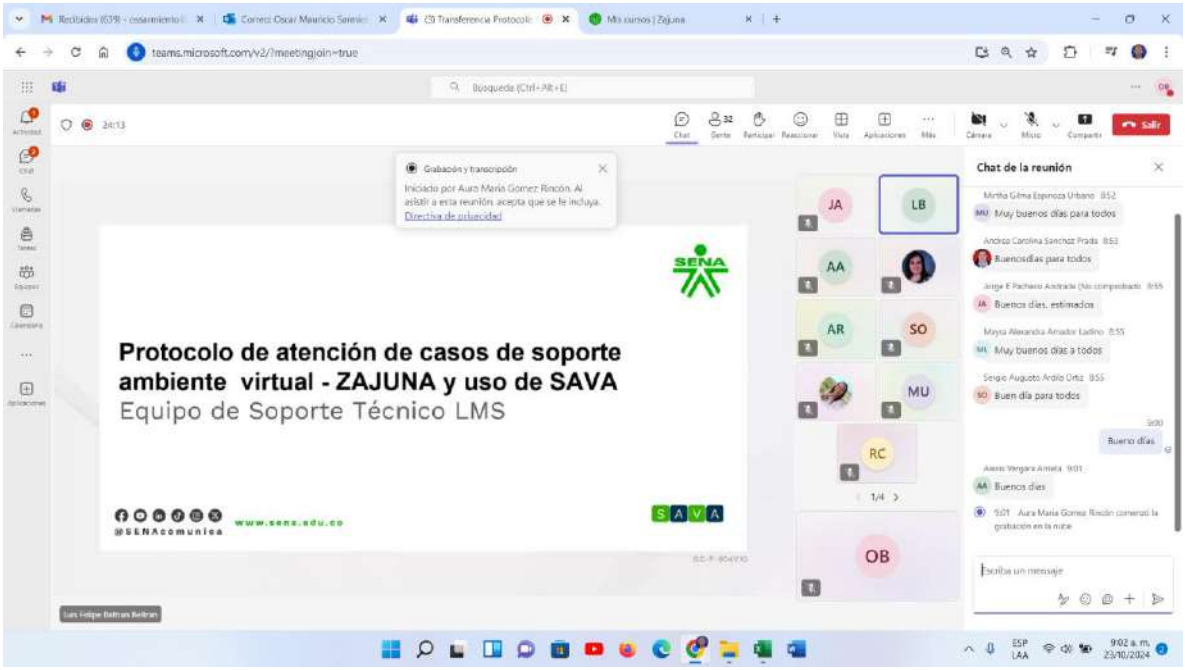
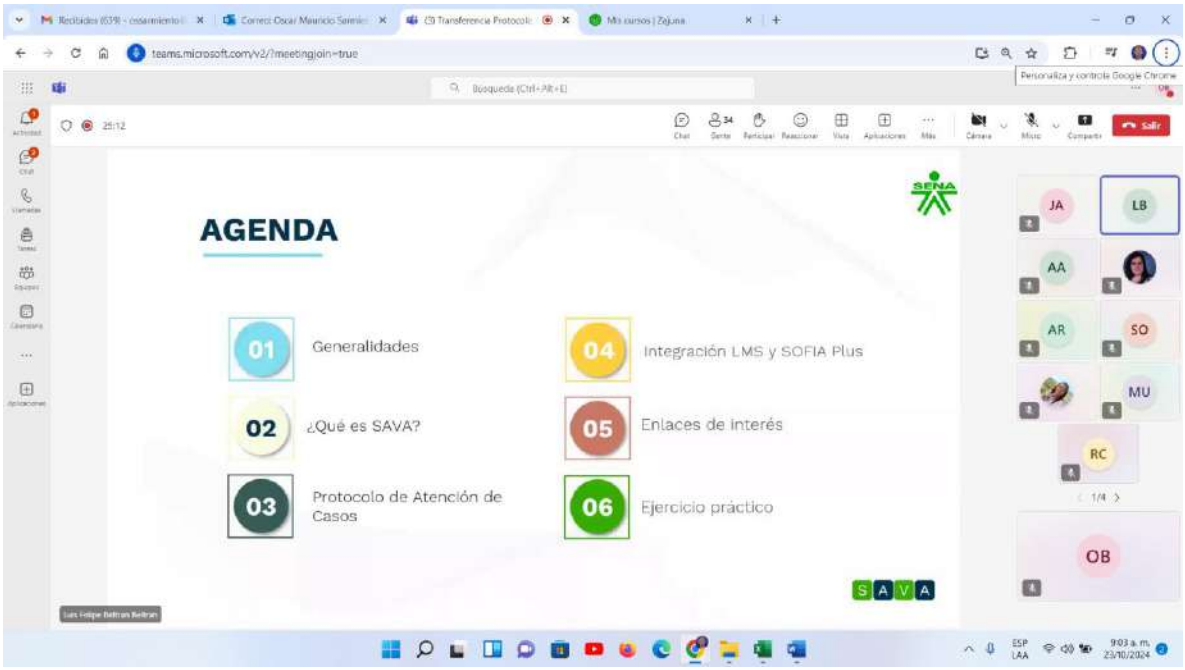
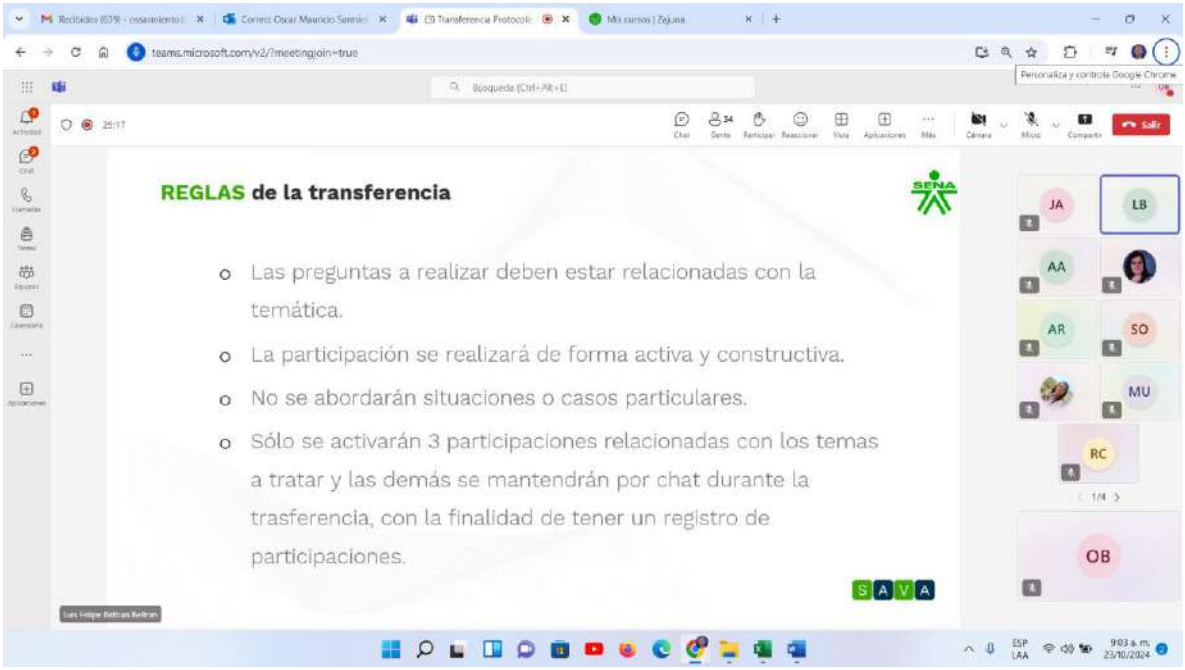
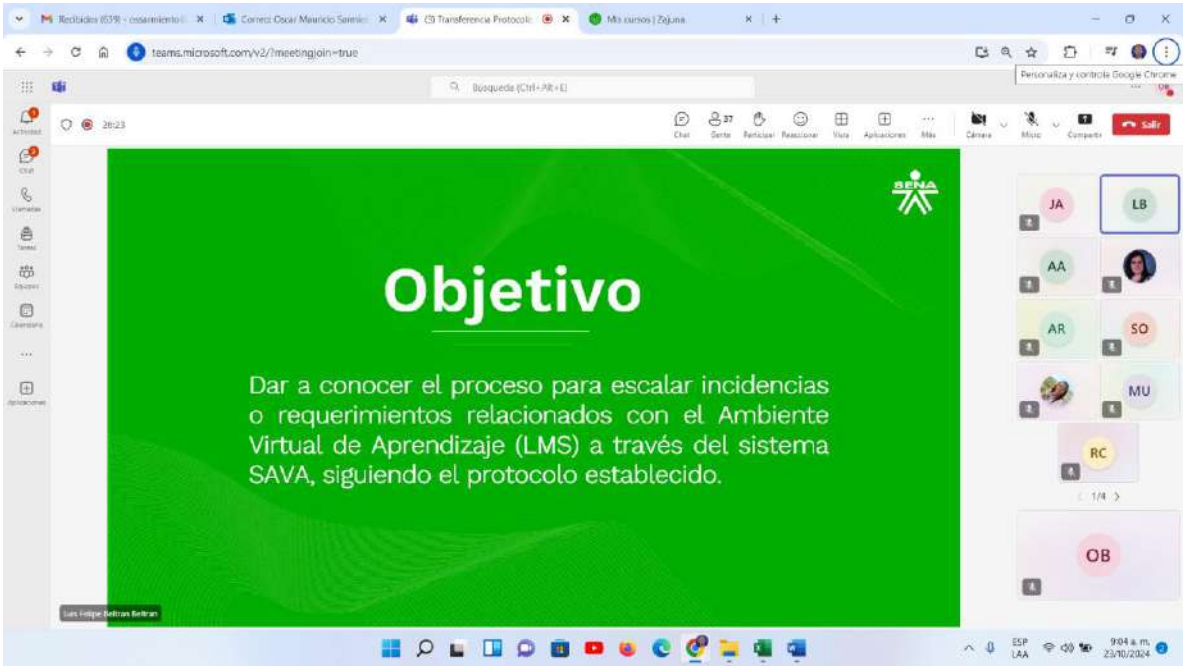
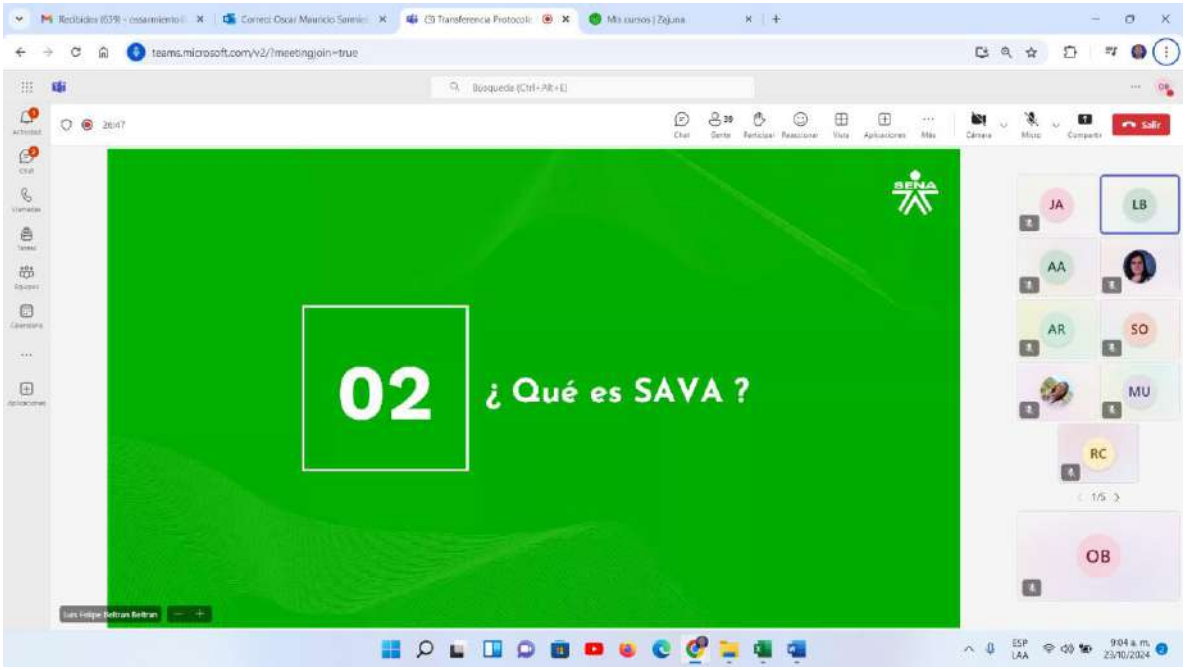

Protocolo de atención de casos de soporte ambiente virtual - ZAJUNA y uso de SAVA
Equipo de Soporte Técnico LMS
www.sena.edu.co
@SENAcomunica
SAVA
Chat de la reunión
Salir

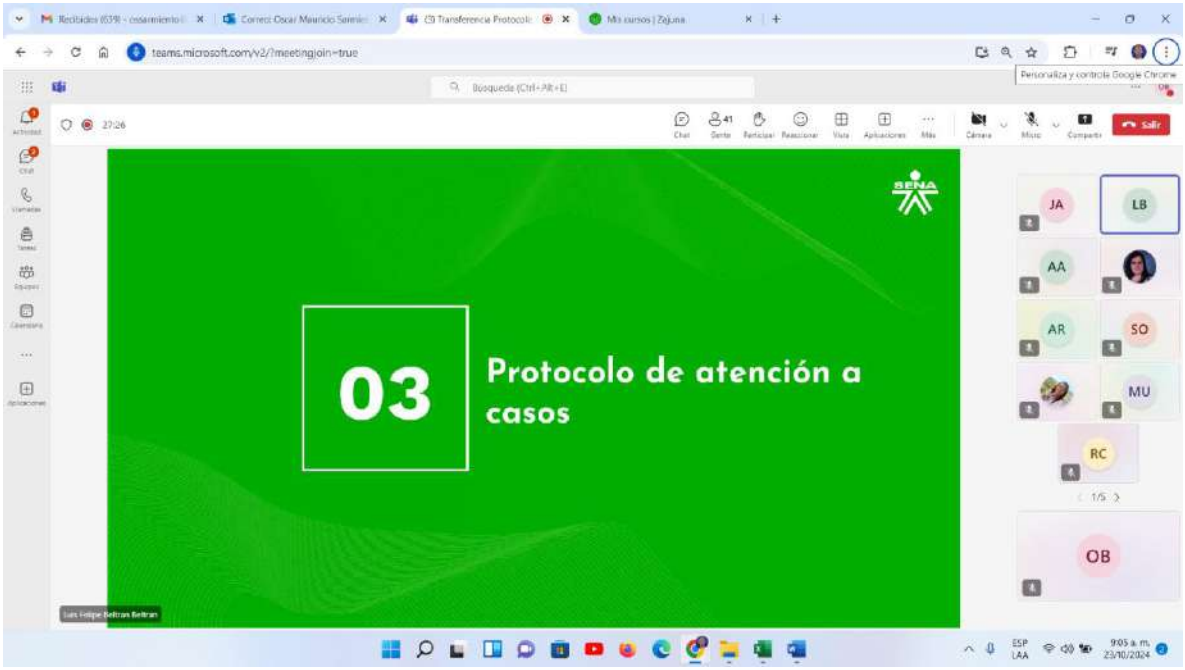

AGENDA
01 Generalidades
02 ¿Qué es SAVA?
03 Protocolo de Atención de Casos
04 Integración LMS y SOFIA Plus
05 Enlaces de interés
06 Ejercicio práctico
SAVA
Salir


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
REGLAS de la transferencia
Las preguntas a realizar deben estar relacionadas con la temática.
La participación se realizará de forma activa y constructiva.
No se abordarán situaciones o casos particulares.
Sólo se activarán 3 participaciones relacionadas con los temas a tratar y las demás se mantendrán por chat durante la trasferencia, con la finalidad de tener un registro de participaciones.
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

