



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN  
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

---

**CONTRATO No. 6236119**

**NOMBRE DEL CONTRATISTA: DIEGO FERNANDO NUÑEZ GALEANO**

**IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: 93405165**

**OBJETO DEL CONTRATO:** Prestar los servicios personales de apoyo a la gestión, para el desempeño asistencial de actividades técnicas, implementación y configuración de soluciones tecnológicas para los usuarios de la infraestructura tecnológica de las regionales y/o Centros de formación.

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

1. Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.
2. Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.
3. Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.
4. Identificar áreas de oportunidad para la mejora continua de los procesos de soporte técnico en el sitio, proponer soluciones y participar en iniciativas de optimización y eficiencia operativa.
5. Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.
6. Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.
7. Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN  
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

---

8. Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.
9. Interactuar y coordinar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.
10. Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.
11. Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.
12. Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, asegurando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.
13. Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua.
14. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor o subdirector de centro y que correspondan a la naturaleza del contrato.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCION

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** 31 DE DICIEMBRE DE 2024

**FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO:** 23 DE ABRIL DE 2024

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** 31 DE DICIEMBRE 2024

**VIGENCIA DEL CONTRATO:** Igual al plazo de ejecución y cuatro meses más para efecto de liquidación del contrato.

**VALOR DEL CONTRATO:** Se fija como valor total para el contrato la suma de VEINTE Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTE Y OCHO MIL PESOS M/CTE (\$24.428.000,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN  
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

a) Un primer pago por un valor de SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$788.000.00) o el valor correspondiente a los días efectivamente ejecutados durante el mes de Abril de 2024. b) Ocho (8) pagos iguales por los meses de Mayo a Diciembre de 2024 por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE. (\$2.955.000.00) cada uno.

**SUPERVISOR:** LINA LIZETH MARTÍNEZ CALDERÓN

**IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR:** 1053783162

**SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN:** SI \_\_\_ NO X \_\_\_

| ACTAS No. | TIEMPO | CAUSALES |
|-----------|--------|----------|
|           |        |          |
|           |        |          |

**BALANCE FINANCIERO:**

|                                               |                  |
|-----------------------------------------------|------------------|
| Valor total del contrato                      | \$ 24.428.000,00 |
| Valor Ejecutado                               | \$ 24.428.000,00 |
| Saldo de pendiente de cancelar al contratista | \$ 0             |
| Saldo a liberar                               | \$ 0             |

**PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS:**

Se llevaron a cabo instalaciones y configuraciones de aplicaciones, sistemas operativos e internet. Estas actividades se realizaron en las NAVES 1,2,3,4,5 y 6 del centro de formación, alcanzando un total de **74 casos** durante la ejecución del contrato.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN  
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

Se brindó asistencia a los usuarios del centro de formación, resolviendo problemas relacionados con hardware, software y redes de telecomunicaciones. Durante la ejecución del contrato, se solucionaron **46 casos** en las Naves 1,2,4 y 6 del centro de formación.

Se actualizó la documentación técnica e inventario de los equipos y de los IDF (centros de cableado) de las NAVES del centro de formación, donde se registraron **12 casos** durante la ejecución del contrato.

**Mejora continua** en los procesos de soporte técnico en sitio. Participación en las capacitaciones realizadas por el departamento de sistemas para la **optimización y eficiencia operativa** de las aplicaciones utilizadas por el personal del **SENA**, asistiendo a un total de **8 capacitaciones**.

Se ejecutaron actividades programadas de **mantenimiento** para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos. Estas actividades se llevaron a cabo en las Naves 1,2,4,5, y 6 del centro de formación, donde también se realizó mantenimiento a la totalidad de los equipos de la **NAVE 6**, alcanzando un total de **38 casos** durante la ejecución del contrato.

Se colaboró en la implementación y despliegue de redes, así como en las actualizaciones tecnológicas, para un total de **14 casos**. Se brindó solución en los diferentes **IDF (centros de cableado)** de las NAVES del centro de formación, donde se realizaron configuraciones para la instalación del nuevo proveedor de internet.

Se coordinó con el proveedor externo de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas y gestionar las solicitudes de soporte. Se atendieron **6 casos** por inconvenientes con equipos de **Telefónica**.

Se atendieron los requerimientos solicitados por parte del supervisor del contrato, los cuales incluyeron **9 casos**, inventario de equipos de cómputo, recolección, reporte técnico de los equipos, apertura y cierre de auditorio, durante la ejecución del contrato.

Se priorizaron las necesidades y requerimientos del personal administrativo al proporcionarles soporte técnico en sitio, asegurando una atención oportuna y buscando soluciones que satisfagan sus necesidades. Se realizaron **61 casos**, en los cuales se incluyeron solicitudes de **internet, VPN, correo, Office, Teams, OneDrive** y otros aplicativos.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN  
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O  
ACTIVIDADES EJECUTADAS

SANCIONES: SI\_\_ NO\_X\_\_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI\_X\_  
NO\_\_

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE\_\_ BUENO\_\_ REGULAR\_\_  
INSUFICIENTE\_\_

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO

LINA LIZETH MARTÍNEZ CALDERÓN  
SUPERVISOR(A) CONTRATO NO. 6236119