas para la reunión del 11 de febrero dirigida a instructores. Se compartió enlace para sesión con el id 459-834-048

Evidencia: grabación de la sesión.
https://zoom.us/rec/share/3-F2CI7B0H5LWI2U6lrGcPAKOqWiX6a823IeqPIJnkv-BrPU6NFTb4iBFJbUL_bs

11/02/2020 se realiza reunión a instructores, se remite enlace para realizar en zoom con id 636-988-716

Evidencia: Grabación de la sesión.
https://zoom.us/rec/share/1Mh7dZbUyzpLY9biykTze4gZAL7eaaa81iMfqfIFnxqO2fXZ0jAPHkARMnNutWAG

19/02/2020 atiendo programación de sesiones en línea el 19 de febrero se realiza la transferencia a instructores a doble jornada mañana y tarde, se publica banner y envía enlace para su desarrollo, con id 270-206-046 mañana y 358-690-693 en la tarde.

Evidencias:

Grabación mañana:

https://zoom.us/rec/play/vMIvd-j5qW83H4bE4wSDUf9_W9S7Lq-shyIe-PIKnxmzUXALNwH3ZOBGNLSciq-8cCIbxN8WjlYkiltK?continueMode=true

Grabación Tarde:

https://zoom.us/rec/share/2e1nduDB8VxIboHV507BfJNmEK_ieaa81iYaqPQNyxwo0E_GKe8jnonWPvK7KdVZ

24/02/2020 Se solicita el apoyo de un asesor permanente para atender dudas e inquietudes del equipo de Acompañamiento y E-pedagogos SENA.

Evidencia: Grabación.

https://zoom.us/rec/share/9fx8MYz38U5OAa_vxGvGd4Q_AIS8T6a81iJNqPcKzBmTHFax4LHTbAK_Zy_NDBr2

26/02/2020 El equipo de repositorio de contenido liderado por Kely Alejandra Quiros solicita una reunión para aclar asuntos de funcionalidades.

Evidencia: grabación.

Compartir la grabación con los espectadores:

Instalación:
https://zoom.us/rec/share/_PRqMK3qx3FLEtLAyETdBZEiOdXLaaa8gyUa86Beyk2dZGEWdD0pTPINWqy7Ihki

revisión programa multimedia

https://zoom.us/rec/play/vJN4Jeyt_283EtTBtQSDU_EtW9XoeqisgXMW86FcmR29AnhVMVuhN7YRYuTbcwgb_bBdtFdgSeFPjEuD?continueMode=true

27/02/2020 se solicita apoyo de un asesor funcional para atender dudas de equipo de apoyo nacional a la formación virtual.

Evidencia: Grabación

https://zoom.us/rec/share/5s9pD4ju2j9LWNL96G7NYoMGGLXbX6a8gHNM_vtfnk10PipetR_0S2Z_2VOEF6-A

7.2.4 Video Tutorial

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	3. Diseñar e implementar Videos instructivos sobre manejo de la plataforma, en idioma español y en el contexto de la plataforma y lenguaje SENA	01 al 29 de Febrero de 2020.

Desarrollo de Actividades

03/02/2020 se remite video instructivo rol aprendiz a la interventoría, para subirlo en semilla de inducción presencial

23/02/2020 Se suben el video instructivo por recomendación del SENA en correo electrónico del 22 de febrero. Se suben aprendiz e instructor

Evidencia:

Videos publicados en www.senavirtual.edu.co , ayudas, videos Instructivos, Aprendiz, Instructor

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	12. Talleres presenciales en los centros del SENA, que les permita apropiarse del uso eficiente de la plataforma.	01 al 29 de febrero de 2020.

17 al 18 de febrero de 2020: Se realizó un taller de transferencia al rol instructor. ***Estos talleres no presentan criterios de aceptación en la ficha*** y están a cargo del SENA en cuanto a logística, de parte del proveedor se asignaron 8 personas de Territorium para realizar la transferencia se entregaron libretas, esferos y calendarios a los participantes y se certificaron por parte del proveedor a los participantes. Así mismo la agenda se remitió al SENA con antelación para el desarrollo y metodología de los temas, el proveedor elaboró una guía de actividades con tiempos, iniciando desde lo menos complejo hasta lo más complejo.

Metodología Desarrollada:

- Instalación oficial de la transferencia.
- Presentación de los Participantes.
- Entrega de usuarios y contraseña a los participantes.
  http://sena.entrenamiento.territorio.la
- Desarrollo de las Actividades propuestas de la siguiente manera.
  Contextualización.
  Práctica.
  Preguntas y cierre de la actividad.

Es necesario entregar los usuarios en la sesión ya que algunos correos no se encuentran en el listado inicial y se les crea uno genérico para general el usuario, así mismo se verifican datos y correo para envío de toda la información.

Personal de Territorium que orientó y apoyo el taller – 08 personas.

Centro de Gestión de Mercados

Andrés Mauricio Ávila – Asesor Funcional
Jhoana Vásquez – Asesor funcional
Felipe Zapata – Asesor Funcional
Olga Gámez – asesor pedagógico y funcional.

Centro de Servicios Financieros

Olga Gámez – asesor pedagógico y funcional.
Fabio Combariza – Asesor Funcional
Edson Borbón - Asesor Funcional
Martha Lucía Giraldo - Asesor Funcional
Alba Janeth Rodríguez - Asesor Funcional

Número de personas convocadas por SENA según listado: **100**
Listado SENA.

Regional Participante	**Número de Personas**
Amazonas	2
Cundinamarca	23
Distrito Capital	73
Guainia	1

Vaupés	1
Total general	**100**

Número de personas certificadas:

Grupo 1 Financiero: 25
Grupo 2 Financiero: 25
Grupo 1 Mercados: 25
Grupo 2 Mercados: 21

Total, Certificados: 96

Listas de asistencia compartidos con la interventoría y SENA en : https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q6nwBXuXYAtn_OfB2lo1Fj1TvbvAAC1n

7.2.5 Transferencias de Conocimiento/Capacitaciones.

Item de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.2 Capacitación / Transferencia de conocimiento	El proveedor deberá realizar las sesiones de transferencia de conocimiento de acuerdo con los siguientes requerimientos y lo establecido en el presente documento, las sesiones deben ser acordadas con el SENA y la Interventoría. Nota 4: El número de ciudades se estima en máximo 10, las cuales serán ciudades capitales de Colombia definidas por el SENA en el momento de la ejecución, en donde estén ubicados físicamente la mayor cantidad de instructores o personal SENA, dedicado a formación virtual o apoyando sus procesos de formación con plataforma virtual.	01 al 29 de febrero de 2020.

De acuerdo con el plan anual de capacitación en el mes de febrero se desarrollaron las siguientes transferencias.

Así mismo se citan los criterios de aceptación del numeral 4.2.1 de la ficha técnica.

7.2.5.1 Criterio de aceptación de la transferencia de conocimiento.

"De cada sesión, el proveedor deberá dejar registro documental de los temas tratados, de los asistentes, quienes se registrarán con nombre, documento de identidad, centro de formación al que pertenecen, correo electrónico y su rol; y de la calificación dada por cada uno(a) de ellos al curso o sesión. Una sesión o curso se dará por aceptado cuando al menos el 80% de los participantes emita una calificación mayor o igual a 3.75 / 5.0. En el evento de que estos criterios no se cumplan la sesión de transferencia de conocimiento o curso deberá ofrecerse nuevamente.
En caso de que alguna sesión de transferencia de conocimiento no supere la calificación mínima, el proveedor deberá asumir los gastos adicionales para su repetición, incluyendo en este caso, el traslado, hospedaje y alimentación del personal SENA que participe."

Como información adicional se anexa Guía de Aprendizaje a Desarrollar en las transferencias al rol tutor.

12, 13 y 14 de febrero de 2020: Transferencia dirigida a los administradores del LMS y soporte técnico.

Se remitió agenda al SENA con la siguiente información de la Transferencia:

Fecha y Ciudad de Realización	12, 13 y 14 de febrero de 2020 *Inicio*: miércoles 12 de febrero 08:00am *Fin:* viernes 14 de febrero 17:00 pm *Duración:* 24 horas. *Ciudad:* **Bogotá** **COMWARE Carrera 13 No. 97-98**
Objetivo de la Transferencia- Capacitación /comunicación a realizar	Realizar transferencia de conocimiento, panel administrador LMS Territorium y funcionalidades rol instructor en el LMS.
Público objetivo	Administradores y Soporte Técnico SENA
Modalidad de la transferencia	Presencial
Temas a Desarrollar	1. *Administración de usuarios:* a. Usuarios administradores b. Usuarios instructores c. Usuarios Aprendices 2. *Administración de Cursos- Gestión de Académica:* a. Periodos y grados b. Acciones sobre cursos

	c. Enrolamiento de usuarios 3. *Sistema de comunidad:* a. Usuarios Sistema de Comunidad b. Configuración Rápida del Sistema de Comunidad 4. *Sistemas de Reportes LMS* 5. *Funcionalidades Rol Instructor* • Gestión Perfil del Tutor • Personalización del Diseño del Curso. • Tipos de Contenido (contenidos del curso, edición de contenidos) • Funcionalidades de Anuncios o Noticias • Foros • Gamificación • Portafolio de Evidencias • Funcionalidades de Antiplagio • Rúbricas de evaluación • Accesibilidad • Blogs • Wikis • Herramientas de Chat • Web Conference • Envío de correo electrónico • Libro de calificaciones (esquemas de calificación) • Exámenes • Banco de preguntas • Seguimiento –(Reglas, reportes, alertas, acciones correctivas, notificaciones) • Grupos (creación, modificación, edición)
Metodología	Estudios de caso Juego de Roles Orientación Instrucciónal Prácticas en Ambiente de Entrenamiento
Recursos a Utilizar (humanos y técnicos).	Orientador de la transferencia por parte del proveedor Conexión a internet para todos los participantes Ambiente Físico.
Cupo para la Transferencia	23
Evidencia	Listado de Asistencia.
Medición de éxito	Encuesta de Satisfacción.

Número de personas convocadas**:** 23
Número de personas certificadas: 19

Número de Personas que contestaron la encuesta: 16

Evidencias:

- *Listas de asistencia*

compartido con SENA e interventoría en:
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q6nwBXuXYAtn_OfB2lo1Fj1TvbvAAC1n

- *Encuesta de Satisfacción:*

se comparte con la interventoría, y se resume a continuación.

Lista de Personas que respondieron la encuesta:

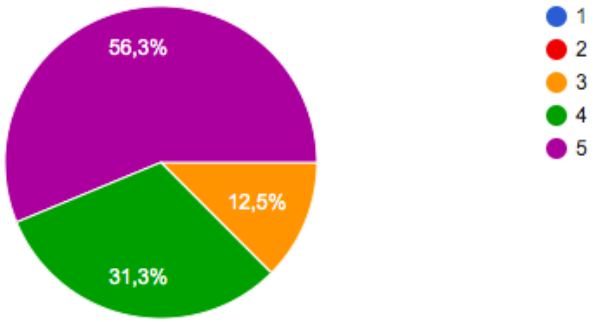
REGIONAL/ ROL QUE PARTICIPO	NUMERO
BOLIVAR	**1**
Soporte Nacional de Seguimiento académico	1
BOYACA	**1**
Agente de Soporte Técnico	1
DIRECCION GENERAL	**3**
Administrativo	1
Lider de acompañamiento	1
Analítica de Datos	1
DISTRITO CAPITAL	**2**
Asesor	1
Profesional	1
HUILA	**2**
Agente Soporte LMS	1
Programador de Instructores Senior	1
META	**3**
Agente de Soporte Técnico	1
Agente de Soporte Técnico	1
Agente Soporte Técnico LMS	1
QUINDIO	**1**
Agente de Soporte Técnico	1
SANTANDER	**3**
Agente de Soporte Técnico LMS	1
Agente de Soporte Técnico LMS	1
Agente soporte técnico LMS	1
TOTAL PARTICIPANTES	**16**

Evaluación: 4,30

Respuestas en gráficas:

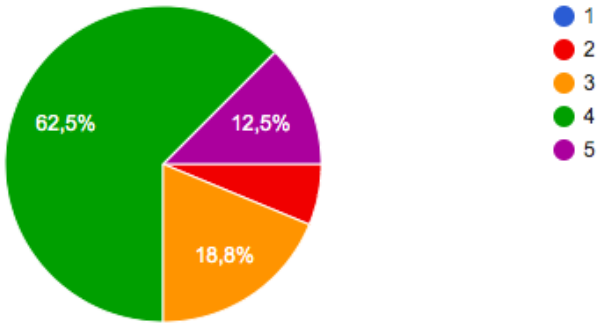
Califique de 1 a 5 (donde 5 es el puntaje mas alto y 1 el más bajo). Los contenidos tratados en la transferencia fueron pertinentes y contribuyen al mejoramiento de sus competencias.

16 respuestas



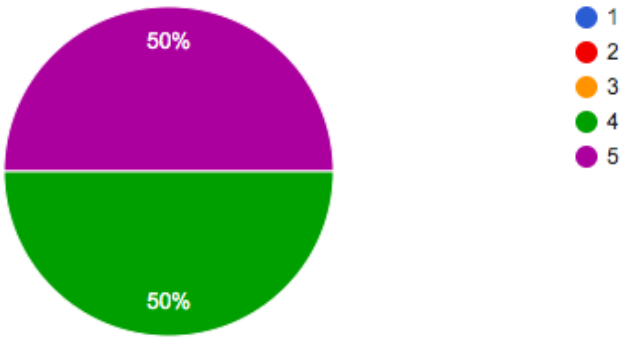
Califique de 1 a 5. La planeación y distribución del tiempo para el desarrollo de los temas desarrollados.

16 respuestas



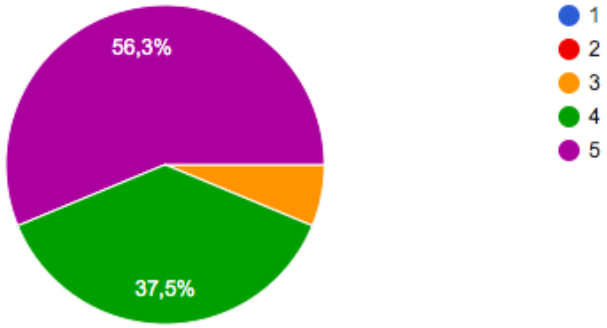
Califique de 1 a 5. Conocimiento y dominio del tema de los expositores.

16 respuestas



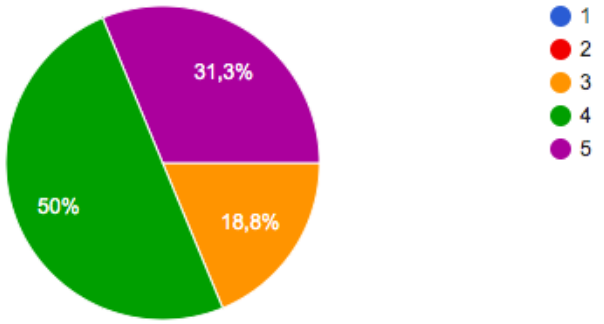
Califique de 1 a 5. Los expositores facilitaron la participación e intercambio de ideas y/o experiencias por parte de los participantes.

