



### 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.6212407 del año 2024
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>	18/04/2024
<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>	JARLEN ANDRES ROJAS VASQUEZ
<b>CC o NIT</b>	1027945449
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN</b>	Medellín
<b>FECHA DE INICIO</b>	22/04/2024
<b>PLAZO INICIAL DEL CONTRATO</b>	30 diciembre de 2024
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO</b>	\$24.526.500
<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>	\$24.526.500
<b>FORMA DE PAGO</b>	Pagos mensuales
<b>INFORME DE SUPERVISIÓN NRO.</b>	9
<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.	- Se realiza revisión del equipo portátil, el cual presenta problemas para abrir las aplicaciones de Office, se realiza reinstalación del aplicativo y	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #1 - Licencia de Windows



		licenciamiento, se hacen pruebas de operatividad y se hace entrega formal a la instructora Mariluz Álvarez Soto.	
2	Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.	- Se realiza revisión de la impresora Lexmark la cual presenta problemas para escáner en red, se valida la configuración de la impresora y los controladores, pero, no se logra configurar el escáner por problemas de la red Sena.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #2 - Configuración impresora Coordinación misional piso 9
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.	- Se realiza levantamiento de los puntos de datos de los equipos y se procede a identificar en el centro cableado y a realizar conectividad de los puntos, se realizan pruebas de navegación en los equipos para validad conectividad y se hace entrega a los usuarios correspondientes.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #3 - Conectividad LAN equipos de cómputo.
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.	- Se realiza revisión y diagnóstico de los equipos solicitado para emisión de conceptos técnicos.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #4 - concepto técnico equipos.
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.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe.
6	Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas	- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder a las redes WI-FI	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #6 -



	<p>tecnológicos, así como proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.</p>	<p>Institucionales, si el equipo es institucional se debe conectar a la red FORMACIÓN, si el equipo es personal se debe conectar a la red WIFI Gratis para la gente y los funcionarios e instructores se debe conectar la red FUNCIONARIO con las credenciales de correo Sena.</p> <p>- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación</p>	<p>Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos.</p>
7	<p>Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.</p>	<p>- El día 02/12/2024, el equipo técnico de la mesa de servicios Miayudatic, 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.</p> <p>- 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</p>	<p>Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #7 - DOCUMENTO SOPORTE - CONECTIVIDAD CESGE.</p>



		cómputo conectados a la red cableada	
8	Interactuar con los proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.	- Se realiza participación en capacitación de Transferencia de accesibilidad web y diseño digita dictada por la oficina de Sistemas	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #8 - Transferencia de conocimiento Microsoft Windows
9	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.	- Se realiza revisión del equipo de la usuaria Lorena Patricia Palmezano Ávila y procede con la configuración y conexión de red WI-FI compartida, se realizan pruebas de navegación y se hace entrega formal a la usuaria Lorena Patricia Palmezano.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #9 - Actualizar el wifi del equipo.
10	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.	- Se realiza revisión y validación de los equipos de TELEFÓNICA que tienen los usuarios, que si correspondan los equipos con el inventario de TELEFÓNICA.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #10 - DOCUMENTO INVENTARIO EQUIPOS ACTIVOS COLTEL ID2C CESGE
11	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.	- Se realiza atención de solicitudes de los usuarios los cuales son asignados por medio de las plataformas de atención de casos Trello y mi ayuda TIC.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #11 - Realizar las demás actividades relacionadas en plataforma Trello y Mi Ayuda TIC

### 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	23/04/2024 11:02 AM (UTC -5 horas)	23/04/2024 12:00 AM (UTC -5 horas)	882.954 COP	886.500 COP	886.500 COP	Pagado
Pago 002	002	17/05/2024 4:13 PM (UTC -5 horas)	20/05/2024 8:00 AM (UTC -5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 003	003	17/06/2024 10:40 AM (UTC -5 horas)	17/06/2024 12:00 AM (UTC -5 horas)	2.943.180 COP	2.955.000 COP	2.955.000 COP	Pagado
Pago 004	004	17/07/2024 2:04 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 005	005	20/08/2024 7:16 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 006	006	30/09/2024 3:38 AM (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 007	007	30/10/2024 12:00 AM (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 008	008	30/11/2024 12:00 AM (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 009	009	30/12/2024 12:00 AM (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	59258-824520	\$ 2.955.000	\$ 15.661.500	\$ 8.865.000,00	63,86%
30/10/2024	33258-673720	\$ 2.955.000	\$18.616.500	\$5.910.000	75,90%
30/11/2024	88588-068653	\$ 2.955.000	\$21.571.500	\$2.955.000	87,95%
30/12/2024	96811-772401	\$2.955.000	\$24.526.500	\$2.955.000	100%

#### 4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

<b>SALUD, PENSIÓN Y ARL</b>	Periodo reportado Septiembre	<b>Planilla nro. 72897597 del 28/09/2024</b>
<b>SALUD, PENSIÓN Y ARL</b>	Periodo reportado Octubre	<b>Planilla nro. 74052708 del 01/11/2024</b>
<b>SALUD, PENSIÓN Y ARL</b>	Periodo reportado Noviembre	<b>Planilla nro. 74071499 del 01/12/2024</b>

#### 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>	65-46-101045859		
<b>CERTIFICADO O ANEXO</b>	0		
<b>FECHA EXPEDICIÓN</b>	19/04/2024		
<b>FECHA APROBACIÓN</b>	22/04/2024		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	22/04/2024	05/05/2025	\$ 2,452,650.00
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", is written over a horizontal line.

