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.

Noviembre de 2020
Versión 1.0

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2

TABLAS 7

ILUSTRACIONES 8

HISTORIAL DE CAMBIO 9

1. INFORMACIÓN GENERAL 10

1.1 OBJETIVO DEL INFORME 11

1.2 AVANCE DE EJECUCIÓN FINANCIERA 11

1.3 SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 12

1.3.1 REUNIONES SEMANALES DE SEGUIMIENTO 12

1.3.2 MESAS TÉCNICAS DE TRABAJO 13

1.4 SITUACIONES QUE AFECTAN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO 13

1.4.1 AUTORIZACIÓN DE PAGOS 13

1.4.2 COVID 19 14

2. SERVICIO LMS 15

2.1 SERVICIO REQUERIDO 15

2.2 SOPORTE TÉCNICO 15

2.2.1 ACTUALIZACIONES EN EL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTO 16

2.2.2 CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 18

2.3 FUNCIONALIDADES 19

2.4 EMPLEABILIDAD 20

2.5 REPOSITORIO DE CONTENIDOS 21

2.6 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA REPORTES 21

3. SERVICIO PUESTA EN PRODUCCIÓN 23

3.1 FASE DE TRANSICIÓN 23

3.1.1 MIGRACIÓN DE CURSOS SEMILLAS 23

3.1.2 PROCESO DE LIBERACIÓN DE SEMILLAS 24

3.1.3 INTEGRACIÓN 25

3.1.3.1. DEFINICIÓN DE LA ARQUITECTURA PARA LA INTEGRACIÓN 25

3.1.3.2. BASE DE DATOS DE INTEGRACIÓN 25

3.1.3.3. MÓDULO CONTROLADOR DE LA PLATAFORMA LMS 25

3.1.3.4. MÓDULO DE INTERMEDIACIÓN 25

3.1.3.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE SINCRONIZACIÓN LMS – APE 25

3.1.3.6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE SINCRONIZACIÓN LMS – SOFIA PLUS 25

3.2 AMBIENTES REQUERIDOS 25

3.2.1 AMBIENTE DE PRODUCCIÓN 25

3.2.2 AMBIENTE DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACIÓN 25

3.2.3 AMBIENTE DE PRUEBAS 25

3.2.4 COPIAS DE SEGURIDAD 25

3.2.5 AUDITORÍA 25

3.2.6 RETENCIÓN DE LA INFORMACIÓN 26

3.2.7 PRUEBAS DE CARGA Y ESTRÉS 26

3.3 INTEGRACIÓN CON APLICACIONES DEL SENA 27

3.3.1 SOFIA PLUS 27

3.3.2 PROCESOS A REALIZAR SOBRE AMBIENTE DE PRODUCCIÓN 29

3.3.2.1. PROCESOS RELACIONADOS CON FORMACIÓN COMPLEMENTARIA 29

3.3.2.1.1. SINCRONIZACIÓN DE CURSOS 29

3.3.2.1.2. PROCESO DE SINCRONIZACIÓN DE NOTAS 29

3.3.2.1.3. PROCESO DE SINCRONIZACIÓN DE USUARIOS 29

3.3.2.1.4. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE USUARIOS 29

3.3.2.1.5. PROCESO DE UNIFICACIÓN DE USUARIOS 29

3.3.2.1.6. PROCESO DE ENROLAMIENTO DE USUARIOS 30

3.3.2.2. PROCESOS RELACIONADOS CON FORMACIÓN TITULADA 30

3.3.2.2.1. SINCRONIZACIÓN DE CURSOS 30

3.3.2.2.2. PROCESO DE SINCRONIZACIÓN DE NOTAS 30

3.3.2.2.3. PROCESO DE SINCRONIZACIÓN DE USUARIOS 30

3.3.2.2.4. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE USUARIOS 30

3.3.2.2.5. PROCESO DE UNIFICACIÓN DE USUARIOS 30

3.3.2.2.6. PROCESO DE ENROLAMIENTO DE USUARIO 30

3.3.3 PROCESO DE CREACIÓN DE ESPACIO DE PROYECTO - FORMACIÓN PRESENCIAL 30

3.3.4 PROCESO DE CREACIÓN DE ESPACIO - FORMACIÓN VIRTUAL O A DISTANCIA 30

3.3.5 AUTENTICACIÓN MEDIANTE SINGLE SIGN ON 30

3.3.6 ACTUALIZACIÓN DE LA INTEGRACIÓN 30

4. OPERACIÓN SERVICIO LMS 31

4.1 GESTIÓN DEL CAMBIO 31

4.2 CAPACITACIÓN / TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 45

4.2.1 CRITERIO DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO. 45

4.3 PERSONAL 46

5. BOLSA DE HORAS 47

5.1 ACTIVIDADES EJECUTADAS 47

5.2 RESULTADOS 49

6. MESA DE AYUDA 51

6.1 SOPORTE DE CASOS – HERRAMIENTA OTRS 51

6.1.1 REPORTE DE INCIDENTES/REQUERIMIENTOS 51

6.1.2 CASOS REABIERTOS DURANTE EL PERIODO 71

6.1.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO SEMANAL 72

6.1.4 REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 72

6.2 PROCESOS ITIL 73

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 75

7.1 SERVICIO LMS 75

7.1.1 ANS 01 – DISPONIBILIDAD 75

7.1.1.1. DESEMPEÑO AMBIENTE PRODUCCIÓN 77

7.1.1.2. DESEMPEÑO AMBIENTE PRUEBAS 78

7.1.1.3. DESEMPEÑO AMBIENTE ENTRENAMIENTO 79

7.2 MESA DE AYUDA 79

7.2.1 ANS 03 – SOPORTE TÉCNICO 79

7.2.1.1. OPORTUNIDAD (TIEMPO DE SOLUCIÓN) 80

7.2.1.2. CALIDAD (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE) 81

7.2.1.3. DOCUMENTACIÓN DE CASOS 82

7.2.2 ANS 04 – PORCENTAJE DE CASOS ABIERTOS O SUSPENDIDOS 82

7.3 OPERACIÓN 83

7.3.1 ANS 05 - NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL 83

7.3.2 ANS 06 - OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE INFORMES EN LOS PRIMEROS CINCO DÍAS HÁBILES DE CADA MES 84

7.3.3 ANS 07 - INDISPONIBILIDAD DEL PERSONAL MÍNIMO ASIGNADO POR EL CONTRATISTA PARA PRESTAR EL SERVICIO. 85

TABLAS

Tabla 1 Historial de Cambios 9
Tabla 2 Historial de Cambios 10
Tabla 3 Actas Reuniones de Seguimiento 12
Tabla 4 Actas de Mesas de trabajo 13
Tabla 6 Despliegues Ambientes 16
Tabla 7 RFC´s del Mes 18
Tabla 5 Solicitud de Semillas Gestionadas 23
Tabla 8 Cursos / Usuarios creados la fecha del informe 27
Tabla 9 Plan de Capacitación 30
Tabla 10 Resumen de Participantes sesión 13 de octubre. 39
Tabla 11 Resumen de Participantes sesión 15 de octubre. 40
Tabla 12 Resumen de Participantes sesión 22 de octubre. 40
Tabla 13 Piezas Gráficas 44
Tabla 14 Equipo base exigido dispuesto 47
Tabla 15 Total Casos registrados del 1 al 30 de noviembre de 2020 51
Tabla 16 Incidentes 52
Tabla 17 Requerimientos 52
Tabla 18 Casos Prioridad Crítica 53
Tabla 19 Requerimientos registrados como Incidentes 59
Tabla 20 Casos abiertos registrados en periodos anteriores 61
Tabla 21 Casos Abiertos por edades octubre 67
Tabla 22 Comportamiento casos corte Octubre 69
Tabla 23 Casos Generados por Tipo y Mes 69
Tabla 24 Estado General de Casos por Responsable 70
Tabla 25 Casos por edades 71
Tabla 26 Casos por edades Territorium 71
Tabla 27 Casos Reabiertos octubre 73
Tabla 28 Resultado encuesta 75
Tabla 29 ANS 2 Servicio LMS - Desempeño 79
Tabla 30 Tiempos de solución incidentes 82
Tabla 31 ANS 3 - Oportunidad 82
Tabla 32 Requerimientos reportados como Incidentes 83
Tabla 33 Encuesta de satisfacción casos 83
Tabla 34 Documentación de casos 84
Tabla 35 Resumen incidentes abiertos del periodo 85

ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ejecución Financiera del Contrato 11
Ilustración 2 Ejecución Presupuestal Vigencia 2020 11
Ilustración 3 Disponibilidad LMS días 01,02,03,05,06,07,14 y 21 de octubre 55
Ilustración 4 Casos por tipo 58
Ilustración 5 Top 10 Categorías 60
Ilustración 6 Top de usuarios 67
Ilustración 7 Casos Abiertos por edades Octubre 67
Ilustración 8 Tendencia incidentes 70
Ilustración 9 Casos por edades general 71
Ilustración 10 Casos por Edades Territorium 71
Ilustración 11 Estado Plan de Choque 72
Ilustración 12 Casos reabiertos octubre 74
Ilustración 13 Road Map herramienta de gestión Mesa de Ayuda 76
Ilustración 14 ANS 1 Disponibilidad Producción 78
Ilustración 15 Desempeño producción por periodo de tiempo 80
Ilustración 16 Desempeño pruebas por periodo de tiempo 80
Ilustración 17 Desempeño entrenamiento por periodo de tiempo 81

HISTORIAL DE CAMBIO

Tabla 1 Historial de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
7 de diciembre de 2020	1.0	Primera Versión del Documento

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tabla 2 Información 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 30 de noviembre 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 Financiera

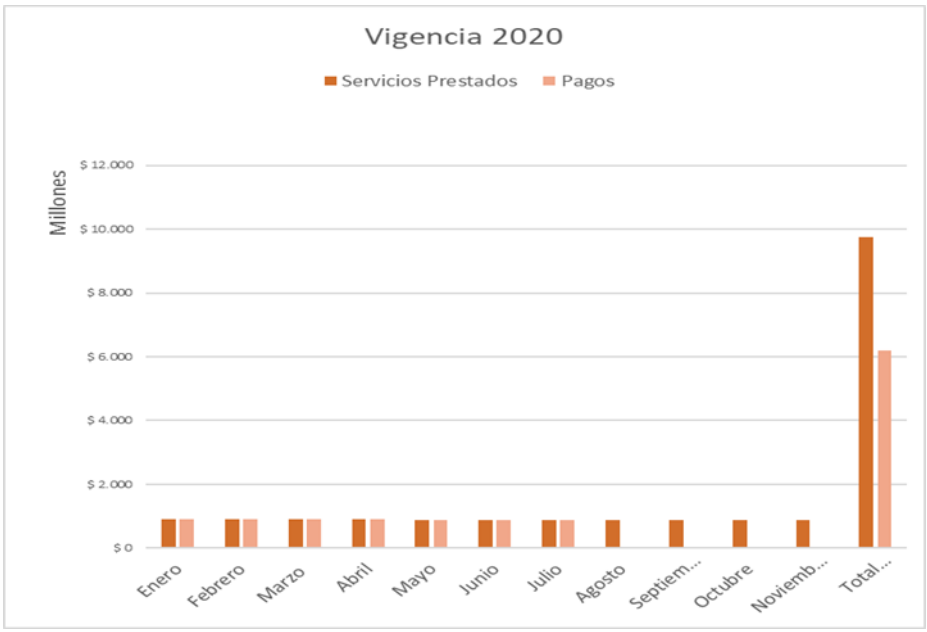
A continuación, se presenta la ejecución financiera del proyecto con corte al periodo.

Ilustración 1 Ejecución Financiera del Contrato

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	8
Ejecución (días)	376	Valor Pagado	$ 6.712.905.228
% Avance Ejecución Contrato	**38%**	**% Avance ejecución Contrato**	**22,38%**
Fecha de corte	30/11/2020		

Ilustración 2 Ejecución Presupuestal Vigencia 2020

FACTURACIÓN		PAGOS
Enero	$ 895.014.249	$ 895.014.249
Febrero	$ 891.860.709	$ 891.860.709
Marzo	$ 891.860.709	$ 891.860.709
Abril	$ 891.860.709	$ 891.860.709
Mayo	$ 878.436.284	$ 878.436.284
Junio	$ 878.436.284	$ 878.436.284
Julio	$ 873.857.872	$ 873.857.872
Agosto	$ 886.601.716	
Septiembre	$ 886.601.716	
Octubre	$ 886.601.716	
Noviembre	$ 886.601.716	
Total Facturación 2020	$ 9.747.733.680	$ 6.201.326.816



1.3 Seguimiento a la ejecución del contrato

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 1_Seguimiento Obligaciones Contrato_noviembre_2020”, la actualización correspondiente.

A continuación, se presentan las actividades que se realizaron durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020 por cada uno de los servicios definidos contractualmente

1.3.1 Reuniones semanales de seguimiento

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre 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:

Tabla 3 Actas Reuniones de Seguimiento

FECHA	DESCRIPCIÓN	No. ACTA
05/11/2020	Seguimiento a la ejecución del contrato de implementación de la plataforma LMS	**ACTA No. RLMS-DS-032**
11/11/2020	Seguimiento a la ejecución del contrato de implementación de la plataforma LMS	**ACTA No. RLMS-DS-033**

FECHA	DESCRIPCIÓN	No. ACTA
18/11/220	Seguimiento a la ejecución del contrato de implementación de la plataforma LMS	**ACTA No. RLMS-DS-034**
25/11/2020	Seguimiento a la ejecución del contrato de implementación de la plataforma LMS	**ACTA No. RLMS-DS-035**

1.3.2 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 4 Actas de Mesas de trabajo

FECHA	DESCRIPCIÓN	No. ACTA
5/11/2020	reunión de seguimiento casos abiertos en la mesa de ayuda	**ACTA No. R-MA-035**
12/11/2020	reunión de seguimiento casos abiertos en la mesa de ayuda	**ACTA No. R-MA-036**
17/11/2020	reunión de seguimiento casos abiertos en la mesa de ayuda	**ACTA No. R-MA-037**
19/11/2020	reunión de seguimiento casos abiertos en la mesa de ayuda	**ACTA No. R-MA-038**

1.4 Situaciones que afectan la ejecución del proyecto

Durante el periodo del presente informe, se presentan el análisis a las siguientes situaciones o hechos presentados:

1.4.1 Autorización de Pagos

Si bien considerando que la plataforma LMS Territorium es totalmente virtual, no genera riesgo o afectación a los usuarios y permite la realización de las acciones requeridas por el SENA, los resultados de conciliación de los meses de agosto y septiembre de 2020 no han permitido que se normalice totalmente el flujo de caja para la operación del servicio. En el mes de noviembre se logró la conciliación del ANS 2,3,4 y 6 de agosto y septiembre de acuerdo con la

información de la Herramienta OTRS provista por la UT sin embargo no se logró la conciliación del ANS 1 de agosto y septiembre. La UT evidenció que en los minutos en que la Interventoría reporta indisponibilidad se cuenta con accesos de usuarios a las diferentes herramientas de la plataforma. Se envió comunicación UTSE-2020-000184 - Respuesta UT Conciliación ANS 20203600922651, sobre el tema.

En relación con la conciliación de ANS de octubre, si bien la Interventoría envío el cálculo de los ANS 3 y 4 no se realizó la reunión de conciliación a la espera de la revisión definitiva del SENA sobre el traslado del informe de la UT en la que se presentaba información mediante la cual se evidenciaba utilización de herramientas en la plataforma en minutos en los cuales el informe de la Interventoría reportada indisponibilidad. Las comunicaciones sobre el tema fueron las siguientes: 5 de noviembre: Respuesta comunicación Radicado No.: 20203600926251 Conciliación agosto de 2020 – Medición ANS su comunicación UTSE-2020-184; 11 de noviembre: Radicado No.: 20203600929371 / Radicado No.: 20203600929361, traslado de la firma Interventora a la entidad.

1.4.2 COVID 19

Tal y como se ha venido informando el SENA ha manifestado que no se ha considerado reanudar la formación presencial en centros de formación y regionales. Desde el punto de vista del proyecto, se ha impactado el porcentaje de avance del cronograma en la Línea de Servicio de Operación del Servicio, particularmente en la Gestión del Cambio ya que se suspendieron las capacitaciones presenciales previstas en los diferentes centros de formación y regionales. Desde el punto de vista financiero esta situación ha generado mayores costos de los servicios en la nube a la UT, ya que se ha soportado la demanda tanto de la formación virtual como la presencial con la operación del LMS.

2. SERVICIO LMS

2.1 Servicio Requerido

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.

2.2 Soporte Técnico

Mantenimiento y Actualizaciones Mantenimiento de la plataforma:

Durante la ejecución del contrato la UT COLOMBIA DIGITAL ha realizado la aplicación de parches y/o actualizaciones incrementales para la entrega de las funcionalidades incluidas en la ficha técnica. Se continúa avanzando en las funcionalidades: Analítica Predictiva y la característica Segregación de roles; estas funcionalidades no han sido puestas en producción y la UT se encuentra avanzando en la entrega de las observaciones realizadas por la entidad y la Interventoría para que se autorice su paso al ambiente de producción. A partir de ese momento ya se contará con la versión definitiva para la cual se establecerá el Plan Anual de mantenimiento y sus fechas de aplicación notificando con la debida anticipación los cambios que se puedan llegar a presentar a la Interventoría.

En el mes de noviembre no se gestionaron RFC´s y se realizaron los despliegues, relacionados en el numeral 2.2. Mantenimiento y actualizaciones, con la solución de incidentes no han afectado el funcionamiento de las herramientas disponibles en el sistema, se han evitado tanto cualquier tipo de ventanas de mantenimiento que afecten la disponibilidad del servicio como solicitar ventanas de mantenimiento que afecten la disponibilidad del servicio en general. Estos despliegues se han llevado a cabo de manera transparente para los usuarios y garantizando la continuidad del servicio.

En el mes de noviembre se realizaron los despliegues relacionados con la solución de incidentes de las funcionalidades en la tabla de actualizaciones; los despliegues realizados no han afectado el funcionamiento de las herramientas disponibles en el sistema, se han evitado tanto cualquier tipo de ventanas de mantenimiento que afecten la disponibilidad del servicio como solicitar ventanas de mantenimiento que afecten la disponibilidad del servicio en general. Estos despliegues se han llevado a cabo de manera transparente para los usuarios y garantizando la continuidad del servicio. Sin embargo, en el viernes 6 de noviembre se inyectó un error por lo que se reportaron varios tickets y se evidenció el malestar general de los usuarios del Sena por inconvenientes en los Anuncios, Blogs y Calificaciones de evidencias.

SI bien inicialmente se tenía previsto que el plan de mejora de experiencia

finalizará el 30 de noviembre de 2020, las actividades de mejora de la configuración de la infraestructura impactaron los tiempos previstos para finalizar el plan mencionado, así como el cronograma de entrega de los requerimientos identificados a partir de los incidentes reportados por usuarios SENA para el cumplimiento de la ficha técnica. Si bien la UT no comparte los conceptos de la Interventoría según los cuales se deben atender estos requerimientos en el marco del cumplimiento de la ficha técnica, se han clasificado y se espera realizar su entrega y realizar la planeación necesaria para presentar el Plan Anual de Mantenimiento de la Plataforma enero – diciembre 2021.