16 respuestas

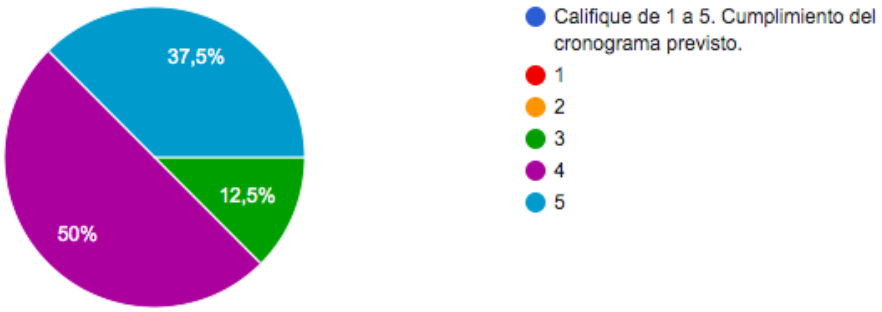


"Califique de 1 a 5. La Capacidad para resolver preguntas e inquietudes por parte de los expositores. "

16 respuestas

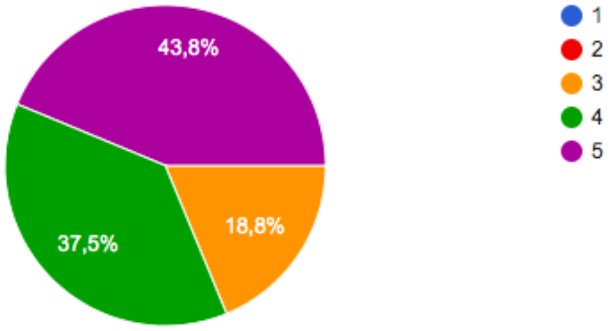


16 respuestas



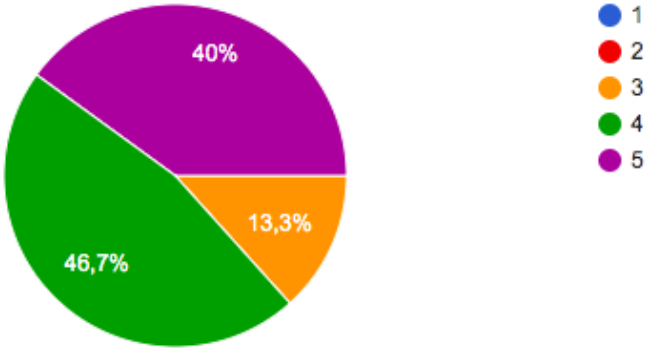
Califique de 1 a 5. La atención recibida en la solución de problemas o contingencias presentadas durante la sesión.

16 respuestas



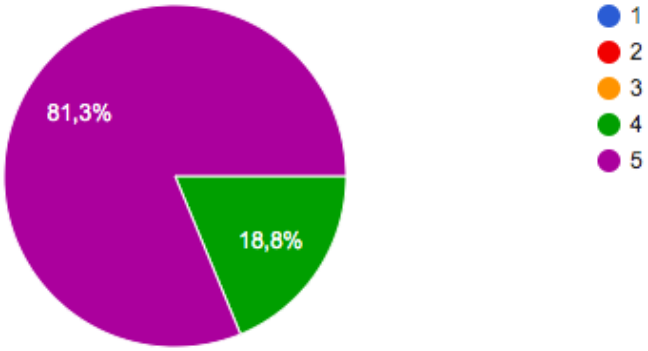
Califique de 1 a 5. Distribución de la jornada establecida para la sesión.

15 respuestas



¿Volvería a participar en otra sesión con Territorium?

16 respuestas



Comentarios y aportes:

- Como recomendación, es importante que no se deje tanto tiempo para el desarrollo de cada caso. Hubiese sido muy importante conocer la plataforma en producción
- Se recomienda no dejar tanto tiempo entre ejercicio pues se pierde tiempo que se pueda aprovechar en resolver inquietudes
- Favor expandir temas como sistema de repositorios, exploración de fichas de titulada
- Preparación de material, semillas, para una transferencia mucho más efectiva. Permitiendo identificar elementos a solucionar.
- Me queda la inquietud de ver una semilla del Sena ya en producción, ya que desde nuestro rol es primordial conocer para poder brindar solución a nuestros usuarios instructores y aprendices.
- Se debe garantizar que las funcionalidades expuestas sirvan , dado que en el ejercicio se presentaron muchas inconsistencias
- Me queda la inquietud de conocer una semilla completa de un curso en producción y el listado de los cursos completos, para la programación de los instructores
- Aún hay muchas cosas por mejorar y esperamos que a través de las sugerencias se corrijan
- Mejorar tiempos y la guía de enseñanza.
- Muchas gracias por la atención
- Las observaciones de la plataforma se encuentran en el archivo compartido. Gracias
- Considero que los tiempos deben revisarse con el fin de aprovechar mejor los espacios, puesto que se destina mucho tiempo en actividades que no lo ameritan.
- Desarrollar los casos de estudia simultáneamente entre expositor y audiencia sin dejar tiempos de desarrollo individual
- La distribución de actividades versus tiempo se puede mejorar, de manera que los usuarios permanezcan realizando la actividad de manera constante. Las instalaciones fueron óptimas y la logística estuvo perfecta.
- Los invito a buscar terminología sena y a buscar siempre la humanización digital para lograr los éxitos esperados en la formación

20 al 21 de febrero de 2020: Transferencia dirigida a los instructores de los Centros de Formación de la Regional Antioquia.

Se remitió agenda al SENA con la siguiente información de la transferencia:

Fecha y Ciudad de Realización	20 y 21 de febrero de 2020 *Inicio*: jueves 20 de febrero 08:00am *Fin:* viernes 21 de febrero 17:00 pm *Duración:* 16 horas. *Ciudad:* **Medellín** **Hotel Viaggio** **Carrera 43 No. 14-81**

Objetivo de la Transferencia-Capacitación /comunicación a realizar	Realizar transferencia de conocimiento, Rol Instructor
Público objetivo	Instructores SENA
Modalidad de la transferencia	Presencial
Temas a Desarrollar	*a. Funcionalidades Rol Instructor* b. Gestión Perfil del Tutor c. Personalización del Diseño del Curso. d. Tipos de Contenido (contenidos del curso, edición de contenidos) e. Funcionalidades de Anuncios o Noticias f. Foros g. Gamificación h. Portafolio de Evidencias i. Funcionalidades de Antiplagio j. Rúbricas de evaluación k. Accesibilidad l. Blogs m. Wikis n. Herramientas de Chat o. Web Conference p. Envío de correo electrónico q. Libro de calificaciones (esquemas de calificación) r. Exámenes s. Banco de preguntas t. Seguimiento –(Reglas, reportes, alertas, acciones correctivas, notificaciones) u. Grupos (creación, modificación, edición)
Metodología	Orientación Instruccional Prácticas en Ambiente de Entrenamiento
Recursos a Utilizar (humanos y técnicos).	Orientador de la transferencia por parte del proveedor Conexión a internet para todos los participantes Ambiente Físico.
Cupo para la Transferencia	Cuatro (4) grupos simultáneos de 25 personas 100 personas a capacitar.
Evidencia	Listado de Asistencia.
Medición de éxito	Encuesta de Satisfacción.

Número de personas convocadas 103

Listado remitido por SENA – Número de personas por Centro.

Centro de Formación Regional Antioquia	**Número de personas**
Centro de Comercio	7

Centro de Diseño Y Manufactura del Cuero de Itagüí	7
Centro de Formación en Diseño, Confección Y Moda	6
Centro de Formación Minero Ambiental El Bagre	1
Centro de La Innovación La Agroindustria Y La Aviación	7
Centro de Los Recursos Naturales Renovables - La Salada	7
Centro de Servicios de Salud	6
Centro de Servicios Y Gestión Empresarial	10
Centro de Tecnología de La Manufactura Avanzada	7
Centro Para El Desarrollo del Habitat Y La Construcción	7
Centro Tecnológico del Mobiliario	10
Centro Textil Y De Gestion Industrial	6
Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario Y Turístico	4
Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial	5
Complejo Tecnológico Para La Gestión Agroempresarial (Caucasia)	6
Complejo Tecnológico Turístico Y Agroindustrial Del Occidente Antioqueño	5
Dirección Regional	2
Total general	**103**

Número de personas certificadas:

Grupo 1 Piso 09: 25
Grupo 2 Piso 09: 25
Grupo 3 piso 02: 25
Grupo 4 piso 01: 25

Total, Certificados: 100

Evidencias:

- *Listas de asistencia*

compartido con SENA e interventoría en:
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q6nwBXuXYAtn_OfB2lo1Fj1TvbvAAC1n

- *Encuesta de Satisfacción:*

Se comparte con la interventoría, y se resume a continuación.

Número de Personas que contestaron la encuesta: 95

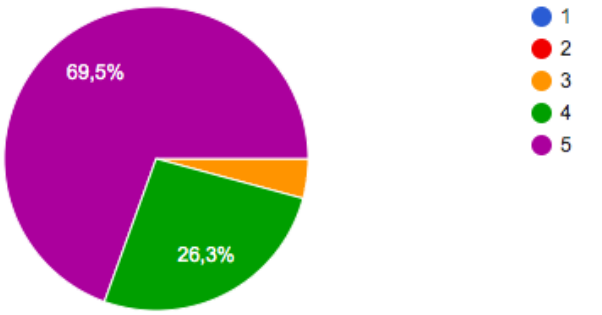
Se comparte la encuesta con interventoría y se resume a continuación:

Evaluación Encuesta: 4,61

Respuestas en gráficas:

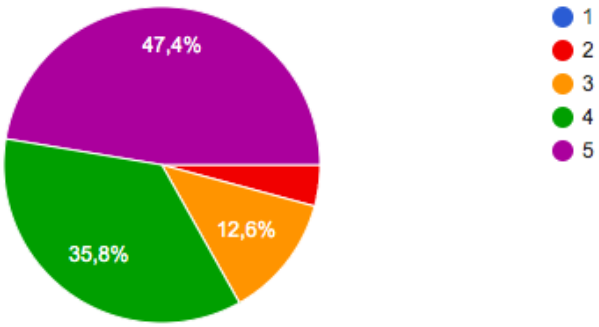
Califique de 1 a 5 (donde 5 es el puntaje mas alto y 1 el más bajo). Los contenidos tratados en la transferencia fueron pertinentes y contribuyen al mejoramiento de sus competencias.

95 respuestas



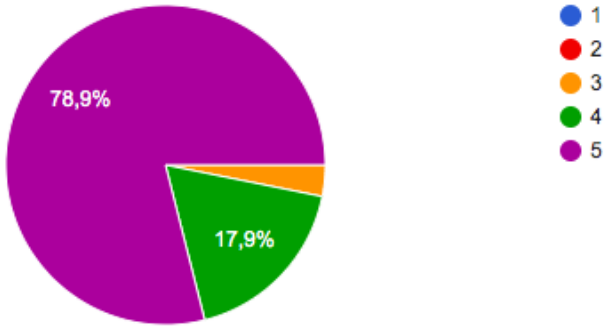
Califique de 1 a 5. La planeación y distribución del tiempo para el desarrollo de los temas desarrollados.

95 respuestas



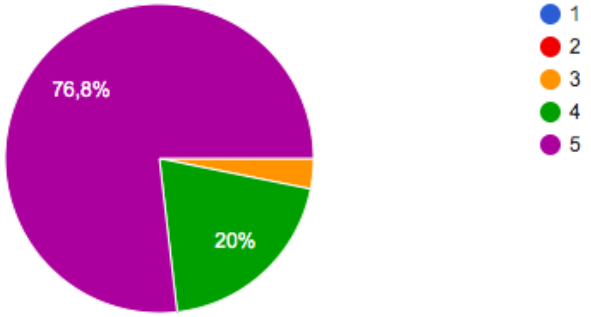
Califique de 1 a 5. Conocimiento y dominio del tema de los expositores.

95 respuestas



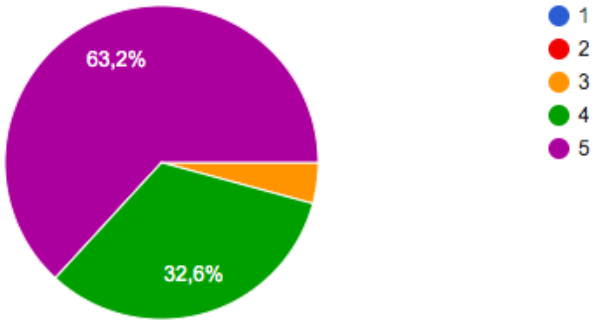
Califique de 1 a 5. Los expositores facilitaron la participación e intercambio de ideas y/o experiencias por parte de los participantes.

95 respuestas



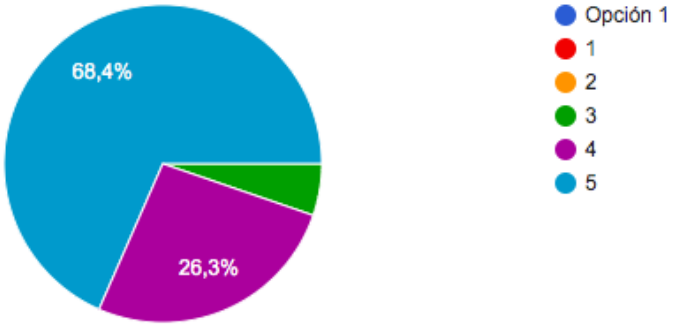
"Califique de 1 a 5. La Capacidad para resolver preguntas e inquietudes por parte de los expositores. "

95 respuestas



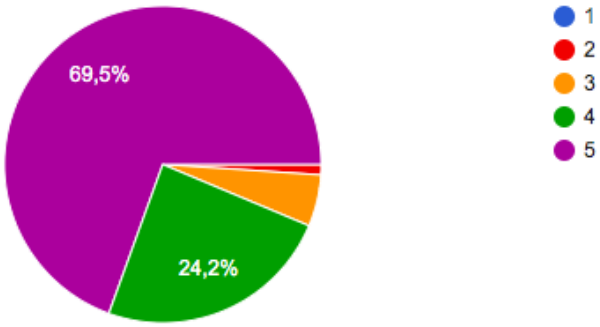
Califique de 1 a 5. Cumplimiento del cronograma previsto.

95 respuestas



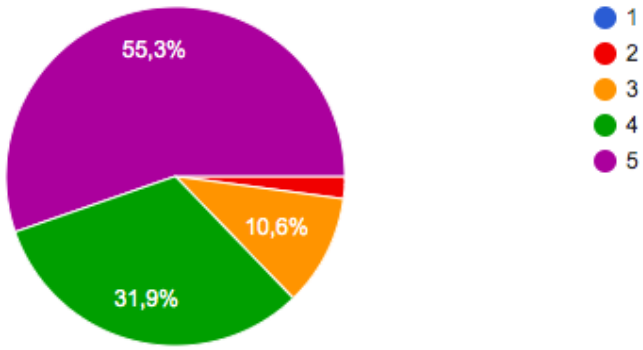
Califique de 1 a 5. La atención recibida en la solución de problemas o contingencias presentadas durante la sesión.