**ASTRID ELENA MARIN ARANGO**  
**SUPERVISORA**  
**Profesional Grado 06**



## EVIDENCIAS

**Evidencia obligación #1 Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.**

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

**FECHA:** 11 de diciembre de 2024.

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

**TEMA:**

- Se solicita validar aplicativo Office el cual no permite escribir, guardar o descargar archivos de Word, Excel o Power Point.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión del equipo portátil, el cual presenta problemas para abrir las aplicaciones de Office, se realiza reinstalación del aplicativo y licenciamiento, se hacen pruebas de operatividad y se hace entrega formal a la instructora Mariluz Álvarez Soto.



mi ayuda TIC

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas Kanban global

6/12/2024 11:27 AM Licencia de Windows (41938)

Casos 4 DM

Estadísticas  
Base de conocimiento  
Todo

Creado: hace 5 días por Danna Zharick Méndez Chantre Última actualización: hace 3 minutos por Esteban García García

6/12/2024 11:27 AM Licencia de Windows

Buenos días

Mil gracias por su pronta respuesta: Solo podría asistir el 12 de diciembre a las 8am porque tengo programación en Empresas y no puedo ir otro día.

Sede: Complejo Central, Centro de Servicios y Gestión Empresarial

- Torre: norte
- piso: 7
- Ciudad: Medellín
- Celular 3122480787
- Aplicación sobre la cual se realiza la solicitud:
- Breve descripción de la solicitud: Expiró la licencia de Windows
- Adjuntos: (Pantallazos): No funciona ninguna aplicación de Windows

Se ha producido un error

No hemos podido iniciar sesión. Si el error continúa, póngase en contacto con el administrador del sistema y proporcionele el código de error CAA50021.

Información adicional sobre el problema

Código de error: CAA50021  
Id. de correlación: b4f6d078-d984-4b53-a3b2-0c8d67759538  
Marca de tiempo: 2024-12-10T20:08:18Z  
Más información: <https://www.microsoft.com/wamerrors>  
Mensaje del servidor: Number of retry attempts exceeds expectation.

Continuar



**Evidencia obligación #2 Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.**

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

**FECHA:** 05 de diciembre de 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:**

- Se solicita revisar impresora Lexmark la cual no permite digitalizar documentos, en la oficina de coordinación misional piso 9 del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

Usuario: Olga Lucia Arenas Cano.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión de la impresora Lexmark la cual presenta problemas para escáner en red, se valida la configuración de la impresora y los controladores, pero, no se logra configurar el escáner por problemas de la red Sena.