2.2.1 Actualizaciones en el ambiente de Producción y de Entrenamiento

Durante el periodo de operación se recibieron los casos indicados en el numeral 6. Mesa de ayuda del presente informe. Los ajustes son implementados en el ambiente de pruebas, en el cual se realizan las pruebas funcionales y una vez el equipo de QA confirma solución, se autoriza el paso a producción y entrenamiento. Esta situación generó despliegues en los ambientes que son versionados de acuerdo con el documento de políticas de versionamiento entregado por la UT.

A continuación, presentamos la relación de despliegues ejecutados en los dos ambientes:

Tabla 6 Despliegues Ambientes

RELEASE LIBERADOS EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO AL CORTE 30/11/2020				
Día	**Versión**	**Despliegue**	**Funcionalidad**	**Casos resueltos**
3/11/2020	1.0.3176		Libro de Contenidos Blogs Tipos de Contenido	2900 2811 2905 2889 2691 2707
5/11/2020	1.0.3199		Anuncios Evidencias	Mejora Experiencia Usuario
6/11/2020	1.0.3209		Blogs	2967 2965 2971 2812 2973 2978

11/11/2020	1.0.3268		Anuncios	0003001 0003000 0002999 0002996 0002995 0002993 0003038 0003037 0003032 0003031 0003029 0003028 0003027 0003026 0003025 0003024 0003023 0003022 0003020 0003017 0003016 0003015 0003014 0003010 0003046 0003067
12/11/2020	1.0.3287		Evidencias Blogs Anuncios Foros	0002967 0001825 Mejora Experiencia Usuario
19/11/2020	1.0.3302	sena/felipe/hotfix-ticket-2905	Blogs	0002905
19/11/2020	V.1.0.3392	sena/felipe/hotfix-ticket-2905 sena/felipe/mejora-ticket-1403 sena/felipe/hotfix-ticket-2812 sena/felipe/hotfix-ticket-3085 sena/felipe/hotfix-ticket-2883 sena/felipe/hotfix-ticket-3086	Blogs	0002905 0001403 0002812 0003085 0002883 0003086 0002905
20/11/2020	1.0.3431	sena/felipe/hotfix-ticket-3004 hotfix-sena/ticket-2976 ticket-3101	Evidencias Evaluaciones Edición de Contenidos	0003004 0003101

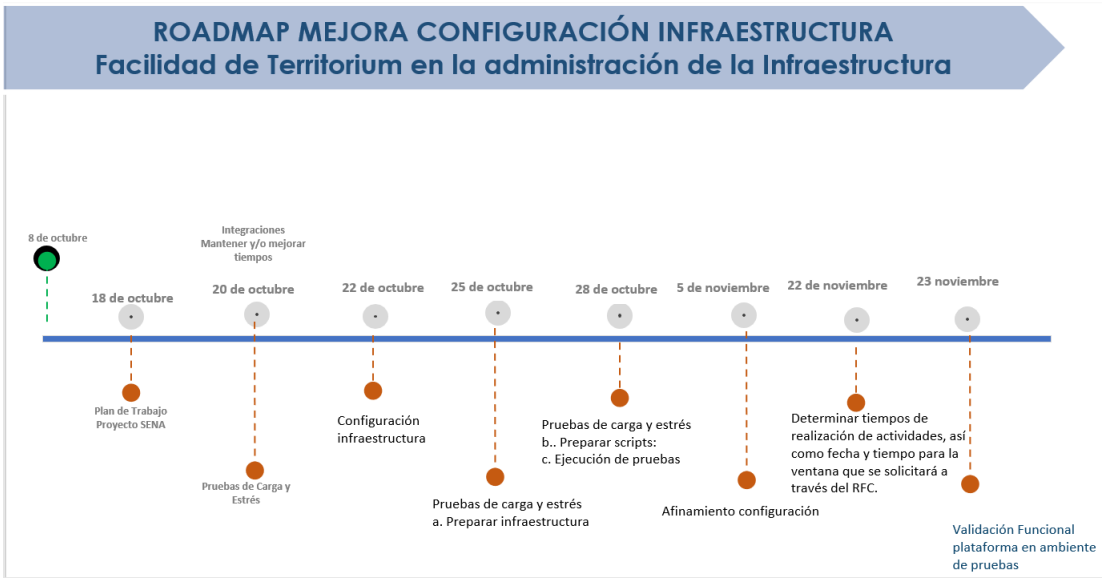
23/11/2020	1.0.3480	sena/felipe/hotfix-ticket-2945	Seguimiento	0002945
26/11/2020	1.0.3522	hotfix-sena/ticket-2870 hotfix-sena/ticket-2850-v2 hotfix-sena/ticket-2282 - hotfix-sena/ticket-2781	Zona Horaria	0002870 0002850 0002282 0002781
27/11/2020	1.0.3532	hotfix-sena/newticket3142	Web Dispositivos Móviles	0003142
28/11/2020	1.0.3546	hotfix-sena/ticket-2968 hotfix-sena/ticket2800	Competencias Repositorio de Contenidos	0002968 0002800
30/11/2020	1.0.3551	hotfix-sena/ticket-2870 hotfix-sena/ticket-2850-v2	Wikis	0002870 0002850
30/11/2020	1.0.3565	hotfix-sena/ticket-2282 hotfix-sena/ticket-2974 hotfix-sena/ticket2391 hotfix-sena/ticket-2781	Evidencias Tipos de Contenido Correo Electrónico	0002282 0002974 0002391 0002781

2.2.2 Cambios en la configuración de la infraestructura tecnológica

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

Mediante radicado UTSE-2020-0000182 del 8 de Octubre de 2020, la UT Colombia Digital dio respuesta a radicados No. 20203600915831, 20203600921841 y 20203600922591, relacionados con lentitud de plataforma, en el que se menciona la necesidad de una reestructuración en la configuración de la topología de red del servicio, bases de datos y de servicios adjuntos para que se utilice la red interna de Azure y no las direcciones públicas de los servidores en combinación con balanceador de carga a nivel de DNS. La línea

de tiempo del plan mencionado en el informe del mes de octubre y que continuó siendo desarrollado por el equipo de Infraestructura en el mes de noviembre es la siguiente:



2.3 Funcionalidades

El servicio, se encuentra disponible desde el 16 de diciembre de 2019, con las funcionalidades acordadas con el SENA. A la fecha 30 de noviembre de 2020, se encuentran 28 funcionalidades con 318 características disponibles en la Plataforma. El detalle se incluye en el Anexo 1 Seguimiento Obligaciones Contrato_noviembre_2020_v1_0, Hoja 2.3 Funcionalidades Nov.

Tal y como se enuncia en el anexo mencionado se incluye el avance para las siguientes funcionalidades:

Herramientas Aplicadas a La Formación Utilizando Tecnología Para Dispositivos Móviles: Se envió actualización de Look & Feel de las APP a las Tiendas Android y IOS. La primera se publicó el 19 de noviembre.

En la reunión de seguimiento de 5 de noviembre de 2020 – ACTA No. R-DS-032, la UT señala que las funcionalidades MOOC y Encuestas Académicas se encuentran con concepto de aprobación de la Interventoría y solicita a la Interventoría y al SENA validar las historias de usuario y el plan de pruebas mediante el cual se realizará la entrega de la versión de las características de Analítica Predictiva según observaciones de la Interventoría. La Interventoría y el SENA, precisan que no realizarán revisiones de documentos diferentes a la ficha técnica, no realizarán aprobaciones en ambiente de pruebas y validarán el cumplimiento de las observaciones de la Interventoría a las funcionalidades de acuerdo con las entregas de la UT en ambiente de producción.

En el acta mencionada se indica de manera literal lo siguiente: "*Al respecto el contratista refiere que la plataforma puede ser objetos de mejora y estas pueden ser objeto de verificación con el SENA. También indica que retirará MOOC y Encuestas del listado anterior, pues estas ya cubrieron las características específicas de la ficha técnica y lo actual corresponde a observaciones, para los demás temas indica que cuentan con trazabilidad del no cubrimiento de la ficha y que por lo tanto podrían ser objeto de verificación.*

Se concluye durante la sesión que, ante culminación de ajuste de los diferentes temas, funcionalidades y características de la ficha técnica por parte del contratista, debe desplegarlas en ambiente de producción para revisiones, previa notificación mediante RFC; lo correspondiente a desarrollo de la bolsa de horas, debe pasar previamente por el ambiente de pruebas. Por lo tanto, para todos los aspectos señalados en imagen anterior, que el contratista considera están finalizados y ya superaron sus procedimientos internos de pruebas (para lo cual se solicita bastante rigurosidad al contratista), deberá proponer el RFC para despliegue en producción.

Al respecto el Contratista solicita tener presente un riesgo de incremento de incidentes en la mesa de ayuda ante el despliegue directo en ambiente de producción en el LMS; ante esta solicitud, el SENA y la interventoría aclaran que es obligación del contratista como experto y proveedor del servicio de su plataforma, ejecutar adecuadamente las obligaciones basado en procesos previos de calidad y acciones para mitigar adecuadamente dichos riesgos."

Para Analítica predictiva el contratista confirma que se finalizaron las pruebas y proyecta un RFC el 09/12/2020 de la funcionalidad sin contemplar adhoc y OLAP, estas últimas se incluirán en un segundo RFC pendiente confirmar esta segunda proyección de entrega; es así como se encontraría una desviación de 2 semanas en el plan de trabajo propuesto inicialmente.

El tutor puede sincronizar su perfil con su cuenta de LinkedIn, Facebook y Twitter para simplificar el llenado: Se realizó reunión con el área de comunicaciones el 30 octubre y se autorizó y creo la cuenta en Twitter para desarrolladores de aplicaciones (23 de noviembre). Se programará la validación y entrega final de la característica.

2.4 Empleabilidad

Se requiere autorización de la APE y desarrollo con SOFIA Plus para asociar el perfil de egreso del Aprendiz. Mediante correo electrónico el 5 de junio el SENA, envió para revisión de la UT el documento de requerimientos, allegado por parte de la APE.

Esta autorización debe ser emitida por el SENA lo cual fue solicitado por la interventoría el 21/01/2020 y reforzada el 10/02/2020, estamos en espera de la respuesta.

En la reunión del 8 de junio que contó con la participación de la Interventoría, la UT expresó que los requerimientos solicitados no estaban incluidos en el alcance del contrato. El ing. César Colorado liderará el tema al interior de la Entidad con la APE. pues lo que requieren desde el punto de vista de la UT en un LMS personalizado para ellos y con total autonomía. En la mencionada reunión no se generó acta y los requerimientos fueron enviados por correo electrónico a la UT y a la Interventoría.

A la fecha 30 de noviembre de 2020, la UT está atenta al cumplimiento de su obligación según las 5 características definidas para la funcionalidad. Anexo 1 Seguimiento Obligaciones Contrato_noviembre_2020_v1_0 hoja 2.4 Empleabilidad

2.5 Repositorio de Contenidos

ACTA No. R-DS-034 25 de noviembre: "*Respecto de la afectación del "aceptar y cancelar" cuando se solicita reintentar o retomar durante el proceso de un scorm y no mientras en la finalización, el contratista confirma que de acuerdo con lo analizado se tienen inconvenientes con scorm desde su programación que no tienen la funcionalidad de guardar el avance y no permiten que el usuario regrese al mismo punto; se analizaron con scorm cloud una muestra de los scorm encontrando que a nivel de código unos guardan esa función y otros no, aun cuando es una variable en el estándar (suspend_data). Se aclara que el error se presenta en algunos scorm 2004 cuarta edición 4 del proveedor e-distribution.*

La respuesta que se dio al caso 3066 del 19/11/2020 será analizada por el área de gestión curricular, posteriormente se efectuará sesión de trabajo para identificar la potencial solución."

Tal y como se precisa en las presentaciones de las reuniones de seguimiento la funcionalidad Repositorio de Contenidos se encuentra en operación y se atendieron todas las observaciones incluidas en el plan de choque. El caso de los scorm continúa en análisis y se evaluará el esfuerzo requerido según los requerimientos indicados en las reuniones con el usuario y las historia de usuario presentadas. Anexo 1 Seguimiento Obligaciones Contrato_septiembre_2020_v2_0 hoja 2.5 Repositorio.

2.6 Sistema de Información para Reportes

Como se reportó en el informe de junio se contaba 25 características avaladas por la Interventoría y 6 pendientes por concepto. Esta funcionalidad se incluyó en el ítem 6 del plan de choque y en el mes de julio, como se mencionó en el informe anterior,[1] el equipo del SENA indicó que el módulo no era funcional

[1] A partir del informe del mes de julio se presenta de manera detallada en el anexo, tanto las obligaciones como las funcionalidades y características y no se incluyen en el cuerpo del informe.

porque se requería que en el reporte se incluyeran los usuarios cargados manualmente y los usuarios cargados mediante los procesos de integración. (15 de julio de 2020)

Mediante correo electrónico del 23 de julio la Interventoría, indican que según comunicación UTSE-2020-000143 Respuesta Comunicación 20203600900361, en relación con la característica 25 de la ficha técnica para el Sistema de Información de Reportes en la que se precisaba que: El archivo Excel que arroja el link descrito incorpora datos que no pertenecen al SENA, son datos de otra Institución Educativa y de programas que no tienen relación con los ofrecidos por el SENA (se adjunta archivo métrico de indicadores de la encuesta generado por el LMS SENA en esta funcionalidad).”

La Interventoría solicita que la UT realice una revisión y de la respuesta dada indica que al seguir lon enunciado en la comunicación, uno de sus usuarios, interventoria@instructor.com “no funciona” y que en el ambiente de pruebas no aparece en el menú la Sección de Administración de Roles para Incidencias y Reportes, sección indicada en el comunicado para la configuración de indicadores por lo que no fue posible verificar dicha configuración que es diferente con lo evidenciado en ambiente de producción. Agrega que no se evidencia que permita la configuración de la frecuencia de envío del reporte, como lo indica el numeral de la ficha técnica.

Finalmente recomienda que como la ficha no establece específicamente los indicadores y reportes, se sugiere este tema sea abordado en las mesas técnicas programadas con el SENA.

Los reportes del Sistema de Información de Reportes se actualizaron incluyendo en ellos la información solicitada desde el mes de agosto. Aún se encuentra pendiente por revisar las definiciones de tiempo real y sincronización de la información presentada en los reportes de acuerdo con los procesos batch que se realizan durante el día y la actualización de la información cada 24 horas. Anexo 1 Seguimiento Obligaciones Contrato_noviembre_2020_v2_0 hoja 2.6 Sistema de Información. Mediante comunicación UTSE-2020-0000179 Documento Técnico – Actas de Reunión de Seguimiento Funcionalidades se presentaron las observaciones, requerimientos y mejoras que se evidenciaron durante las reuniones realizadas con el SENA.

ACTA No. R-DS-034 25 de noviembre - *Para reportes el contratista confirma que estima la próxima semana entregará RFC para análisis y paso a producción de la funcionalidad de reportes.*

3. SERVICIO PUESTA EN PRODUCCIÓN

3.1 FASE DE TRANSICIÓN

3.1.1 Migración de cursos semillas

Al 30 de noviembre de 2020, se tienen migradas 22 semillas de Titulada Virtual a Distancia y 317 semillas de Complementaria de un total de 318 para un porcentaje de **99,69%.**

Titulada Virtual a Distancia:
Se tienen 22 semillas liberadas, correspondiente al **100%**.

Complementaria:

A la fecha de corte, se tienen liberadas 317 semillas, de 318, con un porcentaje del **99,69%.**
Revisadas por Territorium: 318/318
Liberadas por Territorium: 318/318
Aprobadas por SENA: 317/318
Pendientes por liberar 1/318

El 16 septiembre: se realiza reunión para tener claridad sobre las semillas migradas y liberadas. El 30 de septiembre se envía al Grupo Ecosistema de Recursos Educativos el inventario de semillas migradas, de acuerdo con el compromiso de la reunión del 30 de septiembre:

Fase 1:

Complementaria: 318 priorizadas y migradas, pendiente 1 por liberar por SENA.
Titulada: 21 semillas priorizadas y migradas más 5 que SENA solicitó migrar y liberar.
2 semillas de inducción, presencial y virtual,
1 técnico en apoyo Administrativo en salud.
2 especializaciones Tecnológicas: EG en Diseño de Productos Turísticos y EG en Gestión del Talento humano por competencias.

Fase 2.

Se migraron 66 semillas de titulada y complementaria, las cuales se han liberado por SENA 13 y 6 se encuentran en verificación por el contratista por observaciones realizadas en la reunión del 16.

Se encuentra pendiente respuesta del SENA al inventario enviado de migración fase 1 y fase 2

A 30 de noviembre el estado de migración de semillas es el siguiente

Fase 1.

Titulada:
Migradas y liberadas por SENA 26 SEMILLAS de titulada. Inicialmente se priorizaron 21. Luego SENA solicitó migrar 1 Técnico, 2 especializaciones tecnológicas y las dos inducciones presencial y virtual.

Complementaria:
318/ 318 migradas.
1 pendiente liberar por SENA.
2 han solicitado modificación de id en noviembre.

Fase 2.

66/ 66 semillas de complementaria migradas
7 en revisión proveedor
18 liberadas por SENA
41 pendiente liberar por SENA.

3.1.2 Proceso de liberación de semillas

Para el mes de noviembre se ha realizado la atención de solicitudes mediante correo, para el proceso de liberación de semillas por parte del SENA, momento a partir del cual quedan incorporadas al proceso de integración. A continuación, la relación de solicitudes gestionadas:

Tabla 5 Solicitud de Semillas Gestionadas

Solicitud	Medio	Fecha	Semilla	Estado	Solicitante
1	Correo	3/11/2020	12310041_2_VIRTUAL_2	Liberada	Ibonilla
2	Correo	3/11/2020	51130034_1_VIRTUAL_4	Liberada	Ibonilla
3	Correo	5/11/2020	33130201_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
4	Correo	6/11/2020	93610225_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
5	Correo	9/11/2020	21720168_2_VIRTUAL_2	Liberada	Ibonilla
6	Correo	9/11/2020	13410015_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
7	Correo	11/11/2020	63730739_1_VIRTUAL_2	Liberada	Ibonilla
8	Correo	11/11/2020	22810746_3_VIRTUAL_2	Liberada	Ibonilla
9	Correo	12/11/2020	93440006_2_VIRTUAL_2	Liberada	Ibonilla
10	Correo	17/11/2020	22230026_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
11	Correo	20/11/2020	31320008_2_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
12	Correo	24/11/2020	73310035_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
13	Correo	25/11/2020	22210047_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
14	Correo	25/11/2020	84720117_1_VIRTUAL_2	Liberada	Ibonilla
15	Correo	25/11/2020	21610000_1_VIRTUAL_1	Liberada	Ibonilla
16	Correo	27/11/2020	73310066_2_VIRTUAL_6	Liberada	Ibonilla

3.1.3 Integración

3.1.3.1. Definición de la arquitectura para la integración

Actividad Concluida de la Fase de Transición

3.1.3.2. Base de datos de integración

Actividad Concluida de la Fase de Transición

3.1.3.3. Módulo controlador de la plataforma LMS

Actividad Concluida de la Fase de Transición

3.1.3.4. Módulo de intermediación

Actividad Concluida de la Fase de Transición

3.1.3.5. Descripción del Proceso Actual de Sincronización LMS – APE

Actividad Concluida de la Fase de Transición

3.1.3.6. Descripción de Procesos de Sincronización LMS – SOFIA PLUS

Actividad Concluida de la Fase de Transición

3.2 Ambientes requeridos

3.2.1 Ambiente de Producción

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.2.2 Ambiente de Entrenamiento y/o capacitación

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.2.3 Ambiente de Pruebas

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.2.4 Copias de Seguridad

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.2.5 Auditoría

Actividad en ejecución en el servicio de operación. Se anexa el avance en el archivo Excel denominado: “Anexo 1_Seguimiento Obligaciones Contrato_noviembre_2020

3.2.6 Retención de la información

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.2.7 Pruebas de carga y estrés

Las Pruebas de Carga y Estrés se ejecutaron el domingo 15 de marzo a las 11:30 p.m. de la noche, las cuales fueron exitosas.