95 respuestas



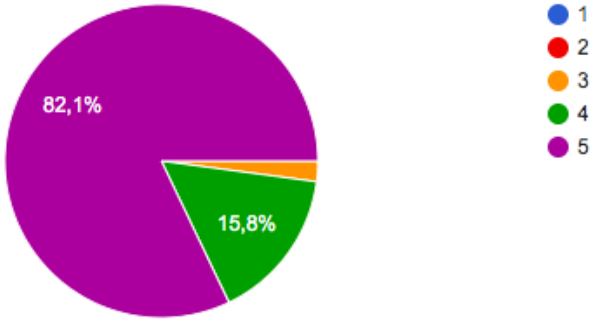
Califique de 1 a 5. Distribución de la jornada establecida para la sesión.

94 respuestas



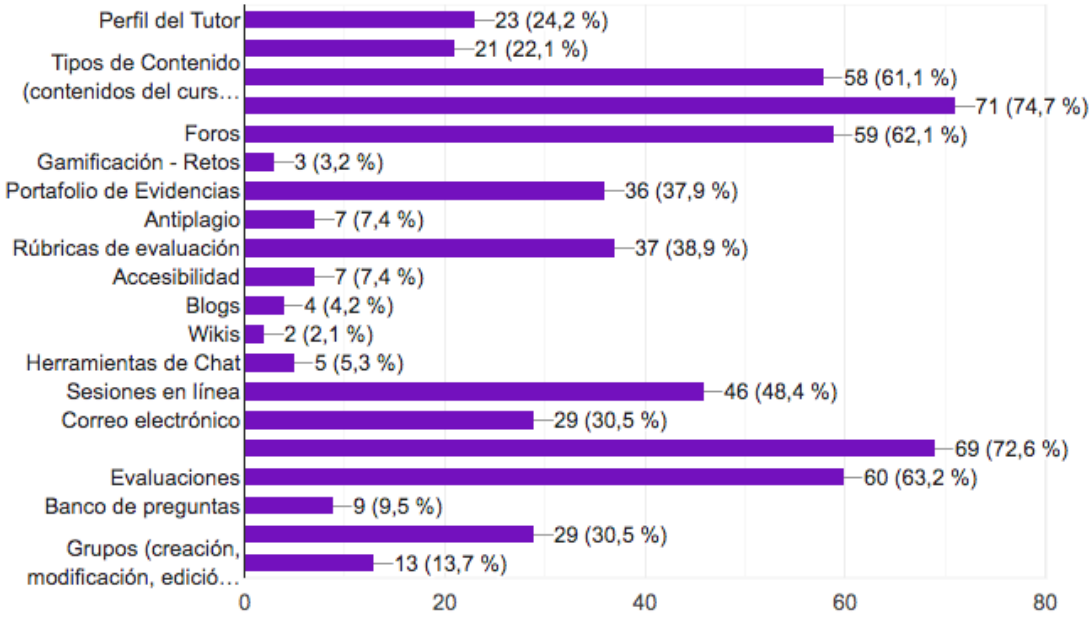
¿Volvería a participar en otra sesión con Territorium?

95 respuestas



¿Seleccione las cinco (5) funcionalidades más usada en sus actividades formativas diarias?

95 respuestas



Comentarios:
(..)

- *Ninguna*
- *Tener en cuenta las observaciones realizadas por los instructores.*
- *"Tener en cuenta que no todos los asistentes han tenido acceso a las plataformas del SENA.*
- *Hay muchos instructores nuevos"*
- *Es necesario realizar un curso adicional para complementar la formación, es mucho contenido para digerirlo en 2 días.*
- *Mejorar la conectividad.*
- *Muy bien, podría ser más aplicada realmente con Sofiaplus y rap reales*
- *"Que las rúbricas que está general para la comunidad educativa sea por dicha de formación.*

- *El centro de calificaciones les hace falta asociar las actividades a otros rap ya que una guía y sus actividades están amarrados a varios resultados de Aprendizaje*
- *La valoración o ponderación de las actividades las indiqué el Instructor ya que todas las evaluaciones no cuentan con la misma valor para el cumplimiento de los resultados y el logro de la Competencias.*
- *Definir lista de chequeo para seguimiento de l9s instructores tanto de centro como a nivel nacional.*
- *Me parece que la plataforma es muy interactiva y mas amigable con el aprendiz y el instructor*
- *Estuvo muy concreta*
- *Buena la logística. Preocupa la demora para iniciar el proceso. Revisar logística de capacitaciones y tratar de iniciar el proceso de formación lo mas pronto posible.*
- *Material didáctico para complementar el aprendizaje*
- *Mejorar los aspectos de acuerdo a las sugerencias concertadas*
- *Sería bueno poder hacer sesiones en línea sincronizadas con cursos del mismo nombre. También poder tener el libro de calificaciones con las actividades de cada aprendiz*
- *Excelente capacitación*
- *No hacer jornadas tan extensas*
- *Muy bien todo. ¡¡¡¡Muchas gracias!!!!*
- *Más tiempo, darle continuidad por videoconferencia*
- *Agradecer la oportunidad, esperar que haya mayor acompañamiento luego del proceso del cual suscitarán cantidad de interrogantes que deben ser atendidos en los centros donde se replicará la información.*
- *La estrategia didáctica de la transferencia fue pertinente*
- *Mucho aprendizaje, sería bueno tener un número de teléfono o un contacto para resolver dudas respecto al manejo de la plataforma.*
- *Se evidencia que la plataforma está en construcción y/o corrección, es recomendable pruebas de ensayo error con información real para evitar trastornos en tiempo real con aprendices e instructores*
- *Dar acceso a semillas tanto de complementaria como de titulada y permitir accesos con usuarios reales y no de prueba.*
- *FUERON DADAS AL TALLERISTA*
- *Muy bien por parte de las capacitadoras, de la comunidad SENA es importante recordarles que todos tienen la obligación de manejar la plataforma y ser más respetuosos y receptivos.*
- *Muy organizado, claro y acertado. La capacitación fue precisa y el capacitador muy bien preparado*
- *Mas talleres en donde interactúen tutor y aprendiz*
- *Muy buena la capacitación, excelente organización del evento, estos espacios son fundamentales para el desarrollo de nuestras labores.*
- *Me gusto la capacitación*
- *Sería conveniente crear un curso en la plataforma en el que participemos como aprendices para reforzar el uso de la plataforma. Adjuntar material de apoyo como videos*
- *No tengo ninguna observación.*
- *Creo que todo estuvo muy bien. Fue una aproximación adecuada a la plataforma en un ambiente tranquilo de interacción.*
- *Se requiere profundizar más en la plataforma*
- *Durante las sesiones consultaron temas SENA, que acortaron tiempo de la capacitación en el manejo de la herramienta.*

- *Bien es la coherencia con el lenguaje Sena como clase, materia, entre otros*
- *Fue una capacitación muy completa y pertinente, pienso que hizo falta dedicarle más tiempo ya que es mucha información*
- *Muy completa para los tiempos que se tuvieron de capacitación.*
- *"Pienso que dos días no es suficiente para abarcar los temas más importantes de la Plataforma.*
- *Pienso que el resto de los instructores del SENA deberían ser capacitados directamente por formadores de Territorium no por Compañeros Multiplicadores."*
- *Sería interesante que Territorium, permitiera sincronizar las inasistencias de la plataforma con Sofia Plus*
- *se recomienda que los aspectos faltantes para el mejoramiento de nuestra labor sean tenidos en cuenta para el proceso.*
- *Pienso que el tiempo fue muy corto para la capacitación y territorio debería ser el ente que termine de capacitar a los demás compañeros.*
- *Es importante que la infraestructura técnica (conectividad) sea constante, pues de acuerdo a las situaciones y contexto, en dos ocasiones quedamos sin poder sincronizar*
- *Para la capacitación hizo falta un funcionario SENA para que inmediatamente diera respuesta a las observaciones y posibilidades de ajustes*
- *La capacitación en general estuvo buena, pero muy corta, para un tema tan crucial para nosotros como formadores, lo cual con lleva a cometer muchos errores, hasta pronto.*
- *Excelente experiencia de aprendizaje, hay que organizar las creaciones de sesiones en línea que se comparta en todos los cursos. Aunque todas las actividades y anuncios pueden ser enviadas con copia al correo electrónico, pienso que debería tener la herramienta correo electrónico individual para enviar mensaje como instrucciones que no necesariamente tienen que estar como un anuncio.*
- *Me parece interesante la capacitación, pero el tiempo es corto y quedan dudas e inquietudes, creo que la plataforma tiene cosas buenas, pero se deben mejorar otras, se deben realizar capacitaciones por parte de Territorium en cada centro de formación*
- *"Plenso que esta capacitación es apenas una introducción a la nueva plataforma Territorium, es necesario generar más encuentros como estos, además de materiales como videotutoriales que permitan realizar los procedimientos de forma pertinente.*

- *muchas gracias por la disposición"*
- *Las recomendaciones son: Que el centro de calificaciones si permitiera ver todas las actividades de los aprendices*
- *Excelente capacitación, muy buena distribución del tiempo y dominio del tema de los expositores*
- *Mi usuario presentó dificultad para navegar en algunas de las herramientas de la plataforma lo que no me permitió navegar correctamente y la conectividad a Internet muy regular*
- *La capacitación estuvo interesante considero que es mucha información para dos días, se hace pesado y mucha información no se alcanza a captar. Existen en la plataforma varios errores ortográficos. Faltan algunos contenidos por finalizar para poder explorar a fondo la plataforma.*

Agradezco la capacitación, sé que es un proceso de todas las partes para que sea exitoso.

- *Excelente*
- *Realizar sesión presencial para las dudas formuladas durante los dos días, donde se den respuesta a estas y se socialicen y se practiquen los cambios sugeridos*
- *permisos al instructor para ser administrador de las configuraciones de las semillas en la ficha en ejecución.*
- *"Excelente la capacitación, la logística impecable, el espacio físico y la atención excelentes.*
- *Muy calificado el formador Andres Mauricio, amable y de excelente trato hacia nosotros. Por ahora no tengo observaciones, recorro con calma la página de entrenamiento TERRITORIUM y si es necesario, informo observaciones y sugerencias.*
- *Mil gracias, "*
- *"Es necesario que se incluyan algunas funcionalidades importantes que en este momento no están disponibles, como, por ejemplo:*

- *1-Que el instructor tenga la posibilidad de visualizar como observa el aprendiz el entorno.*
- *2-Creación de botones.*
- *3-Posibilidad de deshabilitar el curso para hacer el alistamiento."*
- *La capacitación fue excelente, muy organizada y práctica.*
- *Muy buena experiencia en el desarrollo de toda la capacitación.*
- *No tengo sugerencias*
- *Recomendaría complementar con sesiones en línea las temáticas y atender a las inquietudes y propuestas de la capacitación*
- *Muy buena, debido a la practicidad del ejercicio*
- *Hay que tener en cuenta que algunas funcionalidades hay que analizarlas para que se ajusten a la realidad de la formación SENA.*
- *Poder contar con la semilla del programa Tecnología en Guianza, para mirar cómo se comporta.*
- *creo que algunas palabras se deben usar en el contexto colombiano como por ejemplo ligas por enlaces, reactivos, repositorio, algunas palabras de pronto enredan y este proceso puede servir para ajustar, algunas opciones no se dejan actualizar como cuando se construyen preguntas para hacer pruebas, la plataforma está muy fácil ojalá podamos explorar mucho mas*
- *Excelente la capacitación.*
- *Estas sesiones de cambios de plataforma deben ser de más días mínimo una semana.*
- *Tener el rol de aprendiz y de instructor y por lo menos tener tres aprendices r que puedan permitir visualizar lo que se va ejercitando como instructor*
- *"Como recomendación modificar algunas palabras en el contenido que no se entienden, los colores de los logos sena, poder tener vistas inteligentes de los centros de calificaciones.*

- *Felicitaciones al expositor mucho conocimiento y gran acompañamiento Edson."*
- *sesiones muy largas y agotadoras, muy buena conexion web, que se pueda configurar las herramientas que quiero vero o usar no todas generan cansancio y confusion*
- *Un segundo encuentro después de interactuar más con la plataforma*

- *Faltaron los temas de Grupos y Antiplagio. Volver a retomar el tema de UTC (Unidad de Contenidos Total).*
- *Gracias. La sesión estuvo muy bien, es cuestión de práctica y tiempo para preparar nuestros cursos, también tendremos una visión distinta cuando tengamos las semillas.*
- *sería bueno que no se abrieran siempre nuevas pestañas si no q se abra en la misma al entrar a una nueva opción ya qu e se abren muchas a la vez y la principal no se actualiza*
- *Considero que fue una capacitación muy productiva y nutrida pero el factor tiempo influye sobremanera en este tipo de eventos, las sesiones fueron pesadas para el manejo de tanta información, sin embargo, logré aprendizajes muy significativos. Muchas gracias.*
- *Excelente. Debe hacer muchas más*
- *"Es necesario que la capacitación sea de más días para alcanzar a hacer pruebas y quedar con más seguridades para la transferencia, el tiempo fue muy corto, para recorrer todos los botones. Muchas gracias a nuestro instructor Edson por su paciencia y buena disposición.*
- *Saludos,"*
- *Me gustaría que se realice la capacitación de una forma más interactiva, porque es demasiada información, toda muy importante.*
- *Gratísimas por todo!"*
- *Se requiere más tiempo para el proceso*
- *Han sido sesiones muy enriquecedoras, pero muy densas. Podría pensarse en dosificarse un poco el contenido para que haya una apropiación más efectiva.*
- *Me gustó mucho la metodología y el conocimiento del expositor, pero para próximas capacitaciones que el horario diario no sea tan extenso, porque se vuelve antipedagógico*
- *Es realmente importante que se le asigne el tiempo que realmente requiere tan importante transferencia, por lo menos 40 horas y desarrollando un ejercicio aplicado que permita identificar todas las bondades de la plataforma, no solo explicaciones breves. Consideren la importancia que tiene para la entidad que sus funcionarios sepan manejar este aplicativo.*
- *Se puede mejorar la metodología de transferencia en el criterio de herramientas pedagógicas*
- *"Obtuvimos conocimientos importantes y es claro que debemos apoyarnos en el manual para fortalecer conocimientos.*
- *A manera de sugerencia, para fortalecer estas actividades, sería recomendable que las actividades sean con ejercicios prácticos que nos permitan interactuar más con la plataforma y que las secciones no sean tan prolongadas, preferiblemente más días, menos horas por día, de esta forma el instructor se satura menos y asimila más.*
- *Considero que el cambio entre una plataforma y otra no debería ser tan traumática para poder atender la esencia de la empresa que son los aprendices, visualmente está un poco sobrecargada, y tiene reprocesos que por inteligencia artificial podrían evitarse. Como lo mencioné es un reto, y un aprendizaje permanente.*
- *Éxitos*
- *Deberían planear un un ejercicio completo con fichas*
- *Cambio de vocabulario Sena*
- *El tema de participaciones anónimas en las sesiones en línea*
- *Individualización por ficha*