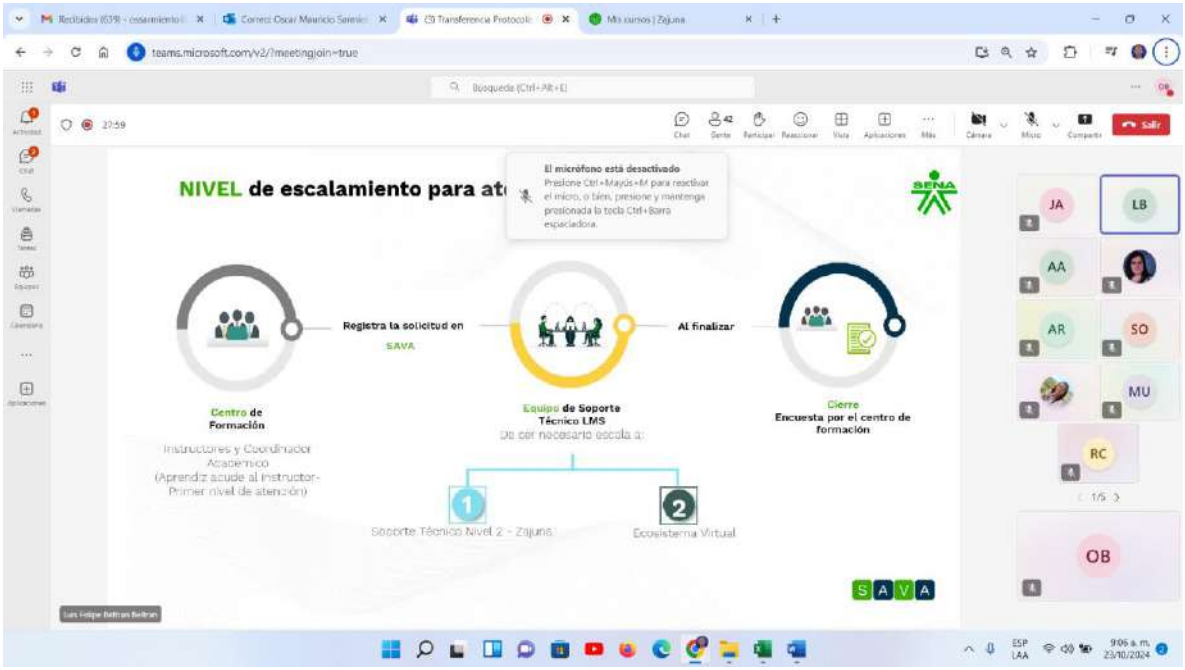

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
Objetivo
Dar a conocer el proceso para escalar incidencias o requerimientos relacionados con el Ambiente Virtual de Aprendizaje (LMS) a través del sistema SAVA, siguiendo el protocolo establecido.
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

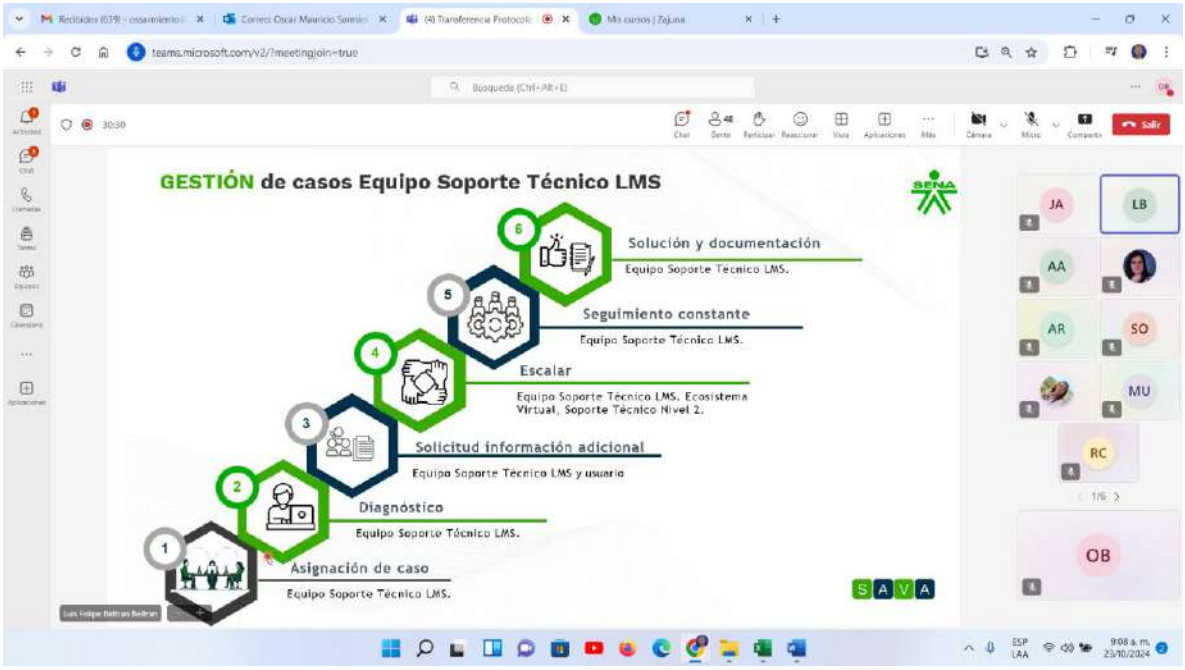

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
02
¿ Qué es SAVA ?
SENA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

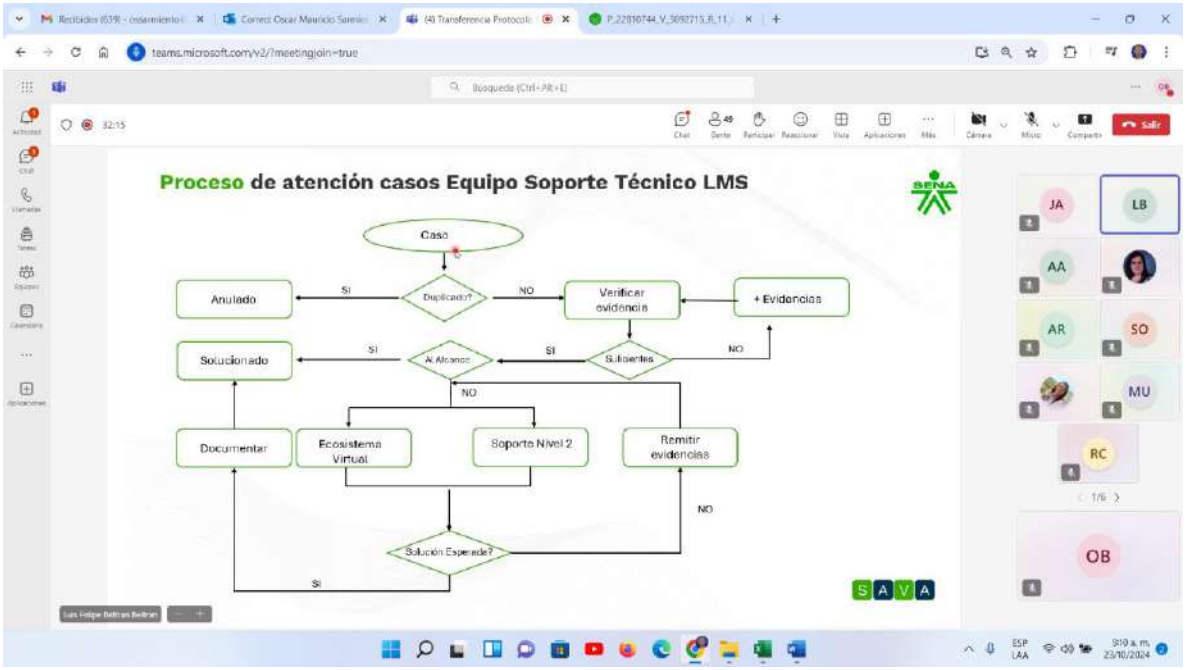

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
¿Qué es SAVA?
Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje (SAVA), es un sistema de información desarrollado por el Equipo de Soporte Técnico LMS del SENA, para gestionar las necesidades que presentan los usuarios del ambiente virtual.
SAVA
SENA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
03
Protocolo de atención a casos
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

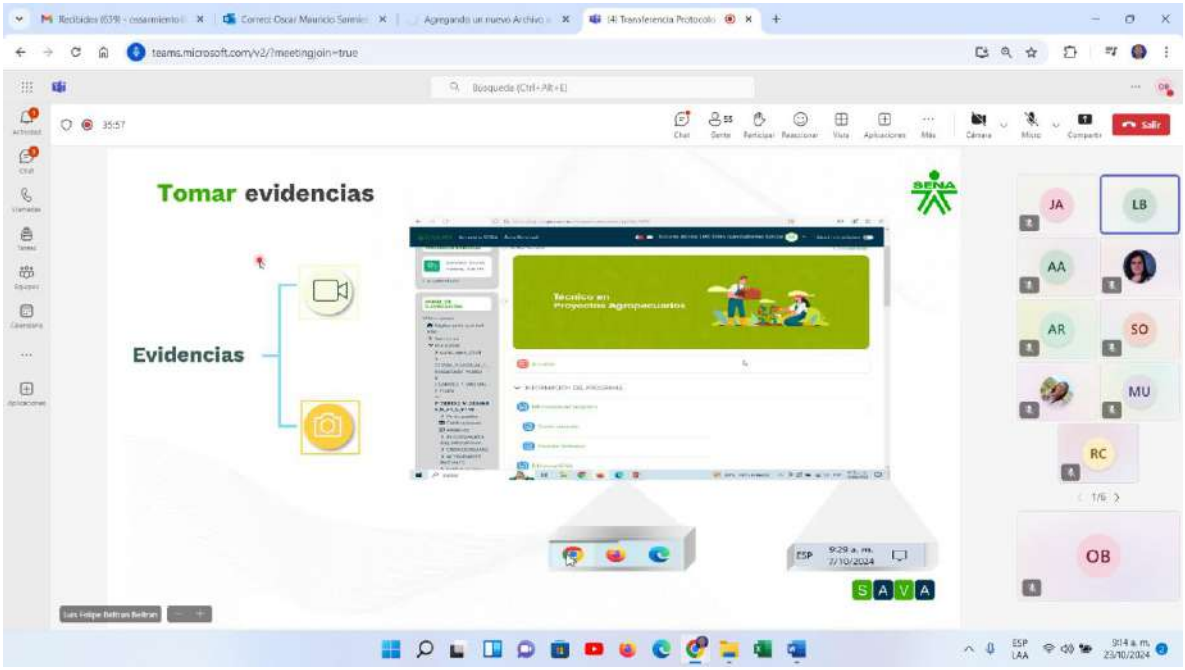

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
Protocolo de atención a casos
Describe el proceso que deben seguir los usuarios del ambiente virtual cuando presentan incidencias o requerimientos enmarcadas en el proceso de la formación.
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

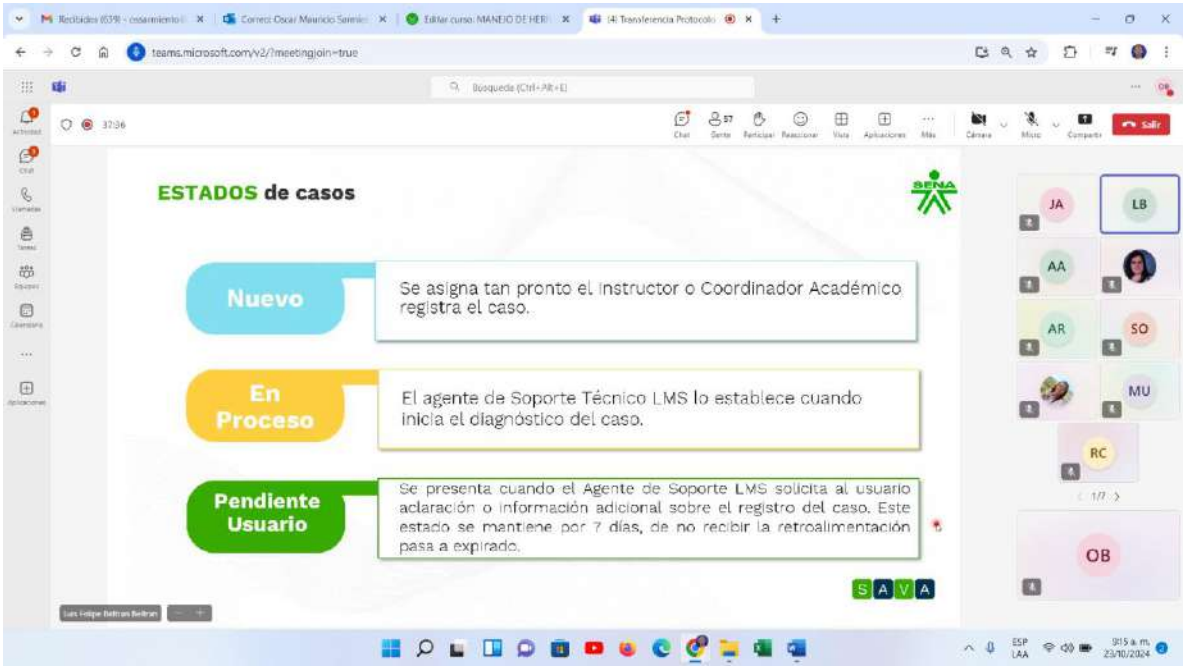

NIVEL de escalamiento para at
El micrófono está desactivado
Presione Ctrl+Mayús+M para reactivar el micro, o bien, presione y mantenga presionada la tecla Ctrl+Barra espaciadora.
Centro de Formación
Instructores y Coordinador Académico (Aprendiz acude al instructor- Primer nivel de atención)
Registra la solicitud en SAVA
Equipo de Soporte Técnico LMS
De ser necesario escala a:
1 Soporte Técnico Nivel 2 - Zajuna
2 Ecosistema Virtual
Al finalizar
Cierre
Encuesta por el centro de formación
SAVA


GESTIÓN de casos Equipo Soporte Técnico LMS
6 Solución y documentación
Equipo Soporte Técnico LMS.
5 Seguimiento constante
Equipo Soporte Técnico LMS.
4 Escalar
Equipo Soporte Técnico LMS. Ecosistema Virtual, Soporte Técnico Nivel 2.
3 Solicitud información adicional
Equipo Soporte Técnico LMS y usuario
2 Diagnóstico
Equipo Soporte Técnico LMS.
1 Asignación de caso
Equipo Soporte Técnico LMS.
SAVA

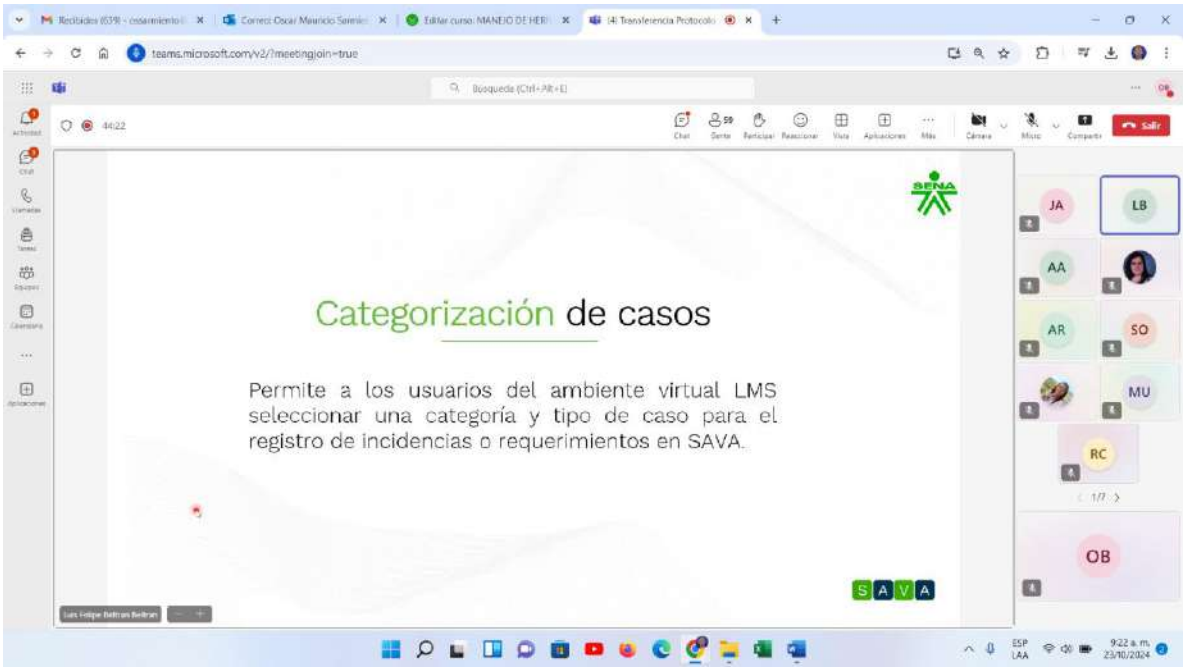

Proceso de atención casos Equipo Soporte Técnico LMS
Caso
Duplicado?
SI
NO
Anulado
Verificar evidencia
+ Evidencias
Solucionado
Al Alcance
Subsiente
Documentar
Ecosistema Virtual
Soporte Nivel 2
Remitir evidencias
Solución Esperada?
SAVA