Las pruebas fueron ejecutadas satisfactoriamente tanto en el ambiente de pruebas como en el de producción. De acuerdo con las especificaciones técnicas de las herramientas dispuestas para la funcionalidad webconference no se requiere realizar pruebas de carga y estrés. Se concluye que las pruebas ejecutadas han cumplido con lo establecido en la ficha técnica y la exigencia del número de usuarios concurrentes.

Con ocasión del RFC 5 de 7 de agosto y en cumplimiento de los compromisos de la reunión técnica del 12 de agosto, se ejecutó una sesión de pruebas de carga y estrés internas que incluyó un set de pruebas, realizar la configuración y verificación necesaria en ambiente de producción. Inicialmente se propuso realizar las pruebas conjuntas con la Interventoría y el SENA el lunes 24 o martes 25 de agosto, sin embargo y aunque inicialmente estaba previsto que se realizarán en el primer fin de semana del mes de septiembre de acuerdo con las observaciones de la interventoría en relación con el informe de las pruebas internas realizadas. (Comunicado UTSE-2020-0000160 Respuesta Radicado No.: 20203600912421- Lentitud – caída de la plataforma LMS), estas pruebas no se realizaron ya que se solicitó complementar el informe técnico presentado y presentar el informe técnico de la lentitud presentada el 3 de septiembre.

Con ocasión del cambio en la configuración del DNS. Gateway, mencionado en párrafos anteriores se programaron pruebas de carga en el mes de septiembre sin embargo a solicitud de la Interventoría en el mes de octubre se presentó el informe técnico sobre las indisponibilidades de los meses de agosto y septiembre mediante comunicación con asunto: Respuesta Radicado No.: 20203600915831 -Lentitud – caída de la plataforma LMS – Radicado No.: 20203600921841 Indisponibilidad de la plataforma LMS – septiembre de 2020 – 20203600922591 Indisponibilidad de la plataforma LMS. Una vez se logre la configuración definitiva se informará a la Interventoría.

ACTA No. R-DS-033 – 11 y 12 de noviembre:

- Documentación y programación pruebas de carga y estrés y Finalizar entrega documentación para pruebas de carga y estrés

El contratista argumenta que ha realizado cambios en su infraestructura a nivel

interno y externo en cuanto a conexiones y puertos, y de la misma manera ha realizado pruebas en su ambiente para asegurar que los cambios mejoren su infraestructura y la capacidad de la plataforma y no afecten lo que se encuentra actualmente en el sistema. El contratista se compromete a enviar la próxima semana junto con el RFC los documentos con los cambios realizados a nivel de infraestructura y arquitectura de la plataforma, así mismo enviar las fechas para pruebas de carga en ambiente de pruebas, despliegue a producción y pruebas de carga sobre producción.

Pruebas de seguridad

En reunión de 12 de junio, 16 de junio en la cual se presentó el Plan de Choque y reuniones de seguimiento a este plan de los días 23 y 30 de junio se incluyó el tema del despliegue en producción del branch que da solución a los temas de seguridad observados por la Interventoría. Se explicó el impacto del despliegue, los riesgos asociados y se espera la finalización de las pruebas de funcionalidades y tickets incluidos en el Plan de Choque para realizar el despliegue inicialmente previsto para el 27 de junio. Se acuerda informar si el despliegue se realizará el sábado 4 de julio, ya que se requiere garantizar que no se encuentren usuarios en la plataforma. El despliegue se realizó el sábado 19 de julio de 2020 con lo cual se concluye las actividades con las que se responde a las observaciones de la Interventoría.

3.3 INTEGRACIÓN CON APLICACIONES DEL SENA

3.3.1 SOFIA PLUS

Durante el mes de noviembre de 2020 se ha continuado la creación de los espacios de Titulada Presencial, Virtual, Complementaria Presencial y Virtual.

Se realiza monitoreo diario a cada una de las integraciones, garantizando su correcta ejecución. En los siguientes componentes:

- Integración Batch:

  “Cursos, usuarios, Enrolamientos, Creación de Raps, Permisos de Calificación: Monitoreo constante en cada una de las 3 integraciones diarias, a nivel de Logs, verificación directa de ejecución de la tarea en el servidor de Integraciones en cada uno de los horarios establecidos “7:30 am, 1:30 pm , 9:40 pm”, durante este monitoreo y debido a la inestabilidad de la conexión presentada por el cambio de operador TIC del SENA, se tuvo especial monitoreo para garantizar que el canal estuviera arriba y disponible para poder lanzar cada una de las tareas hasta finalizar su ejecución.

- Integración de Notas:

Continúan los inconvenientes de integración con SOFIA PLUS, por errores en

el servicio web dispuesto por la Entidad para la sincronización de notas, las cuales generan demora en la visualización de la información que se integra hacia el LMS.

Noviembre 11

Fecha de Registro de la alarma: 2020-11-11 18:15:03
Cantidad total de Eventos en este muestreo: 11

FECHA	DETALLE ERROR	WSLD
2020-11-11 18:02:56	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl
2020-11-11 18:02:45	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl
2020-11-11	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/

Noviembre 12

Fecha de Registro de la alarma: 2020-11-12 20:00:01
Cantidad total de Eventos en este muestreo: 12

FECHA	DETALLE ERROR	WSLD
2020-11-12 19:47:56	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS, el servicio web de SOFIA superó el tiempo de espera máximo 'timed out' http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl
2020-11-12 19:47:55	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS, el servicio web de SOFIA superó el tiempo de espera máximo 'timed out' http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl

Noviembre 14

Fecha de Registro de la alarma: 2020-11-14 12:00:02
Cantidad total de Eventos en este muestreo: 11

FECHA	DETALLE ERROR	WSLD
2020-11-14 11:48:38	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS, el servicio web de SOFIA superó el tiempo de espera máximo 'timed out' http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl
2020-11-14 11:48:05	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS, el servicio web de SOFIA superó el tiempo de espera máximo 'timed out' http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl
2020-11-14 11:48:00	Error Invocando El servicio :Ocurrio un error de comunicación con el servicio de SOFIA PLUS, el servicio web de SOFIA superó el tiempo de espera máximo 'timed out' http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl	http://webservice.senasofiaplus.edu.co/integracion-ws?wsdl

Durante el mes de noviembre se ha creado la siguiente cantidad de espacios:

Tabla 8 Cursos / Usuarios creados la fecha del informe

INTEGRACIÓN CURSOS / USUARIOS CREADOS A LA FECHA-REPORTE DESDE 1 ENERO A 30 DE NOVIEMBRE 2020 HORA8:13AM				
Tipo Formación	Modalidad Formación	Descripción Espacios LMS (cursos)	Cantidad Cursos	Cantidad Usuarios
TITULADA	Presencial	Titulada Inducción	64.538	1.364.537
	Presencial	Titulada Proyecto	64.402	1.319.122
	Virtual	Titulada Virtual	2.807	94.001
FORMACIÓN TITULADA		Inducción + Virtual	131.747	1.458.538
COMPLEMENTARIA	Presencial	Complementaria	76.179	1.136.823
COMPLEMENTARIA	Virtual	Complementaria	44.929	1.884.464
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA			121.108	3.021.287
TOTAL INTEGRACION CURSOS USUARIOS			252.855	4.479.825
			7,83%	7,62%

CURSOS ACTIVOS				
Tipo Formación	Modo Formación	Tipo de Curso	Cantidad Cursos	Cantidad Usuarios
COMPLEMENTARIA	Presencial	Complementaria	18.309	304.710
COMPLEMENTARIA	Virtual	Complementaria	5.520	318.371
TITULADA	Presencial	Titulada Inducción	55.010	990.777
TITULADA	Presencial	Titulada Proyecto	55.556	969.125
TITULADA	Virtual	Titulada Virtual	2.623	69.628

3.3.2 Procesos a realizar sobre ambiente de Producción

Los siguientes procesos se realizan en el Servicio de Operación.

3.3.2.1. Procesos relacionados con Formación Complementaria

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.1.1. Sincronización de cursos

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.1.2. Proceso de sincronización de Notas

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.1.3. Proceso de sincronización de usuarios

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.1.4. Proceso de actualización de datos de usuarios

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.1.5. Proceso de unificación de usuarios

Resolución de tickets 0002937 / 0002989 / 0003129 por actualización en documentos de identidad de los aprendices.

3.3.2.1.6. Proceso de enrolamiento de usuarios

Resolución de tickets 0003042 / 0003102 / 0003118 enrolamientos masivos de aprendices.

3.3.2.2. Procesos relacionados con Formación Titulada

Actividad en ejecución en el servicio de operación. Enrolamiento de usuarios

3.3.2.2.1. Sincronización de cursos

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.2.2. Proceso de sincronización de Notas

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.2.3. Proceso de sincronización de usuarios

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.2.4. Proceso de actualización de datos de usuarios

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.2.5. Proceso de unificación de usuarios

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.2.2.6. Proceso de enrolamiento de usuario

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.3 Proceso de creación de espacio de Proyecto - formación presencial

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.4 Proceso de creación de espacio - formación virtual o a distancia

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.5 Autenticación mediante Single Sign On

Actividad en ejecución en el servicio de operación.

3.3.6 Actualización de la Integración

Actividad Concluida de la Fase de Transición

4. OPERACIÓN 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

4.1 GESTIÓN DEL CAMBIO

Actividades desarrolladas en el mes de noviembre asociadas a los numerales 4.1 Gestión del cambio y 4.2 Capacitación / Transferencia de conocimiento de la" Ficha Técnica Plataforma de Aprendizaje Virtual Tipo E-Learning- LMS."

- **Cronograma y Plan de Capacitación**

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 30 de noviembre 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

Es necesario precisar que en Plan de Gestión de Cambio aprobado en el plan anual de capacitación aprobado cita: "Posterior a estas fechas como se cita en el correo del 20 de enero se programará en coordinación con el SENA otras sesiones que se requieran.". Por lo anterior todas las sesiones virtuales que se requiere, se planean y ejecutan en

coordinación con SENA, las evidencias de estas sesiones se registran en cada informe mensual de acuerdo con las sesiones realizadas en el ítem “8. El proveedor se obliga a realizar sesiones en línea personalizadas o grupales, para fortalecer perfiles específicos o usuarios” de este informe. El plan particular para la APP se respondió mediante comunicación. No. 20203600914452 del 24 de agosto de 2020.

Descripción de Actividades Noviembre.

Para el mes de noviembre no se tienen programadas capacitaciones. Las capacitaciones de marzo y abril que fueron suspendidas por la pandemia mundial Covid 19 hasta que el Gobierno Nacional brinde las orientaciones al respecto. En ese orden de ideas en los informes mencionados se citaron las ciudades que fueron aplazadas en cada mes.

Así mismo la estructura del plan de capacitación quedaría de la siguiente forma una vez el Gobierno Nacional de las indicaciones al respecto, en tres semanas y media (3,5) semanas, se realizarán las capacitaciones pendientes, tanto las que están a cargo del proveedor y como las que están a cargo del SENA.

Tabla 9 Plan de Capacitación

Ciudad	Fecha	Proveedor	Centro SENA	personas	Grupos
Bucaramanga	semana 1 dia 1 y 2	x		50	2
Tunja	Semana 1 dia 4 y 5		x	25	1
Barranquilla	Semana 2 dia 1 al 4		x	100	4
Cartagena	semana 3 día 1 y 2		x	50	2
Villavicencio	semana 3 día 4 y 5		x	25	1
Bogotá	semana 4 día 1 y 2	x		17	1
			Total	**267**	**11**

- ***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	01 al 30 de noviembre de 2020.

	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; estos parámetros como mínimo	

Descripción de Actividades noviembre:

Debido a la particularidad que se ha presentado para el desarrollo del curso virtual, es necesario citar en cada informe mensual los antecedentes, al final se encuentran las acciones del mes de noviembre.

"Se informa que posterior a la Segunda Mesa Diseño Curricular realizada en las instalaciones del SENA el 03 de febrero de 2020, sala 03 primer piso Dirección General, donde se finalizó la elaboración del diseño curricular y el SENA se comprometió (ya que es su responsabilidad) a subir el diseño al aplicativo SOFIA Plus, como complementaria virtual y asignar estado *aprobado,* con el fin de remitir el código para poder iniciar el desarrollo curricular del curso por parte del contratista.

La interventoría emite concepto, enviado 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".

Tomando como referencia lo anterior, se informa que, a la fecha, el SENA no ha remitido el código del programa que debe registrarse en SOFIA Plus como complementaria virtual y su estado debe ser "aprobado" para iniciar el desarrollo curricular y virtualización de este, de acuerdo con el procedimiento del Desarrollo Curricular del SENA."

Jueves 07 de mayo: se recibió comunicado con radicado interventoría número 20203600886451, que tenía por asunto; Solicitud *de desarrollo y entrega del curso virtual para usuarios SENA*.

El mismo día se recibe correo de SENA con aprobación del diseño curricular, para iniciar con el desarrollo curricular del curso virtual, solicitando el experto temático en el LMS, de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento de

desarrollo curricular.

Lunes 11 de mayo: se realizó una reunión con Ingry Bonilla para atender un asunto de semillas, en el punto varios se citó el asunto del curso virtual, informando que la interventoría había enviado un comunicado para la entrega de este.

Precisando que según lo acordado desde noviembre de 2019 y en reuniones aclaratorias posteriores, para iniciar el desarrollo curricular debía tenerse la aprobación oficial del diseño curricular elaborado en enero y ajustado en febrero. En la mesa de trabajo con el SENA, se acordó fijar una reunión con la diseñadora instruccional del SENA para recibir las orientaciones metodológicas de acuerdo con los lineamientos vigentes.

Jueves 14 de mayo, se responde el comunicado de la interventoría, con los soportes pertinentes.

Martes 19 mayo en comité de seguimiento, en varios se trató este tema y lo acordado fue continuar con la elaboración del curso para instructores, entre tanto la Interventoría solicitará una nota aclaratoria de que el curso es para instructor y no para aprendiz como lo cita el numeral 2 del ítem 4.1 Gestión del Cambio.

El mismo martes a las 11:00 am: se realizó la reunión con Ingry Bonilla, líder del equipo Nacional de Recursos Educativos, la diseñadora instruccional del SENA, el asesor pedagógico de la interventoría y la asesora funcional y pedagógica de Territorium a través del siguiente enlace.

<https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_OGE2YTMyNzEtN2M5ZS00NjQyLThjMDItYjUyMThkNzE2NTNj%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22Oid%22%3a%223775b693-1bf0-4bc4-854c-69f329d8089d%22%7d>

En la tarde, en ese mismo enlace, se realizó una reunión para realizar el cronograma de trabajo y la matriz de correlación extendida.

De acuerdo con el cronograma se realizan reuniones de trabajo lunes y viernes

De acuerdo con el cronograma de elaboración de documentos del curso en el mes de junio, se entregaron y aprobaron los cuatro componentes formativos y documentos descritos a continuación.

- Matriz de Correlación extendida
- Cronograma de Actividades
- Matriz de planeación pedagógica

- Información de programa.
- Ruta de Aprendizaje.
- Componente Formativo 1.
- Componente Formativo 2.
- Componente Formativo 3.
- Componente Formativo 4.
- Guía de Aprendizaje
- 3 actas de las reuniones de avance.

Las evidencias se encuentran en el Drive propiedad del SENA, compartidos Ángel Soto – Pedagogo de la interventoría.

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1sXo2HD0wAEJ6-x69fu16cMKFW9ALjyql?usp=sharing_eip&ts=5ec434f2&pli=1

Martes 21 de Julio. Se envía correo a la líder del equipo Ecosistema de Recursos Educativos del SENA, con el fin de solicitar la entrega oficial por parte del SENA los documentos que fueron entregados y aprobados, los cuales se encontraban en revisión de estilo generando un retraso de dos semanas para iniciar la producción del curso.

Miércoles 22 de julio. Se realizó una reunión para acordar la entrega definitiva y fijar el cronograma con las fechas de entrega de producción de curso.

Los documentos definitivos con corrección de estilo y aprobados por el SENA, así como los productos de la fase de desarrollo. Se encuentran en la carpeta compartida con SENA e interventoría denominada Curso Tutor Virtual – Contrato SENA – Territorium.

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1uAG7NlCVjF72YDmc-bJ_tZsTyipz90kW

Acta julio 22 y Cronograma
Documentos Aprobados por SENA.
Guía de Aprendizaje e Instrumentos de Evaluación (aprobado por SENA)
Productos Fase de Desarrollo.

Martes 18 de agosto. Se cumple con la entrega de los componentes formativos. SENA inicia “carga de contenido de cada componente formativo entregado en nuestra plantilla web”.

En el Drive:

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1uAG7NlCVjF72YDmc- bJ_tZsTyipz90kW

Se encuentran la Carpeta denominada Productos Fase de Desarrollo que contiene:

- Componente 1. Infografía e imágenes estáticas, Infografías animadas y Videos.
- Componente 2. Infografía e imágenes estáticas, Infografías animadas y Videos.
- Componente 3. Infografía e imágenes estáticas, Infografías animadas y Videos.
- Componente 4. Infografía e imágenes estáticas, Infografías animadas y Videos.
- Inventario

Lunes 24 de agosto. Se realiza reunión para formalizar entrega de curso virtual. SENA informará cuando finalice el cargue de los contenidos en su plantilla tipo web y el curso se encuentre listo para iniciar formación. Se adjuntó acta en el informe del mes de agosto.

Jueves 15 de octubre: se enviaron ajustes solicitados por el Grupo de Gestión Curricular, equipos gestores de repositorio.

Lunes 19 de octubre: se reciben nuevas observaciones del Grupo de Gestión Curricular, equipos gestores de repositorio.

Jueves 26 de octubre: se realiza reunión para precisar las observaciones realizadas por el equipo gestores de repositorio.

Martes 29 de octubre: se realiza el envío de los ajustes del curso.

Martes 03 de noviembre: se recibe correo de Ingry Bonilla indicando el curso denominado Ambientes Virtuales de Aprendizaje con ID 41311583 se encuentra en esta en ejecución, es decir que se puede realizar la programación para iniciar el curso.

Miércoles 04 de noviembre: se realiza reunión virtual por TEAMS para definir la programación del curso virtual. Se desarrollaron los siguientes temas:

Video Presentación del Curso
Planeación de cursos por tres meses - Unión Temporal.
Precisión curso orientado a tutores SENA y no aprendices
Conclusiones y Recomendaciones

Planeación del curso: se define que se realizará un piloto por un mes de noviembre a diciembre con dos fichas cada una de 80 para un total de 160 usuarios. La programación para los tres meses se realizará una vez finalice el piloto y se programará en la vigencia 2021, el SENA recomienda iniciar la programación desde el mes de febrero.

Precisión Curso orientado a tutores y no aprendices: la supervisión de la interventoría indica que este tema fue subsanado en una reunión de seguimiento semanal al proyecto y se registró en la respectiva acta. Pendiente indicar el número

del acta donde se encuentra esta anotación.