- *Tema de importación del material del curso es muy radical se elimina en la totalidad no es posible seleccionar según la necesidad.*
- *Los anuncios no permiten ajustar fechas posteriores*
- *Crear diferentes grupos de trabajo para el trabajo colaborativo*
- *Restricciones números de intentos para el envío de evidencias*
- *No es posible visualizar los adjuntos que envía el aprendiz para ser calificado, estos se tienen que descargar para poderlos visualizar.*
- *No se pueden retroalimentar las actividades de evidencias"*
- *Que tengan en cuenta los aportes para mejorar la plataforma como el directorio.*
- *Fue una experiencia muy satisfactoria e importante en nuestro rol, en tener la oportunidad que ser pioneros con el acercamiento de la nueva herramienta tecnológica. Así mismo se recomienda tener en cuenta las sugerencias realizadas a las personas encargadas de realizar la capacitación.*
- *Me hubiera gustado más tiempo, faltaron contenidos. Mejorar en la organización de los temas y la relación con la terminología Sena.*
- *Apropiar el lenguaje sena a la plataforma*
- *Esperamos que después de los cambios y adaptaciones la plataforma funcione. Aún tiene mucha inestabilidad.*
- *La transferencia de conocimientos debería ser con más horas para practicar,*
- *Recomendaciones: in linkedl debe funcionar en el lms, tener en cuenta la paleta de colores de compromiso, disponibilidad de carpetas con fechas, incluir vistas inteligentes, permitir hacer modificaciones en ponderaciones y evaluaciones y no tener que eliminar pues esto trae reprocesos, en las rubricas permitir colocar cantidad de criterios, en la entrega de evidencias colocar boton que limite la fecha de entrega de las mismas, incluir panel de rendimiento tanto de aprendices como de instructores para verificar fechas de ingreso, temas a donde ingresan y tpo que utilizan el lms.- resumen actividad del curso.*
- *Los caracteres especiales en nombres de archivos no se aplican. Las rúbricas y evaluaciones se almacenan a nivel nacional.*

24 al 25 de febrero de 2020: Transferencia dirigida a los instructores de la Regional San Andres – Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios

Se remitió agenda al SENA con la siguiente información de la transferencia:

Fecha y Ciudad de Realización	24 y 25 de febrero de 2020 *Inicio*: lunes 24 de febrero 08:00am *Fin:* martes 25 de febrero 17:00 pm *Duración:* 16 horas. *Ciudad:* **San Andrés** **Hotel GHL Sunrise** **Avenida Newball No 4-169, San Andrés**
Objetivo de la Transferencia-	

Capacitación /comunicación a realizar	Realizar transferencia de conocimiento, Rol Instructor LMS Territorium.
Público objetivo	Instructor SENA
Modalidad de la transferencia	Presencial
Temas a Desarrollar	*Funcionalidades Rol Instructor* • Gestión Perfil del Tutor • Personalización del Diseño del Curso. • Tipos de Contenido (contenidos del curso, edición de contenidos) • Funcionalidades de Anuncios o Noticias • Foros • Gamificación • Portafolio de Evidencias • Funcionalidades de Antiplagio • Rúbricas de evaluación • Accesibilidad • Blogs • Wikis • Herramientas de Chat • Web Conference • Envío de correo electrónico • Libro de calificaciones (esquemas de calificación) • Exámenes • Banco de preguntas • Seguimiento –(Reglas, reportes, alertas, acciones correctivas, notificaciones) • Grupos (creación, modificación, edición)
Metodología	Orientación Instrucción al Prácticas en Ambiente de Entrenamiento
Recursos a Utilizar (humanos y técnicos).	Orientador de la transferencia por parte del proveedor Conexión a internet para todos los participantes Ambiente Físico.
Cupo para la Transferencia	Tres (3) grupos simultáneos de 25 personas 75 personas a capacitar.
Evidencia	Listado de Asistencia.
Medición de éxito	Encuesta de Satisfacción.

Número de personas convocadas.	75
Listado remitido por SENA.	Excel discriminando tres grupos de 25 cada uno con correo y teléfono Regional San Andrés, Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios

Número de personas certificadas.

Grupo 1	21
Grupo 2	22
Grupo 3	22

Total Certificados: **65**

Evidencias:

- *Listas de asistencia*

compartido con SENA e interventoría en:
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q6nwBXuXYAtn_OfB2lo1Fj1TvbvAAC1n

- *Encuesta de Satisfacción:*

Se comparte con la interventoría, y se resume a continuación.

Número de Personas que contestaron la encuesta: 51

Se comparte la encuesta con interventoría y se resume a continuación:

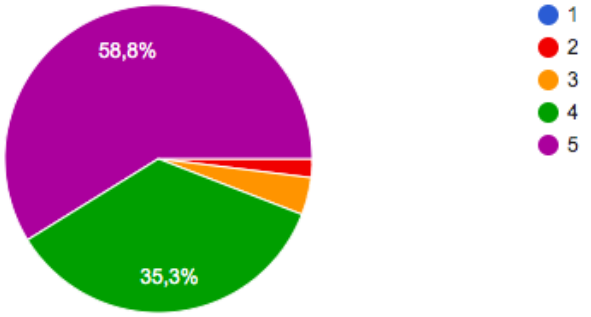
Evaluación Encuesta: 4,64

Respuestas en gráficas:



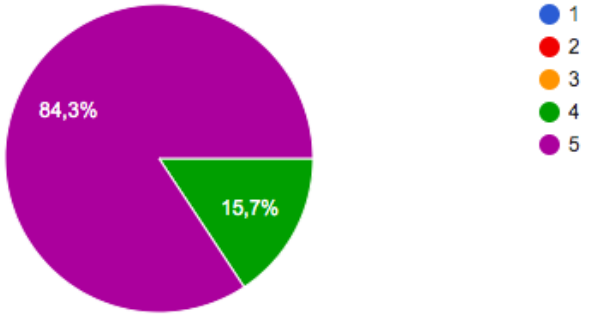
Califique de 1 a 5. La planeación y distribución del tiempo para el desarrollo de los temas desarrollados.

51 respuestas



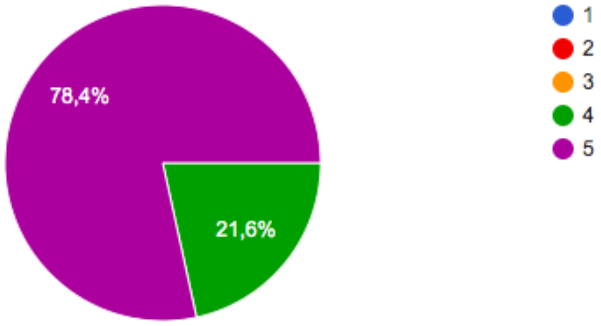
Califique de 1 a 5. Conocimiento y dominio del tema de los expositores.

51 respuestas



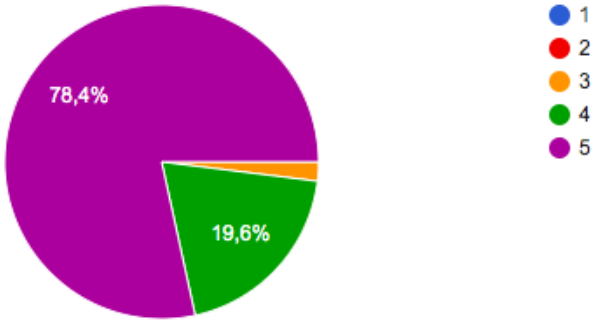
Califique de 1 a 5. Los expositores facilitaron la participación e intercambio de ideas y/o experiencias por parte de los participantes.

51 respuestas



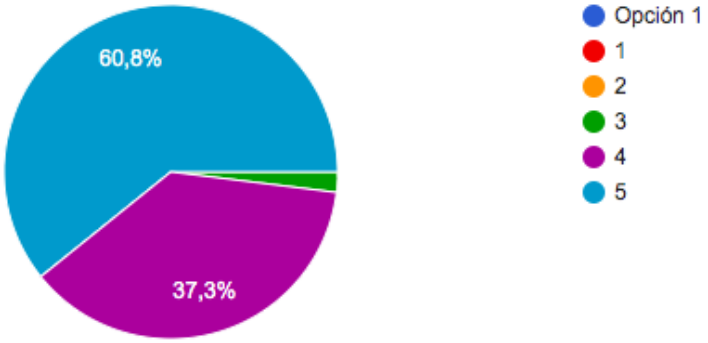
Califique de 1 a 5. La Capacidad para resolver preguntas e inquietudes por parte de los expositores.

51 respuestas



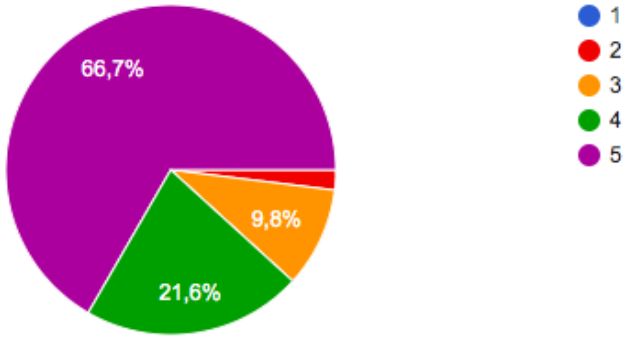
Califique de 1 a 5. Cumplimiento del cronograma previsto.

51 respuestas



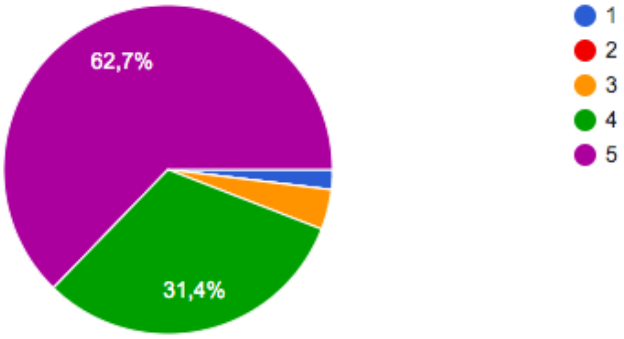
Califique de 1 a 5. La atención recibida en la solución de problemas o contingencias presentadas durante la sesión.

51 respuestas



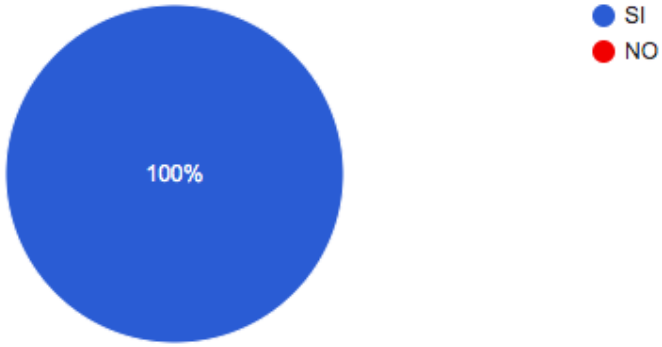
Califique de 1 a 5. Distribución de la jornada establecida para la sesión.

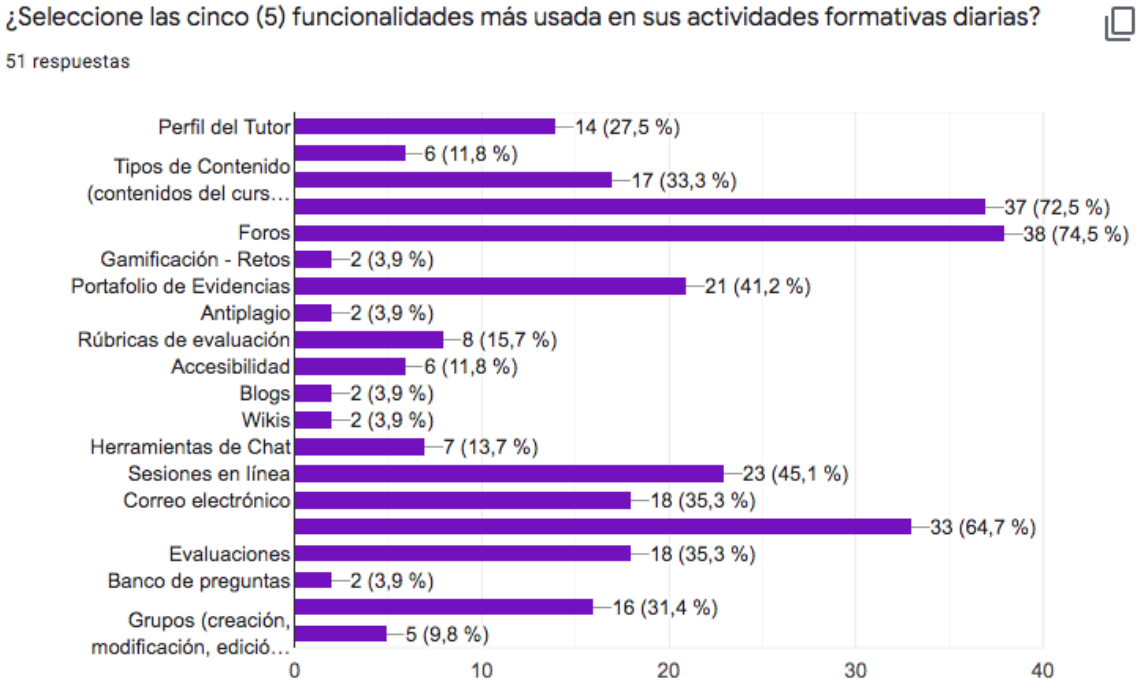
51 respuestas



¿Volvería a participar en otra sesión con Territorium?