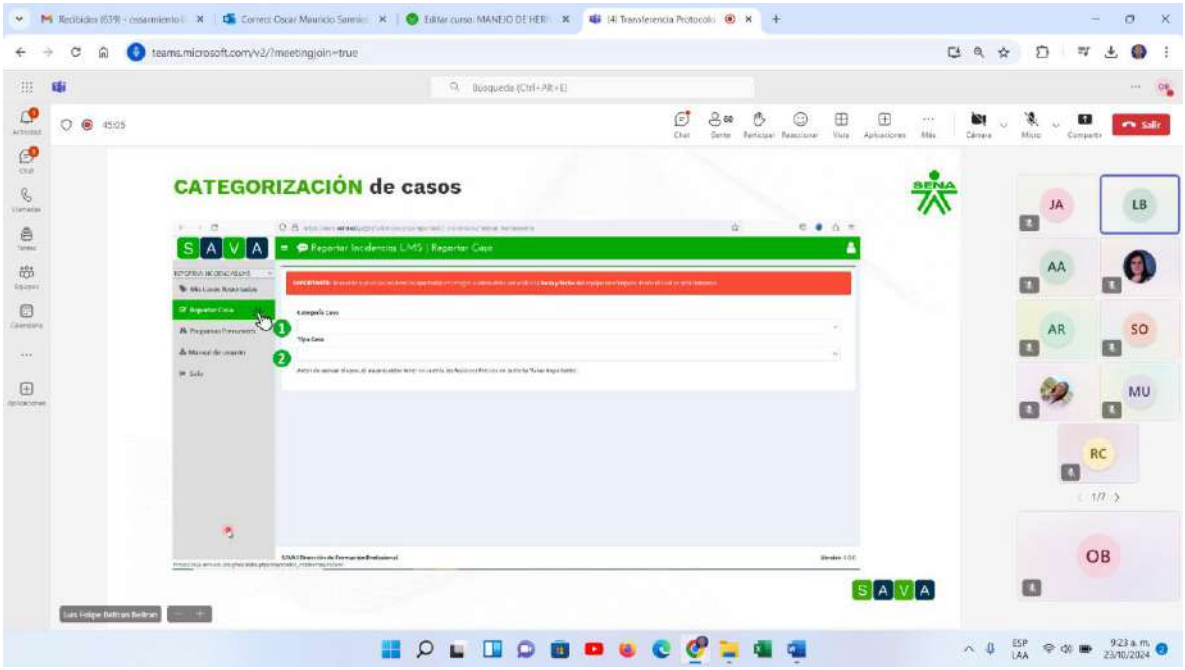

GESTIÓN de casos del Centro de Formación
Encuesta
Identificar necesidad
Cierre caso
Tomar Evidencia
Seguimiento
Registrar Caso
SAVA

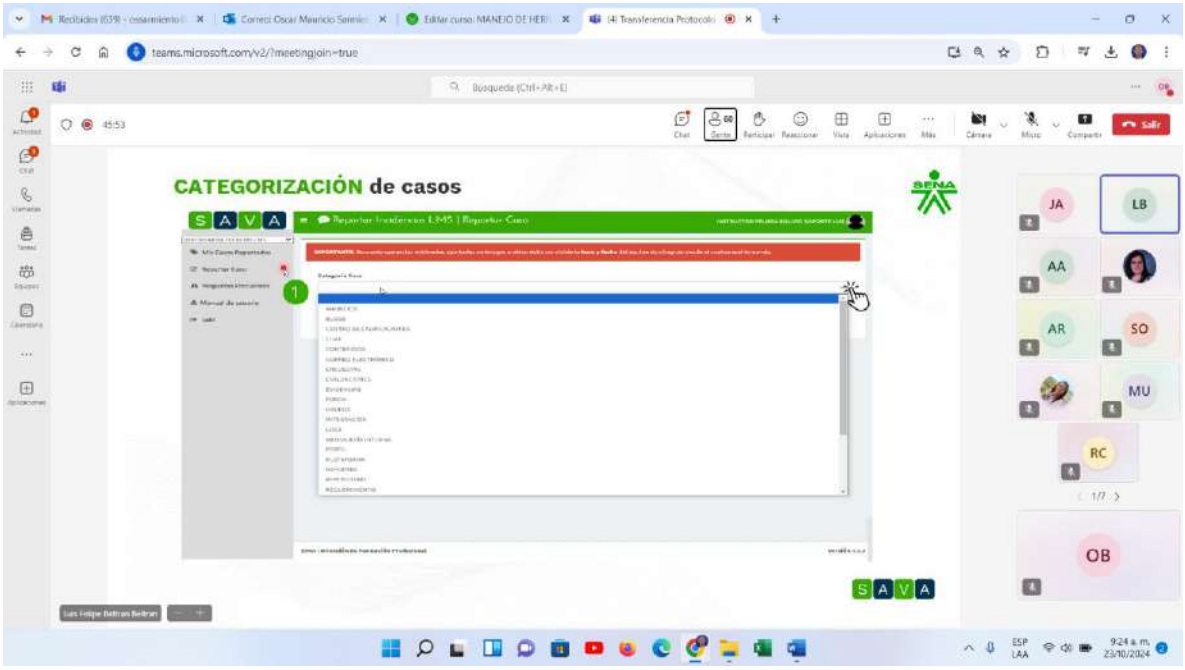

Tomar evidencias
Evidencias
Técnico en Proyectos Agropecuarios
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

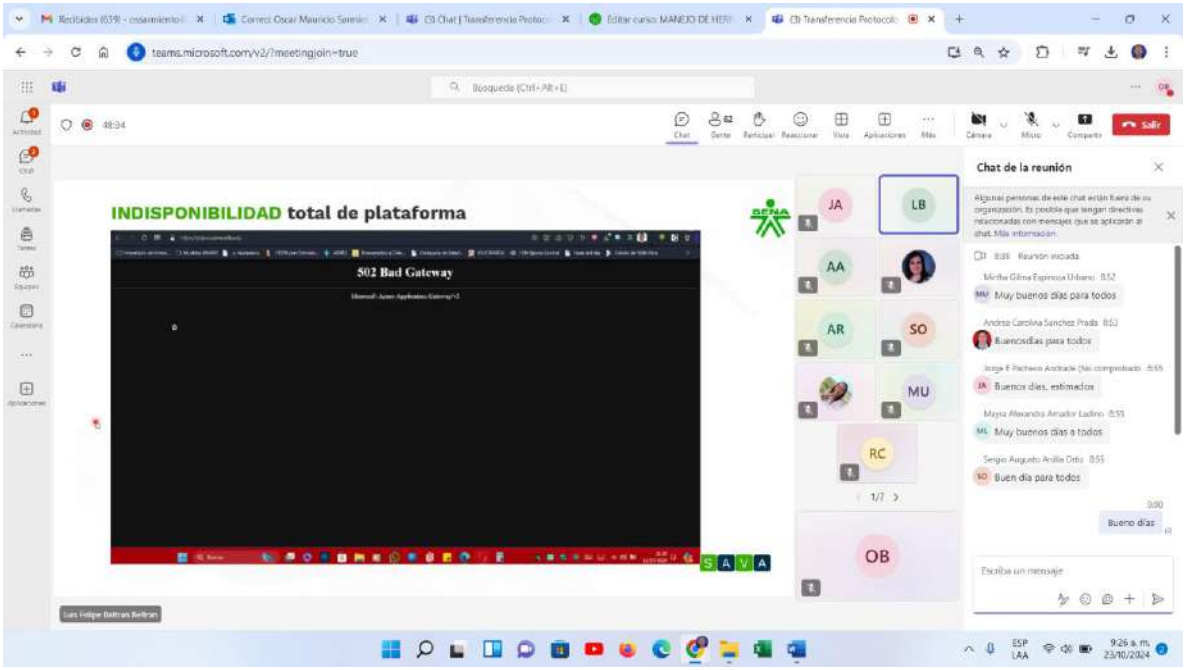

ESTADOS de casos
Nuevo
Se asigna tan pronto el Instructor o Coordinador Académico registra el caso.
En Proceso
El agente de Soporte Técnico LMS lo establece cuando inicia el diagnóstico del caso.
Pendiente Usuario
Se presenta cuando el Agente de Soporte LMS solicita al usuario aclaración o información adicional sobre el registro del caso. Este estado se mantiene por 7 días, de no recibir la retroalimentación pasa a expirado.
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

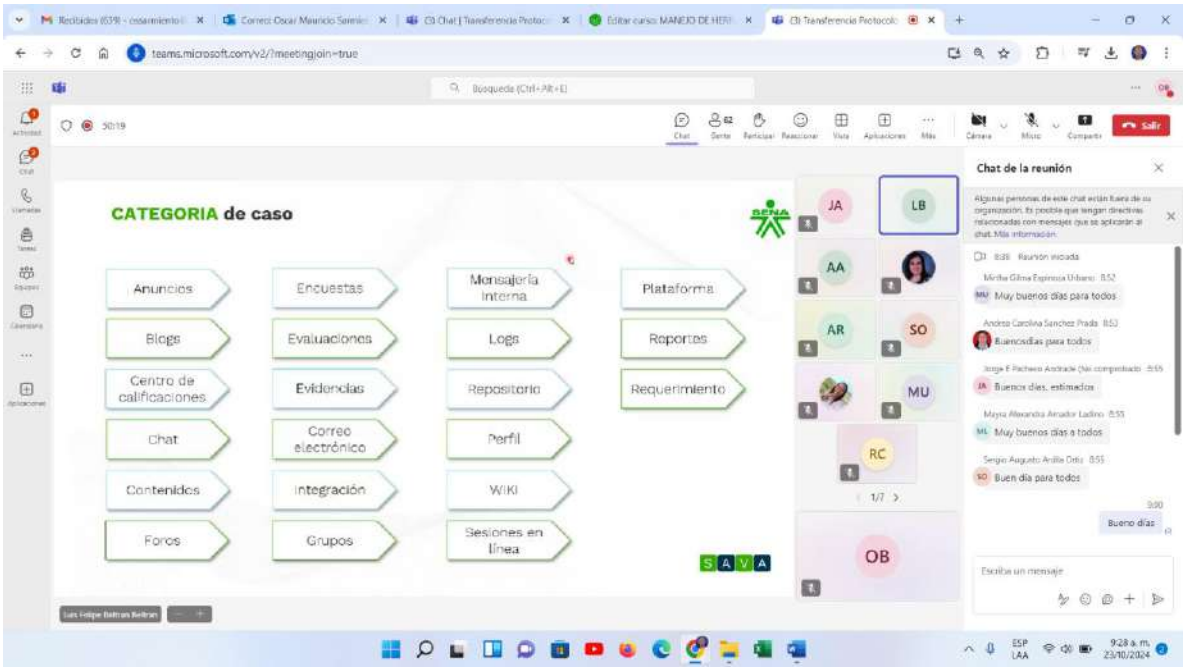

ESTADOS de casos
Expirado
Se asigna a aquellos casos que tenían previamente estado Pendiente Usuario y cambia a este estado transcurridos 7 días por no recibir la información solicitada.
Anulado
Se asigna a aquellos casos donde el usuario reporta más de una vez la misma incidencia o requerimiento.
Cerrado
Se asigna una vez el usuario que registró el caso acepta la solución o cuando transcurren 7 días sin que el usuario responda la nota de Solucionado.
SAVA

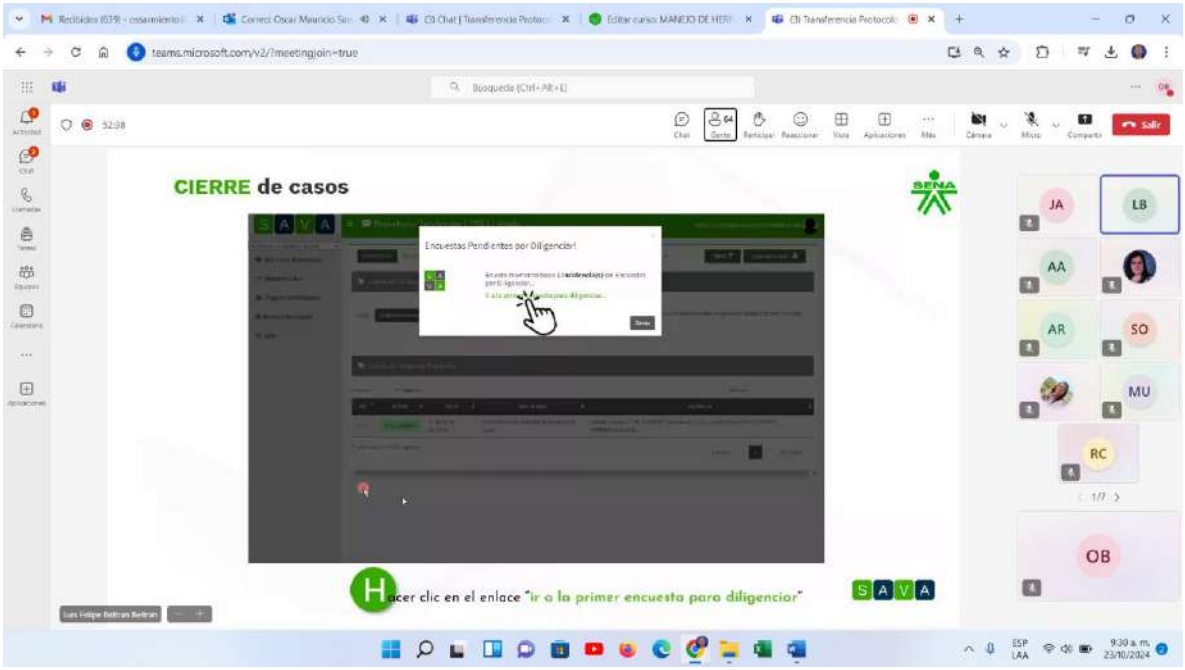

Categorización de casos
Permite a los usuarios del ambiente virtual LMS seleccionar una categoría y tipo de caso para el registro de incidencias o requerimientos en SAVA.
SAVA

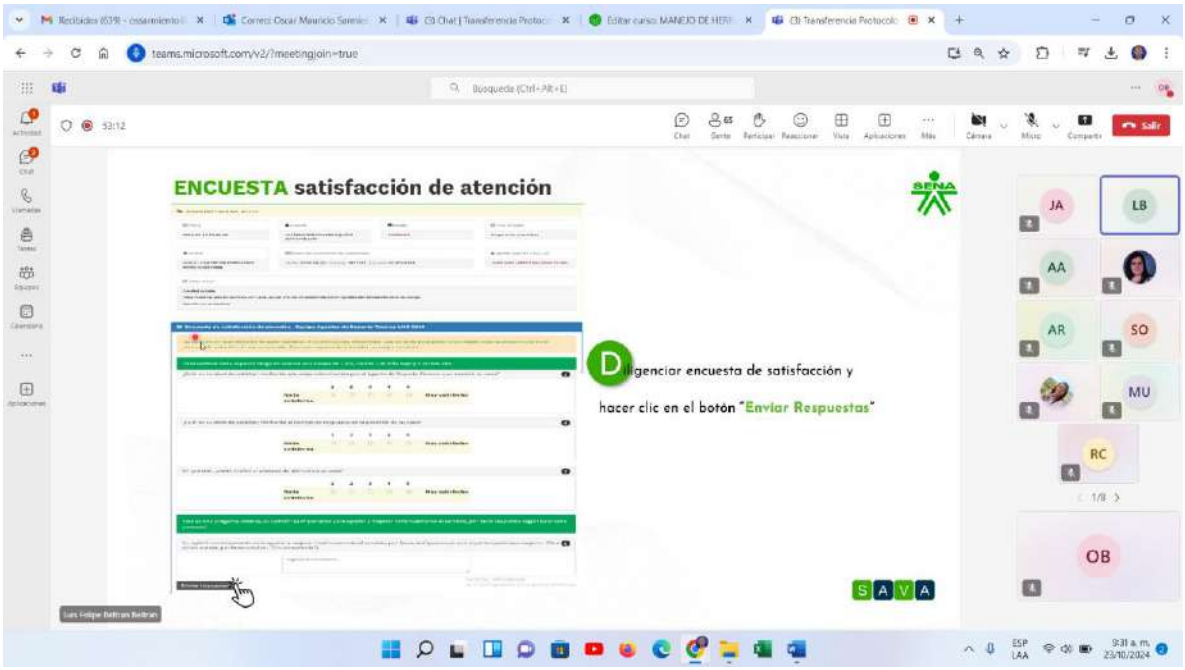

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
CATEGORIZACIÓN de casos
SAVA
Reportar Incidencias LMS | Reportar Caso
Salir
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