Conclusiones: se enviará el nombre y datos de las personas de la UT que orientarán el curso para que el SENA realice los trámites internos pertinentes.

05 de noviembre: la UT envía correo con la propuesta del plan de capacitación para dar inicio al curso virtual, se propone iniciar el 13 de noviembre.

09 de noviembre: la supervisión de la interventoría envía la solicitud de datos para las personas de la UT que orientarán el curso virtual que SENA realice los procesos internos para iniciar el curso, se debe enviar Nombre completo, Tipo de Documento, Número de documento y correo electrónico.

11 de noviembre: la UT remite los datos de las personas que orientarán el curso virtual.

12 de noviembre: se recibe de la supervisión de la interventoría la información con la fecha de inicio de los cursos virtuales y datos de las fichas correspondientes.

Instructor: JUAN CARLOS ALARCÓN RAMÍREZ
Id. Ficha: 2238807
Programa: Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje
Fecha de Inicio: 13/11/2020
Fecha Fin: 18/12/2020
Total Matriculados: 80

Instructora: ANAYIBE NIÑO CAMARGO
Id. Ficha: 2238806
Programa: Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje
Fecha de Inicio: 13/11/2020
Fecha Fin: 18/12/2020
Total Matriculados: 80

13 de noviembre: inicio formación.

- **Videos Instructivos**

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 30 de noviembre de 2020.

Actualmente se encuentran publicados los videos instructivos en www.senavirtual.edu.co en mención a las siguientes funcionalidades.

1. Editar Perfil.
2. Anuncios.
3. Configuración del Curso.
4. Gamificación.
5. Publicar contenido.
6. Publicar recursos.
7. Editar contenido.
8. Ver contenido del curso.
9. Crear rúbricas.
10. Crear evidencias.
11. Crear foros.
12. Crear blogs.
13. Sesiones en Línea.
14. Crear evaluaciones.
15. Centro de Calificaciones.
16. Herramienta de Seguimiento.

En el mes de junio se entregaron videos instructivos para el manejo de TEAMS.

Video Rol Aprendiz
Video Rol Instructor

Videos APP.

Los videos promocionales de la APP elaborados se publicarán una vez la oficina de comunicaciones del SENA, realice el lanzamiento de la APP en sus redes y medios de comunicación oficial.

Los videos se encuentran en la carpeta compartida con la oficina de comunicaciones e interventoría.

Videos:

Video 1 – APP TERRITORIUM 1080 X1920.mp4
Video 2 – APP TERRITORIUM 1200 X 630.mp4

Carpeta

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1N0AelYBNVR_MRk7KrxHbRtnW6nD5VsGX

En el mes de octubre se elaboraron tres videoclips como apoyo a las mejoras realizadas en el LMS para las funcionalidades de portafolio, blogs y wiki.

19 de octubre de 2020: se envían tres videos correspondientes a mejoras en blogs, wikis y portafolio, los cuales se disponen en el siguiente enlace para

consulta y descarga por parte de la interventoría y el SENA.

Enlace dispuesto en drive:

https://drive.google.com/drive/folders/1qa8pEqcHXLwoP-0EwVPFGxcsMLUq-ww1?usp=sharing

Descripción de Actividades Noviembre:

En el mes de noviembre no se realizaron video instructivos sobre manejo de la plataforma, se tiene proyectado para el mes de diciembre disponer videos instructivos para analítica predictiva y encuestas académicas entre otros.

- **Manuales roles instructor, aprendiz, administrador.**

ítem de la Ficha	**Descripción**	**Fecha de actividades**
4.1 Gestión del cambio	4, 5, 6 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 30 de noviembre de 2020.

Actualmente se encuentra publicada la versión 05 de los manuales en www.senavirtual.edu.co, menú, comunidad instructores, materiales, guías e instructivos. Donde el usuario lo podrá visualizar en línea o descargar.

Manual LMS Territorium. Aprendiz.

Manual LMS Territorium. Instructor.

Consultar en:

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/comunidad-instructores/materiales/guias-instructivos

Administrador:

Este manual fue actualizado en su versión 4 pero no ha sido aprobado porque se deben corregir aspectos de vocabulario y herramientas de acuerdo con las observaciones de la interventoría.

“Es importante resaltar que algunas de las observaciones van orientadas a la realización de ajustes tanto en la plataforma como en el manual mismo, pues aún en la plataforma existen términos y expresiones gramaticales que no hacen parte del lenguaje SENA con lo cual no se está cumpliendo con los requisitos establecidos en los documentos contractuales.

Por lo anterior, NO se autoriza la publicación de este manual en la plataforma”

El manual del administrador se encuentra en actualización de acuerdo con las observaciones realizadas y ajustes implementados para ser entregado el lunes 30 de noviembre de 2020 en su versión 04.

Descripción de Actividades Noviembre:

Viernes 06 de noviembre: desde la UT se envía correo electrónico con los manuales de aprendiz e instructor y sus anexos para publicación, acompañado de 4 piezas gráficas como apoyo a la divulgación de los mismos en redes y mail por parte del SENA.

Los manuales y anexos se compartieron en el siguiente enlace.

https://drive.google.com/drive/folders/1RY23EsZyc-JCSXUCSFVnbb-XQnZA0gUY?usp=sharing.

El SENA los publicó en el sistema de comunidad, www.senavirtual.edu.co comunidad de instructores, materiales, guías e instructivos.

Allí el SENA dispone diversos documentos de interés para la comunidad de instructores con opción de visualización y descarga, donde se encuentran los manuales de uso del LMS rol aprendiz e instructor y sus anexos, se puede evidenciar en.

https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/comunidad-

instructores/materiales/guias-instructivos

El manual de administrador se encuentra terminado para entrega al SENA el 01 de diciembre de 2020.

- **Sesiones en línea**

ítem 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 30 de noviembre de 2020.

Descripción de Actividades Noviembre:

No se programaron sesiones virtuales para usuarios SENA.

- **Juegos**

ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.1 Gestión del cambio	9. Diseñar juegos que permitan a los usuarios, conocer la herramienta, jugar varios roles en el proceso e interactuar con usuarios. El juego se debe implementar en plataforma del proveedor, utilizar el lenguaje SENA, ser interactivo con el usuario (ejemplo: prueba de obstáculos, mediante decisiones a obstáculos presentados). Se debe poder contar con información de usuarios que participaron en el juego, y resultado obtenido frente al esperado.	01 al 31 de noviembre de 2020.

Por ser un tema pendiente de aprobación final se cita el histórico desde el mes de junio.

08 de junio: Se envía correo a la interventoría informando los ajustes realizado a los juegos según observaciones “se realizaron ajustes desde código de programación para atender estas observaciones”

26 de junio: La interventoría revisa los juegos y responde mediante correo electrónico. Haciendo dos observaciones para subsanar.

- Solo es para el rol aprendiz y no permite jugar varios roles en el proceso.
- Juego monousuario y no permite interactuar con usuarios.

Es importante precisar que según el acta del 12 de diciembre de 2019 que tenía como objetivo “Solicitar al SENA claridad en la definición de diferentes productos y entregables definidos en el numeral 4 de la “ficha técnica LMS 2019 Definitiva” y que son responsabilidad del contratista en el Plan de Transferencia de Conocimiento y Gestión de Cambio”.

La interventoría cita en el acta: " A la aclaración pedida por el contratista, el SENA aclara que los juegos deben ser solo para los roles de aprendiz e instructor, para el rol administrador solo se requiere de una información clara y precisa en la documentación." Aclaración que se realiza a partir que el SENA determinó no incluir el rol administrador según el acta del 12 de diciembre de 2019.

Por lo anterior se entregaron dos juegos independientes, uno para rol instructor, otro para rol aprendiz. No permite jugar varios roles ya que se realizaron de forma independiente, uno para rol instructor y otro para rol aprendiz.

Agosto: no se adelantaron actividades, se solicitó mesa técnica desde el mes de julio para brindar claridad frente a las dos (2) observaciones de la interventoría para rol instructor y aprendiz.

Aprendiz.

Jugar varios roles en el proceso: Solo es para el rol aprendiz y no permite jugar varios roles en el proceso.
Interactuar con usuarios: Juego monousuario y no permite interactuar con usuarios.

Instructor.

Jugar varios roles en el proceso: Solo es para el rol instructor y no permite jugar varios roles en el proceso.
Interactuar con usuarios: Juego monousuario y no permite interactuar con usuarios.

Una vez se tenga la aprobación se procederá a la publicación de los mismos en el LMS y curso de tutor virtual.

04 de septiembre: se realiza mesa técnica con SENA e interventoría para realizar la verificación de los juegos. Los cuales fueron aprobados, se adjunta acta realizada por la interventoría con las observaciones solicitadas.

Descripción de Actividades Noviembre:

25 de noviembre: en el Comité semanal del Proyecto LMS de este día se acordó realizar una sesión virtual para dar lectura al acta del 04 de septiembre y determinar el estado de los juegos. En el mes de diciembre se citarán las conclusiones de esa reunión.

- ***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 30 de noviembre de 2020.

Histórico de Look & Feel APP

11 de septiembre: se recibe correo electrónico con las observaciones de la Oficina de Comunicaciones del SENA, a la propuesta de Look & Feel enviada el 31 de agosto.

14 de septiembre: de acuerdo con las observaciones realizadas se responden las inquietudes y envía nueva propuesta

Propuesta actualizada: https://invis.io/GTXRT98DJXS

21 de septiembre: La oficina de comunicaciones informa que no hay observaciones, se procede a realizar la planeación para la actualización del Look & Feel, se pondrá en tiendas a mediados del mes de octubre.

Las piezas gráficas realizadas en articulación con la Oficina de Comunicaciones de la Dirección General del SENA. Para el lanzamiento de la APP, se encuentran en.

Evidencia:

https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1l244f_68E0uZedPwBpwlW_LMAmCpV33

Descripción de Actividades Noviembre:

06 de noviembre: se envían 04 piezas gráficas.

20 de noviembre: desde la UT se informa al SENA e interventoría que la actualización del L & F para IOS se encuentra disponible en la tienda app store, como consecuencia se iniciará la actualización de los instructivo para entregar en el mes de diciembre.

20 de noviembre: la oficina de comunicaciones solicita apoyo de piezas gráficas de app, con la actualización del L&F para los siguientes medios, y actualización del fondo de las piezas, no totalmente oscuro como se tenían, se modifican mitad blanco y mitad oscuro como se muestra en la imágen ejemplo.

RCN TV - 1920 X 1080
RCN DIGITAL - 1080 X920
TWITER TELEANTIOQUIA: 1200X675
FACEBOOK TELEANTIOQUIA: 1080X135
300X600
TELEANTIOQUIA: 300x250 - 480x480- 300x300

Se envían 08 piezas gráficas según solicitud.

Se presentan algunas imágenes realizadas en noviembre:

Tabla 13 Piezas Gráficas



Cambio de fondo mitad blanco y mitad oscuro en las piezas de app, solicitadas por la oficina de comunicaciones del SENA para medios.

Evidencia piezas gráficas noviembre.

Disponible y compartido con SENA e interventoría en el siguiente.

https://drive.google.com/drive/folders/1X8IcbNRCvuhr4OHCuXpC34nyKcwQEXN9?usp=sharing

- **Talleres presenciales en Centros SENA**

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 30 de noviembre de 2020.

Los talleres proyectados a realizar en los centros de formación del SENA se suspendieron por la pandemia COVID 19.

4.2 Capacitación / Transferencia de conocimiento

Ítem de la Ficha	Descripción	Fecha de actividades
4.2 Capacitación / Transferencia de conocimiento	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.	01 al 30 de noviembre de 2020.

Las transferencias de conocimiento a cargo del proveedor se suspendieron por la pandemia COVID 19.

4.2.1 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 registran 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.”

4.3 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 14 Equipo base exigido dispuesto

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%**

4.2.1 Relación del personal contratado equipo base

De acuerdo con las obligaciones derivadas del contrato 1142936**,** numeral 4.3 de la Ficha Técnica, se presenta con la facturación del mes correspondiente la certificación del personal dispuesto para la ejecución del contrato firmada por la Representante Legal de la Unión Temporal Colombia Digital LMS 2019.

4.2.2 Novedades del personal

Durante el periodo que cubre el informe se realizó el cambio del Ing. Carlos Cuartas por el Ing. Javier Diaz en el rol de soporte técnico; los demás profesionales dispuestos para la ejecución del contrato que han sido aprobados por la Interventoría se mantienen sin novedad alguna.

5. 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. (…)".

5.1 Actividades ejecutadas

Esta obligación se incluyó en el plan de choque, se entregó la estimación de tres requerimientos y se realizó reunión el 26 de junio de 2020, de acuerdo con las observaciones de la Interventoría, se acordó revisar las estimaciones presentadas y enviarlas para revisión. Entrega Revisión Estimación 30/06/2020

1. Centro de calificaciones
2. Asociación rápida a cursos.
3. Vista preliminar como aprendiz

Aún continúa pendiente la factura de las 160 horas aprobadas para el script para ajustar el contenido de las semillas (actividades que no estaban contempladas en el alcance del contrato) dado que la interventoría está solicitando el cumplimiento de lo enunciado en la ficha técnica: "*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." Lo cual fue solicitado por la Interventoría desde el 14 de mayo de 2020 mediante comunicación 20203600890371.

De acuerdo con las conclusiones de la reunión estratégica con el jefe de la Oficina de Sistemas, el 21 de julio, ACTA No. R-MT-008, se llevó a cabo la mesa de trabajo No. 1 Criterios de Autorización de pagos, en la agenda se incluyó sobre Bolsa de Horas (160 horas a facturar) el tema solicitado por la Interventoría: 1. "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.". La UT considera que este requisito no aplica para el servicio contratado ya que se presta el servicio de la plataforma de aprendizaje virtual y no de implementación de módulos funcionales exclusivos del SENA sino implementación de cambios evolutivos y adaptativos que se requieran para soportar la operación de acuerdo con el servicio contratado y las necesidades de la entidad.

También se realizó el 23 de julio la Mesa de trabajo No. 2 Centro de calificaciones; de esta última, mediante correo electrónico del 24 de julio de 2020, se envió la siguiente relatoría de la UT a incluir en el acta según el compromiso de la reunión y sus grabaciones correspondientes para la elaboración del acta respectiva por la Interventoría; el texto propuesto fue el siguiente: “Se realiza la reunión de acuerdo con la agenda propuesta, se precisa que la reunión corresponde con una mesa de trabajo técnica solicitada por la UT para los temas incluidos en el Plan de Choque ya que se deben presentar las fechas del cierre de actividades incluidas en él y se concluye lo siguiente:
(…)

3. El requerimiento No. 3 de Bolsa de horas solicita: "El centro de calificaciones sea administrable por el Instructor.", esfuerzo que ya estimó y está en revisión por el equipo del SENA, pero que se debe estimar de manera integral frente a la expectativa de los usuarios en relación con el centro de calificaciones y el MOOC.
(…)

1. 5. Se presenta diapositiva sobre el requerimiento de bolsa de horas.

(…)

6. Se mencionan las funcionalidades impactadas por el requerimiento No. 3 de Bolsa de Horas.

Se realizó la reunión con las historias de usuario de los requerimientos ajustados para realizar las aclaraciones respectivas en cuanto a la expectativa

de los usuarios frente a la funcionalidad esperada el 15 de octubre. Se enviaron el 19 de octubre al Ing. César Colorado con el Objetivo de validar temas que no pudieron ser aclarados al no contar con la asistencia del equipo del SENA encargado de recibir la funcionalidad.

5.2 Resultados

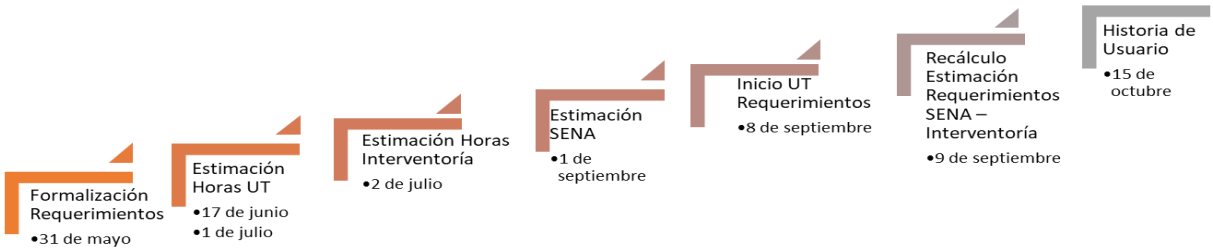
Aprobación de la metodología de Bolsa de Horas.

Se espera definir el tema de los derechos de autor para presentar la factura correspondiente al valor de las 160 horas aprobadas en febrero de 2020 para ajustar el contenido de las semillas.

Tanto la interventoría como la UT presentaron las estimaciones de los tres requerimientos solicitados; al diferir la Interventoría solicitó al SENA validar el resultado y de acuerdo con la metodología proveer la estimación definitiva.

El 21 de julio, ACTA No. R-MT-008, se llevó a cabo la mesa de trabajo No. 1 Criterios de Autorización de pagos, en ella se señala lo siguiente: “Además de esto, indica que hay un pago de bolsa de horas correspondiente al uso de 160 horas ejecutadas en el mes de febrero, que no se ha facturado, aunado a que a la fecha hay 3 requerimientos por bolsa de horas que están pendientes por concepto por parte del SENA ya que hay diferencias de cálculo del esfuerzo entre la interventoría y El Contratista.”

Se realizó la reunión con las historias de usuario de los requerimientos ajustados para realizar las aclaraciones respectivas en cuanto a la expectativa de los usuarios frente a la funcionalidad esperada el 15 de octubre. Se enviaron el 19 de octubre al Ing. César Colorado con el Objetivo de validar temas que no pudieron ser aclarados al no contar con la asistencia del equipo del SENA encargado de recibir la funcionalidad.



Acta de Reunión de Seguimiento No. 31: Frente a la bolsa de horas, se solicita al contratista confirmar si ya se encuentran estimadas las historias de usuario a pesar de estar pendiente por parte del SENA la revisión. La Interventoría nuevamente advierte el riesgo de no uso de la bola en cada vigencia, pues en diciembre debe efectuarse la liberación de los recursos no ejecutados. A continuación, la trazabilidad del servicio:

6. MESA DE AYUDA

El objetivo principal de la mesa de ayuda es brindar al SENA un servicio integral dirigido al usuario con rol de Administrador del Sistema y al grupo de soporte LMS del SENA. La mesa de ayuda actúa 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.

Durante el periodo del presente informe se prestó el servicio de mesa de ayuda de acuerdo con lo solicitado en la ficha técnica.

Se ha socializado de manera permanente con el equipo interno la importancia de la aplicación de buenas prácticas en la prestación del servicio.

Según lo acordado en reunión con Interventoría el 24 de agosto de 2020, se realizaron y entregaron el 01 de octubre de 2020 ajustes a los documentos de procesos entregados en lo que tiene que ver con la inclusión de herramienta de gestión sin nombre específico. La UT aclaró que la versión entregada se tomará como base para futuras actualizaciones a que haya lugar.

Respecto al cambio de herramienta de gestión de soporte, según lo anunciado, a partir de las 00:00 horas del 1 de diciembre de 2020 el servicio de la mesa de ayuda se presta con la nueva herramienta de gestión Aranda; se realizó sesión de capacitación dirigida al equipo SENA y a la Interventoría el 27 de noviembre del 2020. Como complemento a la divulgación se envió la guía de uso Aranda v1.0 el día 30 de noviembre de 2020.

