



### CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

### PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN

#### 1. ASPECTOS GENERALES

<b>CONTRATANTE</b>	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL
<b>CONTRATO NRO.</b>	CO1.PCCNTR.6407085 del año 2024
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>	06 junio del 2024
<b>OBJETO</b>	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 LOS CENTROS DE FORMACIÓN.
<b>CONTRATISTA</b>	LEONARDO FLOREZ FONSECA
<b>CC o NIT</b>	1017223575
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN</b>	Medellín
<b>FECHA DE INICIO</b>	11 junio del 2024
<b>PLAZO INICIAL DEL CONTRATO</b>	30 diciembre de 2024
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO</b>	\$19.700.000
<b>PRÓRROGA NRO.</b>	N/A
<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>	30 diciembre de 2024
<b>ADICIÓN NRO.</b>	N/A
<b>VALOR ACTUAL DEL CONTRATO</b>	\$19.700.000
<b>FORMA DE PAGO</b>	Pagos mensuales
<b>INFORME DE SUPERVISIÓN NRO.</b>	7
<b>PERIODO DEL INFORME</b>	Desde el 01/12/2024 al 30/12/2024

#### 2. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
----	--------------	---------------------	------------



1	Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.	En atención a su solicitud 42764 y cumpliendo con el objetivo de realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos, procedí a configurar Microsoft Office en su equipo, ingresando las credenciales necesarias para activar la licencia. El proceso se completó con éxito y el sistema ya está operativo	Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
2	Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.	En atención a su solicitud 40923, procedí con la revisión del equipo y brindé el soporte necesario para resolver el inconveniente con las aplicaciones Word y Excel. Realicé la conexión de sus credenciales y activé Microsoft Office, lo que permitió restaurar el acceso y funcionalidad de las herramientas de manera adecuada.	Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
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.	En atención a la solicitud de servicio 40885, procedí con la revisión del equipo de cómputo para la generación del Paz y Salvo correspondiente. Se verificaron los componentes de servicio ofimáticos, así como la infraestructura tecnológica asociada, asegurando que se encuentran en buen estado y funcionando correctamente. El concepto técnico ha sido aprobado, lo que permite al usuario proceder con la gestión de su Paz y Salvo.	Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
4	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.	En atención a lo compartido, procedí a integrar la información del inventario de equipos de telefónica de la dependencia de Bienestar al Aprendiz en los registros actuales. Con esta actualización, se mantiene al día la documentación técnica de los sistemas, equipos y redes, incluyendo los registros de configuración, los procedimientos de mantenimiento y la resolución de problemas. Este proceso asegura que la infraestructura en las sedes regionales y centros de formación esté correctamente documentada y optimizada para su correcto funcionamiento	Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.



5	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.	Esta actividad no se realizó en la vigencia de este informe.	No aplica
6	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.	Proporcionamos orientación esencial a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, asegurando una utilización eficiente. Además, ofrecemos recomendaciones para optimizar el rendimiento y la productividad, promoviendo así una mejor experiencia tecnológica.	Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.

7	Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.	El día 02/12/2024, el equipo técnico de la mesa de servicios Miyudatic, del centro de formación realiza la conexión de un switch para distribuir la red LAN, con la nueva configuración de BW realizada con el apoyo del instructor Renato Caballero, se configuro un servidor con el firewall OPNSENSE, el cual permite administrar el ancho de banda y la red LAN del centro	Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
8	Interactuar con los proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.	Esta actividad no se realizó en la vigencia de este informe.	No aplica



9	<p>Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes. 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.</p>	<p>En atención a su solicitud 40061, procedí con la revisión del equipo de cómputo para generar el Paz y Salvo correspondiente a la terminación de su contrato. Tras la verificación técnica, el equipo se encuentra en condiciones adecuadas y no presenta inconvenientes. El concepto técnico está aprobado, por lo que puede gestionar su Paz y Salvo de acuerdo con el proceso establecido.</p>	<p>Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.</p>
10	<p>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 mantenimiento y actualizaciones.</p>	<p>En atención a su solicitud 38261, se realizó la revisión y el concepto técnico de 16 equipos en el ambiente 410 de la Torre Norte en el Complejo Central. Tras la evaluación, se verificó que los equipos se encuentran en buen estado. Esta revisión forma parte del proceso continuo de mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos, lo que facilita la planificación de mantenimiento y actualizaciones necesarias para asegurar la disponibilidad de recursos en las sedes regionales y centros de formación.</p>	<p>Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.</p>
11	<p>Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor y que correspondan a la naturaleza del contrato.</p>	<p>En atención a su solicitud 41720, procedí con la revisión del equipo para verificar su situación y proceder con la reasignación, con el fin de gestionar el Paz y Salvo correspondiente a la finalización de su contrato. Esta actividad se realizó conforme a las indicaciones del supervisor y dentro del marco de las tareas asignadas relacionadas con el objeto del contrato.</p>	<p>Adjunto Formato de soporte de actividad e imágenes en la parte inferior del informe y carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.</p>



### 3. AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

Plan de Pagos

Id de pago	Número de factura	Fecha de emisión	Fecha de recepción	Valor neto de la factura	Valor total de la factura	Valor a pagar	Estado
Pago 001	001	28/06/2024 12:00 AM (UTC-5 horas)	17/06/2024 12:00 AM (UTC-5 horas)	1.962.120 COP	1.970.000 COP	1.970.000 COP	Pagado
Pago 002	002	17/07/2024 2:19 PM (UTC-5 horas)	17/07/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 003	003	30/08/2024 12:00 AM (UTC-5 horas)	16/08/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 004	004	30/09/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	17/09/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 005	005	30/10/2024 12:48 PM (UTC-5 horas)	21/10/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 006	006	30/11/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	19/11/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 007	007	30/12/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	12/12/2024 12:00 PM (UTC-5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado