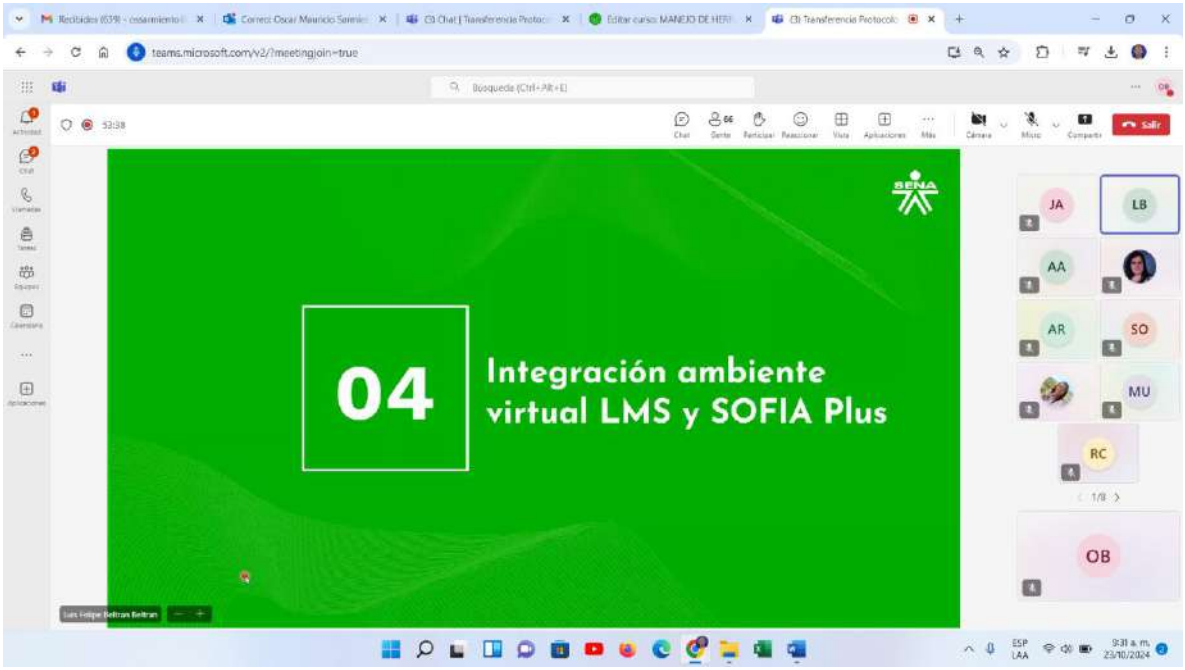

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
CATEGORIZACIÓN de casos
SAVA
Reportar Incidencias LMS | Reportar Caso
Salir
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


INDISPONIBILIDAD total de plataforma
502 Bad Gateway
Chat de la reunión
Muy buenos días para todos
Buenosdías para todos
Buenos días, estimados
Muy buenos días a todos
Buen día para todos
Bueno días
Escriba un mensaje
SAVA


CATEGORIA de caso
Anuncios
Blogs
Centro de calificaciones
Chat
Contenidos
Foros
Encuestas
Evaluaciones
Evidencias
Correo electrónico
Integración
Grupos
Mensajería interna
Logs
Repositorio
Perfil
WIKI
Sesiones en línea
Plataforma
Reportes
Requerimiento
Chat de la reunión
Muy buenos días para todos
Buenosdías para todos
Buenos días, estimados
Muy buenos días a todos
Buen día para todos
Bueno días
Escriba un mensaje
SAVA

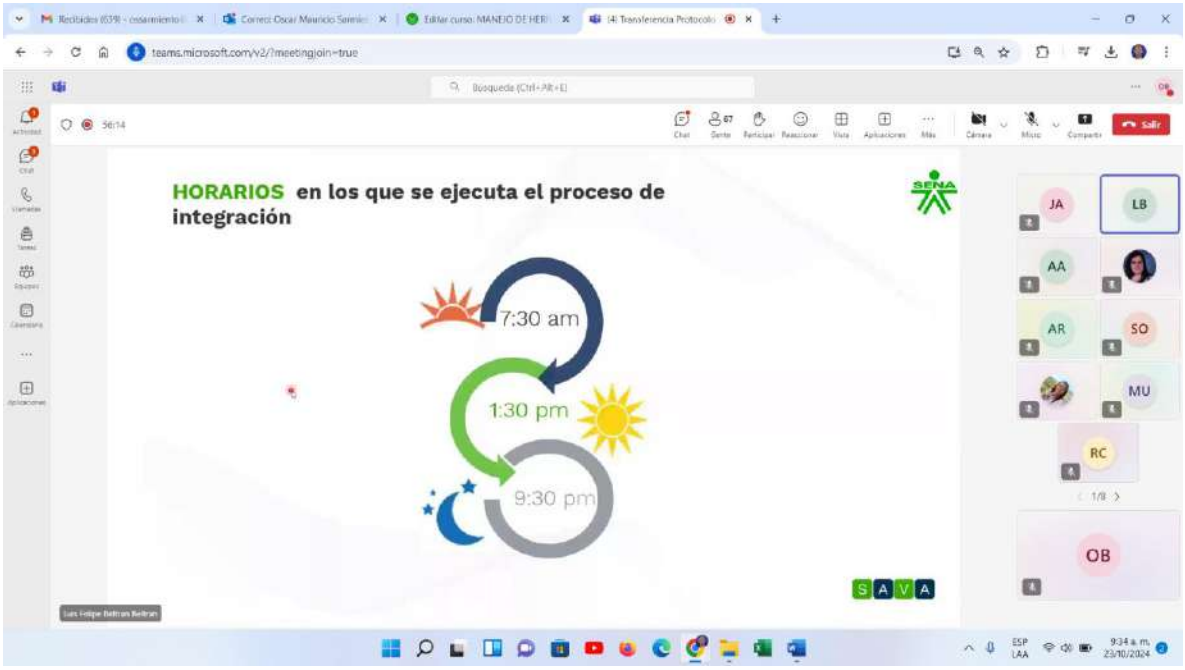

CIERRE de casos
Encuestas Pendientes por Diligenciar
Hacer clic en el enlace "ir a la primer encuesta para diligenciar"
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

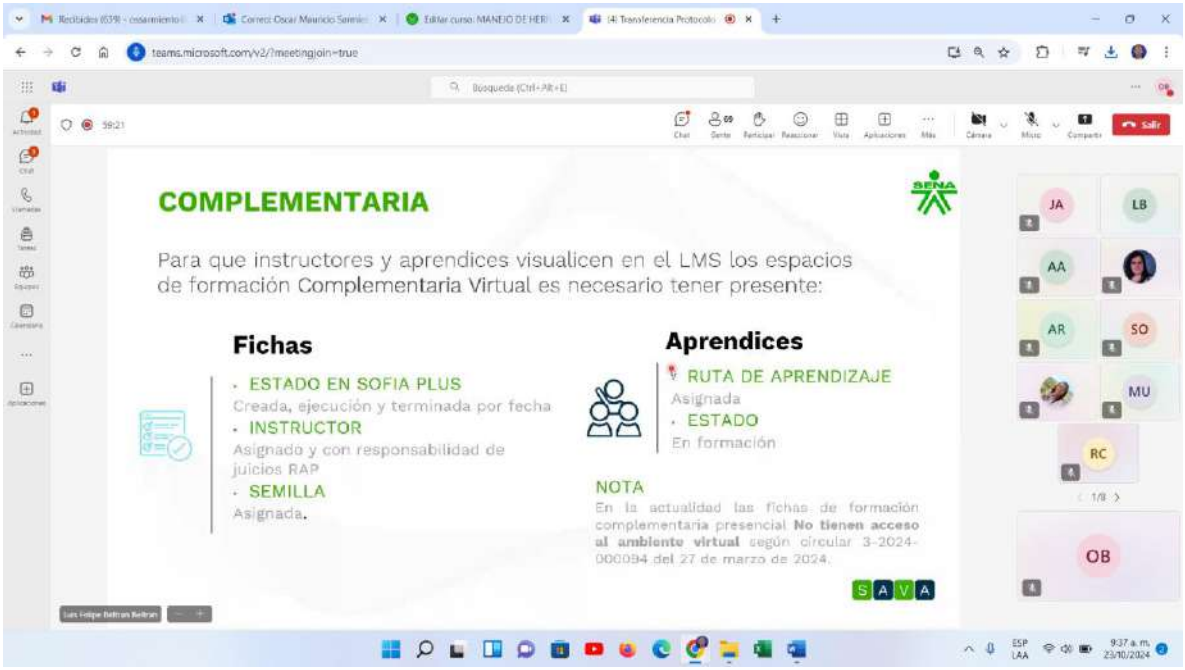

ENCUESTA satisfacción de atención
Diligenciar encuesta de satisfacción y
hacer clic en el botón "Enviar Respuestas"
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
04
Integración ambiente virtual LMS y SOFIA Plus
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

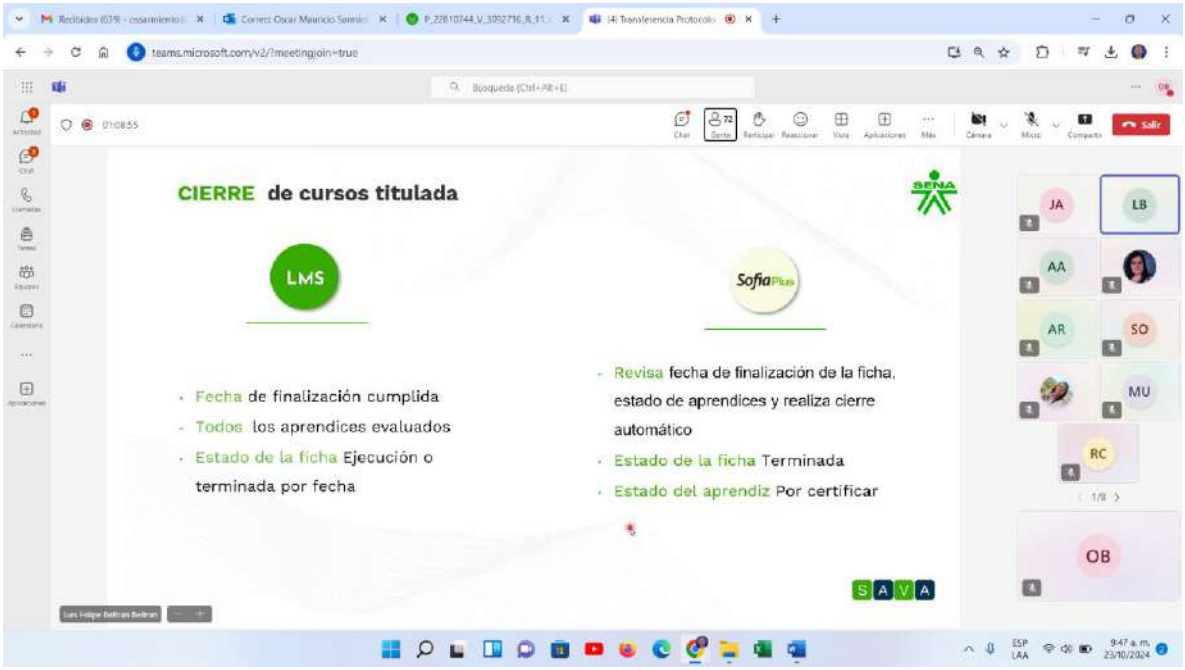

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
Integración
Dar a conocer qué es la integración de información entre SOFIA Plus y el ambiente virtual LMS, así como las acciones que realiza y su importancia dentro de los procesos de formación del SENA.
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

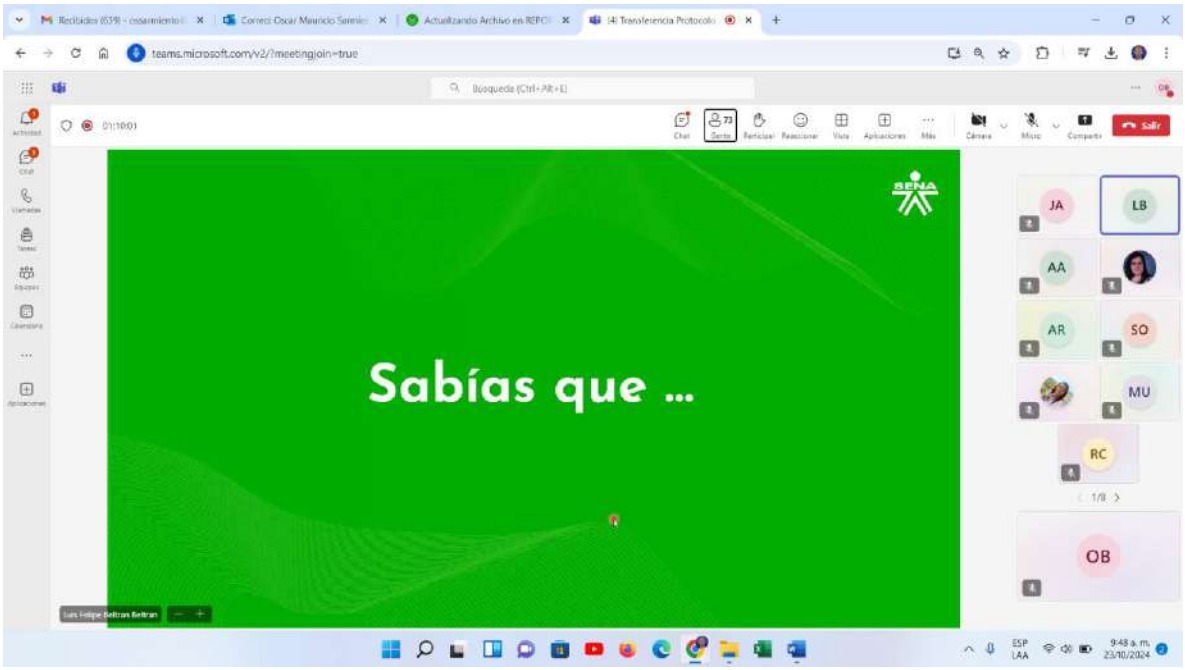

¿ En qué consiste el proceso de integración entre el LMS y SOFIA Plus ?
La integración es un servicio que usa el ambiente virtual LMS para extraer, registrar y actualizar información desde el sistema administrativo SOFIA Plus, consulta cambios como creación de fichas, matriculas, cambios de estados, cambios de tipo de documento, *calificaciones, entre otras. Esta información la actualiza 3 veces al día para reflejarla en el ambiente virtual LMS.
SofiaPlus
Integración
LMS
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