### Configuración impresora Coordinación misional piso 9

en la lista **JARLEN ANDRES ROJAS**

**Miembros** **Etiquetas** **TERMINADO** **Notificaciones** **Siguiendo**

**Fechas**  
 **23 nov - 10 dic, 8:31** **Cumplida**

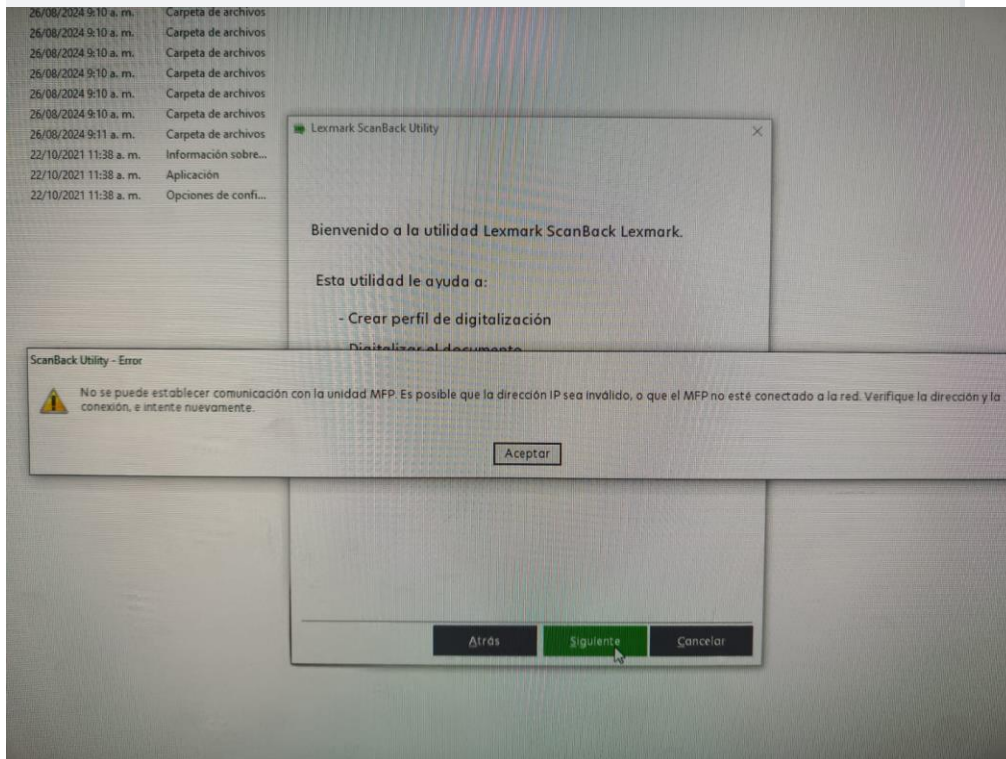
#### Descripción Editar

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito revisar impresora Lexmark la cual no permite digitalizar documentos, en la oficina de coordinación misional piso 9 del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

- Usuario: Olga Lucia Arenas Cano
- Email: [oarenasc@sena.edu.co](mailto:oarenasc@sena.edu.co)
- Ubicación: Coordinación misional piso 9-901
- Teléfono de contacto: NA

Quedo atento, muchas gracias





**Evidencia obligación #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.**

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

**FECHA:** 03 de diciembre de 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:**

1. Señores MDS, amablemente solicito Conectividad LAN en 3 equipos de cómputo, ubicados en la oficina 901, administración educativa y bienestar al aprendiz del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza levantamiento de los puntos de datos de los equipos y se procede a identificar en el centro cableado y a realizar conectividad de los puntos, se realizan pruebas de navegación en los equipos para validar conectividad y se hace entrega a los usuarios correspondientes.



## Conectividad LAN equipos de computo

en la lista **JARLEN ANDRES ROJAS**

Miembros



+

Etiquetas

TERMINADO

+

Notificaciones

Siguiendo

Fechas



28 nov - 10 dic, 17:00

Cumplida

### Descripción

Editar

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito Conectividad LAN en 3 equipos de computo, ubicados en la oficina 901, administración educativa y bienestar al aprendiz del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial. Quedo atento, muchas gracias

### Actividad

Mostrar detalles



Escribe un comentario...



**Jarlen Andres Rojas** hace 3 horas

Se realiza levantamiento de los puntos de datos de los equipos y se procede a identificar en el centro cableado y a realizar conectividad de los puntos, se realizan pruebas de navegación en los equipos para validar conectividad y se hace entrega a los usuarios correspondientes

• Editar • Eliminar



**Jarlen Andres Rojas** 9 dic 2024, 15:58

Se procede a realizar visita para la atención de la presente solicitud

• Editar • Eliminar



**Esteban Garcia** ha añadido esta tarjeta a JARLEN ANDRES ROJAS

29 nov 2024, 11:38





**Evidencia obligación #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.**

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

**FECHA:** 02 y 06 de diciembre de 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:**

1. Solito muy comedidamente la revisión de equipos para tramitar el respectivo paz y salvo, Bienestar al aprendiz tercer piso, torre Norte.
2. Soy Sandra María de Villa Morales, profesional Psicóloga de Bienestar al Aprendiz, estoy solicitado muy amablemente, la revisión Técnica de mi Pc.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza revisión y diagnóstico de equipo portátil cual se encuentra en buenas condiciones con las siguientes características:  
Disco duro estado sólido: 256 Gb  
Procesador: AMD Ryzen 3 2300U  
Memorias RAM: 8Gb  
Tarjeta gráfica AMD Readom(TM) Vega 6  
Incluye: Cargador con placa COLTEL-066356 y Mouse con placa COLTEL-100310.
2. Se realiza revisión y diagnóstico de equipo portátil HP modelo ProBook 430 serial 5CD10574SP y placa Sena 94021017417 el cual se encuentra en buenas condiciones con las siguientes características:  
Disco duro: 1 TB  
Procesador: Intel Core i3 10110U  
Memorias RAM: 16GB  
Incluye: Cargador, mouse con placa 940212777 y morral



Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas Kanban global

2/12/2024 10:47 AM -- Solicitud paz y salvo (39927)

**Casos** 3 HH

Estadísticas  
Base de conocimiento  
Todo

Creado: hace 8 días por Hugo Alexander Hernandez Baquero Última actualización: hace 6 días por Jarien Andres Rojas Vasquez

2/12/2024 10:47 AM -- Solicitud paz y salvo

Cordial saludo,

solito muy comedidamente la revisión de equipos para tramitar el respectivo paz y salvo, Bienestar al aprendiz tercer piso, torre Norte.