FECHA DEL INFORME	NRO. DE FACTURA	VALOR FACTURADO	VALOR EJECUTADO	SALDO DEL CONTRATO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA
30/09/2024	87017-949274	\$ 2.955.000	\$10.835.000	\$ 8.865.000	55%
30/10/2024	05928-641297	\$ 2.955.000	\$13.790.000	\$5.910.000	70,00%
30/11/2024	26122-109135	\$ 2.955.000	\$16.745.000	\$2.955.000	85%
30/12/2024	89521-708490	\$ 2.955.000	\$19.700.000	\$0	100%

### 4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

<b>SALUD, PENSIÓN Y ARL</b>	<b>Periodo reportado</b> Septiembre	<b>Planilla nro.</b> 72899440 del 27/09/2024
<b>SALUD, PENSIÓN Y ARL</b>	<b>Periodo reportado</b> octubre	<b>Planilla nro.</b> 73418762 del 01/11/2024
<b>SALUD, PENSIÓN Y ARL</b>	<b>Periodo reportado</b> Noviembre	<b>Planilla nro.</b> 74052792 del 01/12/2024

### 5. JUSTIFICACIÓN PARA LA MODIFICACIÓN

No aplica para este periodo

#### 5.1 Garantías contractuales

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
<b>ASEGURADORA</b>	SEGUROS DEL ESTADO S.A.		
<b>NRO. DE PÓLIZA</b>	65-46-101046700		
<b>CERTIFICADO O ANEXO</b>	0		
<b>FECHA EXPEDICIÓN</b>	06/06/2024		
<b>FECHA APROBACIÓN</b>	11/06/2024		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	11/06/2024	05/05/2025	\$ 1,970,000.00



Devolución del pago anticipado	N/A	N/A	N/A
Salarios y prestaciones sociales	N/A	N/A	N/A
Calidad del servicio	N/A	N/A	N/A

## 5.2 Multas y sanciones

A la fecha de presentación del presente informe, se certifica como supervisor del contrato y de acuerdo con la información reportada por la interventoría del contrato, que no se han presentado multas, indemnizaciones, reintegros ni sanciones.

## 5.3 Solicitud de modificación

No aplica para este periodo

## 6. CERTIFICACIÓN

Con la firma del presente informe, en mi calidad de supervisor(a), previa revisión de los documentos en la plataforma SECOP II, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el contrato por parte del contratista y la plena autonomía en desarrollo de sus actividades durante el respectivo periodo. Con base en lo anterior, autorizo el pago conforme lo pactado contractualmente.

## 7. OBSERVACIONES

Evidencias anexas

Para constancia se firma el 30/12/2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "ASTRID EL MARIN", is positioned above the printed name of the supervisor.

ASTRID ELENA MARIN ARANGO  
SUPERVISOR  
Profesional Grado 06



## EVIDENCIAS

### Evidencias obligación 1:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 10 de diciembre 2024

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08	r sistemas
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022	
		Versión: 03	

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE SOLUCIÓN	FECHA PROBLEMA	SOLICITANTE	ASIGNADO A	ASIGNADO A	SOLICITANTE	LOCALIZACIÓN
41794	Reservar espacio para el taller de servicios Microsoft	Reservado	Soporte a usuarios	10-12-2024 07:43	10-12-2024 09:57	11-12-2024 07:43	Mediana	Alber Darío Arango	SOPORTE TECNICO SENA NACIONAL - SERVICIOS ANTIOQUEÑOS - 25 D de Servicios y Soporte Empresarial(SO)	Luisa Sofía Fonseca	Regional Antioquia(2) - Of De Servicios y Gestión Empresarial(SO)	

juración de  
ft Office en  
n éxito y el

Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.



Evidencia obligación 2

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 4 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.

**TEMA:** resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.

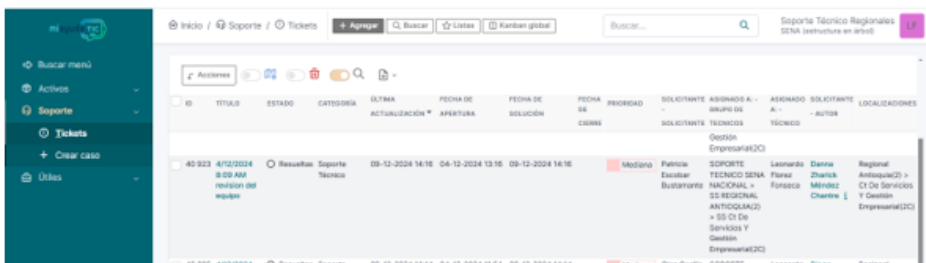
**ASISTENTES:**  
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud 40923, procedí con la revisión del equipo y brindé el soporte necesario para resolver el inconveniente con las aplicaciones Word y Excel. Realicé la conexión de sus credenciales y activé Microsoft Office, lo que permitió restaurar el acceso y funcionalidad de las herramientas de manera adecuada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:**



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.



### Evidencia obligación 3

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 9 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** 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.