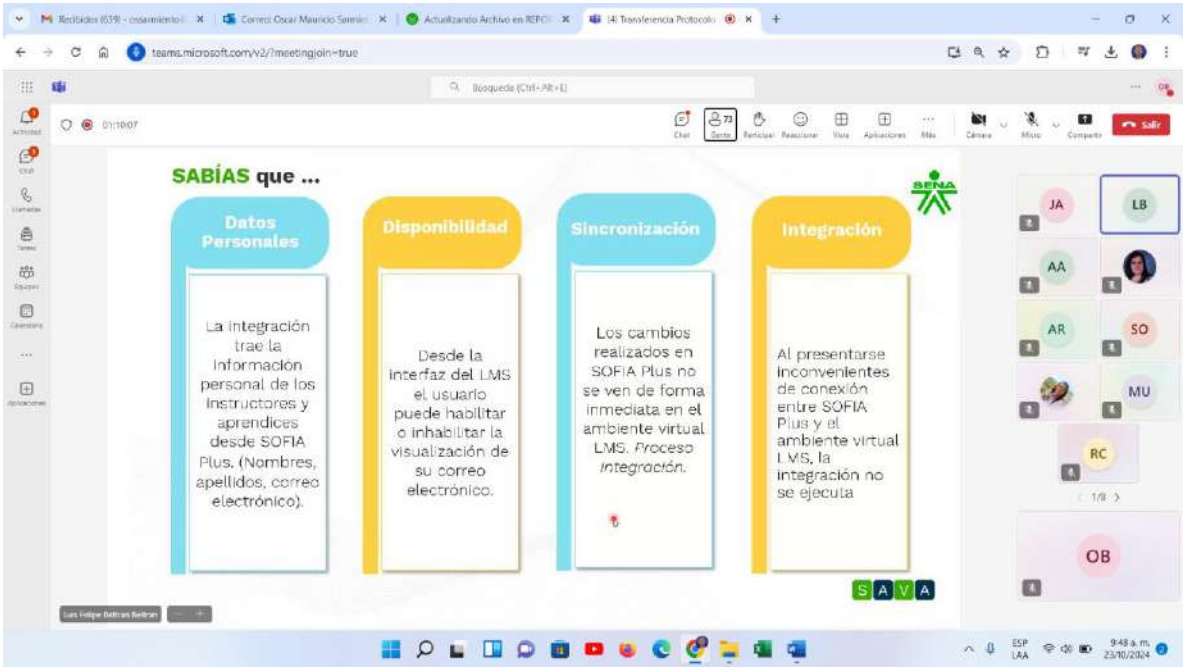

HORARIOS en los que se ejecuta el proceso de integración
7:30 am
1:30 pm
9:30 pm
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

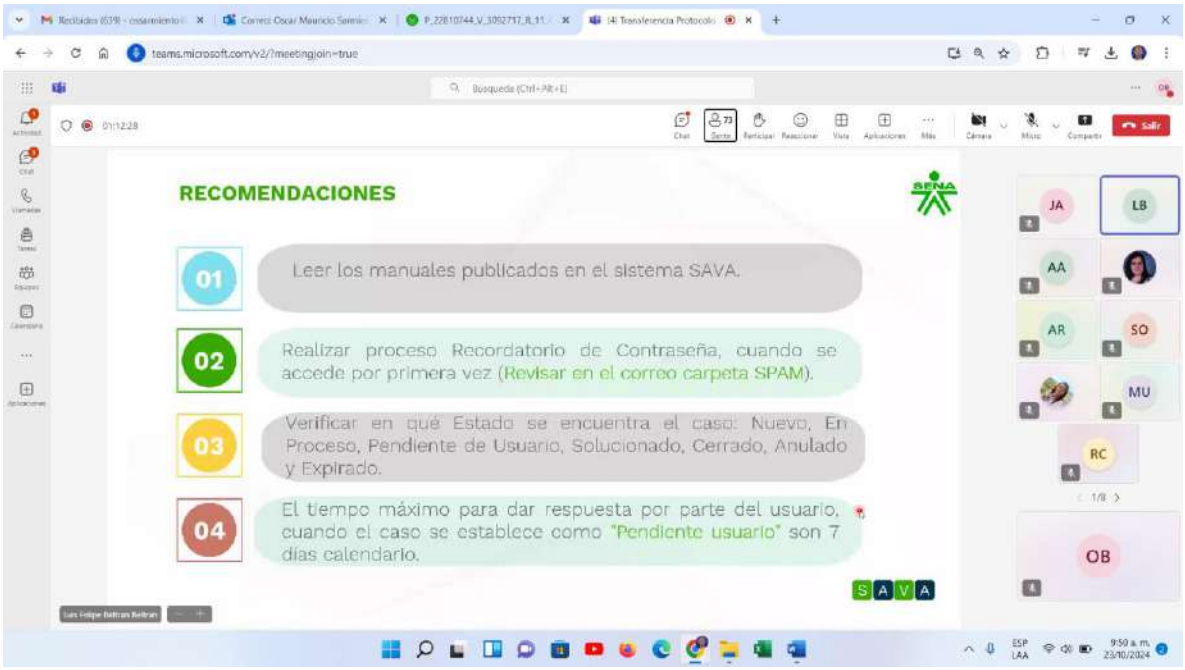

COMPLEMENTARIA
Para que instructores y aprendices visualicen en el LMS los espacios de formación Complementaria Virtual es necesario tener presente:
Fichas
ESTADO EN SOFIA PLUS
Creada, ejecución y terminada por fecha
INSTRUCTOR
Asignado y con responsabilidad de juicios RAP
SEMILLA
Asignada.
Aprendices
RUTA DE APRENDIZAJE
Asignada
ESTADO
En formación
NOTA
En la actualidad las fichas de formación complementaria presencial No tienen acceso al ambiente virtual según circular 3-2024-000094 del 27 de marzo de 2024.
SAVA

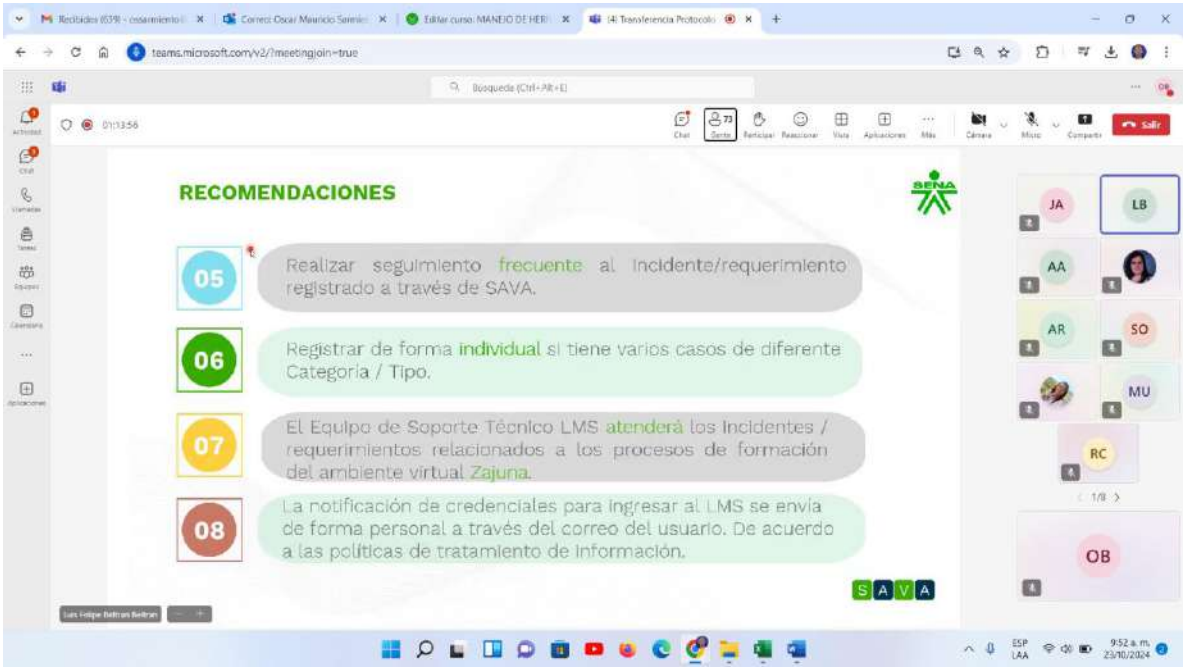

CIERRE de cursos complementaria
LMS
Fecha de finalización cumplida
Todos los aprendices evaluados
Estado de la ficha Ejecución o Terminada por Fecha
Sofia Plus
Revisa fecha de finalización de la ficha, estado de aprendices y realiza cierre automático
El gestor curricular puede hacer cierre de ficha en SOFIA Plus
Estado de la ficha Terminada
Estado del aprendiz Por certificar
SAVA

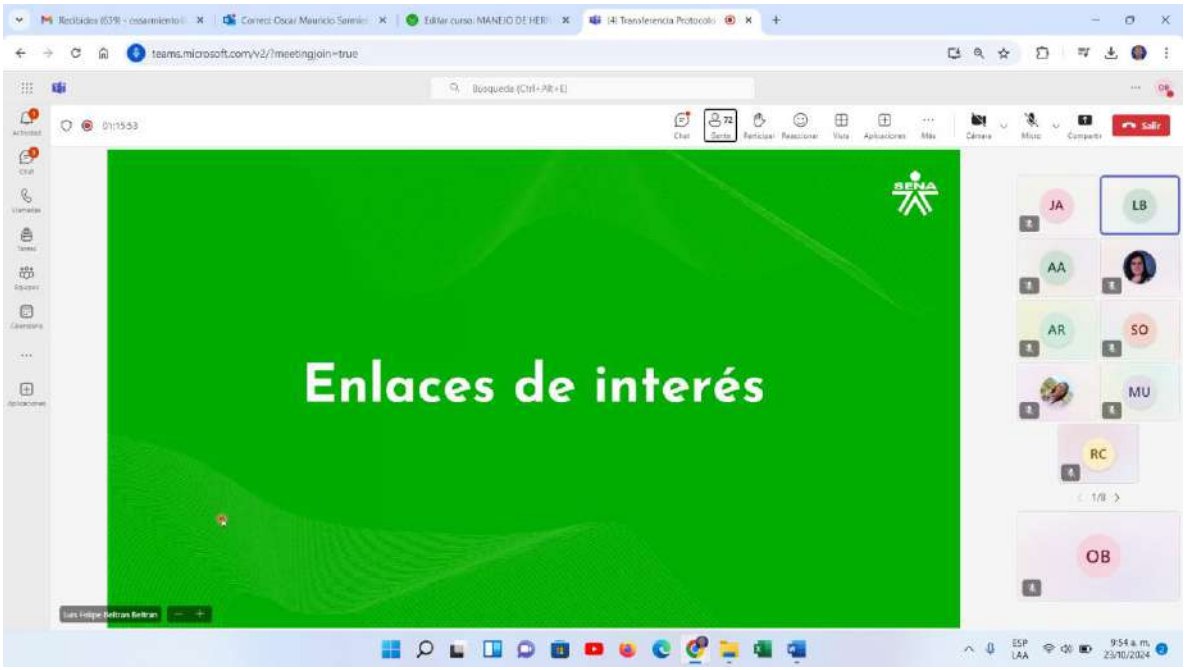

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
CIERRE de cursos titulada
LMS
SofiaPlus
Fecha de finalización cumplida
Todos los aprendices evaluados
Estado de la ficha Ejecución o terminada por fecha
Revisa fecha de finalización de la ficha, estado de aprendices y realiza cierre automático
Estado de la ficha Terminada
Estado del aprendiz Por certificar
SAVA
Salir
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Sabías que ...
Salir
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

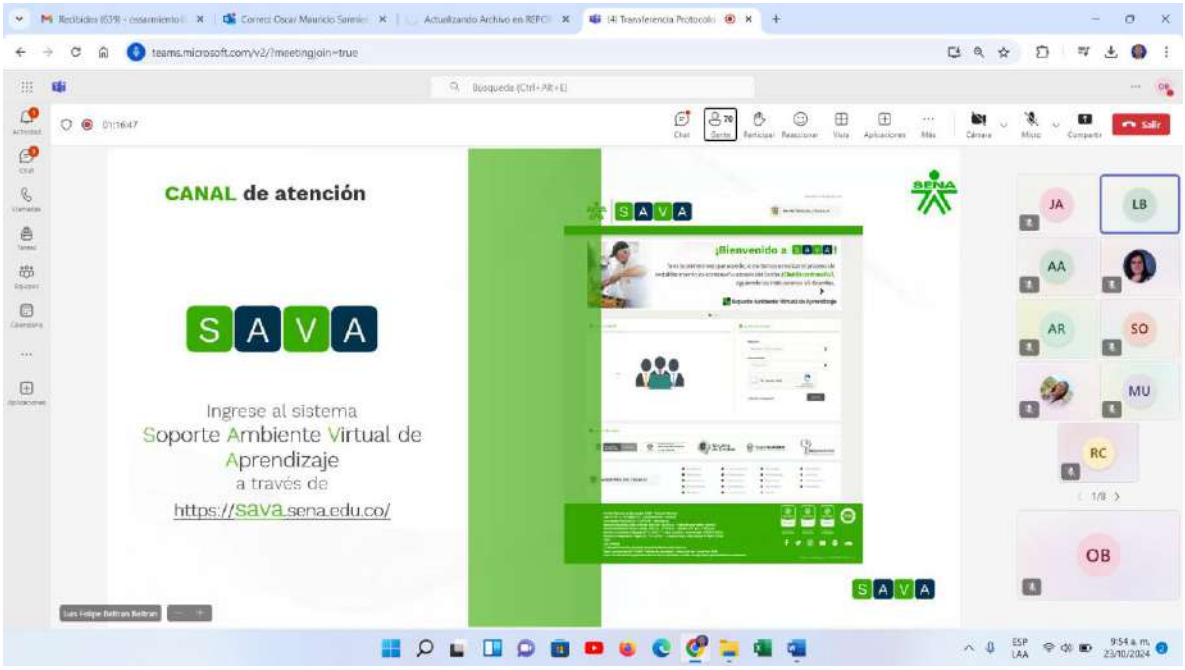

SABÍAS que ...
Datos Personales
La integración trae la información personal de los instructores y aprendices desde SOFIA Plus. (Nombres, apellidos, correo electrónico).
Disponibilidad
Desde la interfaz del LMS el usuario puede habilitar o inhabilitar la visualización de su correo electrónico.
Sincronización
Los cambios realizados en SOFIA Plus no se ven de forma inmediata en el ambiente virtual LMS. Proceso integración.
Integración
Al presentarse inconvenientes de conexión entre SOFIA Plus y el ambiente virtual LMS, la integración no se ejecuta
SAVA

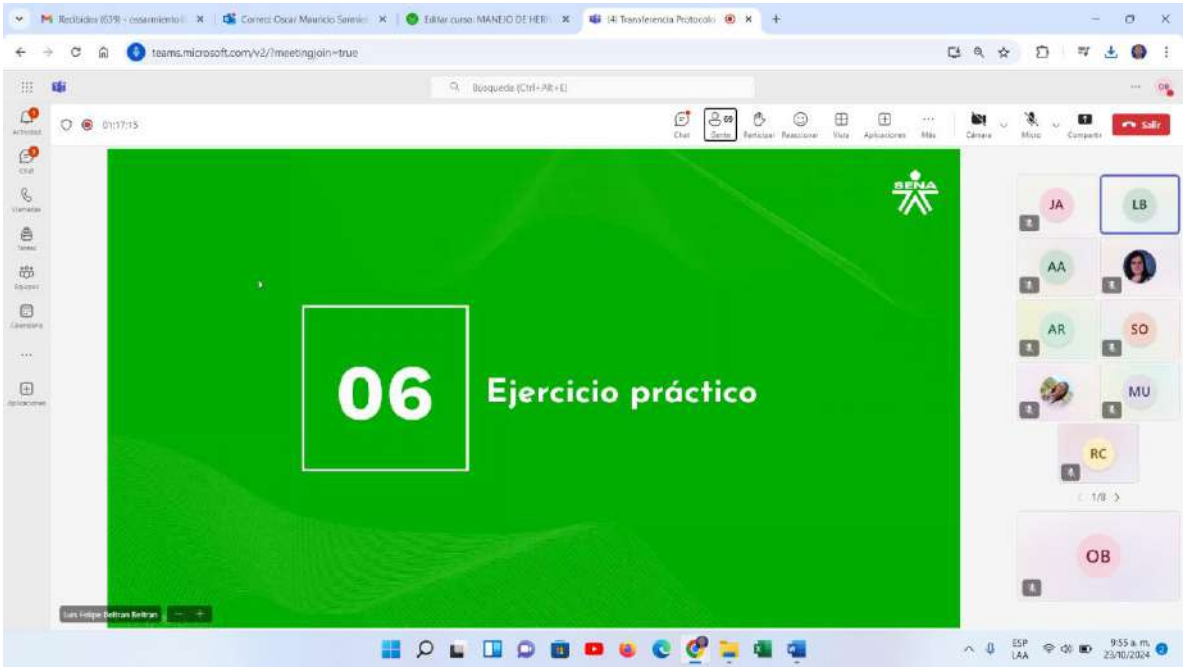

RECOMENDACIONES
01
Leer los manuales publicados en el sistema SAVA.
02
Realizar proceso Recordatorio de Contraseña, cuando se accede por primera vez (Revisar en el correo carpeta SPAM).
03
Verificar en qué Estado se encuentra el caso: Nuevo, En Proceso, Pendiente de Usuario, Solucionado, Cerrado, Anulado y Expirado.
04
El tiempo máximo para dar respuesta por parte del usuario, cuando el caso se establece como "Pendiente usuario" son 7 días calendario.
SAVA