51 respuestas





Comentarios:

- *Excelente capacitación, excelente claridad y dominio del tema por parte de los encargados*
- *Muy buena experiencia, dado que es un recurso nuevo, se pasa por un proceso de adaptación y ajuste. Se requiere práctica y revisar los contenidos para dominar la plataforma.*
- *N/A*
- *Buena conectividad*
- *N/A*
- *Se ve que es una plataforma muy amigable que permitirá tener un mayor contacto con los aprendices.*
- *estuvo excelente, aunque hubo problemas de conectividad, pude desarrollar todas las actividades. me encanta el trabajo desde la plataforma, es una herramienta muy útil para formación porque permite la interacción de Aprendices -Instructor y el manejo de las tics*
- *Elegir un ambiente con la conectividad y equipos idoneos para el desarrollo del curso*
- *Los conocimientos y la experticia dde los instructores es buena, pero por la conectividad no fue optima la practica individual.*
- *"Poder ver todas las actividades que están por calificar en un solo espacio y ordenadas cronológicamente, sin necesidad de tener que navegar y hacer tantos clics.*
- *Algunos errores en la plataforma, como el envío de evidencias en actividades en equipo"*
- *Se les recomienda elegir un lugar con buena conectividad y buenos equipos para que el desarrollo de la capacitación sea de mayor impacto.*
- *Muy buena la Transferencia, pero el Internet no fue lo mejor...Gracias*

- *Creo que sería muy bueno unificar los botones para "Guardar" y "Editar" en todos los espacios. Me apareció el botón "Editar" cuando se trataba de "Guardar" una información, anuncio, creación de foros, etc.*
- *La transferencia fue buena, pero creo que se necesita más tiempo para ampliar los conocimientos*
- *Mejorar la conectividad.*
- *Mas interacción con semillas reales*
- *Espero un acompañamiento continuo del curso con las novedades de esta nueva plataforma. Muchas gracias.*
- *EXCELENTE EN TODO*
- *Realizar el cambio de vocabulario en la plataforma, que no son propios de Colombia, porque puede generar confusiones*
- *En términos generales muy bien la capacitación, afecto la mala conectividad*
- *N/A*
- *Muy buena y espero que tomen en cuenta todo lo mencionado para mejora y lo positivo para saber que hasta aquí está bien la plataforma ¡Bendiciones!*
- *"La conectividad no fue funcional a la hora de realizar el entrenamiento*
- *Quedando los grupos con muchos vacíos en la transferencia*
- *La experiencia de los instructores de la plataforma fue la que pudo sacar adelante la capacitación, pero no fue suficiente para realizar todo el proceso."*
- *Excelente capacitación afecto la conectividad*
- *Excelente la capacitación, lo malo fue la conectividad*
- *Buen equipo de trabajo*
- *Tener un curso semilla de los programas de formación del SENA para poder comprender cómo se verá la plataforma tal cual la trabajaremos.*
- *N/A*
- *Pudimos cumplir con la programación, recomiendo mayor tiempo*
- *Fue una linda experiencia el poder conocer el manejo de una nueva plataforma*
- *En cuanto a la conectividad, es necesario revisar que funcione bien en lugares como San Andrés. Queda pendiente la integración y trabajo directamente en las semillas de la titulada y complementaria virtual. Para los instructores virtuales, es necesario una capacitación mucho más a fondo sobre el uso diario de la herramienta.*
- *Los temas deben ser practicados mas intensivo y con mas tiempo*
- *Aplicar Un Paso A paso de un ejercicio real*
- *Mejor conectividad*
- *El tiempo podría ser mayor para poder abarcar los temas a cabalidad y poder tener las reuniones pertinentes sin tener q interrumpir las transferencias.*
- *N/A*
- *N/A*
- *N/A*
- *N/A*
- *Pienso que el tiempo siempre es un factor en contra de este tipo de actividades, y esta sesión no fue la excepción. Se necesita más sesiones para fortalecer y asimilar este cambio.*

- *2 días no es suficiente para que el instructor aprenda a manejar la plataforma nueva, fue como si nos estuvieran embutiendo información. Igual gracias por la capacitación, por lo menos ya quedo algo familiarizada.*
- *N/A*
- *La experiencia fue significativa. El aprendizaje dinámico e interesante para llevar a la práctica con los aprendices.*
- *Muy buen expositor, las observaciones se hicieron en cuanto a los aspectos que no van de acuerdo a algunos lineamientos con lo que se pide en el Sena pero se informó que estos serán modificados.*
- *Considero que un aspecto que limito notablemente el buen desarrollo de la capacitación fue la pésima conectividad, que fue lenta e intermitente. Sugiero que para próximas capacitaciones verifiquen antes el lugar donde se hará la transferencia para evitar este tipo de situaciones... Gracias.*
- *Mejorar la conectividad*
- *N/A*
- *La conectividad a internet no permitió que la transferencia se aprovechara al máximo*
- *Muy interesante el tema y el manejo de la plataforma*
- *Que las Sesiones sean por lo menos 3 días, Que las Explicaciones sean más despacio, Que tengan en Cuenta los Instructores Presenciales, Que no Certifiquen los q llegan tarde ó no llegan a todas las Sesiones completas*
- *Muy interesante e importante, nos hizo falta el tiempo para dejarnos más empapados de la plataforma.*

27 al 28 de Febrero de 2020: Transferencia dirigida a los instructores de la Regional Tolima

Se remitió agenda al SENA con la siguiente información de la transferencia:

Fecha y Ciudad de Realización	27 y 28 de febrero de 2020 *Inicio*: Jueves 27 de Febrero 08:00am *Fin:* Viernes 28 de Febrero 17:00 pm *Duración:* 16 horas. *Ciudad:* **Ibague** **Hotel Sonesta** **Carrera 8 #57-57 Centro comercial Acqua.**
Objetivo de la Transferencia-Capacitación /comunicación a realizar	Realizar transferencia de conocimiento, Rol Instructor LMS Territorium.
Público objetivo	Instructor SENA
Modalidad de la transferencia	Presencial
Temas a Desarrollar	*Funcionalidades Rol Instructor* • Gestión Perfil del Tutor • Personalización del Diseño del Curso.

	• Tipos de Contenido (contenidos del curso, edición de contenidos) • Funcionalidades de Anuncios o Noticias • Foros • Gamificación • Portafolio de Evidencias • Funcionalidades de Antiplagio • Rúbricas de evaluación • Accesibilidad • Blogs • Wikis • Herramientas de Chat • Web Conference • Envío de correo electrónico • Libro de calificaciones (esquemas de calificación) • Exámenes • Banco de preguntas • Seguimiento –(Reglas, reportes, alertas, acciones corectivas, notificacioens) • Grupos (creación, modificación,edición)
Metodología	Orientación Instrucciónal Prácticas en Ambiente de Entrenamiento
Recursos a Utilizar (humanos y técnicos).	Orientador de la transferencia por parte del proveedor Conexión a internet para todos los participantes Ambiente Físico.
Cupo para la Transferencia	Dos (2) grupos simultáneos de 25 personas 50 personas a capacitar.
Evidencia	Listado de Asistencia.
Medición de éxito	Encuesta de Satisfacción.

Número de personas convocadas. 50

Listado remitido por SENA. Excel con nombre, correo y centro de formación de instructores de lala regional Tolima descritos en la siguiente tabla. Adicional se remitieron 06 personas en el listado denominados Apoyo a la Formación Virtual, los cuales asistieron en calidad de observadores.

Número de personas por Centro de Formación - Regional Tolima

Centro de Formación	**Número de Personas**

Centro Agropecuario La Granja	22
Centro de Comercio y Servicios	13
Centro de Industria y Construcción	15
Total Instructores	**50**

Número de personas certificadas.

Grupo 1 24
Grupo 2 25

Total Certificados: 49

Evidencias:

- *Listas de asistencia*

Compartido con SENA e interventoría en:
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1q6nwBXuXYAtn_OfB2lo1Fj1TvbvAAC1n

- *Encuesta de Satisfacción:*

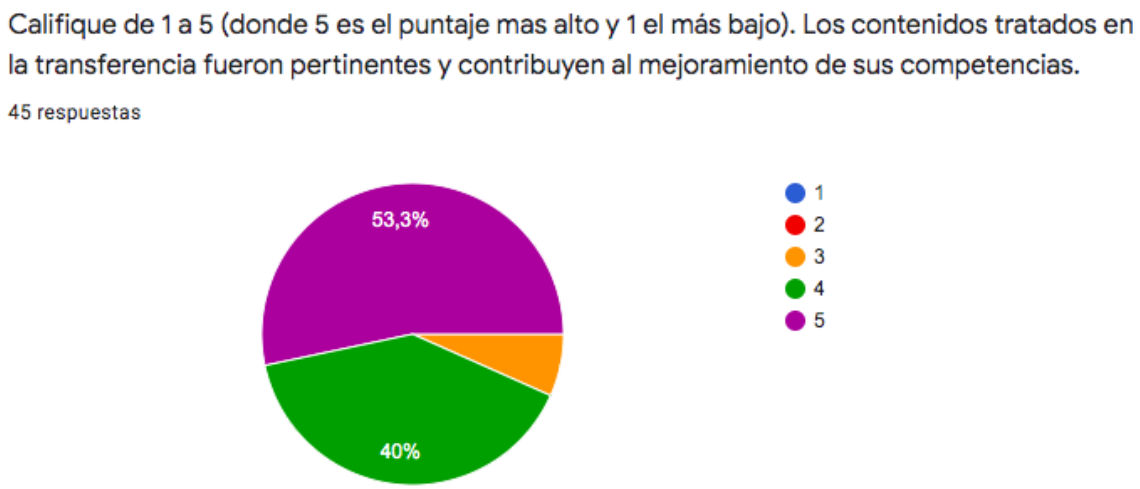
Se comparte con la interventoría, y se resume a continuación.

Número de Personas que contestaron la encuesta: 45

Se comparte la encuesta con interventoría y se resume a continuación:

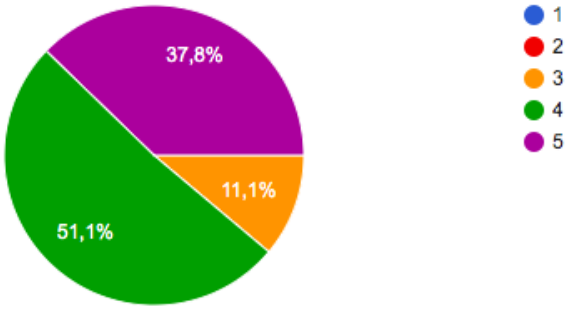
Evaluación Encuesta: 4,47

Respuestas en gráficas:



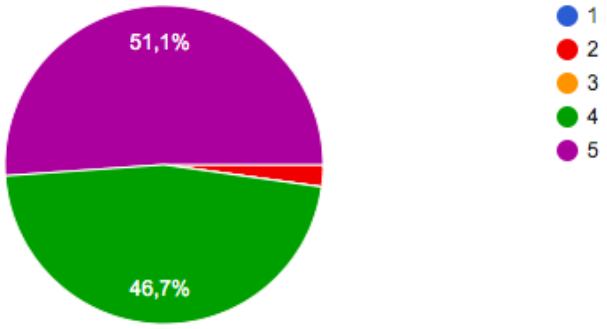
Califique de 1 a 5. La planeación y distribución del tiempo para el desarrollo de los temas desarrollados.

45 respuestas



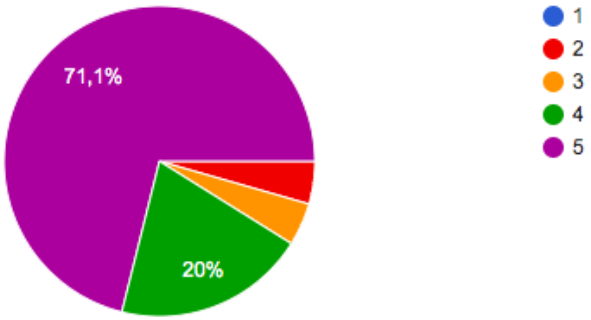
Califique de 1 a 5. Conocimiento y dominio del tema de los expositores.

45 respuestas



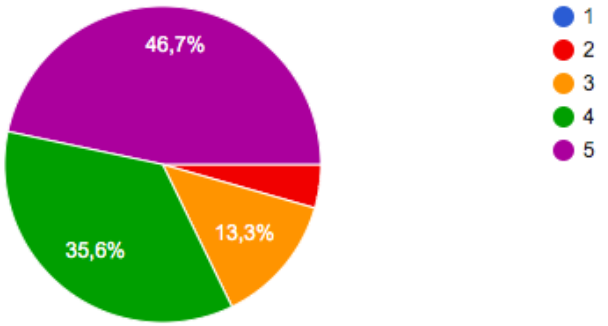
Califique de 1 a 5. Los expositores facilitaron la participación e intercambio de ideas y/o experiencias por parte de los participantes.

45 respuestas



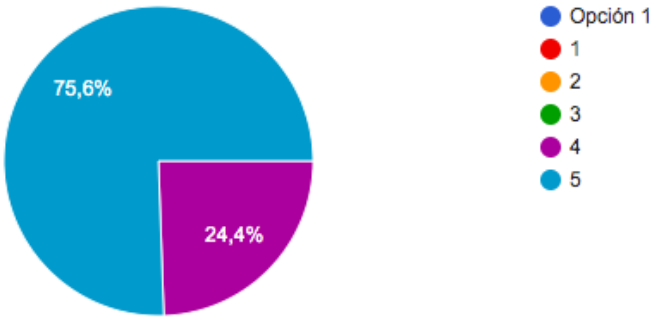
Califique de 1 a 5. La Capacidad para resolver preguntas e inquietudes por parte de los expositores.

45 respuestas



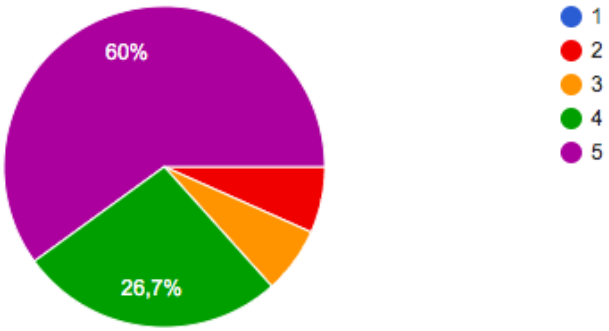
Califique de 1 a 5. Cumplimiento del cronograma previsto.

45 respuestas



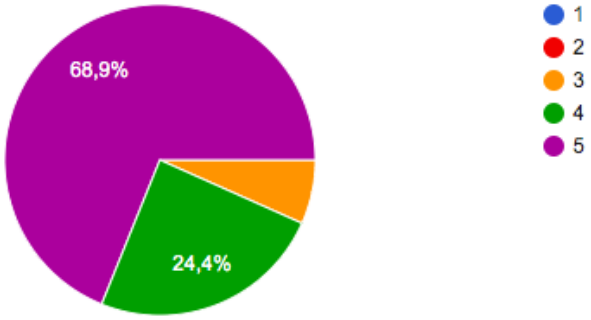
Califique de 1 a 5. La atención recibida en la solución de problemas o contingencias presentadas durante la sesión.

45 respuestas



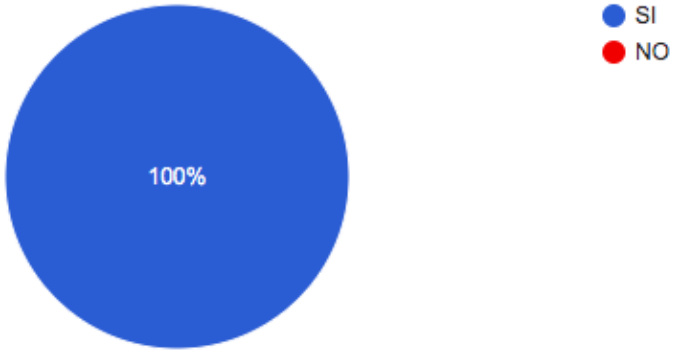
Califique de 1 a 5. Distribución de la jornada establecida para la sesión.