6.1 Soporte de Casos – Herramienta OTRS

6.1.1 Reporte de incidentes/requerimientos

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

Tabla 15 Total Casos registrados del 1 al 30 de noviembre de 2020

Tipo	Prioridad				
	Crítica	Alta	Media	Baja	Total
Incidente	12	1	254		267
Problema			1		1
Requerimiento				36	36
Total general	**12**	**1**	**255**	**36**	**304**

Cantidad de casos por estado:

Incidentes

Tabla 16 Incidentes

Incidentes	
Estados	**Total**
Cerrado	166
Escalado	64
Solucionado	22
Pendiente interventoría	10
Anulado	3
Pendiente usuario	2
Total general	**267**

Requerimientos

Tabla 17 Requerimientos

Requerimientos	
Estados	**Total**
Cerrado	22
Escalado	11
Pendiente interventoría	1
Solucionado	2
Total general	**36**

El detalle de los casos reportados y gestionados en el periodo de operación se relaciona en el Anexo 2 Reporte casos noviembre 2020.

Respecto al detalle de casos de prioridad Crítica, a continuación, el detalle:

Casos prioridad Crítica

Se registraron 12 casos, relacionados a continuación:

Tabla 18 Casos Prioridad Crítica

Cant	N° Caso	Fecha Creación	Título	Observación
1	3035	9/11/2020 3:29:35 p. m.	No se tiene acceso al panel administrador | Caída	Se dio solución evidenciando la disponibilidad de la plataforma LMS y siguiendo el proceso de gestión de incidentes. Estos casos se encuentran en estado cerrado
2	3041	9/11/2020 4:08:27 p. m.	Caida plataforma | Acceso	
3	3051	10/11/2020 2:19:18 p. m.	Plataforma no responde - lenta | Tiempos de respuesta	Se dio solución evidenciando la disponibilidad de la plataforma LMS y siguiendo el proceso de gestión de incidentes. Estos casos se encuentran en estado Pendiente Interventoría para concepto.
4	3069	11/11/2020 5:50:40 p. m.	11334 - Caída del LMS	
5	3075	11/11/2020 8:29:11 p. m.	LMS || Caída de plataforma	
6	3076	11/11/2020 11:12:11 p. m.	LMS || Caída de plataforma	
7	3115	17/11/2020 3:28:46 p. m.	Usuarios indican intermitencia del servicio el día lunes 16 de noviembre | Disponibilidad Servidor	
8	3131	18/11/2020 9:47:37 p. m.	No disponibilidad LMS	
9	3148	20/11/2020 9:12:31 a. m.	Plataforma LMS no disponible | Plataforma LMS	
10	3172	24/11/2020 2:56:08 p. m.	Ralentización del LMS | Funcionalidad del LMS	

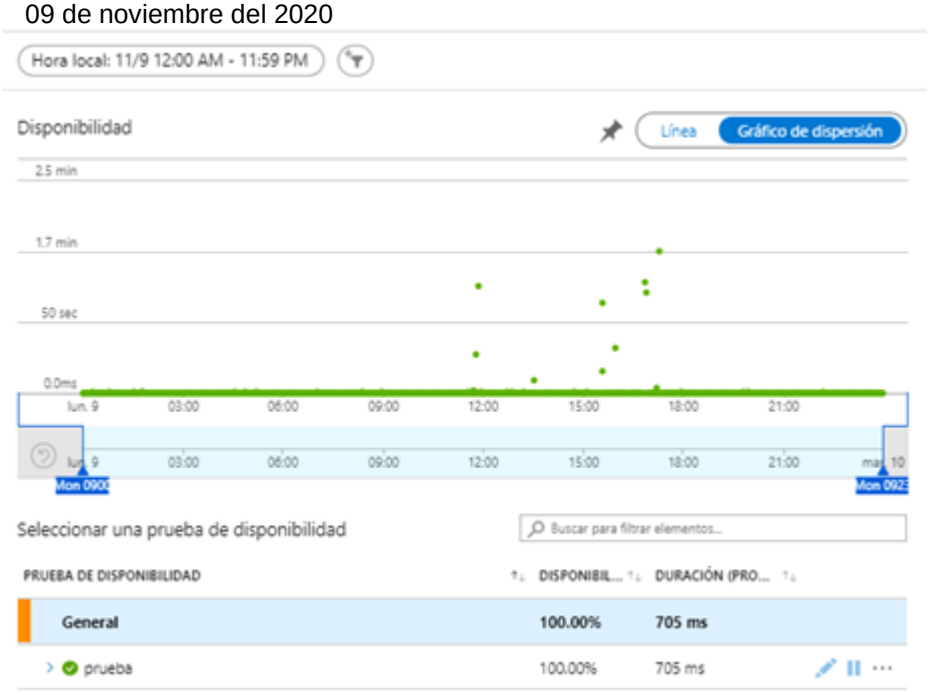
11	3214	27/11/2020 7:57:53 a. m.	Plataforma no disponible | Plataforma fuera de línea	
12	3220	27/11/2020 11:57:35 a. m.	11643 - Instructor informa caída del LMS	

Los días 09,10,11,17,18,20,24 y 27 de noviembre de 2020, la Mesa de Ayuda recibió registro de casos reportados anunciando lentitud en la plataforma, los cuales fueron gestionados de manera oportuna brindando documentación en la herramienta de gestión OTRS, soportada en el registro de disponibilidad de la plataforma Azure, y se procedió a adjuntar la evidencia correspondiente, notificando a los usuarios la disponibilidad del servicio.

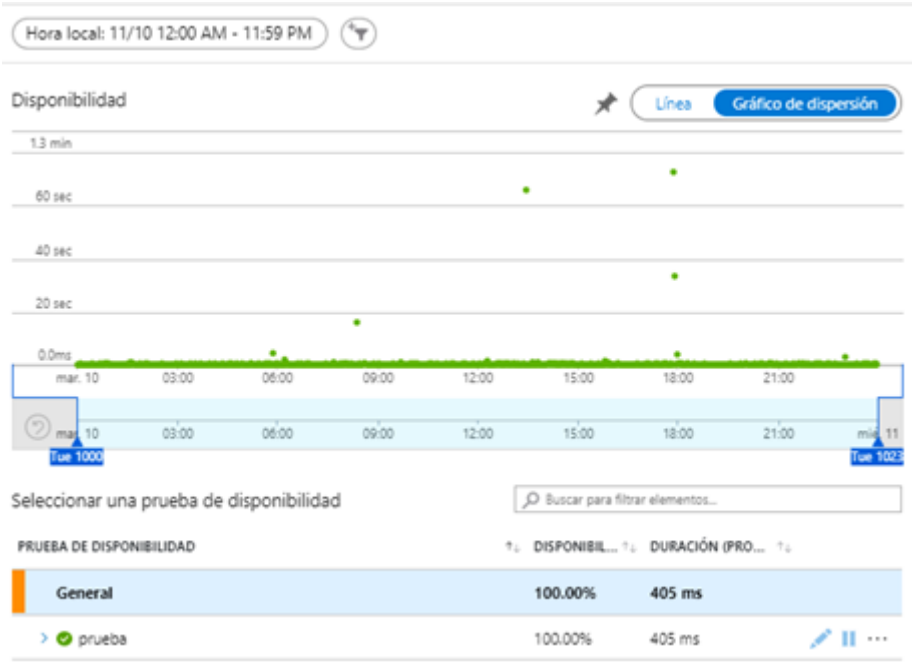
A continuación, se encuentran las imágenes de Azure que dan cuenta de la disponibilidad del LMS los días 09,10,11,17,18,20,24 y 27 de noviembre de 2020.

Ilustración 3 Disponibilidad LMS días 09,10,11,17,18,20,24 y 27 de noviembre

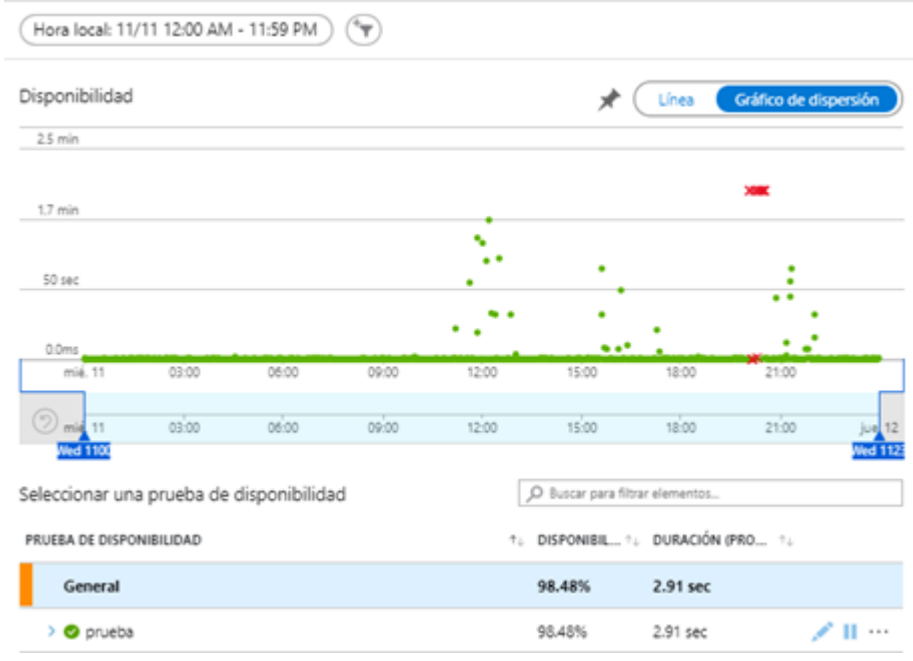
09 de noviembre del 2020



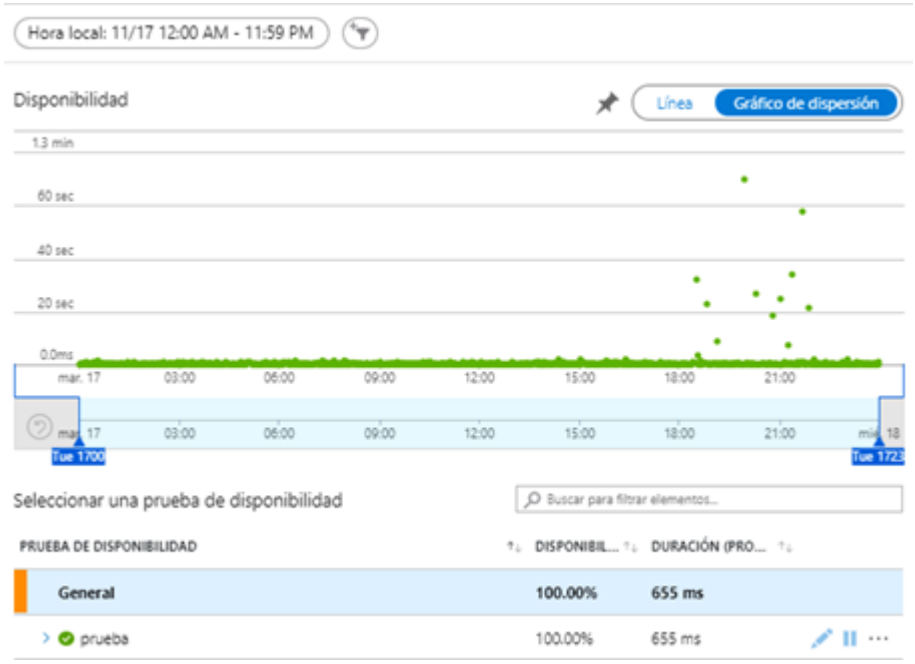
10 de noviembre del 2020



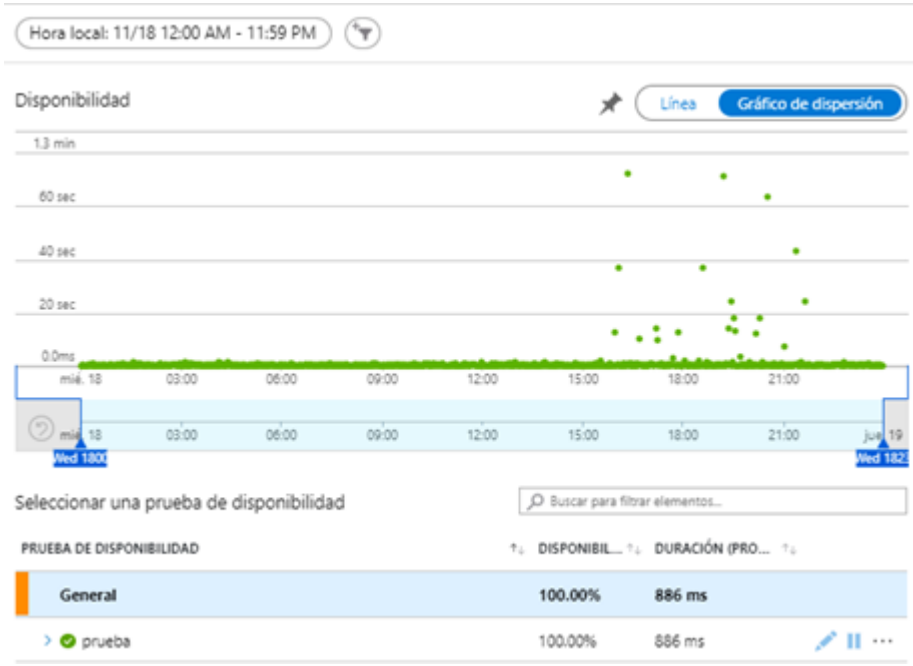
11 de noviembre del 2020



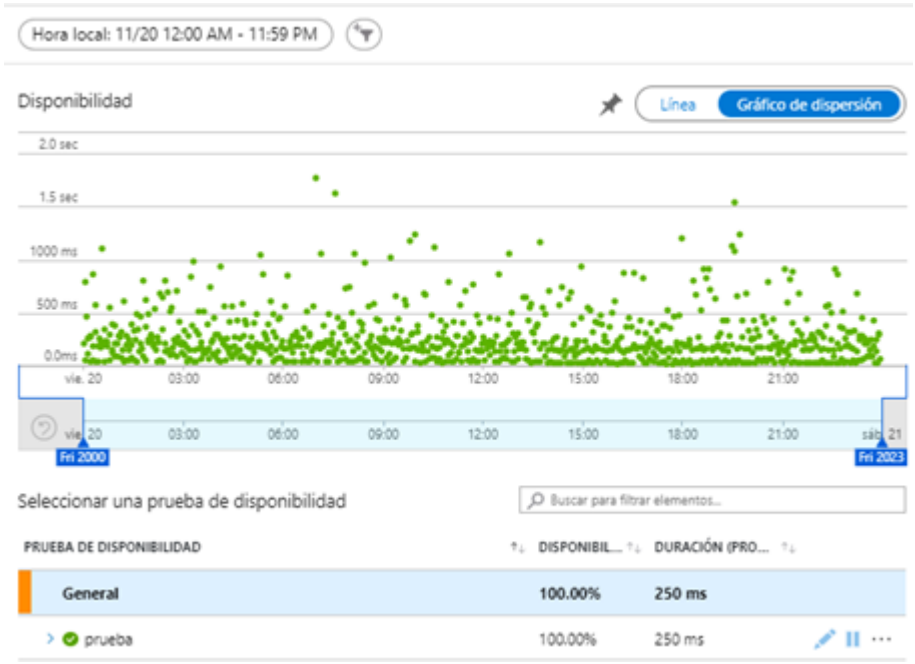
17 de noviembre del 2020



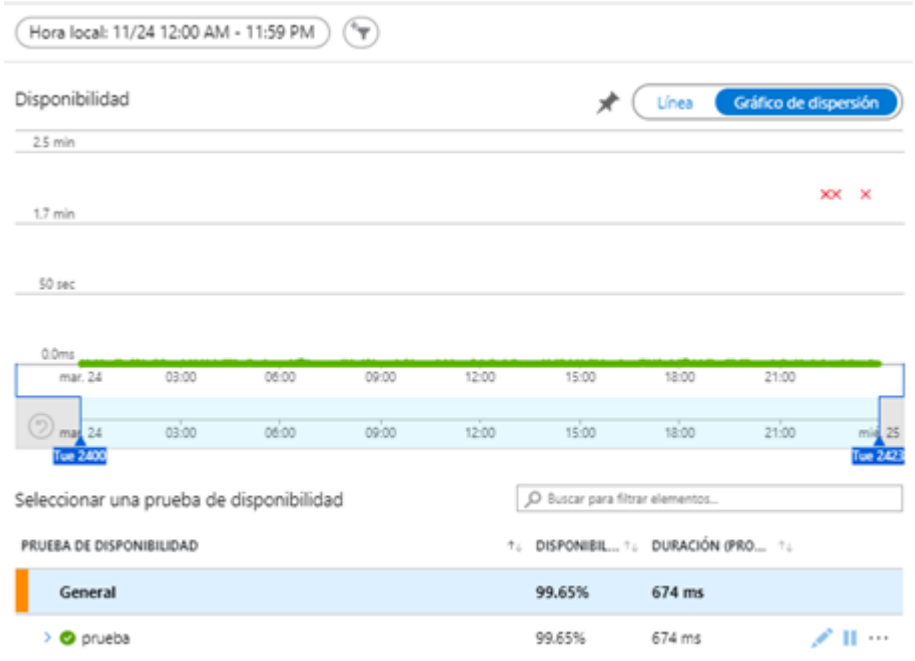
18 de noviembre del 2020



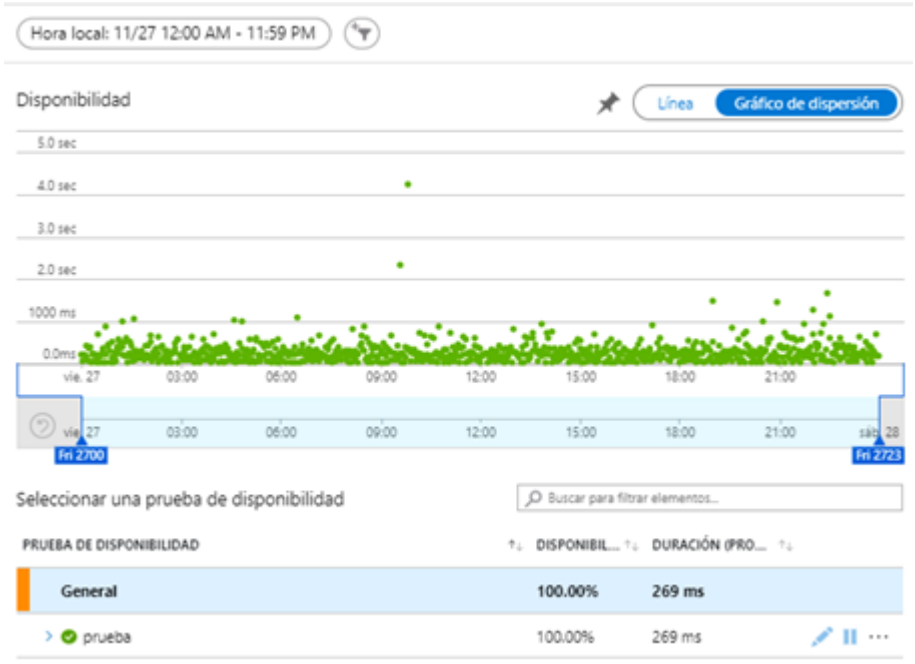
20 de noviembre del 2020



24 de noviembre del 2020

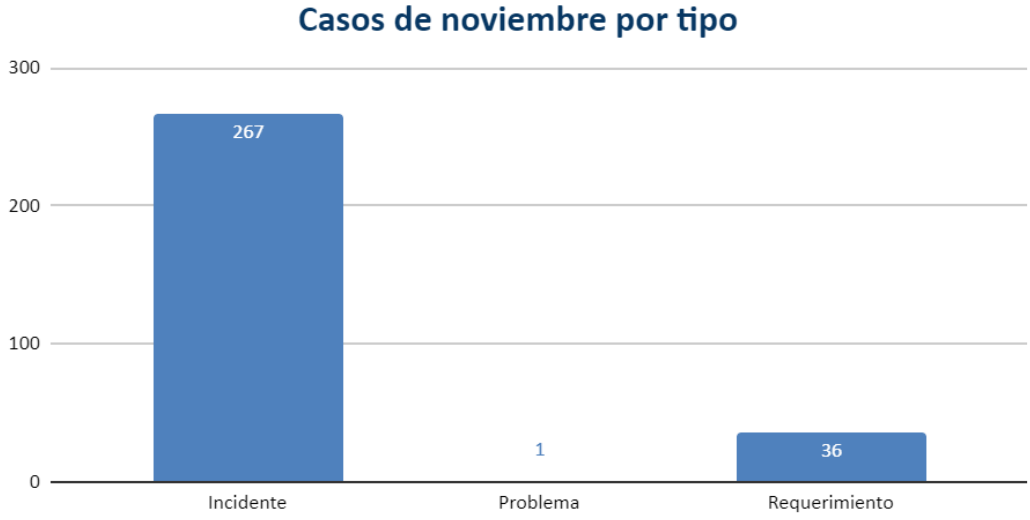


27 de noviembre del 2020



Casos generados en noviembre por tipo

Ilustración 4 Casos por tipo



Se observa que, del total de casos registrados durante el mes de noviembre, el 88% corresponde a incidentes y el 12% son requerimientos.