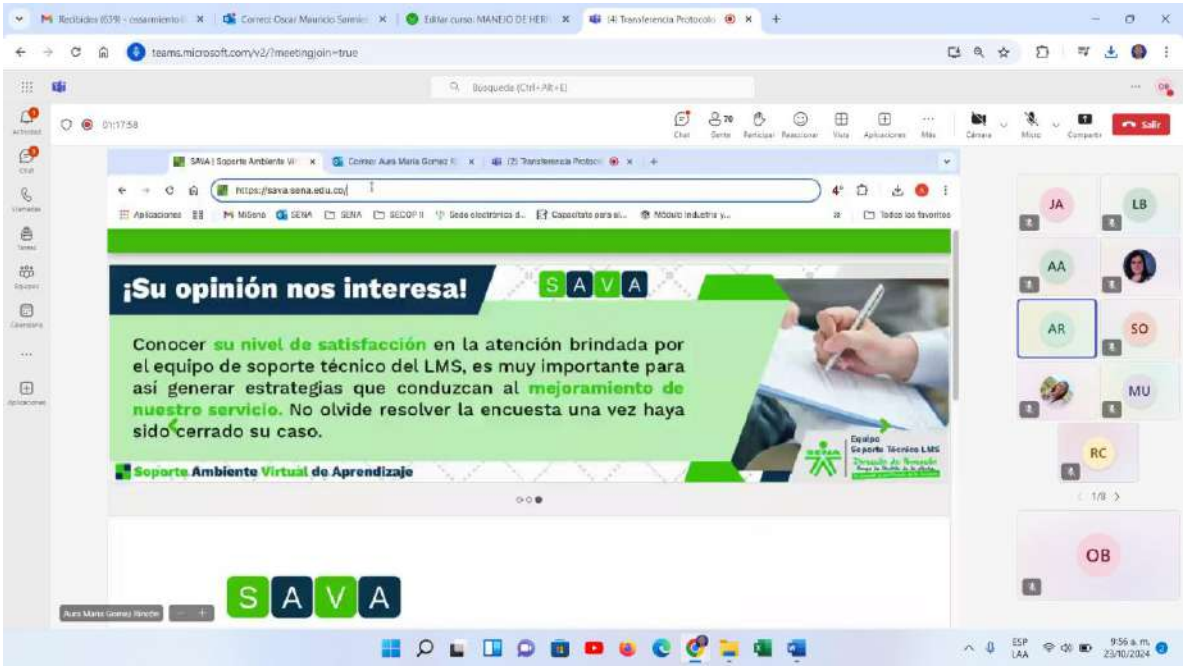

RECOMENDACIONES
05
Realizar seguimiento frecuente al incidente/requerimiento registrado a través de SAVA.
06
Registrar de forma individual si tiene varios casos de diferente Categoría / Tipo.
07
El Equipo de Soporte Técnico LMS atenderá los incidentes / requerimientos relacionados a los procesos de formación del ambiente virtual Zajuna.
08
La notificación de credenciales para ingresar al LMS se envía de forma personal a través del correo del usuario. De acuerdo a las políticas de tratamiento de información.
SAVA
Salir

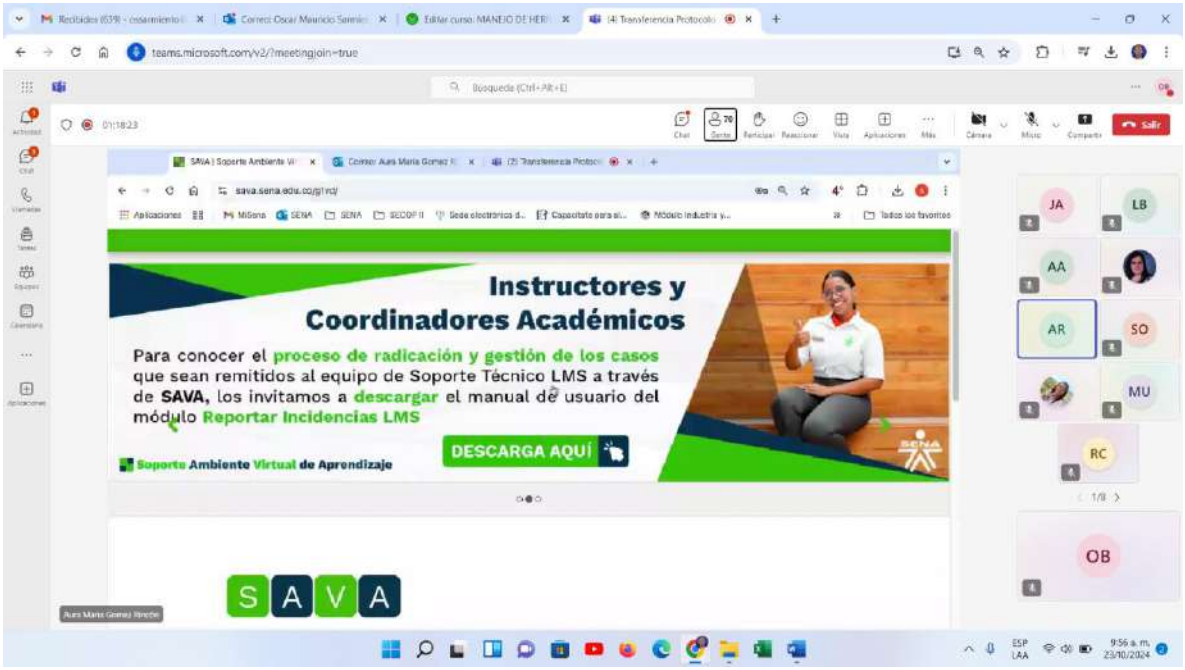

Enlaces de interés
Salir

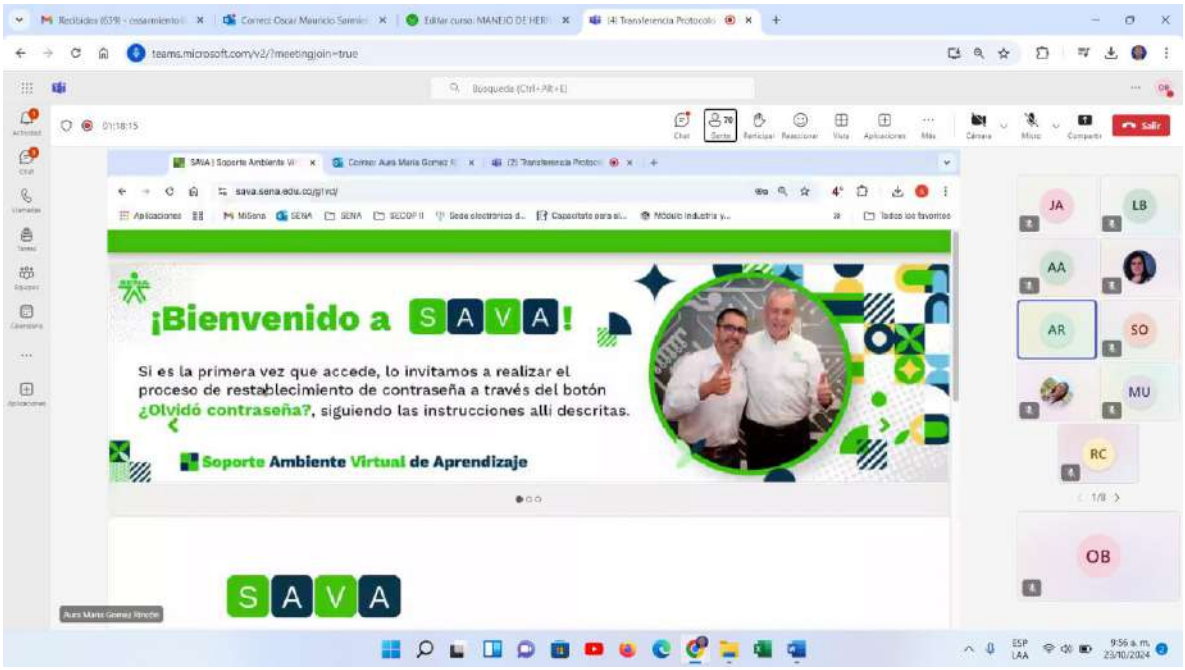

CÁPSULAS SAVA
Reportar casos en SAVA ver enlace
Ingreso a SAVA/ Olvido Contraseña ver enlace
Cerrar casos en SAVA ver enlace
Ingreso ambiente Virtual ZAJUNA ver enlace
Ingreso ambiente Virtual ZAJUNA a través de SOFIA Plus ver enlace
Ingreso ambiente virtual ZAJUNA como usuario administrativo ver enlace
Ingreso ambiente entrenamiento en ZAJUNA ver enlace
Cambio de contraseña en el ambiente de entrenamiento ver enlace
Configuración HTML en el LMS ver enlace
Cargar documentos de identidad SOFIA Plus ver enlace
Consulta de Inscripciones a cursos ofertados por el SENA ver enlace
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

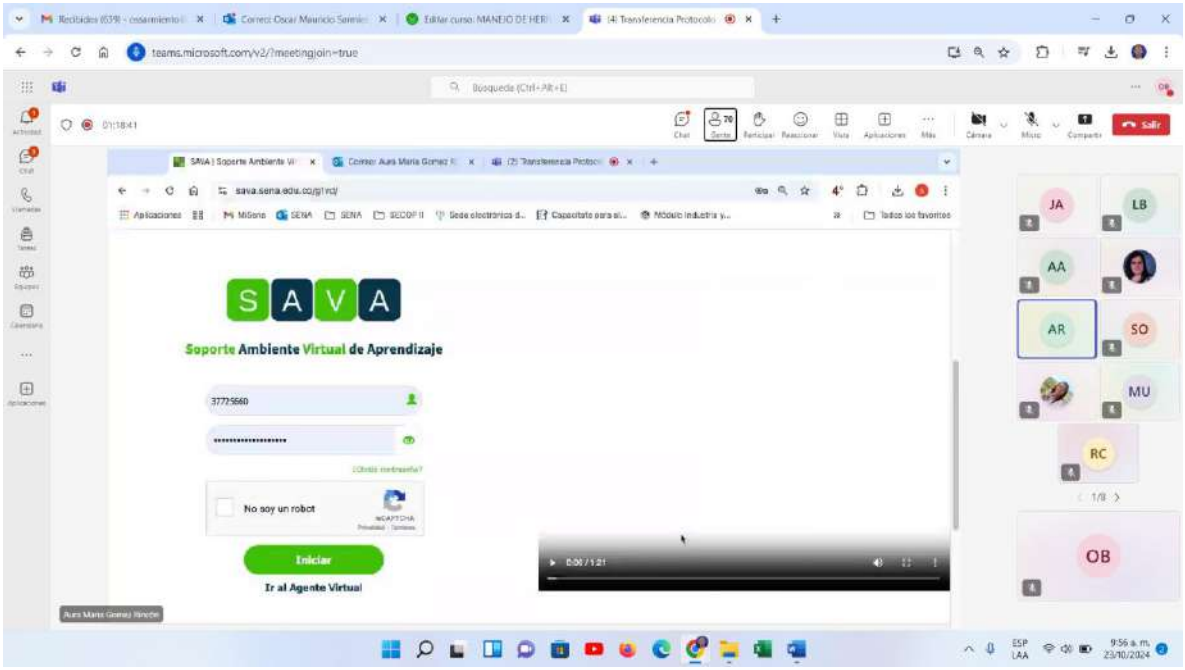

CANAL de atención
SAVA
Ingrese al sistema
Soporte Ambiente Virtual de
Aprendizaje
a través de
https://sava.sena.edu.co/
¡Bienvenido a SAVA!
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

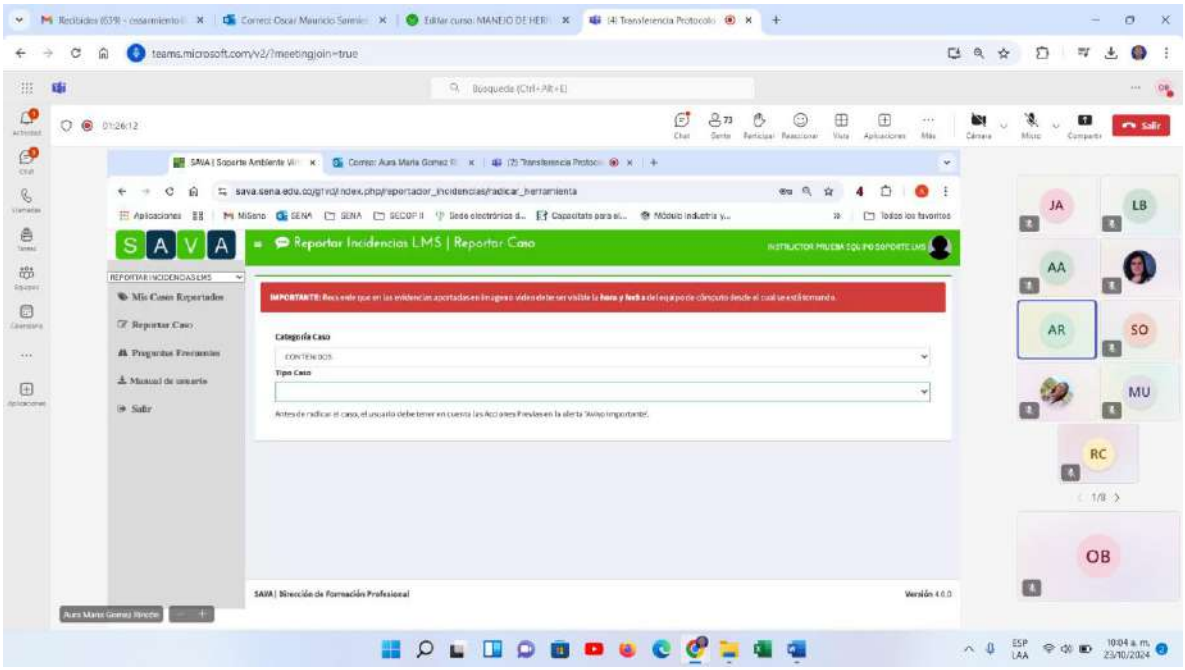

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
06
Ejercicio práctico
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

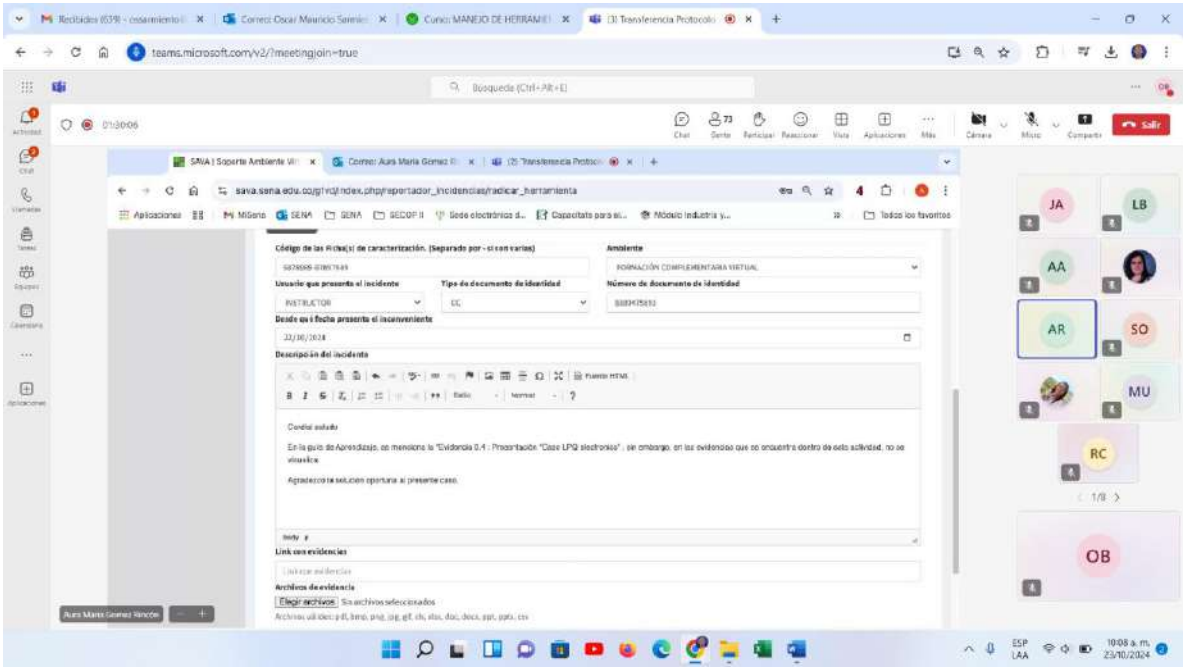

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
https://sava.sena.edu.co/
¡Su opinión nos interesa!
SAVA
Conocer su nivel de satisfacción en la atención brindada por el equipo de soporte técnico del LMS, es muy importante para así generar estrategias que conduzcan al mejoramiento de nuestro servicio. No olvide resolver la encuesta una vez haya sido cerrado su caso.
Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje
SAVA
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