Quedo super atenta.

Muchas gracias.

Ana Maria Osorio Urrego  
Centro De Servicios Y Gestión Empresarial - Contratista  
amosorio@sena.edu.co  
PBX:+(57) 601 5461500  
Calle 51 # 57-70

www.sena.edu.co @SENAcomunica

**SENA**

Versión: 04  
Código: GTI-F-132

**Gestión de Tecnologías de la Información**  
**Formato Reporte Técnico**

Número de requerimiento:

Número de incidente:  Fecha del reporte: Día 3 Mes 12 Año 2024

**1. Datos básicos**

Nombre de usuario: Ana Maria Osorio Urrego  
Nombre jefe inmediato: Gloria Luz Ciro Arroyave  
Sede: Centro de Servicios y Gestión Empresarial  
Descripción de la solicitud: Revisión y concepto técnico

**2. Datos del equipo reportado**

Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Placa TLF	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	LENOVO	V330-14ARR	MP1QA457		COLTEL-066355			
Desktop								
Workstation								
Impresora								
Otros								

**3. Detalle de la solicitud**

Software instalado:  Antivirus:  Sistema operativo: Windows 10 Enterprise

**Diagnóstico:**  
Disco duro estado sólido: 256 Gb  
Procesador: AMD Ryzen 3 2300U  
Memorias RAM: 8Gb  
Tarjeta gráfica AMD Readom(TM) Vega 6  
Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo portátil, cual se encuentra en buenas condiciones.  
Incluye: Cargador con placa COLTEL-066356 y Mouse con placa COLTEL-100310

1. Repuesto: \_\_\_  
2. Garantía: \_\_\_  
3. Siniestro: \_\_\_  
4. Concepto técnico: X  
a. Renovación \_\_\_  
b. Devolución \_\_\_

Causas del daño:   
Recomendación:

Nombre Técnico N2: Jarien Andres Rojas

**4. Requiere contingencia**

Si \_\_\_ Diligenciar hoja "Contingencias" Firma técnico N2: *Jarien A. Rojas* Firma funcionario: *JH*

NO X \_\_\_



Mesa de Servicios  
Para: Esteban García García  
Mar 3/12/2024 2:48 PM

Buen día, Sr. Esteban:

Reciba un cordial saludo de la mesa de servicios del SENA, es grato para nosotros contar con usted como nuestro usuario.

Número de Caso: 40603

Descripción: SOLICITUD DE REVISION TECNICA DEL PC


Agradecemos su oportuna colaboración y gestión del caso.


Gracias por su compromiso y dedicación en la resolución de casos.


Por favor responder el correo indicando cuando el servicio esté solucionado para dar cierre.

Estamos trabajando para brindar un mejor servicio. Recuerde que, para peticiones, quejas, requerimientos, solicitudes y felicitaciones de nuestros servicios TIC, temporalmente está disponible el correo electrónico [mesadeservicio@sena.edu.co](mailto:mesadeservicio@sena.edu.co). Lo invitamos a estar atento a las comunicaciones internas del SENA, donde daremos a conocer los canales de atención que estarán a disponibles próximamente.

Atentamente,

 Mesa de servicios  
[mesadeservicio@sena.edu.co](mailto:mesadeservicio@sena.edu.co)  
Calle 57 # 8-69, Bogotá  
Dirección General  
JG

  
@SENAcomunic



Versión: 04  
Código: GTI-F-132

**Gestión de Tecnologías de la Información**  
**Formato Reporte Técnico**

Número de requerimiento:	40603	Día	4	Mes	12	Año	2024
Número de incidente:		Fecha del reporte					

**1. Datos básicos**

Nombre de usuario: Sandra Maria De Villa Morales  
 Nombre jefe inmediato: Gloria Luz Ciro Arroyave  
 Sede: Centro de Servicios y Gestión Empresarial  
 Descripción de la solicitud: Revisión y concepto técnico

**2. Datos del equipo reportado**

Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Placa TLF	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	HP	ProBook 430	5CD10574SP	94021017417				
Desktop								
Workstation								
Impresora								
Otros								

**3. Detalle de la solicitud**


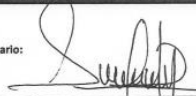
Software	Software instalado:	Antivirus	Sistema operativo
			Windows 10 Enterprise

Diagnóstico:  
 Disco duro: 1 TB  
 Procesador: Intel Core i3 10110U  
 Memorias RAM: 16GB  
 Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo portátil, cual se encuentra en buenas condiciones.  
 Incluye: Cargador, mouse con placa 940212777 y morral  
 NOTA: A la hora de realizar la revisión del equipo se evidencia que la placa del cargador y de la portátil no son visibles y no tiene la guaya

1. Repuesto: \_\_\_  
 2. Garantía: \_\_\_  
 3. Sinlestra: \_\_\_  
 4. Concepto técnico: \_\_\_X\_\_\_  
 a. Renovación \_\_\_  
 b. Devolución \_\_\_