45 respuestas



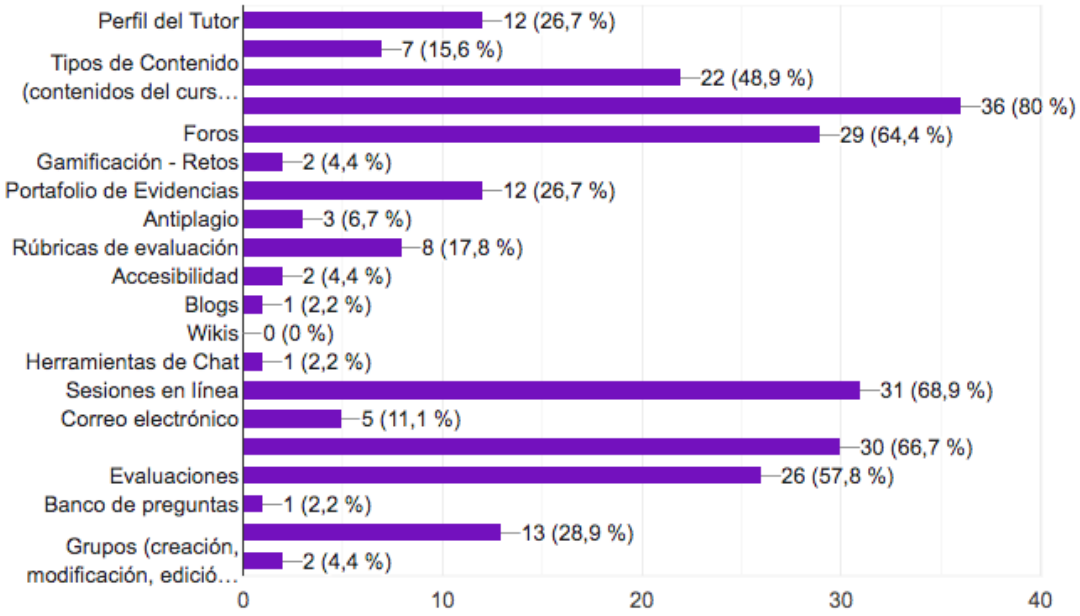
¿Volvería a participar en otra sesión con Territorium?

45 respuestas



¿Seleccione las cinco (5) funcionalidades más usada en sus actividades formativas diarias?

45 respuestas



Comentarios:

- *Muchas Gracias por la capacitación*
- *Importante tener una semilla con contenido real para la practica*
- *La capacitación fue satisfactoria, solo que son muchos temas para tan poco tiempo*
- *Ninguna por el momento*
- *Debido a lo nuevo de la plataforma se hace un poco confuso.*
- *Ninguna*
- *Es importante generar más transferencias para mejorar la competitividad en la herramienta, existen novedades las cuales permiten y facilitan el trabajo del instructor como la calificación de evidencias, mejorar la cantidad de ventanas que se abren y permitir abrir varios cursos a la vez para trabajar de forma paralela.*
- *apoyo en el seguimiento*
- *Considero que se debe emplear menos tiempo en algunos temas y dar prioridad a temas más relevantes como el centro de calificaciones. Aún hay vacíos en estas semillas de entrenamiento como por ejemplo editar anuncios pero se mencionó que en la versión de producción si funciona. Sería apropiado que aparezca en un solo ítem los elementos que "Necesitan calificación" para que al instructor no se le pase retroalimentar algo; los anuncios deberían poder desplazarse por si alguno va antes que otro; se debería poder compartir una misma sesión en línea para todos los cursos que tengamos habilitados.*
- *Agilizar los tiempos para los ejercicios prácticos.*
- *La semilla de prueba debe estar más completa es decir que se puedan visualizar los contenidos como las semillas que vamos a trabajar.*

- *Excelente orientación, quizá más tiempo para desarrollar una agenda más completa.*
- *Muy buena la experiencia, lo que sigue después nos corresponde como instructores. Gracias*
- *Cordial saludo, se recomienda verificar el tema de la edición de anuncios, que la sesión en línea se pueda realizar en forma compartida, apareciendo la grabación en cada curso, el historial de calificación poder detectar las evidencias pendientes por calificar en forma más precisa, detectar cuando un aprendiz envía dos vences la misma evidencia*
- *Se recomienda mayor planeación en la distribución de las actividades durante la jornada.*
- *Considero que la sesión fue buena y la expositora tenía toda la disposición y paciencia a explicar. Sin embargo, se gastó mucho tiempo en herramientas no tan importantes y fáciles de comprender. Mientras que en herramientas muy importantes como centro de calificaciones y foros no se les dedicó el tiempo correspondiente ya que al ser de práctica no estaba todo habilitado. De igual forma en algunas ocasiones realicé preguntas que no fueron contestadas, supuestamente porque había fallas en la versión de entrenamiento. Recomendaría que mostraran una semilla real.*
- *Durante la sesión se evidencia que la plataforma no es tan intuitiva como se espera y presenta algunas inconsistencias, por ejemplo, hay varios caminos para crear una evaluación, sin embargo, solo funcionó al dar clic en la herramienta "evaluaciones", con la opción de "agregar contenido" hubo mucha dificultad; Al editar la nota de los blogs el semáforo del centro de calificaciones se desconfigura (el porcentaje sobrepasa el 100%), entre otras novedades. Saludos,*
- *Considero de forma muy respetuosa que la nueva plataforma debe ajustarse a los parámetros propios de la formación virtual de la institución.*
- *Es importante poder conocer y explorar la plataforma dentro de un curso real, así mismo es importante adecuar la plataforma a muchos requerimientos del SENA*
- *La plataforma debe ser ajustada en muchas funcionalidades que permitan y faciliten la labor como instructores.*
- *La opción regresar se debe unificar con un botón o icono en un mismo lugar de la plataforma*
- *Se aclararon varias inquietudes, pero quedaron otras que esperamos que se solucionen en el transcurso del manejo de la misma*
- *Todo excelente*
- *Se realizaron algunas sugerencias o reportes de problemas de la plataforma en la ejecución de algunas actividades, se espera que se pueda solucionar a futuro ya que son cosas importantes en la ejecución, como por ejemplo el menú de la plataforma no funciona en dispositivos móviles, algunas herramientas fueron nombradas, pero no funcionan. Por otro lado, se ve el potencial de la herramienta, pero se debe buscar que funcione todo en su totalidad*
- *Se debería hacer un ejemplo práctico completo y no seccionado. Se debería tener por lo menos tres RAP en la plataforma de prueba.*
- *Seguir en permanente retroalimentación*
- *La metodología a utilizar en la transferencia es un punto a tener en cuenta cuando vamos a orientar formación con instructores sena. el MODELO PEDAGOGICO sena debe ejecutarse al recibir capacitaciones de estas nuevas tecnologías. Recordar que uno de los pilares es el SABER HACER*

y se requiere desarrollar la guía de aprendizaje y dar la oportunidad a los aprendices que puedan vivir el aprendizaje significativo.

- *Tener la posibilidad de seguir capacitándome en el manejo de la plataforma.*
- *NINGUNA*
- *ES UNA GRAN OPORTUNIDAD PARA APRENDER Y ACTUALIZARSE, AGRADECIDA POR LA ORIENTACIÓN*
- *creo que falto muchísimo el desarrollo de la guía propuesta de manera que cada uno lograra personalizar el curso, situación que no se dio tácitamente debido a que se explicó más de manera magistral, con pequeños momentos de práctica. la metodología utilizada se separa de la metodología SENA. A muchas dudas la respuesta fue que el administrador debería hacer la solicitud de esos cambios. creo que se necesitaran más capacitaciones para lograr el pleno conocimiento de las herramientas.*
- *Considero que se debe ampliar un día más la sesión, para enriquecer el proceso.*
- *Mi experiencia fue productiva*
- *Muy buena transferencia, la sede muy buena, falta tiempo para profundizar y hacer más real la actividad para hacer trabajo en campo*
- *Muy positivo, hay enriquecimiento personal, como sugerencia hay que profundizar un poco con el papel del aprendiz (lo que ve el aprendiz en plataforma) para poder responder algunas preguntas que seguramente harán los mismos*
- *FACIL DE ENTENDER MAS SI SE TENIA CONOCIMIENTO DE LA BLACKBOARD TERRITORIO ES UN SOFTWARE FACIL Y AMIGABLE*
- *Se pueda trabajar en la plataforma, ajustada los lineamientos SENA*
- *Sería importante que se incluyeran aprendices para asi visualizar acciones como calificar y otras que permitan practicar en cada uno de los roles.*
- *Se debe realizar este tipo de actividades mediante simulaciones más reales del entorno educativo.*
- *Buenas tardes, me habría gustado tener los 2 roles, el de administrador y el de aprendiz*
- *El chat que no este activo permanentemente, visualización de las evidencias que envían los aprendices por el espacio de evidencias ejemplo como un conteo de las evidencias que envían los aprendices.*
- *"En primera instancia gracias por la transferencia, por otra parte, muy respetuosamente me permito sugerir unas mejoras en lo siguiente:*
- *Al ingresar a evidencias se pueda ver un conteo o cambie de color donde se tenga evidencias por calificar*
- *Que no se elimine el historial de la retroalimentación dada a una evidencia que requiere mejoras por parte del aprendiz cuando este la remita nuevamente.*
- *Permitir ocultar y mover los RAP en el Centro de calificaciones*
- *Permitir ocultar carpetas de contenido a los aprendices*
- *Permitir que cuando se envíe un anuncio al correo también le llegue al instructor*
- *Incluir a la Wiki la opción de enlazar con el centro de calificaciones*
- *Revisar el permiso de ingreso con el link de foro porque al hacer la prueba cualquiera podía ingresar sin estar asociado a la ficha*
- *En cuanto a la transferencia que se designe en la agenda un momento para trabajar con el rol de aprendiz*

- *En la transferencia que se incluyan, más roles de aprendices y mínimo tres columnas en el centro de calificaciones para poder visualizar mejor el comportamiento de la plataforma*
- *Gracias*
- *Me gustaría recibir de nuevo la capacitación realizando ejercicios reales. utilizando la semilla ...pues hasta el día de la capacitación no se había colgado este material*

8. MESA DE AYUDA

El objetivo principal de la mesa de ayuda es brindar al SENA un servicio integral dirigido a los usuarios con rol de Administrador del Sistema y el grupo de soporte LMS del SENA. La mesa de ayuda actuará como un punto único de contacto para el registro, atención, escalamiento, seguimiento, solución y documentación de los incidentes y/o requerimientos reportados por el grupo de soporte LMS del SENA.

8.1 Reporte de incidentes/requerimientos

Durante el periodo de operación, se recibieron y gestionaron los siguientes casos:

Tabla 8- Total Casos registrados del 1 al 29 de febrero de 2020

Tipo Caso	Total Casos	Prioridad				Estados			
		Crítico	Alto	Media	Bajo	Cerrado	Solucionado	Pendiente	Escalado
INCIDENTE	47	1	2	44		41	3	3	
REQUERIMIENTO	16				16	9		2	5

El detalle de los casos reportados y gestionados en el periodo de operación se relaciona en el *ANEXO 3 – Reporte casos periodo.*

8.2 Reporte Encuesta de satisfacción

Durante el periodo de operación, se cerraron 34 incidentes de los cuales 29 respondieron la encuesta de satisfacción del servicio, lo que significa que el 85% respondieron la encuesta. El resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 9 - Resultado encuesta

Cantidad de casos con encuesta	Promedio calificación
29	4,1

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle de la evaluación del servicio se entrega en el *ANEXO 5 – Reporte encuesta de satisfacción del servicio.*

9. BOLSA DE HORAS

De acuerdo con la ficha técnica del contrato, numeral 5. BOLSA DE HORAS, se establece:

"(…) En el transcurso de la ejecución contractual, es necesario tener en cuenta la dinámica de las necesidades de la Entidad, así como del servicio y herramientas contratadas. Para esto, se define la necesidad de contar con un paquete de cinco mil horas (5.000 h) para el desarrollo de componentes relacionados con las necesidades del SENA, estas horas también serán empleadas en el aprovisionamiento de funcionalidades o herramientas de la plataforma que el SENA requiera y que no estén incluidas en el plan de actualizaciones del LMS.

El proveedor deberá ejecutar las horas de desarrollo, con base en una metodología de estimación de esfuerzo, debidamente sustentada ante el SENA y la interventoría junto a la supervisión del SENA, quienes darán aprobación tanto a su formulación, como a los reportes de consumo de horas que se vayan generando en el contrato. Dicha metodología, debe favorecer el objetivo de la Entidad, en relación con contar con nuevas funcionalidades, evitando que se consuman horas en actividades que no busquen dicho objetivo.

Los desarrollos de software realizados por el proveedor durante la ejecución del contrato serán de propiedad del SENA, manteniendo todos los acuerdos de licenciamiento y derechos de autor, regulados por la Ley 23 de 1982, Ley 44 del 93, Ley 1032 de 2006, Ley 1450 de 2011 y decretos reglamentarios de dichas leyes. El proveedor a su vez, no podrá comercializar los desarrollos que haya realizado para la Entidad. (…)".

9.1 Actividades ejecutadas

Durante el periodo de operación, el Contratista en comunicación del 22 de febrero de 2020, notificó al SENA con copia a la Interventoría la necesidad de utilizar la Bolsa de horas para ajustar el contenido de las semillas, pues son actividades que no están contempladas en el alcance del contrato.

En el Informe del 22 de febrero se presentaron las actividades que Territorium realizaría y que deben ser cubiertos por la bolsa de horas:

- Se identificó un hallazgo muy importante, archivos que venían en las semillas (ZIP), que nos fueron entregados, en algunos casos vienen incompletos o dañados. Esto se evidenció cuando al cargar los mismos recursos a partir del Content Institucional que nos fue entregado el 5 de febrero de 2020, éstos sí cargaron. El plan de acción es cambiar los apuntadores que inicialmente estaban dentro del contenido de la semilla (ZIP) al Content institucional. Inicialmente el Content institucional se había contemplado para solucionar los enlaces rotos.
- No está en el alcance del contrato cargar el Content Institucional del SENA a TERRITORIUM ni de cambiar los apuntadores de las semillas al Content Institucional, pues es un proceso que no está previsto en el contrato.
- Para desarrollar estos requerimientos se requiere de autorización del SENA, dado que se están modificando los contenidos y no está en el alcance de una migración.
- Territorium puede desarrollar procesos automáticos que disminuyen sustancialmente los tiempos para solucionar los problemas que se encuentran identificados en la siguiente tabla y que no están en el alcance del contrato.

A continuación, se presenta lista de requerimientos a desarrollar por el Contratista, para ajustar el contenido de las semillas a nivel transversal:

Tabla 10 Requerimientos bolsa de horas – Ajuste contenido en semillas

Hallazgo	Tipo de hallazgo	Prioridad	Fecha de entrega	Observaciones Territorium
Se observan problemas con varios enlaces que generan un error de servidor 500 (Internal Server Error) y no funciona la descarga de los archivos.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Alta	25/02/2020	Este incidente se relaciona a: Archivos que venían en las semillas (ZIP), que nos fueron entregados, en algunos casos vienen incompletos o dañados. Esto se evidenció cuando al cargar los mismos recursos a partir del content institucional que nos fue entregado el 5 de febrero de 2020, éstos sí cargaron. El plan de acción es cambiar los apuntadores que inicialmente estaban dentro del contenido de la semilla (ZIP) al content institucional. Inicialmente el content institucional se había contemplado para solucionar los enlaces rotos.