**TEMA:** atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura.

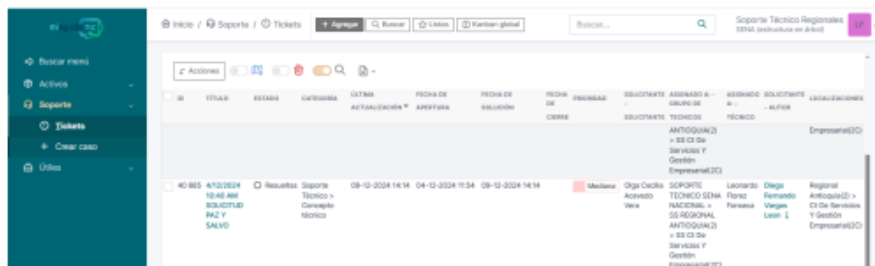
**ASISTENTES:**  
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

#### RESUMEN:

En atención a la solicitud de servicio 40885, procedí con la revisión del equipo de cómputo para la generación del Paz y Salvo correspondiente. Se verificaron los componentes de servicio ofimáticos, así como la infraestructura tecnológica asociada, asegurando que se encuentran en buen estado y funcionando correctamente. El concepto técnico ha sido aprobado, lo que permite al usuario proceder con la gestión de su Paz y Salvo.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



**Revisó:** Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.



#### Evidencia obligación 4.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 10 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** 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.

**TEMA:** Actualizar la documentación técnica de sistema.

**ASISTENTES:**  
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

R  
E  
d  
n  
c  
a  
d

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 11 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** 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.

**TEMA:** Ofrecer orientación básica a los usuarios

**ASISTENTES:**  
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

ónica  
n, se  
os de  
ceso  
nente

#### RESUMEN:

Proporcionamos orientación esencial a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, asegurando una utilización eficiente. Además, ofrecemos recomendaciones para optimizar el rendimiento y la productividad, promoviendo así una mejor experiencia tecnológica.

Estimado @Leonardo Florez Fonseca, te comparto el inventario de equipos de telefónica de la dependencia de bienestar al aprendiz, para la revisión de los mismos.

Quedo atento.

Cordialmente



**Esteban García García**  
Centro De Servicios Y Gestión Empresarial - Contratista  
+ngarcia@sena.edu.co  
PBX: +(57) 601 5461500  
Calle 51 # 57-70

Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

#### Evidencia obligación 6



## Evidencia obligación 7

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: LU-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022 Versión: 03

FECHA: 02 DE DICIEMBRE 2024

**OBJETIVO:** Validar la nueva configuración de conectividad LAN en el centro de formación.

**TEMA:** Realizar pruebas de conectividad con la nueva configuración de red.

### ASISTENTES:

Sebastián Osorio Buchelly - Analista de soporte técnico en sitio.  
 Jarlen Andres Rojas Vasquez - Analista de soporte técnico en sitio.  
 Ueimar Adrian Cuartas Eusse - Analista de soporte técnico en sitio.  
 Leonardo Florez Fonseca - Analista de soporte técnico en sitio.  
 Esteban Garcia Garcia - Dinamizador de servicios TIC.

CALIDAD	Código: CD-F-08
	Fecha: enero 21 de 2022
d	Versión: 03

### RESUMEN:

El día 02/12/2024, el equipo técnico de la mesa de servicios Mayudatic, del centro de formación realiza la conexión de un switch para distribuir la red LAN, con la nueva configuración de BW realizada con el apoyo del instructor Renato Caballero, se configuro un servidor con el firewall OPNSENSE, el cual permite administrar el ancho de banda y la red LAN del centro.

Se proceden a conectar los cables de red en el switch dispuesto para este fin, se configuro un segmento de red LAN:10.0.0.1/23 al cual se le implementa un protocolo DHCP para la asignación de direcciones IP de los diferentes equipos de computo conectados a la red cableada.

Con este cambio de direccionamiento IP, se realiza además la configuración de IP fija de las impresoras del centro de formación en las dependencias de: sistemas, administración educativa, bienestar al aprendiz, ECCOL, coordinación académica, coordinación misional, contratación, mesas sectoriales y subdirección.

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)
 Línea de atención al ciudadano: 08000 90270  
 Línea de atención al empresario: 08000 910882

institucionales, en la oficina de mesa de ayuda piso3.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022 Versión: 03

### EVIDENCIA GRÁFICA:



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)
 Línea de atención al ciudadano: 08000 90270  
 Línea de atención al empresario: 08000 910882



## Evidencia obligación 9

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 2 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes. 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.

**TEMA:** necesidades y requerimientos de los usuarios finales

**ASISTENTES:**  
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

### RESUMEN:

En atención a su solicitud 40061, procedí con la revisión del equipo de cómputo para generar el Paz y Salvo correspondiente a la terminación de su contrato. Tras la verificación técnica, el equipo se encuentra en condiciones adecuadas y no presenta inconvenientes. El concepto técnico está aprobado, por lo que puede gestionar su Paz y Salvo de acuerdo con el proceso establecido.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA:

**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

## Evidencia obligación 10



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 9 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** 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 mantenimiento y actualizaciones.