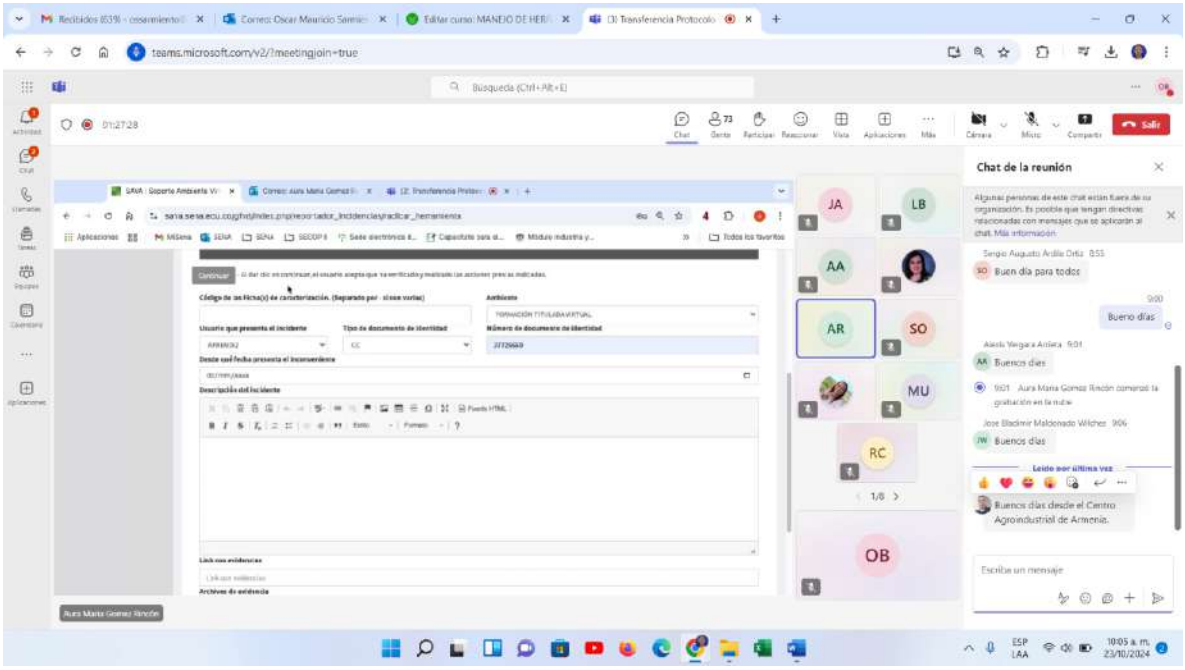

Instructores y
Coordinadores Académicos
Para conocer el proceso de radicación y gestión de los casos que sean remitidos al equipo de Soporte Técnico LMS a través de SAVA, los invitamos a descargar el manual de usuario del módulo Reportar Incidencias LMS
DESCARGA AQUÍ
Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje
SAVA

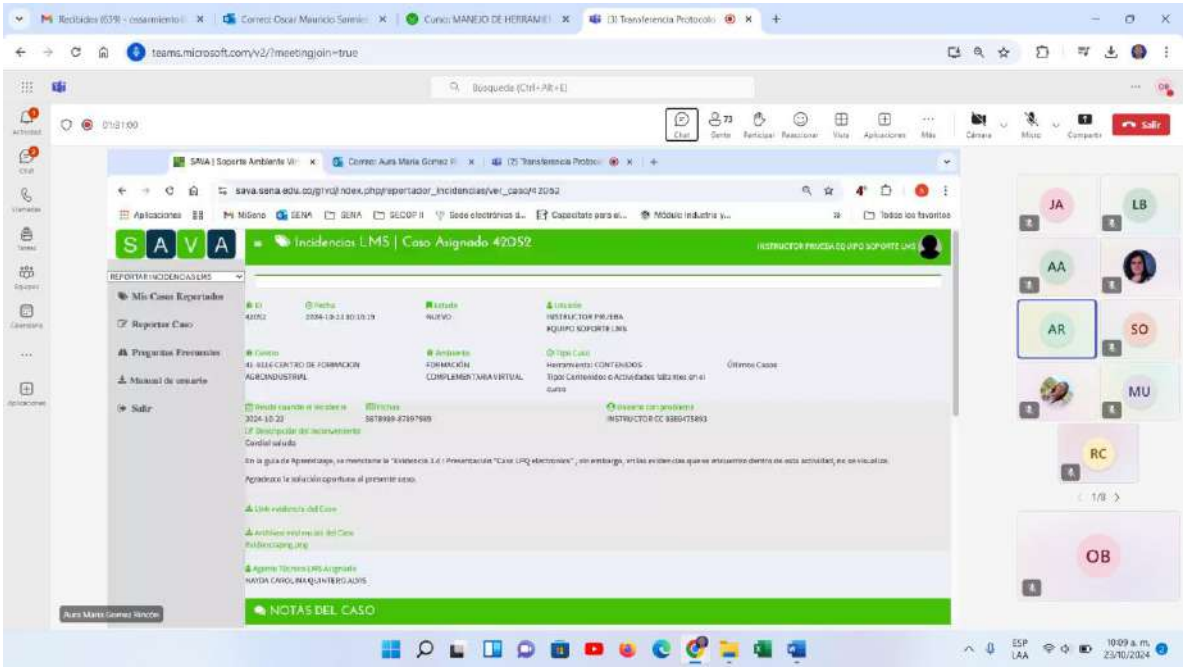

¡Bienvenido a SAVA!
Si es la primera vez que accede, lo invitamos a realizar el proceso de restablecimiento de contraseña a través del botón ¿Olvidó contraseña?, siguiendo las instrucciones allí descritas.
Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje
SAVA

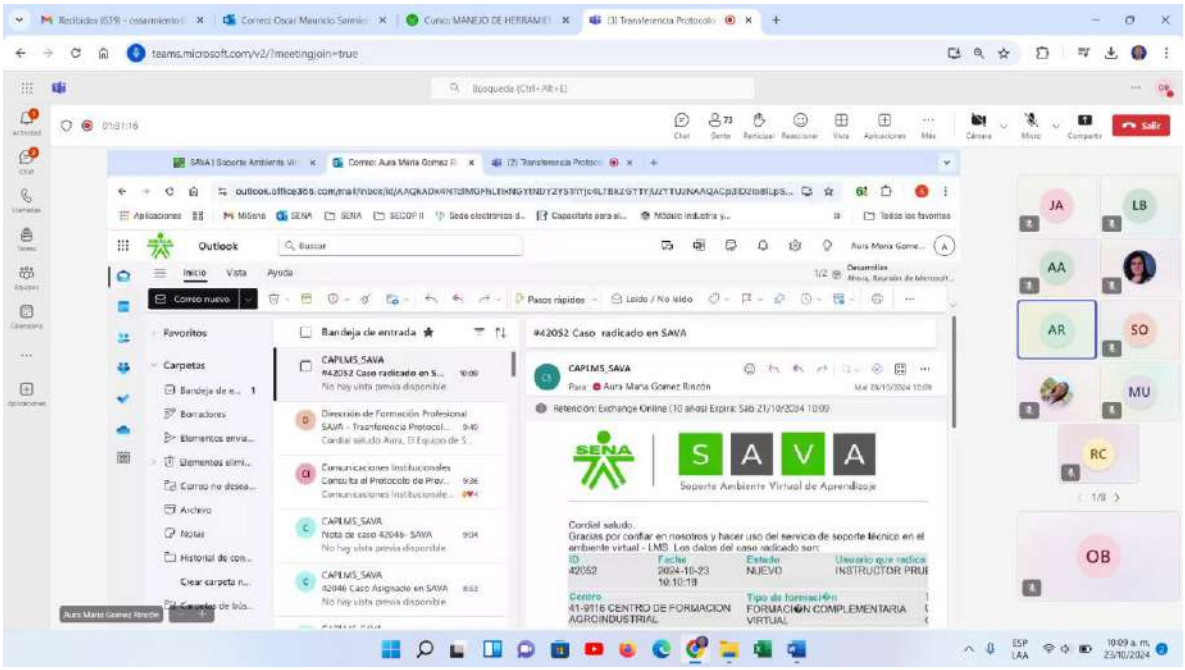

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
sava.sena.edu.co/gtrvj/
SAVA
Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje
37725660
No soy un robot
Iniciar
Ir al Agente Virtual
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

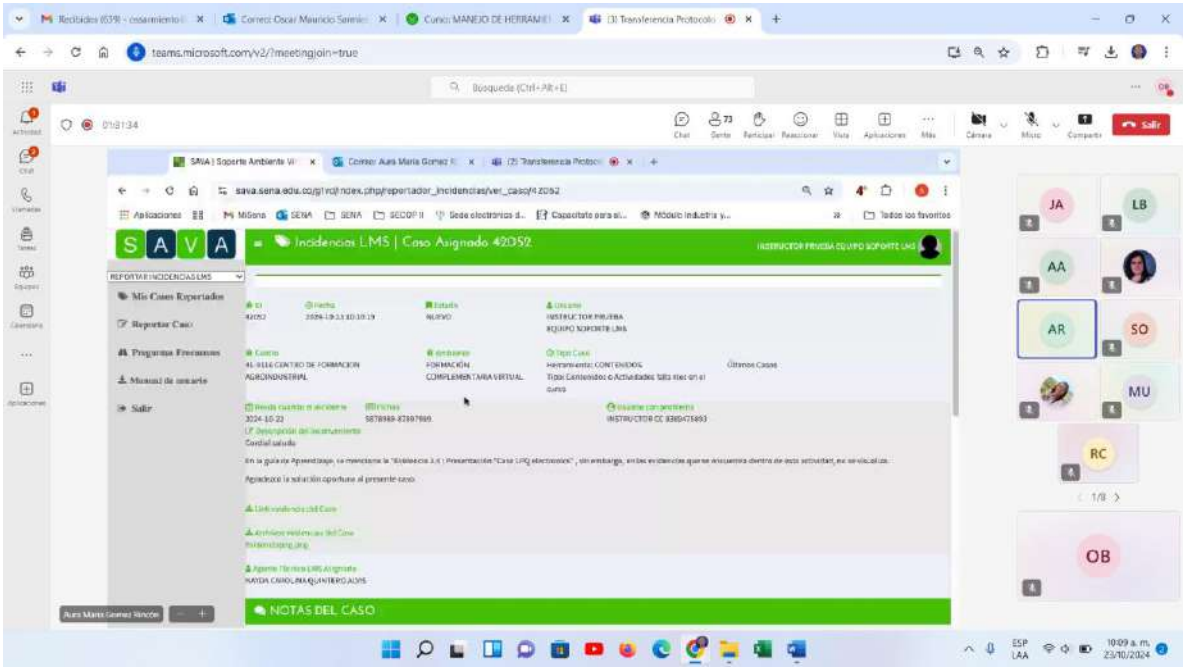

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
sava.sena.edu.co/gtrvj/index.php?reportador_incidencias/radicar_herramienta
SAVA
Reportar Incidencias LMS | Reportar Caso
Mis Casos Reportados
Reportar Caso
Preguntas Frecuentes
Manual de usuario
Salir
Categoría Caso
Tipo Caso
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

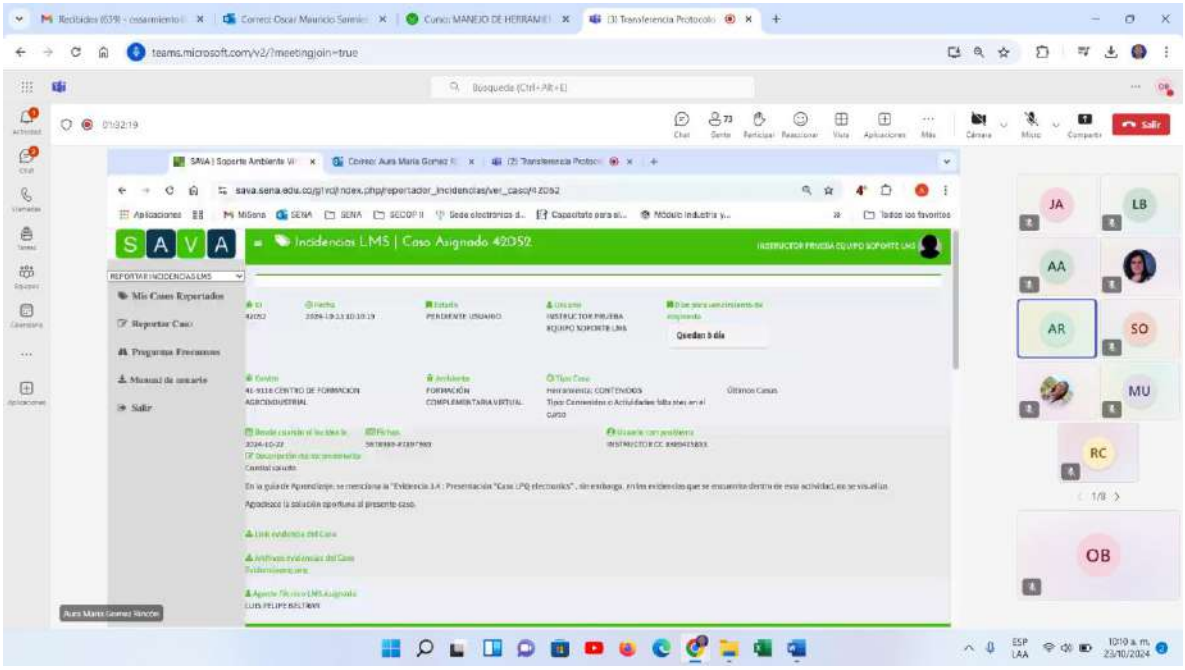

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
Código de las Ficha(s) de caracterización. (Separado por - si son varias)
Ambiente
Usuario que presenta el incidente
Tipo de documento de identidad
Número de documento de identidad
Desde qué fecha presenta el inconveniente
Descripción del incidente
Link con evidencias
Archivos de evidencia
Elegir archivos
Ningún archivo seleccionado
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

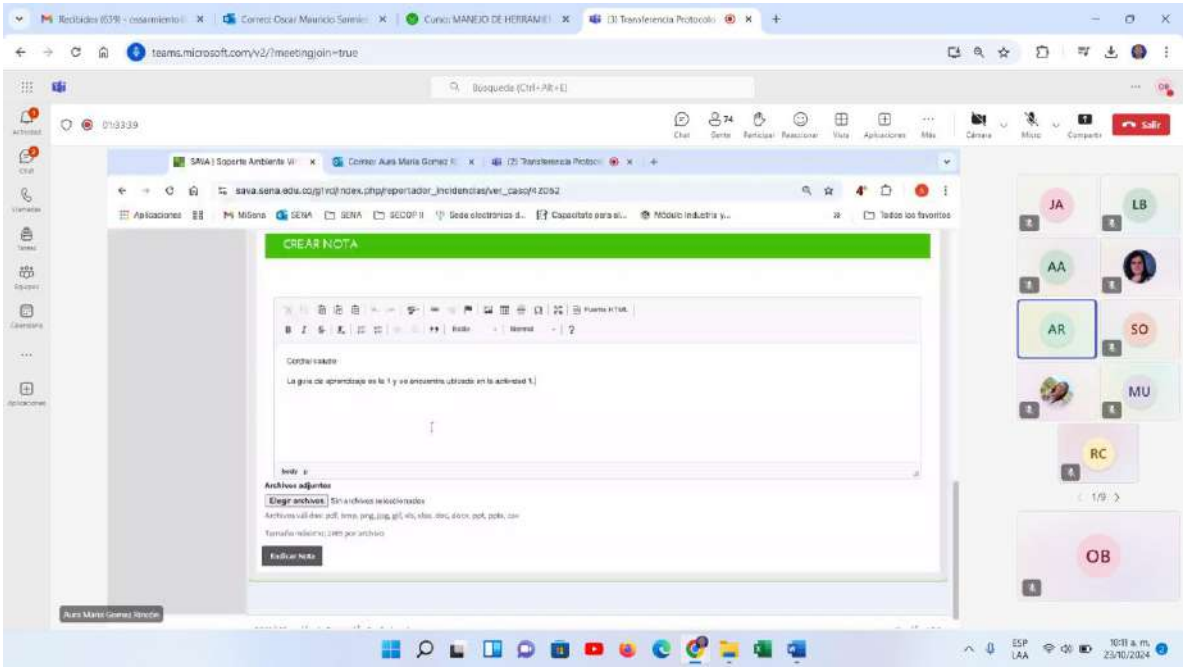

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
Chat de la reunión
Buen día para todos
Buenos días
Buenos días
Buenos días desde el Centro Agroindustrial de Armenia.
Escribe un mensaje
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