Hallazgo	Tipo de hallazgo	Prioridad	Fecha de entrega	Observaciones Territorium
En algunas preguntas de los exámenes, las opciones de respuesta se muestran con número y letra lo que genera confusión y desorden para el aprendiz.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Media	27/02/2020	Este comportamiento es debido a los formatos que estaban incluidos en los contenidos originales, se desarrollará la corrección del contenido bajo autorización del SENA por bolsa de horas. Se desarrollará el ajuste del botón y de la opción de abrir la evaluación en una nueva ventana.
Algunas preguntas de las evaluaciones tienen como viñeta numeración y letra. Causando así desorden.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Media	27/02/2020	Este comportamiento es debido a los formatos que estaban incluidos en los contenidos originales, se desarrollará la corrección del contenido bajo autorización del SENA por bolsa de horas. Se desarrollará el ajuste del botón y de la opción de abrir la evaluación en una nueva ventana.
Las respuestas de las evaluaciones no tienen una alineación uniforme.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Media	27/02/2020	Este comportamiento es debido a los formatos que estaban incluidos en los contenidos originales, se desarrollará la corrección del contenido bajo autorización del SENA por bolsa de horas. Se desarrollará el ajuste del botón y de la opción de abrir la evaluación en una nueva ventana.
En algunos cuestionarios aparecen las respuestas resaltadas en amarillo.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Media	27/02/2020	Este comportamiento es debido a los formatos que estaban incluidos en los contenidos originales, se desarrollará la corrección del contenido bajo autorización del SENA por bolsa de horas. Se desarrollará el ajuste del botón y de la opción de abrir la evaluación en una nueva ventana.
Se evidencia en los cuestionarios, que en algunos textos la tipografía no se está cargando adecuadamente. Carga fuentes distintas en las respuestas.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Media	27/02/2020	Este comportamiento es debido a los formatos que estaban incluidos en los contenidos originales, se desarrollara la corrección del contenido bajo autorización del SENA por bolsa de horas. Se desarrollará el ajuste del botón y de la opción de abrir la evaluación en una nueva ventana.
Existen inconvenientes con evidencias tipo scorm, algunos no se ejecutan correctamente.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Alta	25/02/2020	Este incidente se relaciona a: Archivos que venían en las semillas (ZIP), que nos fueron entregados, en algunos casos vienen incompletos o dañados. Esto se evidenció cuando al cargar los mismos recursos a partir del content institucional que nos fue entregado el 5 de febrero de 2020, éstos sí cargaron. El plan de acción es cambiar los apuntadores que inicialmente estaban dentro del contenido de la semilla (ZIP) al content institucional. Inicialmente el content institucional se había contemplado para solucionar los enlaces rotos.
Se evidencia material de formación faltante en el semilla, el cual al verificar en los vídeos de soporte se observa que si estaban disponibles.	Incidente relacionado al contenido de las semillas	Alta	25/02/2020	Este incidente se relaciona a: Archivos que venían en las semillas (ZIP), que nos fueron entregados, en algunos casos vienen incompletos o dañados. Esto se evidenció cuando al cargar los mismos recursos a partir del content institucional que nos fue entregado el 5 de febrero de 2020, éstos sí cargaron. El plan de acción es cambiar los apuntadores que inicialmente estaban dentro del contenido de la semilla (ZIP) al content institucional. Inicialmente el content institucional se había contemplado para solucionar los enlaces rotos.

Los requerimientos presentados en el Informe del 22 de febrero de 2020 fueron aprobados el 24 de febrero en reunión con el SENA y Contratista. Desarrollos que se iniciaron de manera inmediata, priorizando las semillas de Titulada Virtual y a Distancia.

Las horas estimadas para resolver los requerimientos suma un total de 160 horas. Si se requieren más horas para estabilizar las semillas de complementaria, se informará al SENA e Interventoría.

A continuación, presentamos el estimado en horas por cada requerimiento a desarrollar:

Tabla 11 Estimado en horas para resolver requerimientos – Ajuste contenido en semillas

No.	Requerimiento	Nro. de horas planeadas
1	Script para mover el contenido de las semillas al Content Institucional y su respectivo cargue	80 horas
2	Scripts para cambiar los apuntadores que inicialmente estaban dentro del contenido de la semilla (ZIP) al content institucional.	10 horas
3	Scripts enlaces rotos con la nueva migración al Content Institucional.	40 horas
4	Evaluaciones: ajuste del botón y de la opción de abrir la evaluación en una nueva ventana.	30 horas
Total, Horas		**160 horas**

9.2 Resultados

Resultado de este desarrollo, se inició la migración de Titulada Virtual. Al corte de este informe, se migraron 3 semillas y se crearon 826 fichas correspondientes a:

1. Tecnología en gestión de mercados
2. Tecnología producción de multimedia
3. Tecnología en análisis y desarrollo de sistemas de información

10. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La ficha técnica del contrato numeral 6.1 Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio, establece:

“ (…) La finalidad de los Acuerdos de nivel de servicio es garantizar la calidad del mismo y garantizar una experiencia de usuario acorde a las necesidades del SENA.

A continuación, se definen e identifican los Acuerdos de Niveles de Servicios para la prestación del servicio de la plataforma LMS, que se adquiera para la Entidad.

La indisponibilidad del servicio o de un elemento integral de la plataforma, hará que afecten un ANS y será sujeto de descuento según lo definido en la tabla de ANS para este servicio.

Todo descuento será aplicado en la facturación del mes correspondiente, la factura de los servicios mensuales solo podrá ser radicada previo concepto favorable de la interventoría y aprobación del SENA.

En caso de discrepancias en los tiempos de los ANS aplicables a un mismo caso, la Interventoría y el SENA definirán el tiempo a evaluar. Cada uno de los ANS exigidos en este documento aplicará individualmente sin perjuicio de los otros.

Para realizar las mediciones el proveedor debe disponer las herramientas que permitan hacer las revisiones de latencia y disponibilidad requeridas.

La interventoría debe tener la potestad de revisar la herramienta para las mediciones y si no es adecuada para dicha tarea, la interventoría debe proveer la herramienta que cumpla con la necesidad. (…)".

Dado lo anterior, se realizó la medición de los ANS que aplican para el periodo de la operación.

10.1 SERVICIO LMS

10.1.1 ANS 01 – Disponibilidad

Descripción: Porcentaje de Disponibilidad de Solución de Software

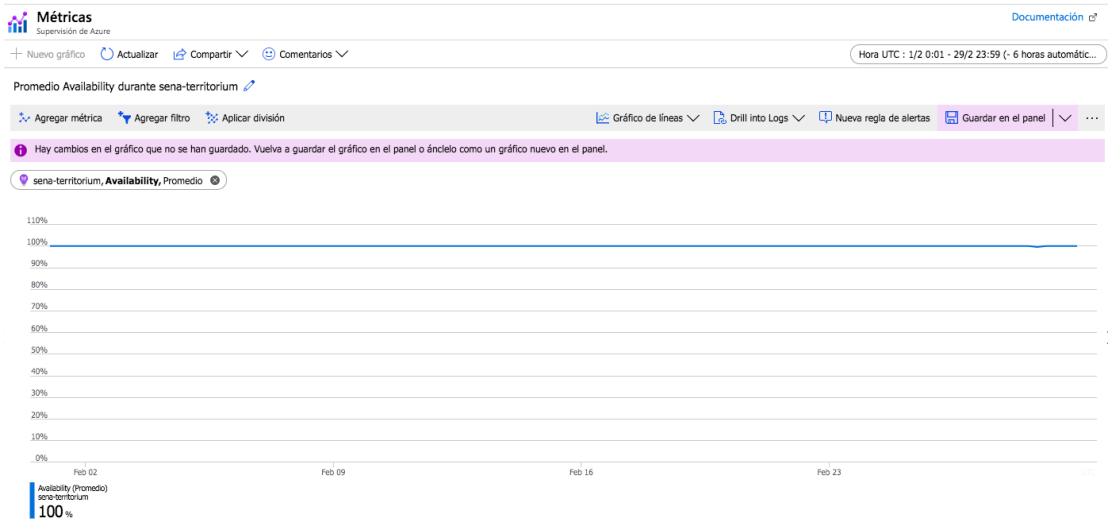
Niveles de meta: <=99,9%

Medios de verificación: Solución de Software para el monitoreo suministrada Proveedor

Para el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2020 a las 00:01 horas y el 29 de febrero de 2020 a las 23:59, la disponibilidad promedio de la plataforma Territorium Producción fue del 100%, dando cumplimiento con lo establecido en la ficha técnica numeral *6.1 Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio*.

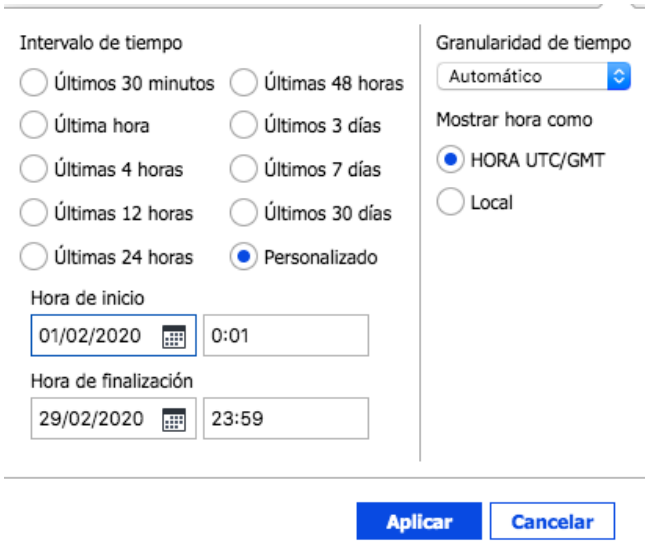
La siguiente gráfica indica la disponibilidad promedio del ambiente producción entregada por la herramienta de monitoreo AZURE:

Ilustración 2 - Disponibilidad Producción



Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

Nota: los reportes se generaron con los siguientes parámetros:



10.1.2 ANS 02 – Desempeño

Descripción: Medición del tiempo promedio de respuesta del LMS a las peticiones de los usuarios

Niveles de meta: <= 4 segundos

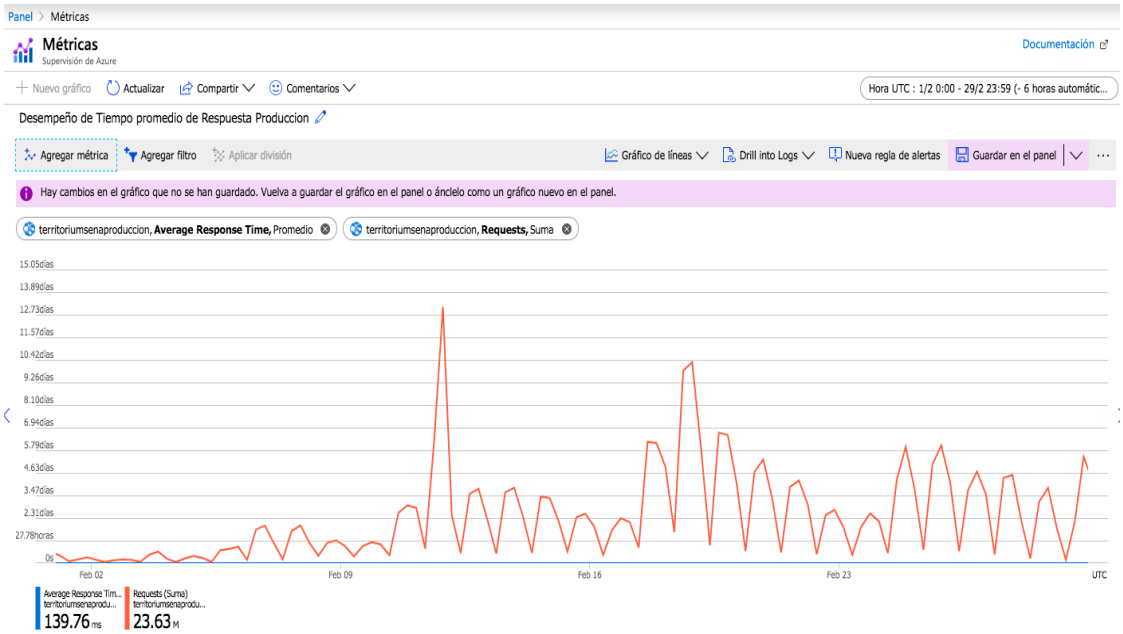
Medios de verificación: Solución de Software para el monitoreo suministrada Proveedor

Desempeño ambiente Producción

Durante el periodo de operación, el desempeño promedio del ambiente producción fue de 139.76 ms cumpliendo con lo establecido en la ficha técnica.

La siguiente gráfica indica el desempeño del ambiente producción promedio entregada por la herramienta de monitoreo AZURE:

Ilustración 3 – Desempeño producción por periodo de tiempo



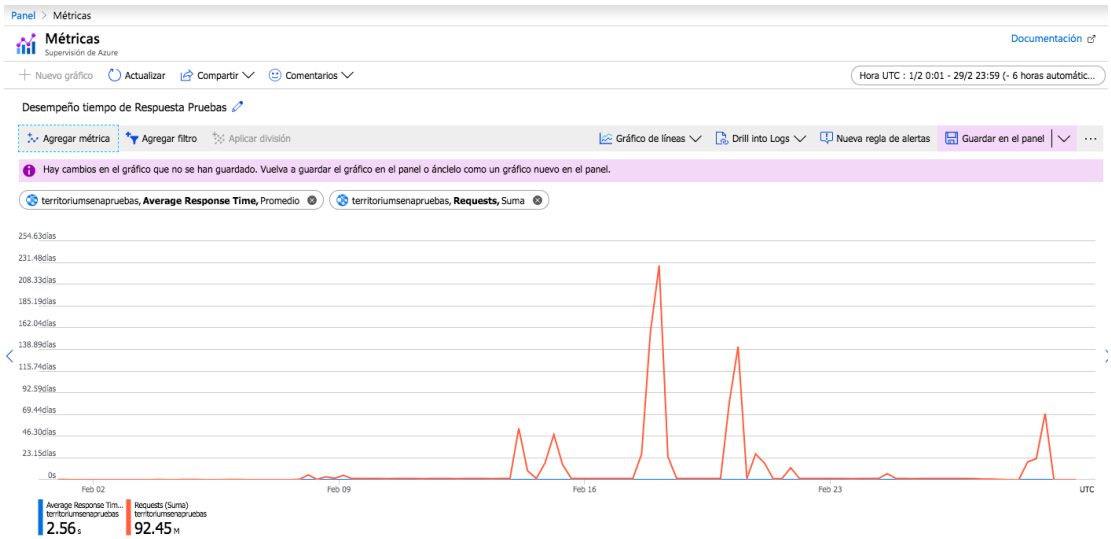
Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

Desempeño ambiente Pruebas

Durante el periodo de operación, el desempeño promedio del ambiente pruebas fue de 2.56 segundos cumpliendo con lo establecido en la ficha técnica.