**TEMA:** Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos

**ASISTENTES:**

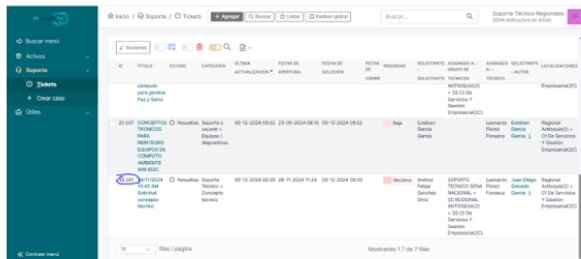
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud 38261, se realizó la revisión y el concepto técnico de 16 equipos en el ambiente 410 de la Torre Norte en el Complejo Central. Tras la evaluación, se verificó que los equipos se encuentran en buen estado. Esta revisión forma parte del proceso continuo de mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos, lo que facilita la planificación de mantenimiento y actualizaciones necesarias para asegurar la disponibilidad de recursos en las sedes regionales y centros de formación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:**



Revisó: Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

Evidencia obligación 11



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 6 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor y que correspondan a la naturaleza del contrato

**TEMA:** actividades relacionadas con el objeto del contrato.

**ASISTENTES:**

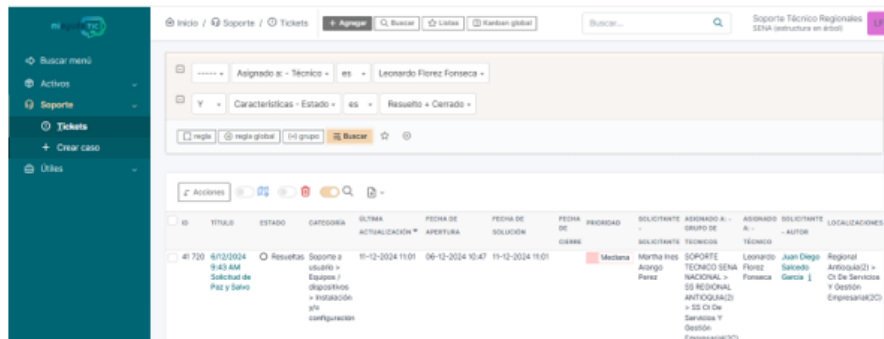
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud 41720, procedí con la revisión del equipo para verificar su situación y proceder con la reasignación, con el fin de gestionar el Paz y Salvo correspondiente a la finalización de su contrato. Esta actividad se realizó conforme a las indicaciones del supervisor y dentro del marco de las tareas asignadas relacionadas con el objeto del contrato.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:**



Revisó: Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 13 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.


**TEMA:** Instalación y configuración de sistemas informáticos

**ASISTENTES:**

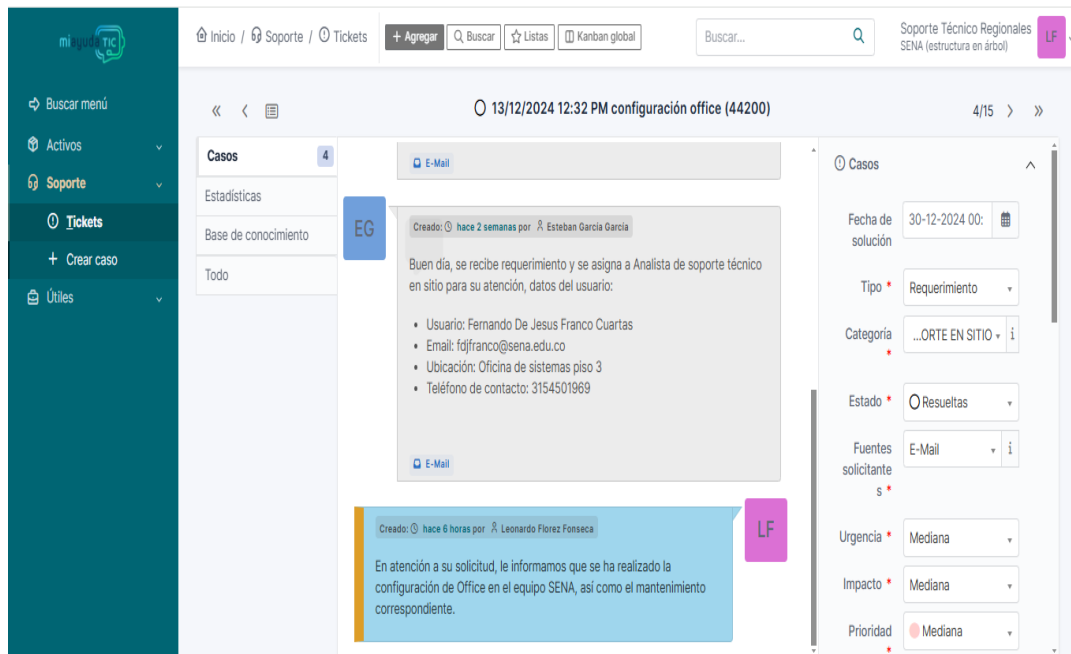
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la configuración de Office en el equipo SENA, así como el mantenimiento correspondiente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



The screenshot shows a web-based support ticket system. The main content area displays a ticket titled "13/12/2024 12:32 PM configuración office (44200)". The ticket was created 2 weeks ago by Esteban García García. The description states: "Buen día, se recibe requerimiento y se asigna a Analista de soporte técnico en sitio para su atención, datos del usuario:" followed by user details:
 


- Usuario: Fernando De Jesus Franco Cuartas
- Email: fdfjrfranco@sena.edu.co
- Ubicación: Oficina de sistemas piso 3
- Teléfono de contacto: 3154501969

 A subsequent update from Leonardo Florez Fonseca, made 6 hours ago, states: "En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la configuración de Office en el equipo SENA, así como el mantenimiento correspondiente." The right-hand panel shows ticket metadata:
 

- Fecha de solución: 30-12-2024 00:00
- Tipo: Requerimiento
- Categoría: ...ORTE EN SITIO
- Estado: Resueltas
- Fuentes solicitante: E-Mail
- Urgencia: Mediana
- Impacto: Mediana
- Prioridad: Mediana

**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 18 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes. 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.