Al analizar los incidentes se encuentra que durante el mes de noviembre se recibieron once (11) casos tipificados como incidentes, pero realmente corresponden a requerimientos.

En las reuniones de seguimiento a casos de la mesa de ayuda con el SENA e Interventoría, se ha indicado que los usuarios SENA registran requerimientos como tipo incidente, se ha aclarado el concepto de incidente y requerimiento invitándolos a realizar tipificación correcta según aplique, aun así, se presenta registro de incidentes que corresponden a requerimientos.

Por otra parte, al recibir el caso, la mesa realiza validación al mismo con el fin de identificar que se encuentre bien tipificado, cuando se detecta que está tipificado en forma incorrecta se informa al usuario solicitando que realice la creación del caso de forma correcta, si ello no se realiza, se continúa con la ejecución de la solicitud y se excepciona en la contabilización del ANS que aplique.

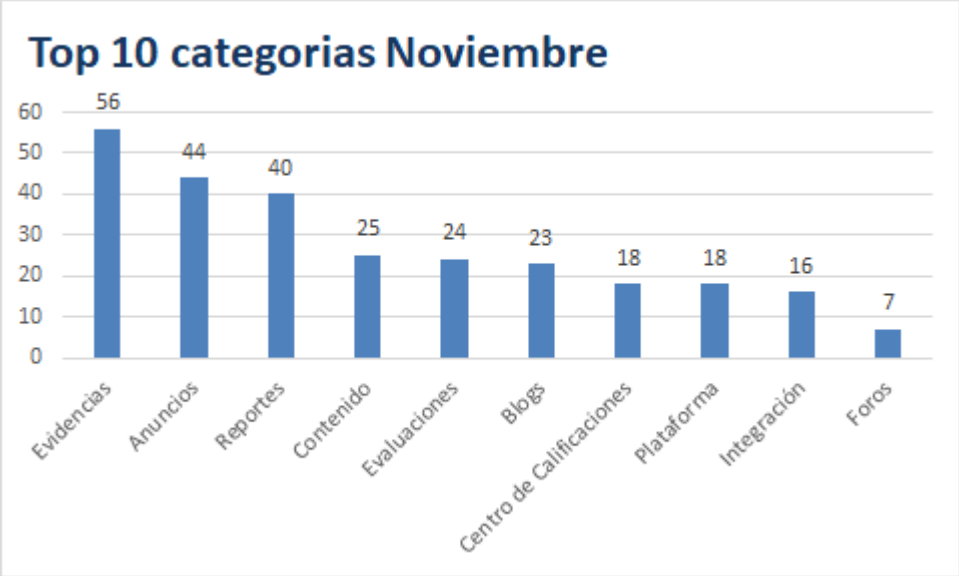
A continuación, se relacionan los 11 casos que fueron registrados como Incidente y corresponden a Requerimiento, cuyo detalle puede observarse en la herramienta de gestión de Mesa de Ayuda:

Tabla 19 Requerimientos registrados como Incidentes

Cant.	N° Caso	Título	Tipo Caso	Estado
1	3062	Carpeta desapareció | contenidos	Incidente	Cerrado
2	3097	Error al acceder al contenido	Incidente	Cerrado
3	3098	Error al utilizar la herramienta antiplagio	Incidente	Cerrado
4	3100	No permite visualizar | scorm	Incidente	Cerrado
5	3126	Contenidos del curso || el tcu evidencias no guarda configuración y presenta mensaje de error (11451)	Incidente	Cerrado
6	3129	Documento de identidad de aprendiz no coincide | integración	Incidente	Cerrado
7	3134	Visualización de contenidos	Incidente	Cerrado
8	3136	Error en sondeos	Incidente	Cerrado
9	3166	No muestra las evidencias al instructor	Incidente	Cerrado
10	3180	Eliminación de carpeta	Incidente	Cerrado
11	3218	Cargue de elementos al repositorio.	Incidente	Solucionado

Top 10 de categorías en el periodo

Ilustración 5 Top 10 Categorías



Al analizar los casos generados por cada una de las funcionalidades se observan principalmente las siguientes características reportadas:

Evidencias: *Relacionados con la calificación de los segundos intentos.*
Anuncios: *Se relacionan con el orden cronológico de publicación de un anuncio cuando es o no prioritario.*
Reportes: *Relacionados principalmente con la lentitud en la carga de los reportes.*
Contenido: *Se relaciona principalmente con carpetas de contenido eliminadas por los usuarios quienes solicitan recuperarlas.*
Evaluaciones: *Relacionados con la eliminación de evaluaciones, solicitud de log y restablecimiento de los cuestionarios.*

En relación con Web Conference se encuentra registrado el problema 2421, del día 07-Sep-20, asociado a grabaciones no disponibles de Big Blue Button, el cual fue escalado a Nivel 3 para su análisis de causa raíz y solución. Al corte del periodo, el avance como se ha indicado en reuniones de seguimiento es el siguiente:

Luego de la migración a nuevo cluster, las grabaciones nuevas ya quedan visibles y disponibles para el usuario.

Se encuentra en progreso la migración de las grabaciones antiguas al nuevo clúster.

Casos abiertos registrados en periodos anteriores

Los casos abiertos en estado Escalado se encuentran en atención y solución por los especialistas de Nivel 2 y Nivel 3.

A continuación, se relacionan los casos abiertos a la fecha que fueron registrados en meses anteriores:

Tabla 20 Casos abiertos registrados en periodos anteriores

Marzo				
Cant.	**N° Ticket**	**Fecha**	**Tipo Caso**	**Funcionalidad**
1	503	31/03/2020 23:50:09	Requerimiento	Administración

Se encuentra relacionado con la funcionalidad de segregación de roles que ya fue probada por parte del Sena, se encuentra en ajustes según lo observado.

Junio				
Cant.	**N° Ticket**	**Fecha**	**Tipo Caso**	**Funcionalidad**
1	1364	12/06/2020 22:55:49	Incidente	Grupos
2	1509	26/06/2020 16:23:35	Incidente	Web conference

Julio				
Cant.	**N° Ticket**	**Fecha**	**Tipo Caso**	**Funcionalidad**
1	1585	06/07/2020 17:45:54	Incidente	Dispositivos móviles
2	1679	17/07/2020 12:09:41	Incidente	Correo electrónico
3	1722	21/07/2020 15:18:01	Incidente	Wiki
4	1725	21/07/2020 15:53:49	Requerimiento	Evaluaciones
5	1743	21/07/2020 20:32:38	Incidente	Dispositivos móviles
6	1780	23/07/2020 18:11:08	Incidente	Web conference
7	1810	28/07/2020 10:40:06	Requerimiento	Web conference
8	1826	30/07/2020 10:04:29	Requerimiento	Web conference
9	1829	30/07/2020 12:47:29	Incidente	Chat
10	1830	30/07/2020 15:41:38	Incidente	Chat

Agosto				
Cant.	**N° Ticket**	**Fecha**	**Tipo Caso**	**Funcionalidad**
1	1925	06/08/2020 11:16:30	Requerimiento	Scorm
2	1930	06/08/2020 18:31:44	Incidente	Web conference
3	1947	10/08/2020 12:09:15	Incidente	Blog
4	1950	10/08/2020 12:56:49	Incidente	Portafolio
5	1958	10/08/2020 17:05:03	Incidente	Antiplagio
6	2013	13/08/2020 21:28:12	Incidente	Web conference
7	2021	14/08/2020 9:32:31	Requerimiento	Web conference
8	2036	15/08/2020 15:12:47	Incidente	Centro de calificaciones
9	2041	16/08/2020 21:20:28	Incidente	Web conference
10	2050	18/08/2020 10:04:29	Incidente	Antiplagio
11	2072	19/08/2020 10:43:11	Incidente	Web conference
12	2080	19/08/2020 22:45:12	Incidente	Web conference
13	2134	22/08/2020 15:16:42	Incidente	Web conference
14	2139	23/08/2020 18:12:24	Incidente	Web conference
15	2141	23/08/2020 23:25:57	Incidente	Web conference
16	2146	24/08/2020 9:33:39	Incidente	Web conference
17	2148	24/08/2020 9:50:57	Incidente	Web conference
18	2162	24/08/2020 17:05:57	Incidente	Web conference
19	2213	25/08/2020 18:04:04	Incidente	Web conference
20	2254	27/08/2020 0:55:44	Incidente	Web conference
21	2275	27/08/2020 15:25:56	Incidente	Web conference
22	2292	29/08/2020 8:50:01	Requerimiento	Vocabulario
23	2293	29/08/2020 11:07:25	Incidente	Web conference
24	2301	31/08/2020 13:50:34	Incidente	Web conference

Septiembre				
Cant.	**N° Ticket**	**Fecha**	**Tipo Caso**	**Funcionalidad**
1	2349	02/09/2020 15:05:49	Incidente	Web conference
2	2354	02/09/2020 18:06:45	Incidente	Web conference
3	2357	02/09/2020 19:33:07	Incidente	Web conference

4	2408	07/09/2020 10:34:20	Incidente	Web conference
5	2412	07/09/2020 16:55:57	Requerimiento	Reportes
6	2421	07/09/2020 22:05:52	Problema	Web conference
7	2439	09/09/2020 12:14:09	Requerimiento	Vocabulario
8	2447	10/09/2020 11:41:54	Incidente	Web conference
9	2453	10/09/2020 17:24:07	Incidente	Web conference
10	2457	10/09/2020 20:38:24	Incidente	Web conference
11	2458	10/09/2020 21:58:04	Incidente	Web conference
12	2459	10/09/2020 22:13:13	Incidente	Web conference
13	2460	11/09/2020 1:16:50	Incidente	Web conference
14	2466	11/09/2020 12:22:16	Incidente	APP
15	2478	11/09/2020 21:26:37	Incidente	Web conference
16	2481	14/09/2020 9:22:47	Requerimiento	Centro de calificaciones
17	2485	14/09/2020 10:55:33	Incidente	Web conference
18	2490	14/09/2020 14:49:08	Incidente	Web conference
19	2496	14/09/2020 20:13:45	Incidente	Centro de calificaciones
20	2508	16/09/2020 11:30:10	Incidente	Web conference
21	2527	18/09/2020 7:31:20	Incidente	Web conference
22	2542	21/09/2020 7:13:18	Incidente	Web conference
23	2571	22/09/2020 16:53:04	Requerimiento	OTRS
24	2581	23/09/2020 12:05:49	Incidente	Evidencias
25	2596	25/09/2020 16:00:51	Incidente	Web conference
26	2606	28/09/2020 19:17:08	Requerimiento	Evaluaciones
27	2630	30/09/2020 15:15:59	Incidente	Web conference
28	2635	30/09/2020 17:09:47	Incidente	Precondiciones

Octubre				
Cant.	**N° Ticket**	**Fecha**	**Tipo Caso**	**Funcionalidad**
1	2694	02/10/2020 22:33:35	Incidente	Web conference
2	2697	03/10/2020 0:23:45	Incidente	Web conference
3	2707	05/10/2020 0:54:58	Incidente	Contenidos

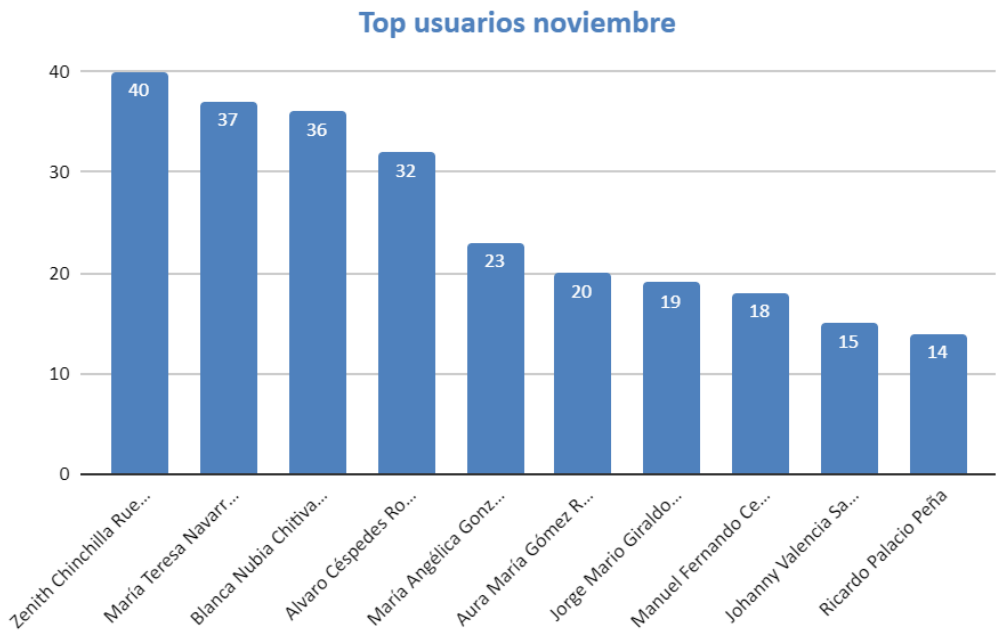
4	2708	05/10/2020 4:30:13	Incidente	Web conference
5	2719	05/10/2020 15:30:42	Incidente	Integración
6	2732	06/10/2020 10:40:16	Incidente	Web conference
7	2734	06/10/2020 11:59:03	Incidente	Web conference
8	2738	06/10/2020 13:45:39	Incidente	Web conference
9	2739	06/10/2020 15:41:10	Incidente	Anuncios
10	2742	06/10/2020 17:39:50	Incidente	Centro de calificaciones
11	2745	06/10/2020 20:03:11	Incidente	Web conference
12	2753	07/10/2020 12:00:48	Requerimiento	Evidencias
13	2764	07/10/2020 17:53:34	Incidente	Centro de calificaciones
14	2778	08/10/2020 16:42:10	Requerimiento	Centro de calificaciones
15	2781	09/10/2020 7:15:21	Requerimiento	Mensajería
16	2784	09/10/2020 14:19:53	Incidente	Web conference
17	2798	13/10/2020 9:19:02	Incidente	Web conference
18	2800	13/10/2020 11:02:07	Incidente	Competencias
19	2815	15/10/2020 8:33:04	Requerimiento	Portafolio
20	2816	15/10/2020 11:29:22	Incidente	APP
21	2818	15/10/2020 20:20:40	Incidente	Evaluaciones
22	2821	16/10/2020 13:33:52	Incidente	Evaluaciones
23	2829	17/10/2020 0:41:53	Requerimiento	Centro de calificaciones
24	2831	19/10/2020 9:07:10	Incidente	Centro de calificaciones
25	2839	20/10/2020 8:48:20	Incidente	Web conference
26	2845	20/10/2020 17:39:16	Incidente	Web conference
27	2851	21/10/2020 11:12:24	Incidente	Notificaciones
28	2865	22/10/2020 15:52:44	Incidente	Anuncios
29	2866	22/10/2020 15:54:22	Incidente	Scorm
30	2870	23/10/2020 9:03:32	Incidente	Asistencia
31	2872	23/10/2020 10:37:14	Incidente	Mensajería
32	2884	26/10/2020 11:44:07	Incidente	Gamificación
33	2887	26/10/2020 19:10:09	Incidente	Centro de

				calificaciones
34	2898	28/10/2020 9:41:40	Incidente	APP
35	2903	28/10/2020 12:34:49	Incidente	Reportes
36	2907	28/10/2020 19:37:16	Incidente	Reportes
37	2910	29/10/2020 7:53:33	Incidente	Evidencias
38	2917	29/10/2020 12:57:42	Incidente	Reportes
39	2918	29/10/2020 15:23:48	Incidente	Reportes
40	2919	29/10/2020 16:59:28	Incidente	Anuncios
41	2929	30/10/2020 9:06:18	Incidente	Reportes
42	2930	30/10/2020 11:41:29	Incidente	Evaluaciones

Los registros resaltados en tono gris corresponden a casos asociados a mejoras

Top de usuarios en el periodo

Ilustración 6 Top de usuarios



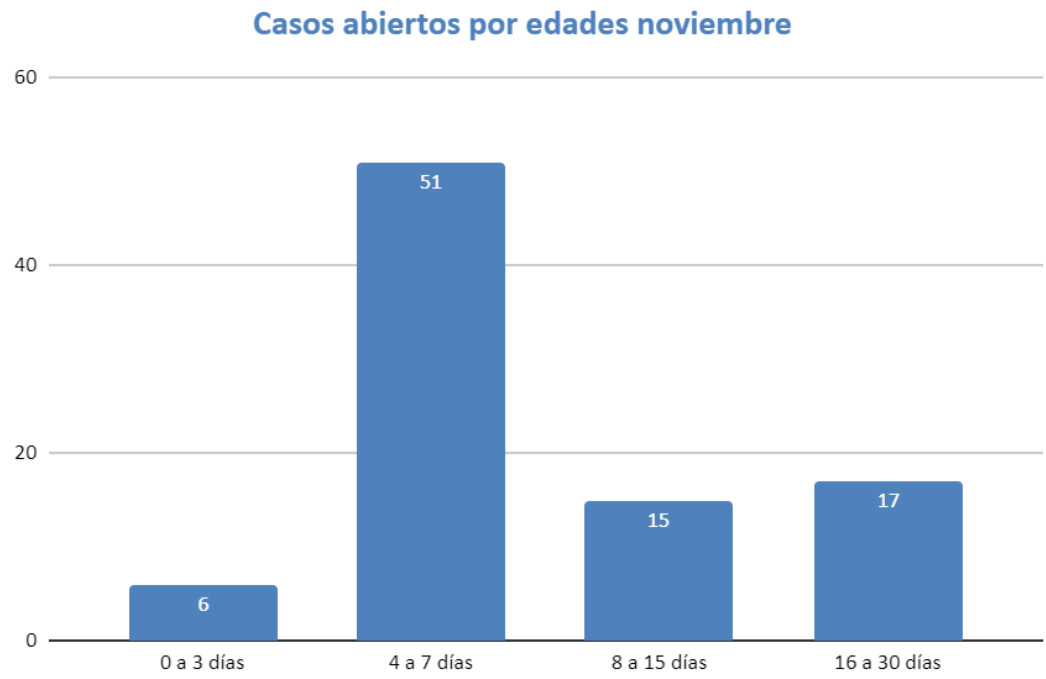
Se realizará acompañamiento a Zenith Chinchilla, María Teresa Navarro y Blanca Nubia Chitiva para determinar actividades con las cuales se les pueda brindar apoyo desde la Mesa.