La siguiente gráfica indica el desempeño del ambiente pruebas promedio entregadas por la herramienta de monitoreo AZURE:

Ilustración 4 - Desempeño pruebas por periodo de tiempo



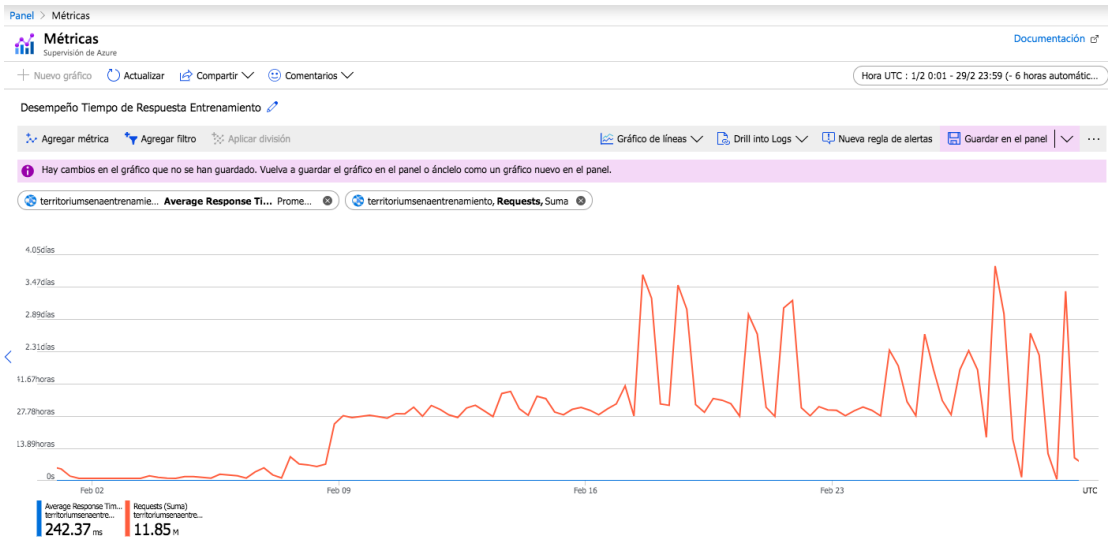
Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

Desempeño ambiente Entrenamiento

Durante el periodo de operación, el desempeño promedio del ambiente entrenamiento fue de 242.37 ms cumpliendo con lo establecido en la ficha técnica.

La siguiente gráfica indica el desempeño del ambiente entrenamiento promedio entregada por la herramienta de monitoreo AZURE:

Ilustración 5 - Desempeño entrenamiento por periodo de tiempo



Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

10.2 Mesa de Ayuda

10.2.1 ANS 03 – Soporte Técnico

Como lo indica la ficha técnica del contrato numeral 6.1 Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio, en la descripción del ANS 3 – Soporte técnico: Controlar la oportunidad, calidad y documentación de los incidentes reportados; el contratista aclara que aplicará este ANS solamente para los casos tipo “Incidente” según el catálogo de servicios aprobado por el SENA.

Para la medición del periodo de operación (1 al 29 de febrero de 2020) se aplicaron los tiempos presentados por el contratista para los casos técnicos tipo “Incidente”:

Tabla 12- Tiempos de solución incidentes

CODIGO PRIORIDAD	URGENCIA/IMPACTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN
1	CRITICA	4 horas
2	ALTA	24 horas
3	MEDIA	72 horas

10.2.1.1 Oportunidad (Tiempo de solución):

Descripción: Cantidad de casos que no se responden dentro de los rangos establecidos en la Ficha Técnica.

Aclaración: La ficha técnica no establece los tiempos de solución de los casos.

Niveles de meta: Cantidad de casos no respondidos en los rangos de tiempos establecidos < = 6.

Durante el periodo de operación, se cerraron los siguientes casos tipo INCIDENTE dando cumplimiento con lo establecido en ficha técnica:

Tabla 13 – ANS 3 - Oportunidad

ANS 3 Oportunidad				
Incidentes Cerrados	**Incidentes Cumplidos**	**Incidentes no cumplidos**	**ANS**	**Cumplimiento**
34	32	2	> 6 Incidentes Incumplidos	SI

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

Nota: El detalle de los incidentes se encuentra en el ANEXO 4 – Reporte ANS 3 - Oportunidad.

10.2.1.2 Calidad (Satisfacción del cliente):

Descripción: Calificación de la encuesta de satisfacción (5 preguntas) realizadas sobre cada ticket cerrado en el periodo observado.

Niveles de meta: Calidad: Promedio de calificación > = 3,75.

Durante el periodo de operación, el SENA respondió 29 encuestas de 34 casos reportados tipo Incidente, dando cumplimiento con lo establecido en la ficha técnica respecto a calidad del servicio; el resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 14- Encuesta de satisfacción casos

ANS 3 Calidad					
Incidentes Cerrados	**Evaluados**	**Porcentaje encuestas**	**Promedio Calificación**	**ANS**	**Cumplimiento**
34	29	85%	4,1	< 3,75 Promedio	SI

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle de la evaluación del servicio se encuentra en el *ANEXO 5 – Reporte encuesta de satisfacción del servicio.*

10.2.1.3 Documentación de casos

Descripción: Cantidad de casos sin documentación en la herramienta de soporte a casos, sobre cada ticket cerrado en el periodo observado.

Niveles de meta: Documentación: Cantidad de casos no documentados en los rangos de tiempos establecidos < = 6

Durante el periodo de operación fueron documentados todos los incidentes dentro del tiempo establecido en la ficha técnica del contrato, dando cumplimiento a este ANS.

Tabla 15 – Resumen documentación de casos

ANS 3 Documentación				
Incidentes Cerrados	**Incidentes Cumplidos**	**Incidentes no cumplidos**	**ANS**	**Cumplimiento**
34	34	0	> 6 Incidentes Incumplidos	SI

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle de la documentación de los incidentes se encuentra en el *ANEXO 6 – Reporte documentación de incidentes.*

10.2.2 ANS 04 – Porcentaje de casos abiertos o suspendidos

Descripción: Consiste en determinar la cantidad de casos sin solución que pasan al siguiente mes, sin que dichos casos deban estar abiertos, por su complejidad o clasificación.

Niveles de meta: Satisfactorio: menor o igual al 10%

Durante el periodo de operación, se solucionaron y cerraron el 94% de los incidentes registrados en la herramienta de soporte OTRS, dando cumplimiento a lo establecido en la ficha técnica del contrato para este ANS.

Tabla 16 – Resumen incidentes abiertos

ANS 4 Incidentes Abiertos					
Total, Incidentes Registrados	**Incidentes cerrados y solucionados**	**Incidentes abiertos fuera de ANS**	**Porcentaje incidentes abiertos**	**ANS**	**Cumplimiento**
47	44	3	6%	> 10% Incidentes Incumplidos	SI

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle de los casos se entrega en el *ANEXO 3 – Reporte casos periodo.*

10.3 Operación

10.3.1 ANS 05 - Nivel de conocimiento del personal

Descripción: Consiste en garantizar el conocimiento de todos los procesos asociados con el servicio, por parte del personal del proveedor

Niveles de meta: Satisfactorio: Mayor o igual al 90% y menor al 100%

Medios de verificación: Solución de software suministrada por el proveedor, tipo encuesta que disponga.

De acuerdo a lo estipulado en la ficha técnica del contrato, la medición de este ANS se realizará cada 4 meses. La primera medición se hará en abril del 2020, por lo tanto, no aplica para este periodo.

10.3.2 ANS 06 - Oportunidad de entrega de informes en los primeros cinco días hábiles de cada mes

Descripción: Informes emitidos oportunamente.

Niveles de meta: 100%

Medios de verificación: Solicitud de informe vs acta de entrega de informe aprobada por la interventoría y el SENA. El repositorio es proporcionado por el SENA y administrado en conjunto Interventoría.

El informe mensual de operación se entregó a la Interventoría el 6 de marzo del 2020, estando dentro de los tiempos establecidos en la ficha técnica del contrato, dando cumplimiento a este ANS.

10.3.3 ANS 07 - Indisponibilidad del personal mínimo asignado por el contratista para prestar el servicio.

Descripción: Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo asignado con dedicación del 100% para prestar el servicio

Niveles de meta: ≤5 días hábiles

Medios de verificación: Novedades del personal asignado prestar servicio reportadas a la interventoría y supervisor de contrato por parte del SENA.

Durante el periodo de operación, se da cumplimiento con la disponibilidad del 100% del personal mínimo contratado para la prestación del servicio.

10.4 Puesta en producción

10.4.1 ANS 08 - Integración con aplicaciones SENA

Descripción: Número de Casos de Uso aprobados / Número de casos de uso definidos para la integración.

Niveles de meta: 100% de las integraciones realizadas en el tiempo establecido

Medios de verificación: Protocolo de pruebas ejecutado y aprobado por la Interventoría y el SENA

Para el periodo de operación que se está reportando, no aplica este ANS.

10.4.2 ANS 09 - Inicio del servicio

Descripción: Sumatoria ponderada de las pruebas efectivas.

Nieles de meta: 100% de las funcionalidades dispuestas para la operación del SENA en el tiempo indicado.

Medios de verificación: Protocolo de pruebas ejecutado y aprobado por la Interventoría y el SENA.

Para el periodo de operación que se está reportando, no aplica este ANS.

11. SITUACIONES QUE AFECTAN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Durante el periodo del presente informe, se ha notificado al SENA y a la INTERVENTORIA lo siguiente:

1. **Flujo de Caja:**

   El no disponer de protocolos de aceptación de recibo de productos por parte de la Interventoría de manera anticipada para la aprobación de los informes mensuales, nos afectó drásticamente el flujo de caja del proyecto. Pues solo hasta el día 19 de febrero de 2020 en reunión de seguimiento y correo electrónico del día 20 de febrero se nos informó que para el segundo pago se requerían tener 7 conceptos que eran exigidos en su Contrato. Situación que desconocíamos.

2. **Migración de Semillas:**

   Los ajustes de los contenidos de las semillas han afectado drásticamente el inicio de la Formación Académica. Esta situación ha sido comunicada permanentemente por el Contratista al SENA y a la Interventoría en reuniones de seguimiento semanales y en comunicaciones oficiales, alertando a la Interventoría de posibles retrasos en el inicio de la ejecución de Formación y por ende de la ejecución del proyecto, que no son del resorte de este contratista. Es importe resaltar que los procesos que ha venido ejecutando este Contratista en construir scripts para ajustar contenidos de manera transversal en las 21 semillas de titulada virtual y a distancia, no están

en el alcance del contrato. Razón por la cual se informó al SENA, la necesidad de autorizar este tipo de actividades a través la bolsa de horas.

Se presenta un resumen de los hallazgos encontrados en las evidencias entregadas por el Grupo de formación el 17 de febrero de 2020 y que requieren del apoyo de este contratista para ajustar los contenidos:

- Se identificó un hallazgo muy importante, archivos que venían en las semillas (ZIP), que nos fueron entregados, en algunos casos vienen incompletos o dañados. Esto se evidenció cuando al cargar los mismos recursos a partir del Content Institucional que nos fue entregado el 5 de febrero de 2020, éstos sí cargaron. El plan de acción es cambiar los apuntadores que inicialmente estaban dentro del contenido de la semilla (ZIP) al Content institucional. Inicialmente el Content institucional se había contemplado para solucionar los enlaces rotos.
- No está en el alcance del contrato cargar el Content Institucional del SENA a TERRITORIUM ni de cambiar los apuntadores de las semillas al Contet Institucional, pues es un proceso que no está previsto en el contrato.
- Para desarrollar estos requerimientos se requiere de autorización del SENA, dado que se están modificando los contenidos y no está en el alcance de una migración.
- Territorium puede desarrollar procesos automáticos que disminuyen sustancialmente los tiempos para solucionar los problemas que se encuentran identificados en la siguiente tabla y que no están en el alcance del contrato.

En cuanto al SENA, se requiere que realice los siguientes ajustes, una vez que el Contratista entregue las Fichas creadas y los enrolamientos

N	Hallazgo
1	El botón de “Ver foro”, debe direccionar al foro específico, y no al enlace de todos los foros.
2	Los botones “Ver Tarea”, “Calificar Tarea”, tiene un contraste del texto y el color del fondo del botón que no permite leerlo fácilmente.
3	Se evidencia que en preguntas de selección múltiple con única respuesta permite marcar todas las respuestas disponibles. Ejemplo permite seleccionar verdadero y falso al mismo tiempo.
4	No se evidencia el glosario del programa.
5	Se evidencia la ausencia de algunos foros.
6	Algunos foros están configurados como no calificables.
7	Las evidencias no se muestran de acuerdo a su orden cronológico de presentación.

N	Hallazgo
8	Recursos de ayuda como videos, manuales y videotutoriales que están en las semillas que corresponden al LMS Blackboard
9	Textos que se desbordan del área de los recuadros y que afectan el aspecto gráfico y dificultan legibilidad.
10	Semillas que no tienen contenido: 1)123401_1_VIRTUAL 2) 122702_100_VIRTUAL_2 3) 121518_1_VIRTUAL_1

Una vez expuestos los problemas que se han identificado en Semillas, es muy importante dejar claro que el Contratista ha informado y alertado tanto a la Interventoría y al SENA permanentemente de todas las actividades ejecutadas durante el proceso de migración y de los diferentes errores encontrados en los contenidos desde el 24 de diciembre de 2019 y de las alternativas de solución y riesgos. Los retrasos que se tienen hoy no podrán se imputables a este contratista, toda vez que se escapan de su esfera de dominio, pues no es de su resorte ajustar los contenidos de las semillas. Situación que ha impactado significativamente el cronograma y con ello el inicio de la formación.

3. Capacitaciones Presenciales:

Durante las capacitaciones y transferencias de conocimiento se han recibido asistentes adicionales, que impactan la logística previamente acordada y aprobada por las partes. El tener asistentes adicionales impacta el presupuesto del proyecto acordado con el Operador Logístico.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

La UNION TEMPORAL COLOMBIA DIGITAL LMS 2019 ha cumplido con lo acordado contractualmente, inclusive realizando actividades que no están en el alcance del contrato, como es el tema de la migración de las semillas que está impactando la ejecución del proyecto y seguirá impactándolo, dado que aún nos quedan 318 semillas por migrar.

Recomendamos mantener la línea de comunicaciones establecida en el Plan Operativo acordado y aprobado, para garantizar el buen flujo y atención de los temas de proyecto, pues recibimos requerimientos de los usuarios que no están en nuestro plan de comunicaciones autorizados.

13. ANEXOS

Anexo 1 Resumen de las funcionalidades compiladas LMS
Anexo 2 Repositorio de contenidos ajustado_v2

Anexo 3 Reporte casos periodo
Anexo 4 Reporte ANS 3 – Oportunidad
Anexo 5 Reporte encuesta de satisfacción del servicio
Anexo 6 Reporte documentación de incidentes
Anexo 7 Seguimiento Obligaciones Contrato_Febrero_2020_ajustado
Anexo 8 Diseño Formación Ambientes Virtuales (nuevo anexo)
Anexo 9 GUIA_DE_APRENDIZAJE- TRANSFERENCIAS INSTRUCTORES (nuevo anexo)