**TEMA:** necesidades y requerimientos de los usuarios finales

**ASISTENTES:**

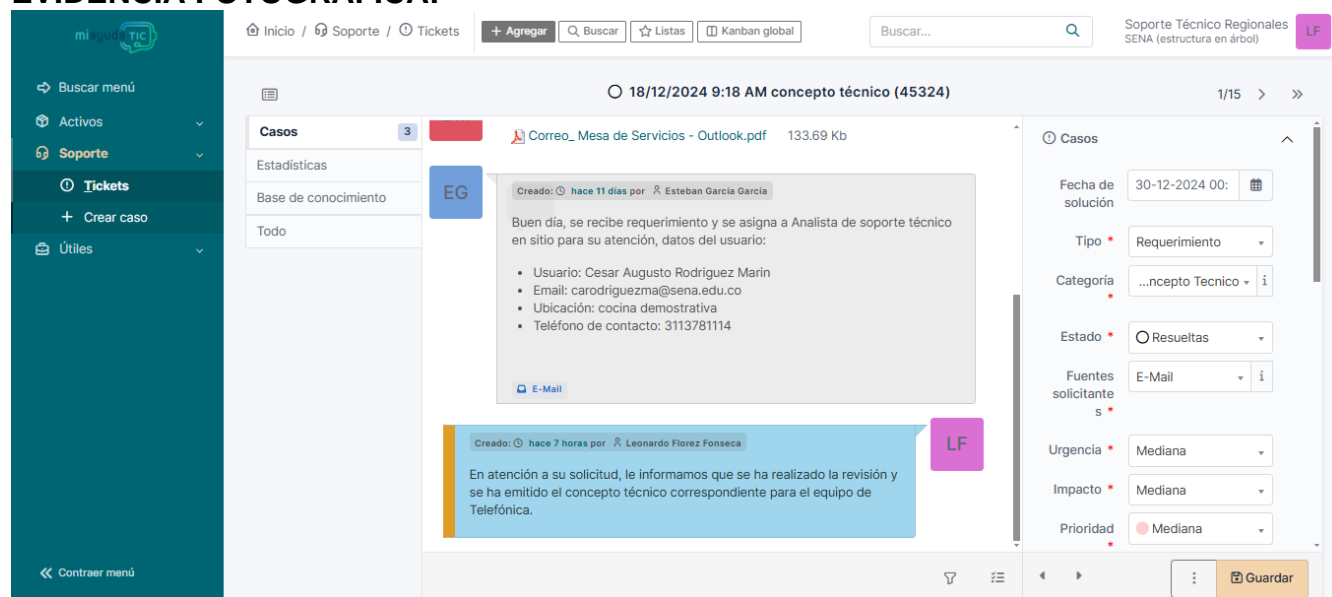
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

Se procedió a realizar la revisión y se ha emitido el concepto técnico correspondiente para el equipo de Telefónica atendiendo oportunamente los requerimientos solicitados

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:




The screenshot shows a web application interface for a support system. The main content area displays a ticket titled "18/12/2024 9:18 AM concepto técnico (45324)". The ticket details include:

- Created:** hace 11 días por Esteban García García
- Subject:** Buen día, se recibe requerimiento y se asigna a Analista de soporte técnico en sitio para su atención, datos del usuario:
  - Usuario: Cesar Augusto Rodríguez Marín
  - Email: carodriguezma@sena.edu.co
  - Ubicación: cocina demostrativa
  - Teléfono de contacto: 3113781114
- Attachments:** Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf (133.69 Kb)
- Comments:**
  - Created: hace 7 horas por Leonardo Florez Fonseca: En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la revisión y se ha emitido el concepto técnico correspondiente para el equipo de Telefónica.

The interface also features a sidebar with navigation options like "Buscar menú", "Activos", "Soporte", "Tickets", "Crear caso", and "Útiles". A top navigation bar includes "Inicio / Soporte / Tickets", search and filter buttons, and a user profile icon labeled "LF".

**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 23 DE DICIEMBRE 2024

**OBJETIVO:** Realizar diagnostico de conectividad en el centro de formación de acuerdo con la transición tecnológica actual de la entidad.

**TEMA:** Identificar la capacidad de conectividad del Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

**ASISTENTES:**

Renato Caballero - Instructor

Esteban García García - Dinamizador de servicios TIC.

Sebastian Osorio Buchelly - Analista de soporte técnico.

Jarlen Andres Rojas Vasquez - Analista de soporte técnico.

Leonardo Florez Fonseca - Analista de soporte técnico.

Ueimar Adrian Cuartas - Analista de soporte técnico.

**RESUMEN:**

La regional Antioquia, actualmente cuenta con una capacidad de ancho de banda de 1GB por medio de fibra óptica para suplir de conectividad a todo el complejo central, que incluye 3 centros de formación y el despacho regional.


Teniendo en cuenta esta información y que actualmente se presenta una transición tecnológica en la entidad, se solicitó al área de sistemas de la regional, que se le permitiera al Centro de Servicios y Gestión Empresarial, hacer uso de 240Mb de la capacidad actual del ancho de banda del complejo, con el fin de poder tener conectividad en el centro de formación (ambientes de formación y áreas administrativas).