Casos abiertos por edades en el periodo

Tabla 21 Casos Abiertos por edades noviembre

Edades	Casos
0 a 3 días	6
4 a 7 días	51
8 a 15 días	15
16 a 30 días	17
Total general	**89**

Ilustración 7 Casos Abiertos por edades noviembre



Se observa un comportamiento acorde con la naturaleza de Mesa de Ayuda especializada sobre una plataforma con la complejidad del LMS, en la cual se escalan casos que requieren la intervención de soporte especializado, es decir, que no corresponde al Nivel 1 de Mesa de Ayuda.

En reuniones de seguimiento, se ha solicitado evaluar los tiempos de atención por nivel, toda vez que el tiempo acordado en febrero de 2020 hace referencia a la atención de nivel 1. De igual forma, mediante correo remitido a la Interventoría y SENA el 09-Jul-20.

A continuación, el correo mencionado con el cual se solicitaba realizar mesas de trabajo, entre ellas la No. 4 que hace referencia al ANS 3:

De: **Fanny Patricia Gómez Contreras** <fanny.gomez@territoriumlife.com>
Date: jue., 9 jul. 2020 a las 22:35
Subject: Re: Propuesta Mesas de Trabajo - Agenda
To: Cesar Augusto Colorado Herrera <cacoloradoh@sena.edu.co>, Andrea Guerra <andrea.guerra@cmconsultores.com.co>
Cc: Doris Gaitan <doris.gaitan@territoriumlife.com>, Lucia García Valencia <lucia.garcia@territoriumlife.com>

Cordial Saludo

Dando alcance se incluye el archivo con las mesas propuestas.

El jue., 9 jul. 2020 a las 22:33, Fanny Patricia Gómez Contreras (<fanny.gomez@territoriumlife.com>) escribió:

> Cordial Saludo Andrea, César
>
> De la manera más atenta nos permitimos enunciar las mesas de trabajo, los temas y subtemas a tratar en cada una de ellas, y de manera tentativa proponemos las fechas en las que se puede realizar iniciando desde mañana, sin embargo entendiendo la dificultad de agendas, quedamos atentos a sus comentarios. Como lo mencionamos en la reunión una vez se confirmen los temas y fechas a tratar en cada una de ellas, esperamos sean definidos los participantes que asistirán del SENA y de la Interventoría. Todo nuestro equipo está dispuesto a atender las reuniones y las fechas según las agendas que nos confirmen.

Mesas de trabajo	P.CH	TEMA DE ANÁLISIS	Subtema a revisar	Técnico	Funcional	Jurídico	Financiero	Fecha Propuesta
4	No.	Modificaciones Contractuales	Mesa de trabajo solicitada por el SENA					
		ANS 3						
		Tiempos de Solución de Incidentes	Mesa de trabajo que se solicita programar			X	X	

En correo remitido el 21Jul20, la UT Colombia Digital LMS 2019 indica estar atenta a la respuesta sobre la modificación del ANS 3, tratado en reuniones de nivel directivo

De: **Fanny Patricia Gómez Contreras** <fanny.gomez@territoriumlife.com>
Date: mar., 21 jul. 2020 a las 16:59
Subject: Fwd: Propuesta Mesas de Trabajo - Agenda
To: Andrea Guerra <andrea.guerra@cmconsultores.com.co>, Cesar Augusto Colorado Herrera <cacoloradoh@sena.edu.co>, Alfonso Medina <alfonso.medina@cmconsultores.com.co>
Cc: Doris Gaitan <doris.gaitan@territoriumlife.com>, Lucia García Valencia <lucia.garcia@territoriumlife.com>, Gerardo Sáenz <gsaenz@territoriumlife.com>, Diego Jesus Ortega Cruz <djortegac@sena.edu.co>

Cordial Saludo Andrea, Alfonso, César

De la manera más atenta y de acuerdo con lo señalado en la mesa de trabajo No. 1 Criterios de Autorización de pagos, realizada el día de hoy, nos permitimos enviar nuevamente la agenda de las mesas de trabajo, los temas y subtemas a tratar en cada una de ellas actualizados de acuerdo con el avance y reuniones que se llevaron a cabo la semana pasada para las funcionalidades de portafolio, repositorio, Análitica Predictiva y Sistemas de Información de reportes.

De manera tentativa proponemos las fechas en las que se pueden realizar iniciando desde mañana con los temas resaltados en el cuadro anexo y que estaban incluidos dentro de los temas de la Mesa de Trabajo No.1. Criterio de Autorización de pagos, lo que depende de la respuesta de Interventoría sobre los conceptos que deben ser considerados para la autorización de cada uno de los pagos correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2020.

También quedamos atentos a la respuesta sobre la modificación del cálculo del ANS 3 Oportunidad.

Comportamiento de casos a nivel general con corte al 30 de noviembre 2020

Respecto al comportamiento de casos, a continuación, se muestra el estado general acumulado a la fecha

Tabla 22 Comportamiento casos corte Noviembre

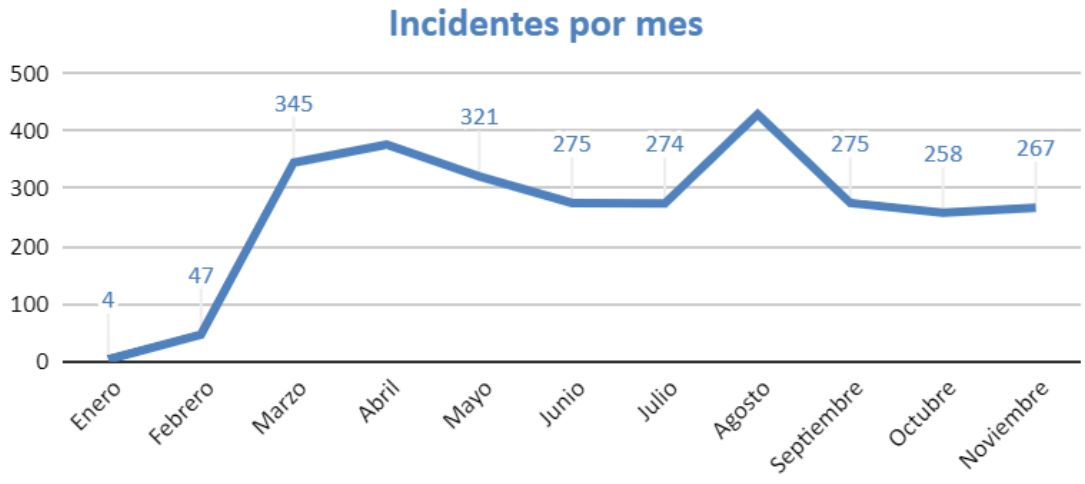
Concepto	Porcentaje
Solucionados	92%
Abiertos	8%

Tabla 23 Casos Generados por tipo y mes

Casos generados por tipo y mes				
Mes	**Incidente**	**Problema**	**Requerimiento**	**Total**
Enero	4		4	8
Febrero	47		16	63
Marzo	345	2	27	374
Abril	376		30	406
Mayo	321		28	349
Junio	275		7	282
Julio	274		30	304
Agosto	429		35	464
Septiembre	275	1	57	333
Octubre	258		33	291
Noviembre	267	1	36	304
Total	**2871**	**4**	**303**	**3.178**

Tendencia de los incidentes:

Ilustración 8 Tendencia incidentes



En noviembre se observa que hay un incremento del 3,5% en la cantidad de incidentes con respecto al mes anterior.

Estado general de casos abiertos a la fecha por responsable en la herramienta de gestión

Tabla 24 Estado General de Casos por Responsable

Grupo responsable	Casos
Especialista Territorium	180
Interventoría	76
Mesa de Ayuda	1
Sena	4
Total general	**261**

Se observa un caso en proceso en la Mesa de Ayuda y 180 casos escalados a nivel especialista, para los cuales se realiza a nivel interno del contratista la estimación de esfuerzos para su resolución.

Se analizan los 180 que se encuentran pendientes por el equipo de especialistas, de los cuales principalmente se tienen casos pendientes por grabaciones de webconference con 53 casos, reportes con 41 casos, mejoras en proceso 17 casos, evidencias con 12 casos, evaluaciones con 8 casos y centro de calificaciones 10 casos.

Casos por edades a nivel general

Tabla 25 Casos por edades

Edades	Casos
0 a 3 días	6
4 a 7 días	51
8 a 15 días	15
16 a 30 días	17
31 a 60 días	49
61 a 99 días	42
Mayor a 100 días	81
Total general	**261**

Ilustración 9 Casos por edades general

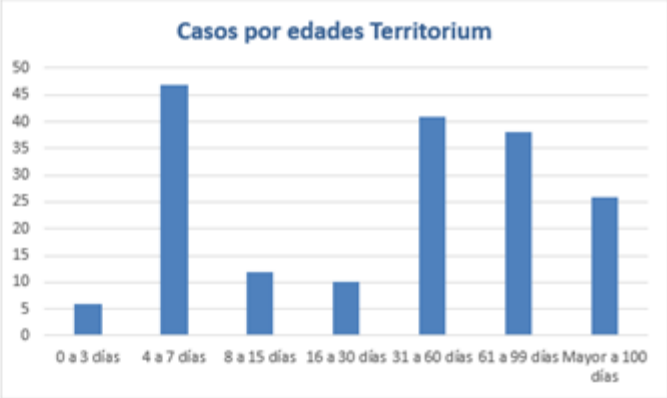


Casos por edades Territorium

Tabla 26 Casos por edades Territorium

Edades	Casos
0 a 3 días	6
4 a 7 días	47
8 a 15 días	12
16 a 30 días	10
31 a 60 días	41
61 a 99 días	38
Mayor a 100 días	26
Total general	**180**

Ilustración 10 Casos por Edades Territorium



Casos Plan de Choque

Se presenta a continuación avance del plan de choque para la atención de Incidentes registrados en la Mesa de Ayuda

Ilustración 11 Estado Plan de Choque

Total tickets	198	**% Avance Esperado**	100%
Tickets Solucionados	197	**% Avance Real**	99, 49%

Para el corte del 30 de noviembre de 2020, se tiene el 99%, frente a lo planeado para el mes de Julio de 2020, corte para el que se reportó el 93%. El seguimiento al avance fue presentado en reuniones semanales con SENA e Interventoría.

El caso pendiente que representan el 0,51% se relaciona con la funcionalidad de segregación de roles que fue validada y observada por el Sena en ambiente de pruebas, y que actualmente se encuentra en proceso de ajuste.

El caso se relaciona en el siguiente cuadro

Tabla 27 Caso abierto Plan de Choque

FUNCIONALIDAD	Tickets	Observación
ADMINISTRACIÓN	tk 503	503: Segregación de roles, ok en pruebas, pendiente despliegue a producción

6.1.2 Casos reabiertos durante el periodo

Durante el mes se observó la reapertura diaria de casos con el siguiente resultado:

Tabla 28 Casos Reabiertos noviembre

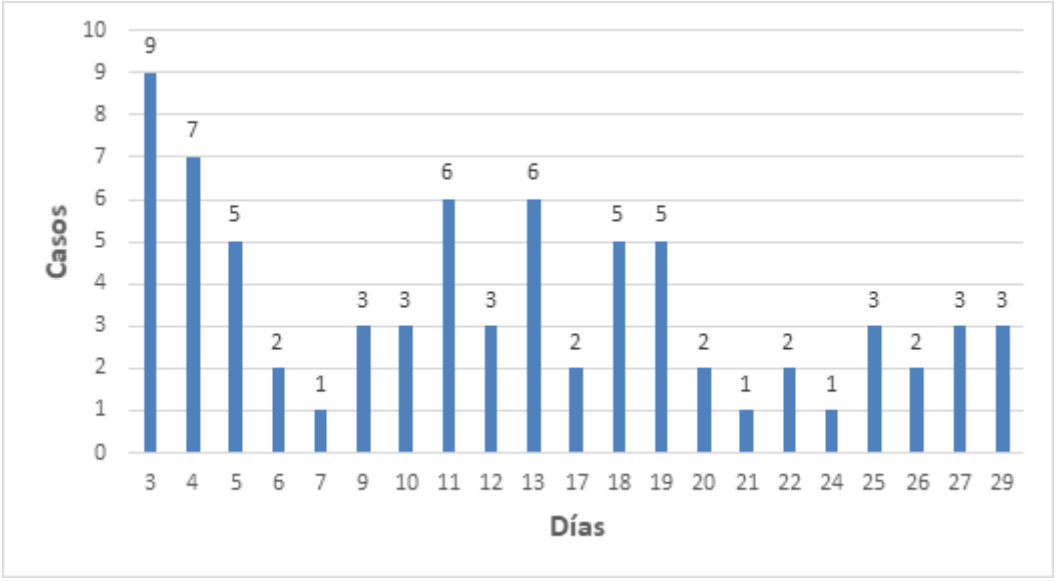
Razón	Casos
Se requiere validar de nuevo la solución	29
Usuario va validar solución	19
Se soluciona, pero el usuario solicita explicación	9
La solicitud no es una falla del LMS	7
Se solicita concepto de Interventoría	3
Solicitud adicional	4
Es una mejora	1
Usuario reabre caso por error	2
Total	**74**

Se requiere validar de nuevo la solución: El usuario reabre estos casos principalmente porque no está conforme con la solución ofrecida por lo cual es necesario nueva revisión.

Se soluciona, pero el usuario solicita más información: Se clasifican allí los casos reabiertos porque el usuario requiere que se explique con más detalle la causa y la solución ofrecida lo cual es realizado por la mesa de ayuda.

El usuario va a validar la solución: Corresponde a los casos en los cuales el usuario reabre porque requiere más tiempo para validar la solución por parte del instructor. Estos casos, según lo acordado con el SENA pasan a estado Pendiente Usuario.

Ilustración 12 Casos reabiertos noviembre



Se está trabajando con el equipo de Mesa de Ayuda para minimizar la reapertura de casos en que se requiere validar de nuevo la solución.

6.1.3 Reuniones de seguimiento semanal

Semanalmente se realizaron reuniones de seguimiento de Mesa de Ayuda para casos abiertos entre el Sena, la Interventoría y la Unión Temporal Colombia Digital, en las cuales se desarrolló la agenda.

- Estado general
- Casos por tipo Enero - noviembre
- Mejoras experiencia usuario
- Casos abiertos
- Casos reabiertos noviembre
- Inconvenientes Integración Sofía Plus
- Estado problema Webconference – grabaciones no disponibles

Durante las reuniones se socializa al SENA la importancia de registrar los casos con la tipología que corresponde: Incidente o Requerimiento, al igual que evitar el registro de solicitudes de personalizaciones o características a través de incidentes y de esta forma orientar de manera adecuada los procesos asociados.

Para el mes de noviembre, a partir del día 19, las reuniones semanales se continúan llevando como sesiones de trabajo en las cuales se busque facilitar la solución de los incidentes y/o requerimientos revisados, el listado de casos a revisar lo envía la Interventoría antes de la sesión de trabajo.

6.1.4 Reporte encuesta de satisfacción

Durante el periodo de operación, se cerraron 280 incidentes de los cuales 64 respondieron la encuesta de satisfacción del servicio, es decir, el 21% de los casos cerrados en noviembre respondieron la encuesta. El resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 28 Resultado encuesta

Cantidad de casos con encuesta	Promedio calificación
64	3,8

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

La invitación a calificar se envía al correo del usuario, quien decide voluntariamente realizar la encuesta. En tal sentido, se recuerda a los usuarios sobre la invitación a calificar.

Por otra parte, la calificación está asociada a los tiempos de solución, para lo cual la UT Colombia Digital ha indicado que los tiempos estimados actualmente corresponde a un nivel 1 de atención en Mesa de Ayuda y se ha solicitado

estimar tiempos para los niveles de escalamiento 2 y 3, con el objeto de establecer tiempos acordes a las actividades necesarias para su gestión.

El detalle de la evaluación del servicio se entrega en el *Anexo 3 Reporte encuesta de satisfacción del servicio Noviembre2020.*

6.2 Procesos ITIL

Se realizó entrega de los siguientes procesos ajustados según lo acordado en reunión celebrada con Interventoría el 24 de agosto de 2020, los cuales se encuentran adaptados a la operación del contrato de prestación de servicios de plataforma LMS suscrito con UT Colombia Digital 2019:

- Gestión de Catálogo
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Requerimientos
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios

Se realizó sesión con Interventoría el 24 de agosto de 2020 con el objeto de revisar de manera conjunta observaciones remitidas por la Interventoría. Como conclusión, se realizaron precisiones sobre lo observado y se realizaron ajustes relacionando de manera general en relación con la herramienta de gestión, teniendo en cuenta que la UT Colombia Digital 2019 adelantado el cambio de herramienta de gestión, buscando mejorar la experiencia de usuario al configurar de manera más clara los procesos de gestión que a la fecha se vienen operando en OTRS.

Una nueva versión de los documentos se iniciará una vez concluido el cambio de la herramienta de gestión OTRS por Aranda, es decir a partir del 01Dic20.

A continuación, la trazabilidad de comunicaciones relacionadas con los procesos:

Para los documentos de los procesos entregados por la UT Colombia Digital 2019, se recibieron observaciones mediante correos y radicados que se relacionan a continuación y que fueron respondidos mediante correo y posteriormente con el radicado No. UTSE-2020-0000144 del 16 de julio de 2020: Correo 24Jun20 - Gestión de Incidentes Correo 30Jun20 - Gestión de Requerimientos Correo 02Jul20 - Gestión de Incidentes Radicado No.: 20203600906161 07Jul20 - Gestión de Catálogo de Servicios Radicado No.: 20203600906171 07Jul20 - Gestión de Problemas Radicado No.: 20203600906361 08Jul20 - Gestión de Cambios Radicado No.: 20203600906391 08Jul20 - Gestión de Cambios.

Para los documentos de procesos actuales ya entregados, se iniciará su actualización luego de la implementación de la nueva herramienta de gestión ITSM.

Los tres procesos adicionales se encuentran operando y serán documentados para entrega con fecha acordada en comité de seguimiento para el 12Dic20.

En relación con la herramienta de gestión, como fué presentado en ell Road Map de la implementación presentado en comités de seguimiento al contrato al SENA e Interventoría, hasta el 30Nov20 se registraron casos en OTRS y a partir del 01Dic20 la gestión se realizará a través de Aranda.

Ilustración 13 Road Map herramienta de gestión Mesa de Ayuda



7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los cálculos corresponden a lo plasmado en la ficha técnica. La conciliación de los mismos se realizará en sesión programada con la Interventoría.

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 de este 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.