Causas del daño:  
 Recomendación: Equipo en buen estado  
 Nombre Técnico N2: Jarlen Andres Rojas

**4. Requiere contingencia**

SI ___ Diligenciar hoja "Contingencias"	Firma técnico N2: 	Firma funcionario: 
NO ___X___		



**Evidencia obligación #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.**

### Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional

en la lista [JARLEN ANDRES ROJAS](#)

Miembros + Etiquetas **EN CURSO** + Notificaciones  Siguiendo

**Descripción** Editar

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

Añadir a la tarjeta

- Miembros
- Etiquetas
- Checklist
- Fechas
- Adjunto
- Portada

### Orientación a los usuarios sobre la conectividad wifi

en la lista [JARLEN ANDRES ROJAS](#)

Miembros + Etiquetas **EN CURSO** + Notificaciones  Siguiendo

**Descripción** Editar

Buen día

Por favor brindar apoyo a los usuarios sobre la conectividad wifi y las diferentes redes institucionales, habilitadas en la oficina de mesa de ayuda piso3.

Muchas gracias

Añadir a la tarjeta

- Miembros
- Etiquetas
- Checklist
- Fechas
- Adjunto
- Portada



**Evidencia obligación #7 – Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.**

	<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:** 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.

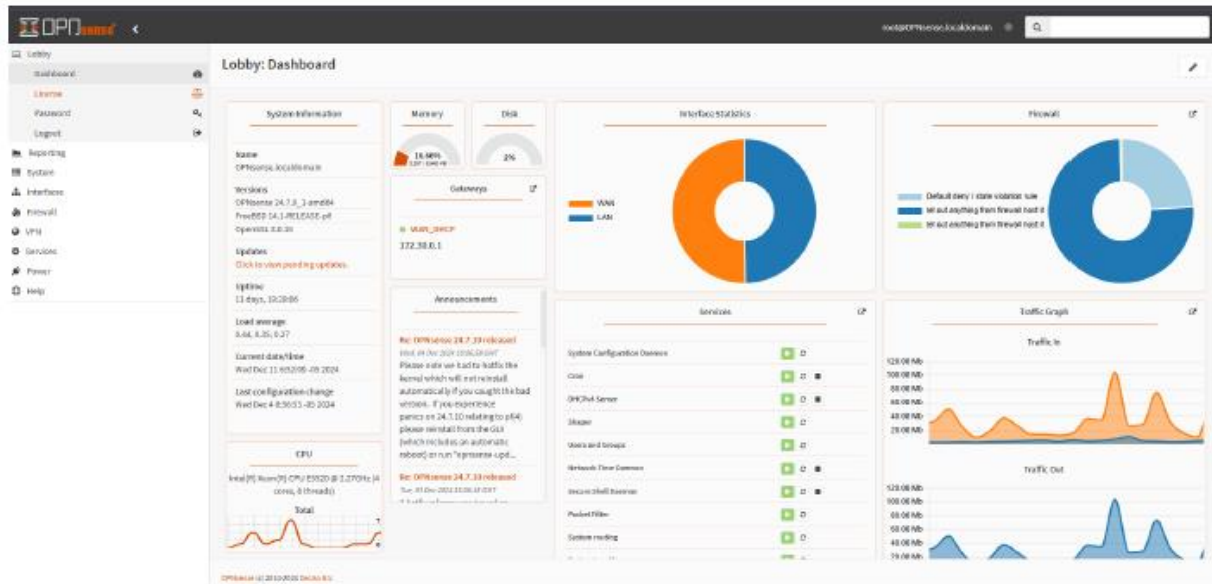
Leonardo Florez Fonseca - Analista de soporte técnico en sitio.