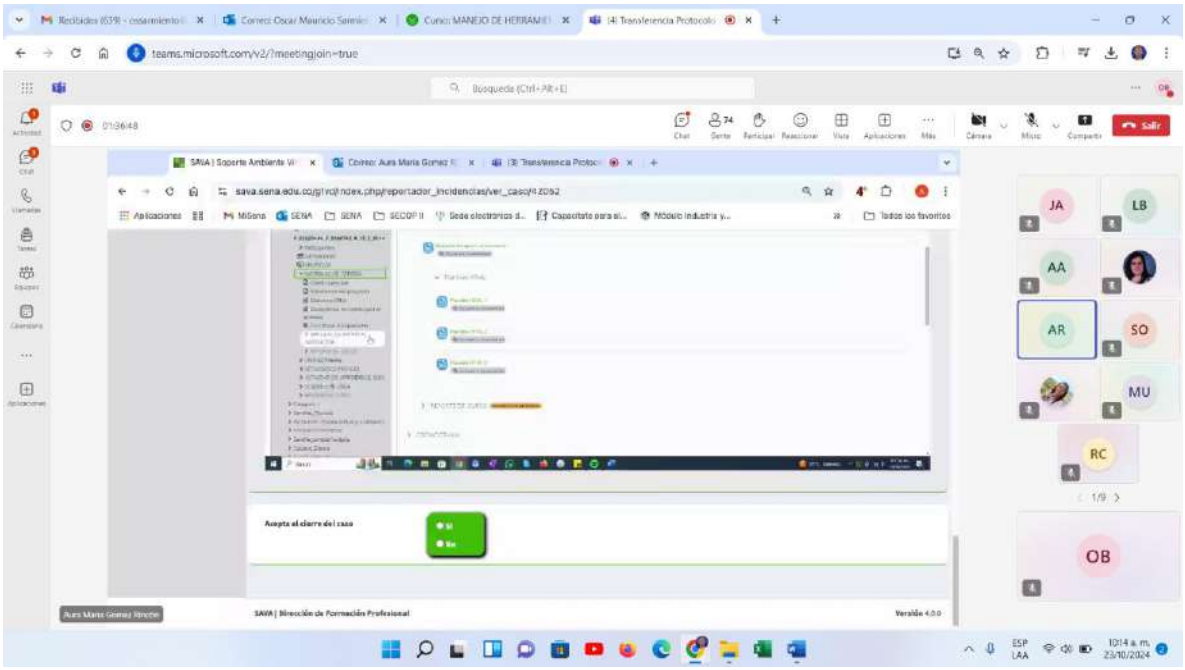

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Incidencias LMS | Caso Asignado 42052
NOTAS DEL CASO

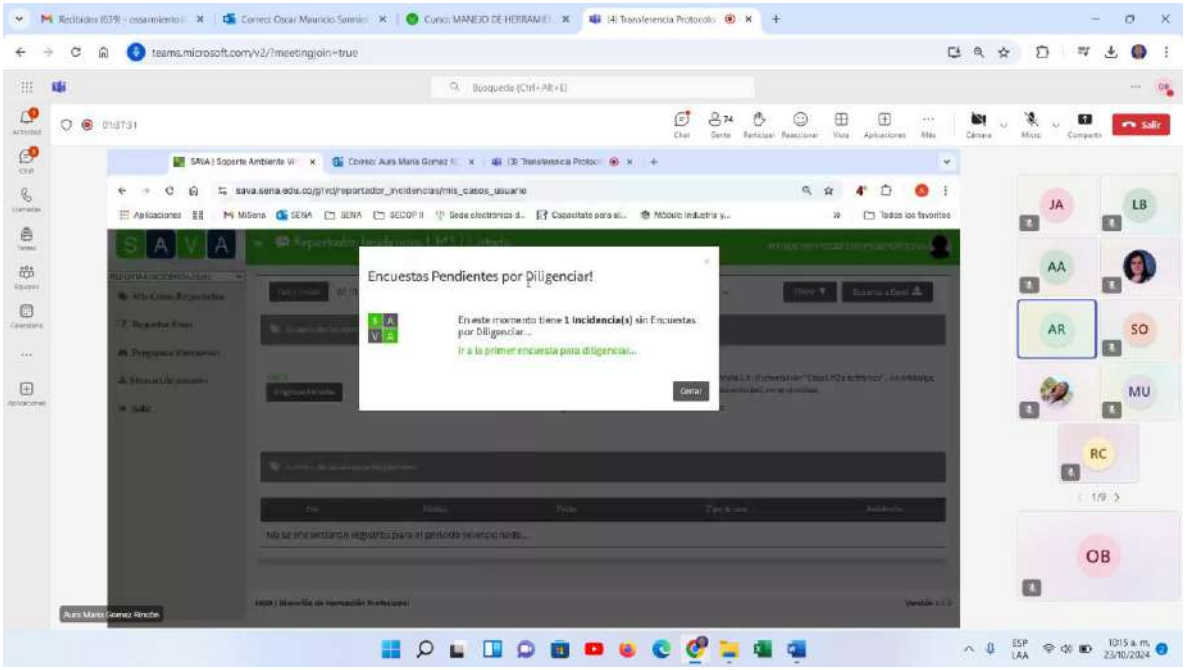

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
#42052 Caso radicado en SAVA
Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

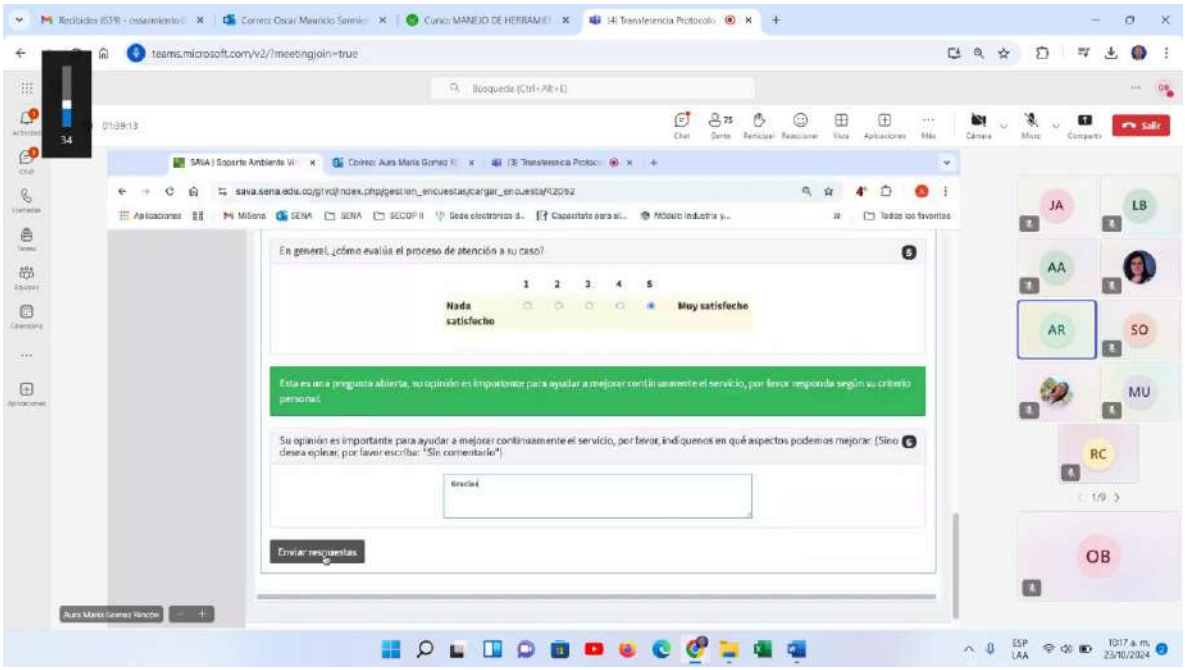

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
SAVA
Incidencias LMS | Caso Asignado 42052
REPORTAR INCIDENCIAS LMS
Mis Casos Reportados
Reportar Caso
Programas Frecuentes
Manual de usuario
Salir
NOTAS DEL CASO
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

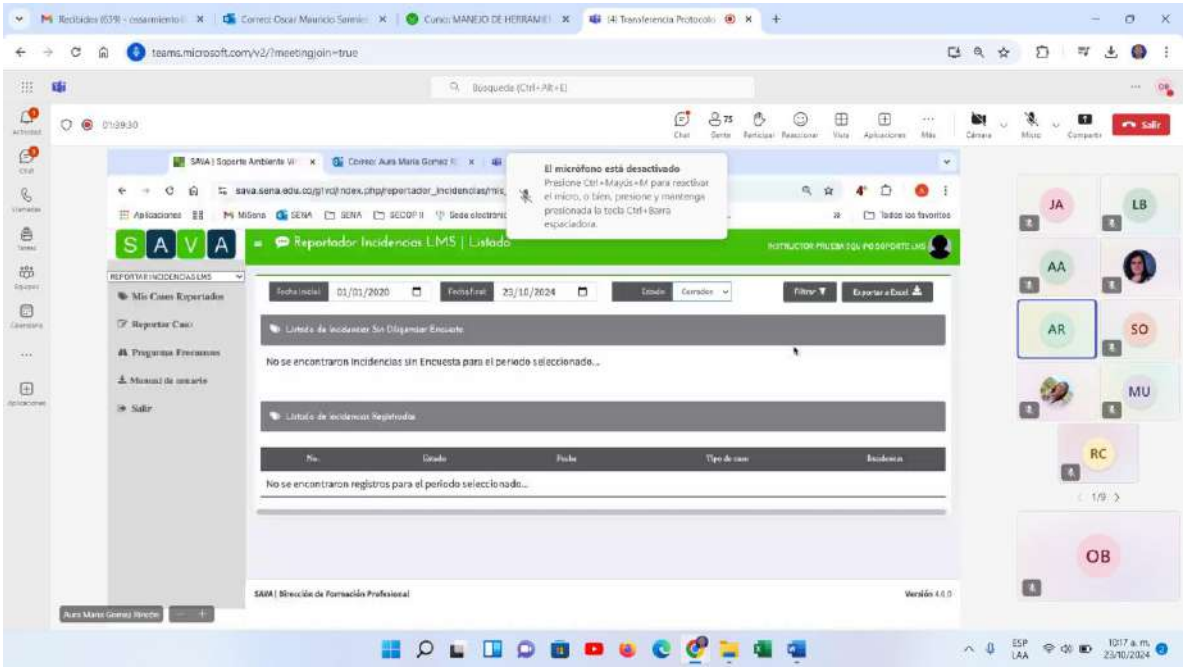

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
SAVA
Incidencias LMS | Caso Asignado 42052
REPORTAR INCIDENCIAS LMS
Mis Casos Reportados
Reportar Caso
Programas Frecuentes
Manual de usuario
Salir
Quedan 3 día
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB

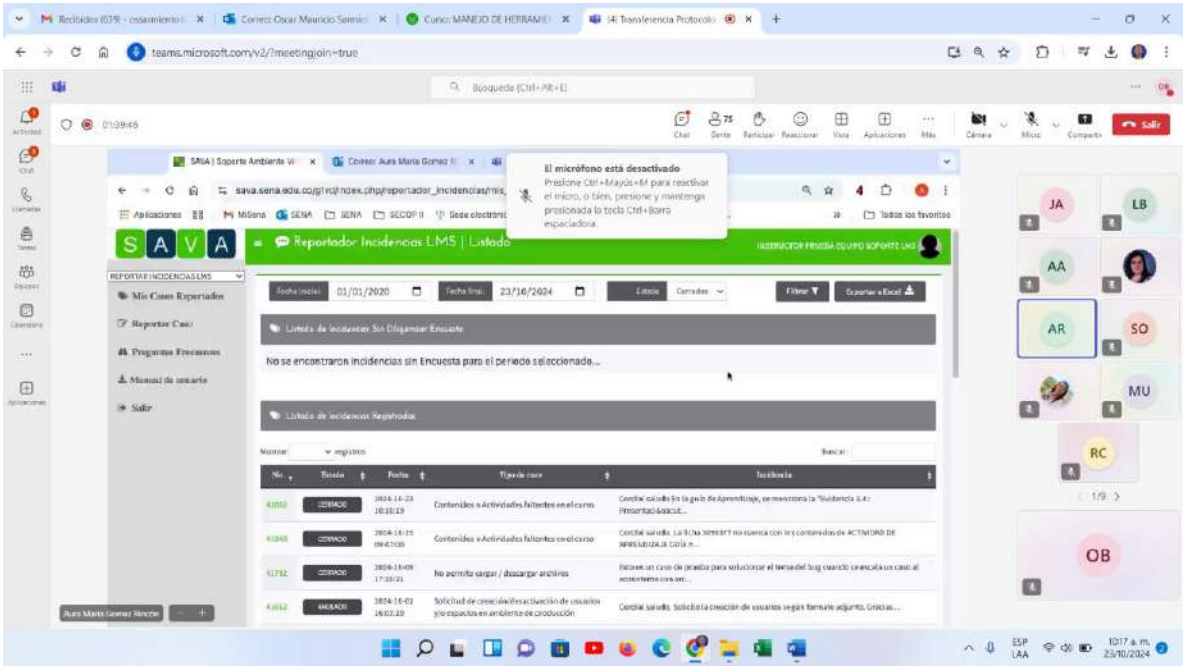

teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
CREAR NOTA
Archivos adjuntos
Elegir archivos
Enviar nota
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
Salir
Acepta el cierre del caso
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


Encuestas Pendientes por Diligenciar!
En este momento tiene 1 incidencia(s) sin Encuestas por Diligenciar...
Ir a la primer encuesta para diligenciar...
Cerrar
Salir


En general, ¿cómo evalúa el proceso de atención a su caso?
Nada satisfecho
Muy satisfecho
Esta es una pregunta abierta, su opinión es importante para ayudar a mejorar continuamente el servicio, por favor responda según su criterio personal
Su opinión es importante para ayudar a mejorar continuamente el servicio, por favor, indíquenos en qué aspectos podemos mejorar. (Si no desea opinar, por favor escriba: "Sin comentarios")
Gracias
Enviar respuestas
Salir


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
El micrófono está desactivado
Presione Ctrl+Mayús+M para reactivar el micro, o bien, presione y mantenga presionada la tecla Ctrl+Barra espaciadora.
SAVA
Reportador Incidencias LMS | Listado
Fecha inicial 01/01/2020
Fecha final 23/10/2024
Filtrar
Exportar a Excel
No se encontraron incidencias sin Encuesta para el periodo seleccionado...
No se encontraron registros para el periodo seleccionado...
SAVA | Dirección de Formación Profesional
Versión 4.0.0
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB


teams.microsoft.com/v2/?meetingjoin=true
El micrófono está desactivado
Presione Ctrl+Mayús+M para reactivar el micro, o bien, presione y mantenga presionada la tecla Ctrl+Barra espaciadora.
SAVA
Reportador Incidencias LMS | Listado
Fecha inicial 01/01/2020
Fecha final 23/10/2024
Filtrar
Exportar a Excel
No se encontraron incidencias sin Encuesta para el periodo seleccionado...
JA
LB
AA
AR
SO
MU
RC
OB