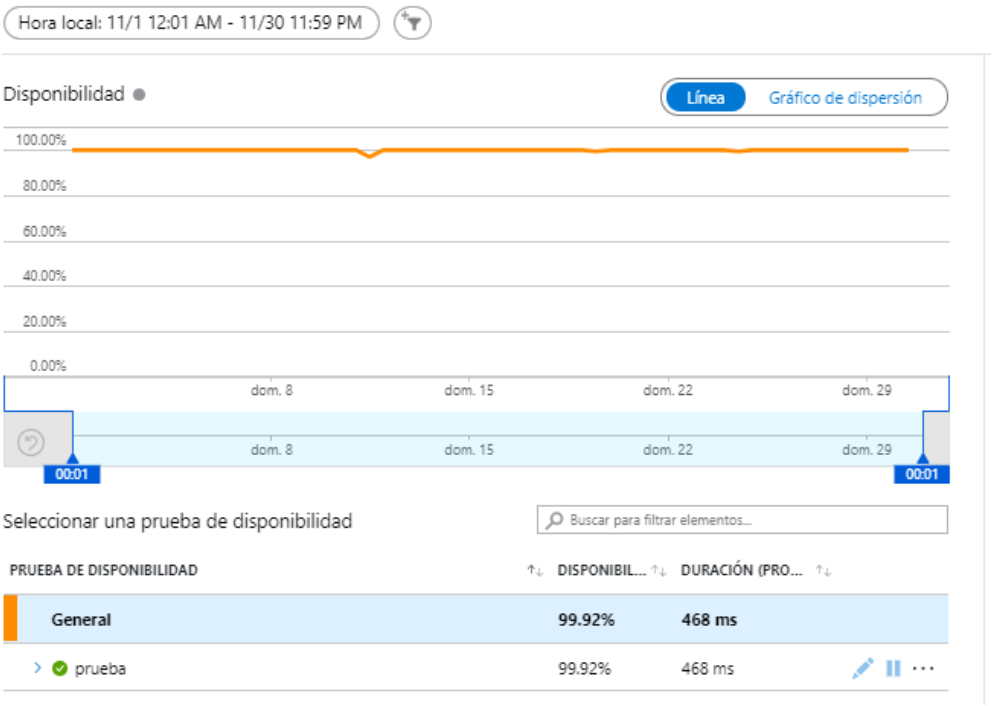
7.1 SERVICIO LMS

7.1.1 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

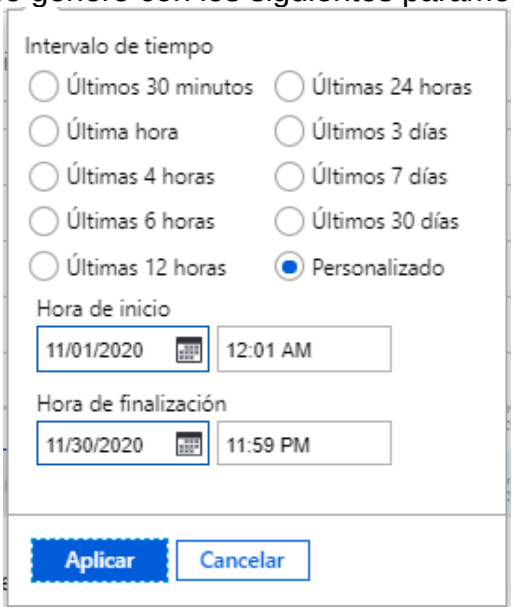
Para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 a las 00:01 horas y el 30 de noviembre de 2020 a las 23:59, la disponibilidad promedio de la plataforma Territorium Producción fue del 99,9%.

Ilustración 14 ANS 1 Disponibilidad Producción



Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

Nota: El reporte se generó con los siguientes parámetros:



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

El desempeño promedio de noviembre fue de 0,27 segundos, dando cumplimiento al ANS2. Teniendo en cuenta lo establecido en la ficha técnica "Para medir la latencia de la plataforma para un periodo de operación, se tendrá en cuenta la proporción de usuarios con respecto al total de usuarios de los ambientes de producción, entrenamiento y pruebas", a continuación, se presentan los datos por ambiente:

Tabla 29 ANS 2 Servicio LMS - Desempeño

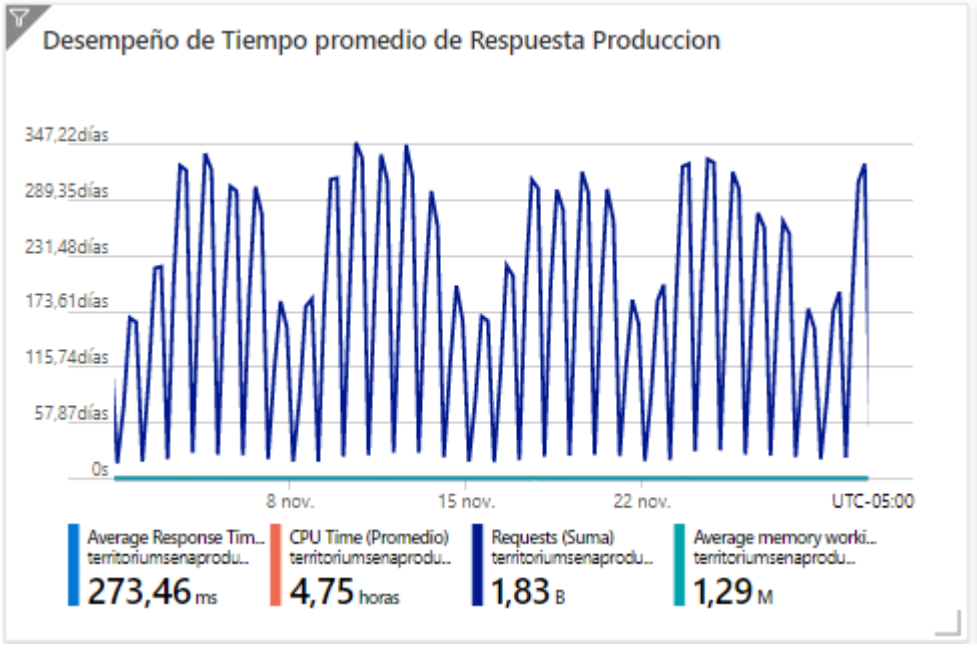
ANS 2 - SERVICIO LMS - DESEMPEÑO				
Ambiente	**Usuarios en el periodo**	**Tiempo (segundos)**	**Subtotal (usuarios por tiempo)**	**Latencia promedio (sumatoria subtotal / total usuarios)**
Producción	787.049	0,27	215.226,42	**0,27**
Pruebas	76	4,64	352,64	
Entrenamiento	205	0,13	26,18	
Totales	787.330	5,04	215.605,24	

7.1.1.1. Desempeño ambiente Producción

Durante el periodo de operación, el desempeño promedio del ambiente producción fue de 0,27 segundos 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 15 Desempeño producción por periodo de tiempo

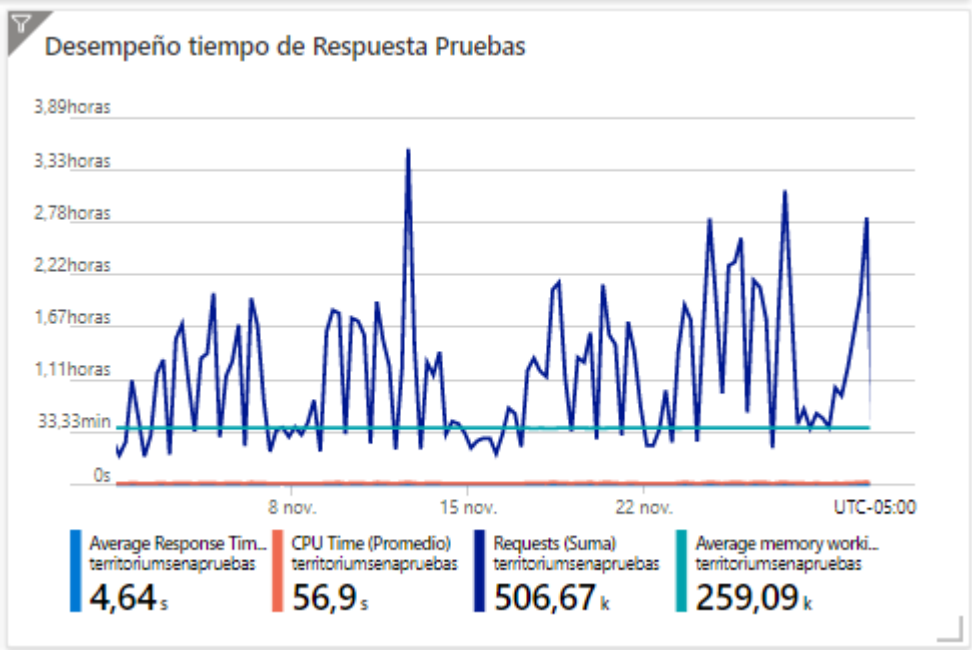


Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

7.1.1.2. Desempeño ambiente Pruebas

Durante el periodo de operación, el desempeño promedio del ambiente pruebas fue de 4,64 segundos. La siguiente gráfica indica el desempeño del ambiente pruebas promedio entregado por la herramienta de monitoreo AZURE:

Ilustración 16 Desempeño pruebas por periodo de tiempo

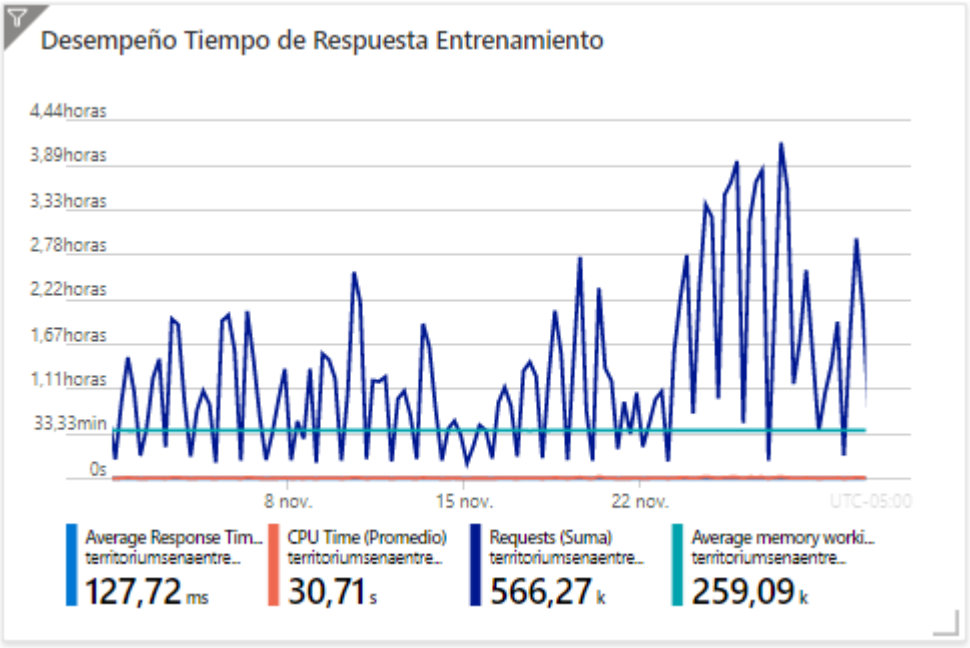


Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

7.1.1.3. Desempeño ambiente Entrenamiento

Durante el periodo de operación, el desempeño promedio del ambiente entrenamiento fue de 0,13 segundos La siguiente gráfica indica el desempeño del ambiente entrenamiento promedio entregada por la herramienta de monitoreo AZURE:

Ilustración 17 Desempeño entrenamiento por periodo de tiempo



Fuente: Herramienta de monitoreo AZURE

7.2 Mesa de Ayuda

7.2.1 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 se aplicaron los tiempos para los casos técnicos tipo “Incidente”, que se presentan a continuación:

Tabla 30 Tiempos de solución incidentes

Prioridad	Urgencia/impacto	Tiempo de solución
1	CRÍTICA	4 horas
2	ALTA	24 horas
3	MEDIA	72 horas

7.2.1.1. Oportunidad (Tiempo de solución)

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

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 31 ANS 3 - Oportunidad

ANS 3 Oportunidad					
Incidentes cerrados + Solucionados	**Incidentes Cumplidos**	**Requerimientos creados como incidentes**	**Incidentes no cumplidos**	**ANS**	**Cumplimiento**
188	134	11	43	< =6 Tickets Incumplidos	NO

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

Para el mes de noviembre, no se tuvieron en cuenta paradas de reloj para el estado Escalado, no obstante haber considerado por parte del contratista que estos tiempos no deben ser considerados dentro de los ANS de Mesa de Ayuda, por cuanto requiere apoyo especializado y la estimación de esfuerzos y actividades adicionales para la solución.

El detalle de los ANS 3-Oportunidad se encuentra en el Anexo 4 Reporte ANS 3–4 Noviembre2020, el cual fue generado el 1 de diciembre de 2020 a las 7:30am.

A continuación, se relacionan 11 casos registrados como Incidente y que corresponden a Requerimiento, por lo cual se exceptúan de la medición del ANS.

Tabla 32 Requerimientos reportados como Incidentes

Cant.	N° Caso	Título	Tipo Caso
1	3062	Carpeta desapareció | contenidos	Incidente
2	3097	Error al acceder al contenido	Incidente
3	3098	Error al utilizar la herramienta antiplagio	Incidente
4	3100	No permite visualizar | scorm	Incidente
5	3126	Contenidos del curso || el tcu evidencias no guarda configuración y presenta mensaje de error (11451)	Incidente
6	3129	Documento de identidad de aprendiz no coincide | integración	Incidente
7	3134	Visualización de contenidos	Incidente
8	3136	Error en sondeos	Incidente
9	3166	No muestra las evidencias al instructor	Incidente
10	3180	Eliminación de carpeta	Incidente
11	3218	Cargue de elementos al repositorio.	Incidente

7.2.1.2. 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 64 encuestas de 267 casos cerrados tipo Incidente, con una calificación promedio de 3,8, dando cumplimiento con lo establecido en la ficha técnica respecto a calidad del servicio; el resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 33 Encuesta de satisfacción casos

ANS 3 Calidad					
Incidentes Cerrados	**Evaluados**	**Porcentaje encuestas**	**Promedio Calificación**	**ANS**	**Cumplimiento**
267	64	24%	3,8	>= 3,75	SI

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle del ANS 3-Calidad se encuentra en el Anexo 4 Reporte ANS 3–4 Noviembre2020, el cual fue generado el 01 de diciembre de 2020 a las 07:30am.

7.2.1.3. 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

De acuerdo con la ficha técnica del contrato, los criterios mínimos que debe cumplir la documentación de los casos están descritos en el numeral 6. MESA DE AYUDA ítem 12: *Para cada caso se debe documentar por parte del proveedor, tanto las causas como el procedimiento usado para llegar a la solución, y esta documentación debe quedar publicada en el historial del caso respectivo utilizando la aplicación de soporte técnico, dentro de los 5 días calendario posterior al cierre del caso, por parte del SENA*.

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

Tabla 34 Documentación de casos

ANS 3 Documentación				
Incidentes Cerrados + Solucionados	**Incidentes Cumplidos**	**Incidentes no cumplidos**	**ANS**	**Cumplimiento**
188	188	0	<= 6 Tickets Incumplidos	SI

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle los ANS 3-Documentación se encuentra en el Anexo 4 Reporte ANS 3–4 Noviembre2020, el cual fue generado el 01 de diciembre de 2020 a las 07:30am.

7.2.2 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%

A partir del mes de septiembre, según lo acordado en sesión No. 1 de conciliación de ANS celebrada el 09Sep20, para la medición del ANS 4, se toma el reporte de los casos del periodo (noviembre) que se encuentran abiertos con corte al 30 de noviembre a las 23:59, excluyendo los casos en estado Pendiente Interventoría y Pendiente Usuario, requerimientos registrados como incidentes

y casos que aún se encuentran dentro de los ANS. No se excluyen casos en estado Escalado.

Al cierre del periodo de operación, el 18% de los casos registrados en Noviembre2020 se encuentran abiertos.

Tabla 35 Resumen incidentes abiertos del periodo

ANS 4 incidentes Abiertos Noviembre				
Total Incidentes Registrados	**Incidentes abiertos**	**Porcentaje Tickets abiertos**	**ANS**	**Cumplimiento**
267	47	18%	< =10%	NO

Fuente: Herramienta de soporte OTRS

El detalle del ANS 4 Porcentaje de casos abiertos o suspendidos, se encuentra en el Anexo 4 Reporte ANS 3–4 Noviembre2020, el cual fue generado el 01 de diciembre de 2020 a las 07:30am.

7.3 Operación

7.3.1 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 con lo estipulado en la ficha técnica del contrato, la medición de este ANS se realizará cada 4 meses. La primera medición se realizó en Julio 7 de 2020, con un resultado del 100% acorde con los entregables presentados a la Interventoría el 16 de Julio de 2020 y sobre los cuales no se recibió observación.

Mediante correo electrónico de 8 de octubre se solicitó agenda para para presentarles propuestas para la evaluación de nivel de conocimiento. Esta reunión se realizó el 16 de octubre de acuerdo con disponibilidad de la Interventoría y la Supervisión de la Interventoría SENA. El 28 de octubre se envió mediante correo electrónico el diseño de las evaluaciones para los roles definidos para el equipo de la UT. En el archivo Excel se incluyeron los siguientes libros:

1. Fuente de Datos de las preguntas
2. Banco de Preguntas Generales, que corresponden con las de la evaluación

de julio de 2020
3. Banco de Preguntas Específicas, que corresponden con las de la evaluación de julio de 2020
4. Evaluación Perfil Soporte Técnico
5. Evaluación Perfil Asesor Técnico Funcional
6. Evaluación Perfil Programador Funcional
7. Evaluación Perfil Gerente Técnico de Servicios
8. Evaluación Perfil Gerente de Proyectos.

El 30 de octubre se informó a la Interventoría que: "continuamos en el proceso de revisión de las evaluaciones diseñadas para cada uno de los roles, por tal razón una vez se finalicen y aprueben, la UT procederá de manera inmediata a su implementación y aplicación al equipo.

El 3 de noviembre, la Interventoría y el SENA envían las observaciones a las evaluaciones que son ajustadas y corregidas en la versión 2 enviada el 16 de noviembre.

El 25 de noviembre la Interventoría indica: "*por lo anterior, se considera que el conjunto de preguntas incluidas en excel "Preguntas ANS 5 octubre 2020_V2.0_Verificación.xlsx" pueden ser cargadas en la herramienta correspondiente para su aplicación en el momento que lo consideren oportuno, quedando eso sí pendiente la aplicación de la prueba al Gerente de Proyecto hasta tanto se tenga validada la totalidad de las preguntas.*

Quedamos atentos a la recepción de las nuevas 6 preguntas para el rol Gerente de Proyecto y la autorización para realizar la verificación de las preguntas en la herramienta, previo a su aplicación a los profesionales correspondientes."

El 30 de noviembre fueron enviados los formularios y las url respectivas para revisión de la Interventoría.

7.3.2 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 07 de septiembre de 2020, estando dentro de los tiempos establecidos en la ficha técnica del contrato, dando cumplimiento a este ANS.

7.3.3 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.

ANEXOS

Anexo 1 Obligaciones Contrato noviembre 2020
Anexo 2 Reporte casos Noviembre2020
Anexo 3 Reporte encuesta de satisfacción del servicio Noviembre2020
Anexo 4 Reporte ANS 3–4 Noviembre2020
Anexo 5 Cursos Semillas Migrados Titulados y Complementarios