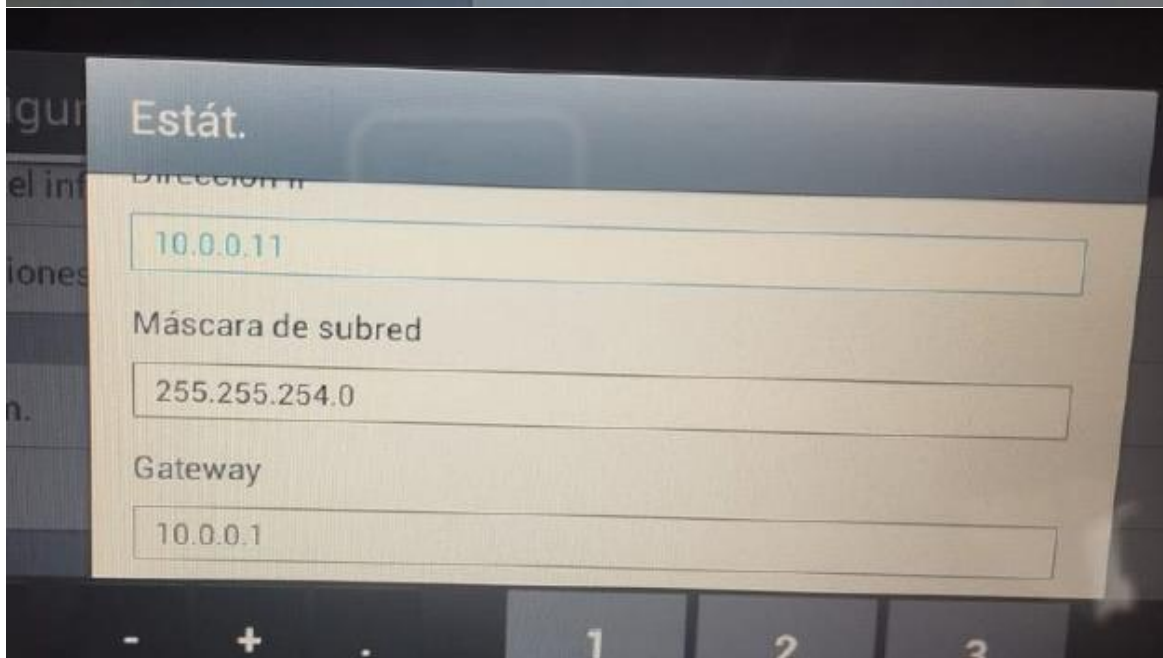
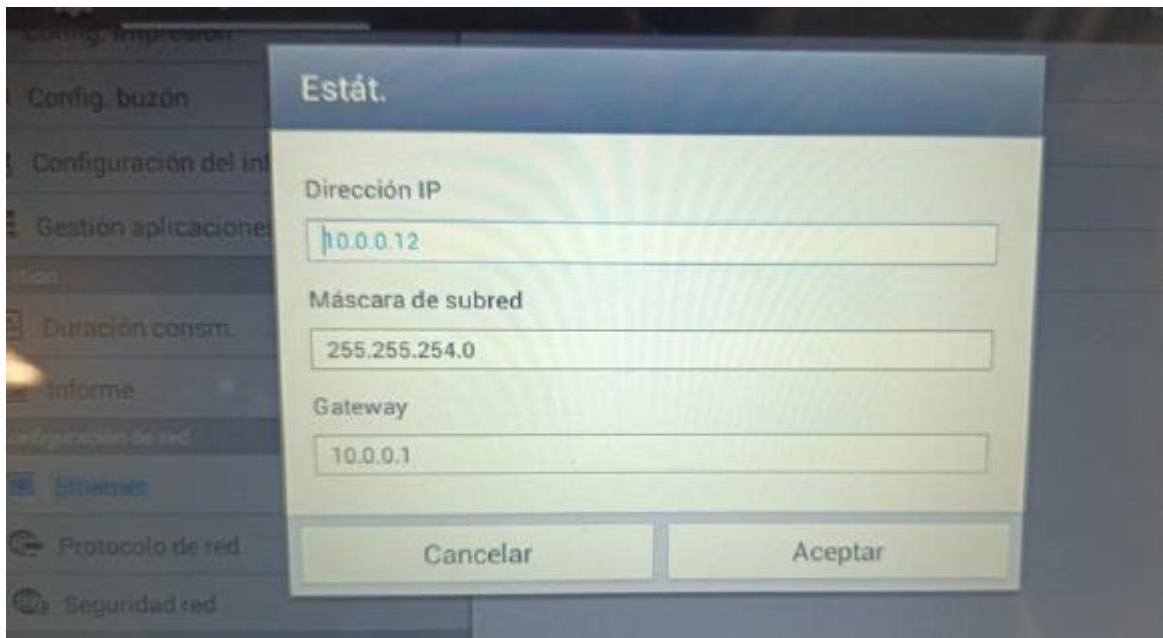
Esteban García García - Dinamizador de servicios TIC.

**RESUMEN:**

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.

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.







**Evidencia obligación #8 – Interactuar con los proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.**

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

**FECHA:** 09 de diciembre de 2024

**OBJETIVO:** Interactuar con los proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.

**TEMA:** Capacitación de Transferencia de conocimiento para el equipo de Mesa de Servicio SENA.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza participación en capacitación de Transferencia de accesibilidad web y diseño digita dictada por la oficina de Sistemas.



Accesibilidad Documental enfocada en Diseño, "Refuerza el conocimiento y uso de las herramientas de diseño de Ad..."

45:13

Controlar Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Ningún micrófono  
No se ha encontrado ningún micrófono: conecte uno o disfrute escuchando.

# AGENDA

- ¿Qué es accesibilidad y usabilidad?
- Marco histórico y evolución legal en Colombia
- ¿Qué se entiende por niveles A, AA, AAA?
- Accesibilidad web - WCAG
- Accesibilidad documental - PDF/UA
- Accesibilidad en aplicaciones / WAI ARIA

Andrés Fernando Suarez Dupont

< 1/5 >

JV

¡Participa en las transferencias sobre accesibilidad web y diseño digital!