Actualmente el centro de formación cuenta con los siguientes equipos activos de red para la conexión cableada, con los cuales hasta el momento se ha venido solventando la transición tecnológica, en las áreas administrativas y ambientes, a la espera de que el proveedor de internet disponga los equipos adecuados para este fin.



ITEM	PLACA	SERIAL	MODEL O	MAR CA	OBSERVACIO NES	UBICACIÓN
1	100193 202	SFCQ1546X 2ZH	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF12-PISO 9- TORRE NORTE
2	100193 204	SFCQ1545X 47W	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF12-PISO 9- TORRE NORTE
3	940259 40	4W4CL	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF12-PISO 9- TORRE NORTE
4	100193 206	SFCQ1545X 79M	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF12-PISO 9- TORRE NORTE
5	100193 194	SFCQ1545X 77V	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF12-PISO 9- TORRE NORTE
6	940259 37	4W1LG	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF9-PISO 3- TORRE NORTE
7	100193 209	SFCQ1546Y 2FU	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF9-PISO 3- TORRE NORTE
8	940259 36	4W1LX	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF9-PISO 3- TORRE NORTE
9	100193 200	SFCQ1545X 6PU	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF9-PISO 3- TORRE NORTE
10	100193 193	SFCQ1545X 474	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF9-PISO 3- TORRE NORTE
11	100193 211	SFCQ1545X 77T	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF10-PISO 5- TORRE NORTE
12	100193 210	SFCQ1545X 78L	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF10-PISO 5- TORRE NORTE
13	100193 196	SFCQ1546X 2ZW	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF10-PISO 5- TORRE NORTE
14	100193 208	SFCQ1545X 7HY	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF10-PISO 5- TORRE NORTE
15	100193 203	SFCQ1545X 48L	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF10-PISO 5- TORRE NORTE
16	100193 195	SFCQ1545X 79F	CATALY ST 2960	CISC O	BUEN ESTADO 24 PUERTOS	IDF10-PISO 5- TORRE NORTE

Adicionalmente se tienen 6 switches en el idf10 del piso 5, por si se requieren conectar mas puntos de datos, de los ambientes de formación, ya que inicialmente se opto por conectar un máximo de 10 puntos de datos por ambiente dada la cantidad de equipos con los que se cuenta.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

Es necesario además indicar que hay algunos ambientes que no cuentan con puntos de red cableada, o los puntos de red instalados no son suficientes para la cantidad de equipos ubicados en los mismos, a continuación, se relacionan estos ambientes:


AMBIENTE	OBSERVACIONES
1002	sin puntos de red LAN solo WIFI
1004	sin puntos de red LAN solo WIFI
701	sin puntos de red LAN solo WIFI
702	sin puntos de red LAN solo WIFI
703	sin puntos de red LAN solo WIFI
704	sin puntos de red LAN solo WIFI
705	sin puntos de red LAN solo WIFI
706	sin puntos de red LAN solo WIFI
801	sin puntos de red LAN solo WIFI
802	sin puntos de red LAN solo WIFI
803	sin puntos de red LAN solo WIFI
804	sin puntos de red LAN solo WIFI
805	sin puntos de red LAN solo WIFI
806	sin puntos de red LAN solo WIFI
605	los puntos de red LAN, no son suficientes algunos equipos con WIFI
403	los puntos de red LAN, no son suficientes algunos equipos con WIFI
410	los puntos de red LAN, no son suficientes algunos equipos con WIFI

Para la cobertura wifi actualmente se tienen 5 routers inalámbricos: 1 router en el piso 10, 2 en el piso 8, 2 en el piso 7.

Teniendo en cuenta que se tienen alrededor de entre 18 y 20 computadores por ambientes, es necesario contar con al menos entre 4 o 5 routers o AP'S inalámbricos, tanto en el piso 7 como en el piso 8 para asegurar una mejor cobertura de la red wifi, ya que, con la capacidad actual, se pueden presentar saturación y deficiencia en la conectividad.

Adicional a esto, también se requerirían en el piso 10, 2 routers o AP'S inalámbricos para lograr cobertura de conectividad en los ambientes 1002 y 1004, en el piso 6 y piso 4 se requieren de 3 routers o AP'S inalámbricos.

Cantidad de Routers y/o Access points Inalámbricos adicionales: 13

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03


Para asegurar que al menos los equipos de los ambientes se conecten a la red inalámbrica, podemos realizar un filtrado de MAC, para asegurar que solo esos equipos de conecten a la red, con el fin de evitar que se propaguen las credenciales de acceso y que se conecten dispositivos móviles que puedan llegar a saturar el ancho de banda.

### EVIDENCIA GRÁFICA:



**Revisó:** Esteban García García-Dinamizador TIC

**Elaboró:** Sebastian Osorio Bucheli-Analista Soporte Técnico.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 30 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** 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.


**TEMA:** orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos

**ASISTENTES:**

Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

Proporcionamos orientación esencial a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, asegurando una utilización eficiente. Además, ofrecemos recomendaciones para optimizar el rendimiento y la productividad, promoviendo así una mejor experiencia tecnológica.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



The screenshot shows an email interface with the following details:

- Title:** Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional
- Sender:** en la lista LEONARDO FLOREZ
- Members:** Lf (LEONARDO FLOREZ)
- Tags:** EN CURSO
- Notifications:** Siguiendo
- Description:**


Buen día

Por favor brindar apoyo a los instructores de como ingresar a sus correos institucionales, en la oficina de mesa de ayuda piso3.