Desde Oficina de Sistemas <oficinasistemas@sena.edu.co>

Fecha Vie 06/12/2024 16:25

Para SenaNacional <Sena\_Nacional@sena.edu.co>

La Oficina de Sistemas te invita a participar en nuestra sesión de transferencia de conocimiento:

## Accesibilidad web enfocada en diseño y publicación digital

Aprende cómo aplicar principios técnicos y de diseño, además de herramientas de medición, para crear contenido web accesible y efectivo.

**Sesión 4/5**

**Lunes 9 de diciembre.**

**2:00 p.m. a 4:00 p.m.**

[Ingresa aquí](#)



Oficina de Sistemas  
oficinasistemas@sena.edu.co  
PBX: 5461500 Ext: 53422



**Evidencia obligación #9 – 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.**

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

**FECHA:** 04 de diciembre de 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:**

- Se solicita tan amables y nos ayudan a actualizar el wifi del equipo de la profesional Lorena Patricia Palmezano Ávila.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión del equipo de la usuaria Lorena Patricia Palmezano Ávila y procede con la configuración y conexión de red WI-FI compartida, se realizan pruebas de navegación y se hace entrega formal a la usuaria Lorena Patricia Palmezano.



Para: Esteban García García

Mi 4/12/2024 11:09 AM

Buen día, Sr. Esteban:

Reciba un cordial saludo de la mesa de servicios del SENA, es grato para nosotros contar con usted como nuestro usuario.

Número de Caso: 40835

Descripción: solicitud internet


Agradecemos su oportuna colaboración y gestión del caso.

Gracias por su compromiso y dedicación en la resolución de casos.

Por favor responder el correo indicando cuando el servicio esté solucionado para dar cierre.

Estamos trabajando para brindar un mejor servicio. Recuerde que, para peticiones, quejas, requerimientos, solicitudes y felicitaciones de nuestros servicios TIC, temporalmente está disponible el correo electrónico [mesadeservicio@sena.edu.co](mailto:mesadeservicio@sena.edu.co)  
Lo invitamos a estar atento a las comunicaciones internas del SENA, donde daremos a conocer los canales de atención que estarán a disponibles próximamente

Atentamente,

 Mesa de servicios  
[mesadeservicio@sena.edu.co](mailto:mesadeservicio@sena.edu.co)  
Calle 57 # 8-69, Bogotá  
Dirección General  
LC

EG

Creado: hace 6 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: Yenifer Andrea Martínez Cespedes  
Email: [yeamartinezc@sena.edu.co](mailto:yeamartinezc@sena.edu.co)  
Ubicación: Bienestar al aprendiz

Teléfono de contacto:

[E-Mail](#)

JR

Creado: Ayer por Jarlen Andres Rojas Vasquez

Se procede a realizar visita a la usuaria Yenifer Andrea Martínez Cespedes para dar atención a la presente solicitud

[E-Mail](#)

JR

Creado: En este momento por Jarlen Andres Rojas Vasquez

Se realiza revisión del equipo de la usuaria y procede con la configuración y conexión de red WI-FI compartida, se realizan pruebas de navegación y se hace entrega formal a la usuaria Lorena Patricia Palmezano

[E-Mail](#)



**Evidencia obligación #10 – 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.**

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

**FECHA:** 01 al 15 de diciembre de 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.

**TEMA:**

- Se solicita validar y verificar coincidencia de los equipos de TELEFÓNICA con el inventario que se tiene de los mismos.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión y validación de los equipos de TELEFÓNICA que tienen los usuarios, que si correspondan los equipos con el inventario de TELEFÓNICA.