Muchas gracias
- Fields:** TIPO, CATEGORIA, ESTADO (all set to 'Seleccionar...')
- Actions:** Dejar, Miembros, Etiquetas, Checklist, Fechas, Adjunto, Ubicación, Portada, Campos personalizados

**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 12 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** 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.


**TEMA** gestionar incidencias reportadas por los usuarios

**ASISTENTES:**

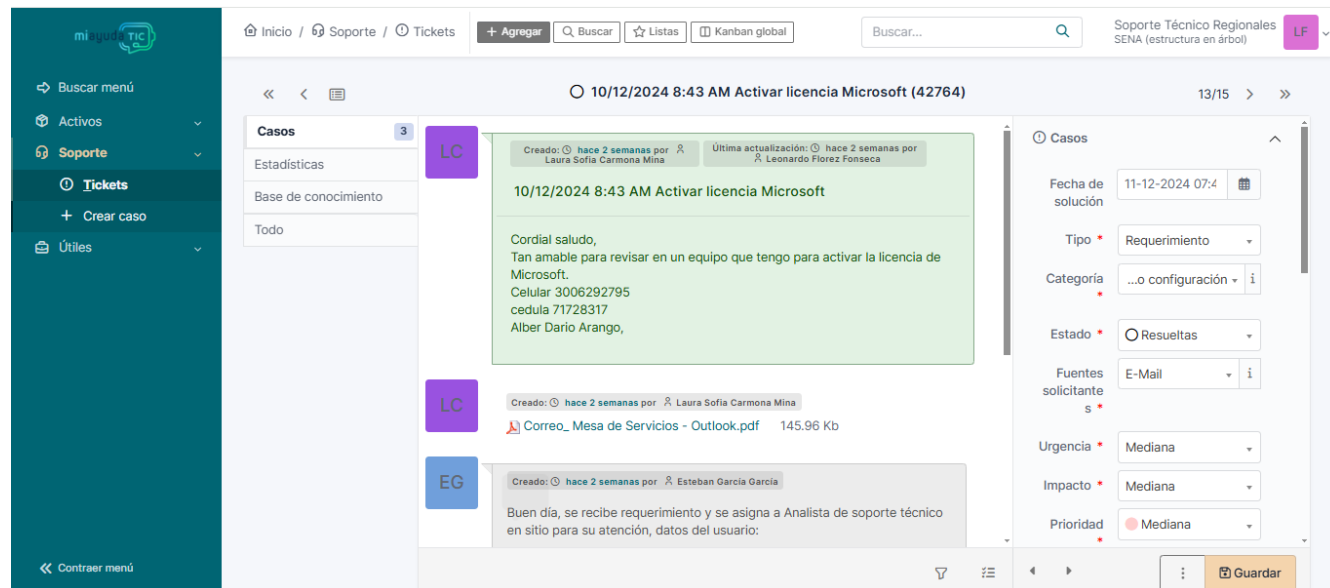
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud 42764 y cumpliendo con el objetivo de atender incidencias reportadas por los usuarios, procedí a configurar Microsoft Office en su equipo, ingresando las credenciales necesarias para activar la licencia. El proceso se completó con éxito y el sistema ya está operativo


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 16 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.


**TEMA:** asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales

**ASISTENTES:**

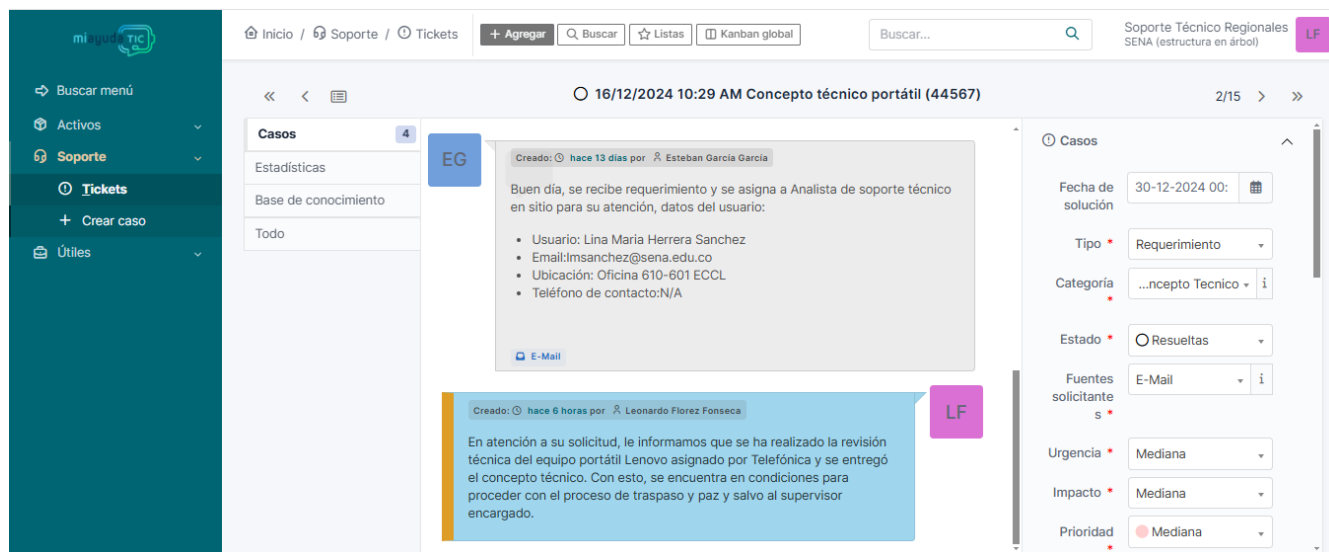
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la revisión técnica del equipo portátil Lenovo asignado por Telefónica y se entregó el concepto técnico. Con esto, se encuentra en condiciones para proceder con el proceso de traspaso y paz y salvo al supervisor encargado.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



The screenshot shows a web-based support ticket system. The main content area displays a ticket titled "16/12/2024 10:29 AM Concepto técnico portátil (44567)".

**Message 1 (from Esteban García García):**

Creado: hace 13 días por Esteban García García

Buen día, se recibe requerimiento y se asigna a Analista de soporte técnico en sitio para su atención, datos del usuario:

- Usuario: Lina Maria Herrera Sanchez
- Email: lmsanchez@sena.edu.co
- Ubicación: Oficina 610-601 ECCL
- Teléfono de contacto: N/A

**Message 2 (from Leonardo Florez Fonseca):**


Creado: hace 6 horas por Leonardo Florez Fonseca

En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la revisión técnica del equipo portátil Lenovo asignado por Telefónica y se entregó el concepto técnico. Con esto, se encuentra en condiciones para proceder con el proceso de traspaso y paz y salvo al supervisor encargado.

The interface also shows a sidebar with navigation options like "Inicio", "Soporte", and "Tickets", and a right-hand panel with ticket details such as "Fecha de solución", "Tipo", "Estado", "Urgencia", "Impacto", and "Prioridad".

**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

**FECHA:** 13 de diciembre 2024

**OBJETIVO:** Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.


**TEMA:** Instalación y configuración de sistemas informáticos

**ASISTENTES:**

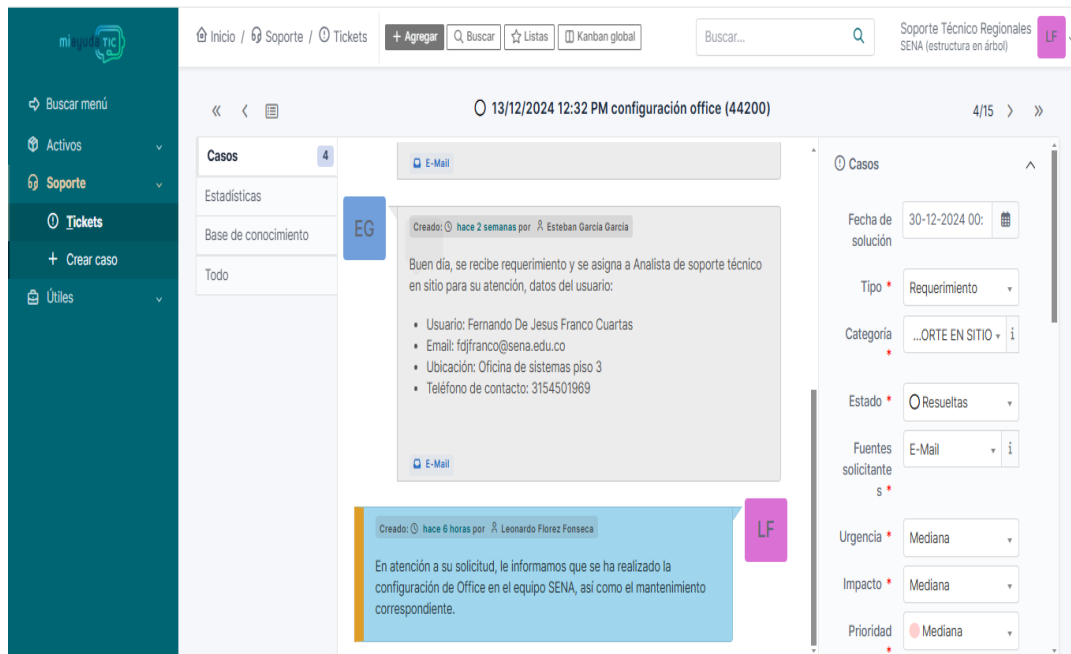
Leonardo Flórez Fonseca  
Esteban García

**RESUMEN:**

En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la configuración de Office en el equipo SENA, así como el mantenimiento correspondiente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CD-F-08
		<b>Fecha:</b> enero 21 de 2022
	<b>Documento Soporte de Actividad</b>	<b>Versión:</b> 03

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



The screenshot shows a support ticket system interface. The main content area displays a ticket titled "13/12/2024 12:32 PM configuración office (44200)". The ticket was created 2 weeks ago by Esteban García García. The description states: "Buen día, se recibe requerimiento y se asigna a Analista de soporte técnico en sitio para su atención, datos del usuario:" followed by user details: "Usuario: Fernando De Jesus Franco Cuartas", "Email: fdfjrfranco@sena.edu.co", "Ubicación: Oficina de sistemas piso 3", and "Teléfono de contacto: 3154501969". A response from Leonardo Florez Fonseca, dated 6 hours ago, states: "En atención a su solicitud, le informamos que se ha realizado la configuración de Office en el equipo SENA, así como el mantenimiento correspondiente." The right sidebar shows ticket details: "Fecha de solución: 30-12-2024 00:", "Tipo: Requerimiento", "Categoría: ...ORTE EN SITIO", "Estado: Resueltas", "Fuentes solicitante: E-Mail", "Urgencia: Mediana", "Impacto: Mediana", and "Prioridad: Mediana".

**Revisó:** Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC.

**Elaboró:** Leonardo Florez Fonseca  
Analista de soporte en sitio.