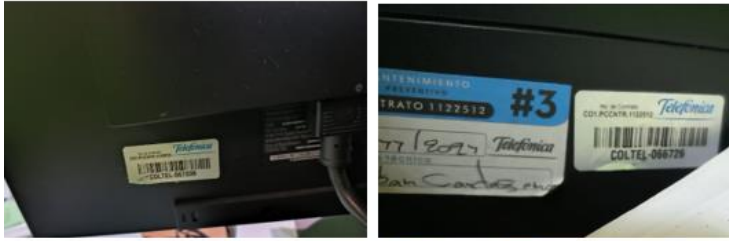


INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA

ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDEULA	EMAIL	UBICACION	VINCULACION
1	M7255	COLTEL-084388	SPCIAM002	CPU	LENOVO	Ana Talla Betancur David		atbancu@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 8 INFOCENTER	CONTRATISTA
2	M7255	COLTEL-089205	SMJ08PW5	CPU	LENOVO	Natalia Restrepo Escobar	1017150210	nrestrepo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
3	M7255	COLTEL-070897	SMJ08N19	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marceah@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA
4	M7255	COLTEL-089206	SMJ08P14	CPU	LENOVO	Lina Isabel Gil Bermudez	43631346	lilgi@sena.edu.co	Emprendimiento PISO 9	PLANTA
5	M7255	COLTEL-089209	SMJ08P17	CPU	LENOVO	Juan Guillermo Ruiz Zapata	79652748	jruij@sena.edu.co	PISO 4 CONTRATO DE APRENDIZAJE	PLANTA
6	M7255	COLTEL-089214	SMJ08K2P	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
7	M7255	COLTEL-070898	SPCIAGGLP	CPU	LENOVO	Gerson Rincon Martinez	71312097	grinconm@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 901- Coordinación misional	CONTRATISTA
8	M7255	COLTEL-089213	SMJ08N1G	CPU	LENOVO	John Jairo Castro	88265552	jjcastro@sena.edu.co	AREA ADMINISTRATIVA PISO 9	PLANTA
9	M7255	COLTEL-089212	SMJ08R90	CPU	LENOVO	Natalia Marin	43255646	nmarin@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
10	M7255	COLTEL-089211	SMJ08R9H	CPU	LENOVO	Lida Guisela Echeverri	39412039	lecheverri@sena.edu.co	ARCHIVO PISO 4	PLANTA
11	M7255	COLTEL-089150	SMJ08R5R	CPU	LENOVO	Hector Hernan Velazquez	71702838	hvelazquez@sena.edu.co	PISO 3 LOGISTICA	PLANTA
12	M7255	COLTEL-089486	SMJ08R10	CPU	LENOVO	Oiga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN	CONTRATISTA
13	M7255	COLTEL-086747	SPCIAGG75	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
14	M7255	COLTEL-086675	SPCIAGG32	CPU	LENOVO	Luz Mery Ruiz Mejia	1038095472	lruizm@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica	PLANTA
15	M7255	COLTEL-086728	SPCIAGG9H	CPU	LENOVO	Oiga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN	CONTRATISTA
16	M7255	COLTEL-086682	SPCIAGR8V	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
17	M7255	COLTEL-086746	SPCIAGLFF	CPU	LENOVO	Ramiro Antonio Isaza	3414298	risaza@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 8 INGENIERIA	CONTRATISTA
18	M7255	COLTEL-086773	SPCIAGG3Z	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarciga@sena.edu.co	PISO 3 SISTEMAS	CONTRATISTA
19	M7255	COLTEL-086683	SPCIAGG0G	CPU	LENOVO	Gloria Nelcy Escobar	43681980	gnescohar@sena.edu.co	BIBLIOTECA	CONTRATISTA
20	M7255	COLTEL-086772	SPCIAGLFE	CPU	LENOVO	Martha Ines Arango Perez	43550197	marper@sena.edu.co	MESAS SECTORIALES PISO 9	CONTRATISTA
21	M7255	COLTEL-086756	SMJ08R5V	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marceah@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA
22	M7255	COLTEL-086745	SPCIAGNCM	CPU	LENOVO	Nitza Elena Viana	43976254	nviana@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA-JUAN CARLOS DAZA	PLANTA
23	M7255	COLTEL-086771	SMJ08R5D	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarciga@sena.edu.co	PISO 9 APRENDIZ OIGA	CONTRATISTA
24	M7255	COLTEL-086677	SPCIAGNWS	CPU	LENOVO	Ruth Zorayda Osorio	43270192	rosorio@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 8 INGENIERIA	CONTRATISTA
25	M7255	COLTEL-086737	SPCIAGQ2L	CPU	LENOVO	Sandra Milena Hernandez	25766336	smherna@sena.edu.co	CONTRATACION	PLANTA
26	M7255	COLTEL-086770	SPCIAGG0G	CPU	LENOVO	Luz Mery Ruiz Mejia	1038095472	lruizm@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902 Coordinación académica	PLANTA
27	M7255	COLTEL-086709	SPCIAGQWC	CPU	LENOVO	Gloria Nelcy Escobar	43681980	gnescohar@sena.edu.co	BIBLIOTECA	CONTRATISTA
28	M7255	COLTEL-086731	SPCIAGQVB	CPU	LENOVO	Natalia Restrepo Escobar	1017150210	nrestrepo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
29	M7255	COLTEL-086757	SPCIAGG7P	CPU	LENOVO	Leidi Yohana Garzon	32299610	lygarzon@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA
30	M7255	COLTEL-086691	SPCIAGQVA	CPU	LENOVO	Lina Isabel Gil Bermudez	43631346	lilgi@sena.edu.co	Emprendimiento PISO 9	PLANTA

INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA

ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDEULA	EMAIL	UBICACION	VINCULACION	DEVO
1	V330-1448R	COLTEL-086359	SMPIQAT758	PORTATIL	LENOVO	Lina Marcela Cardona Ossa	43633863	lcard@sena.edu.co	COORDINACION ACADEMICA	CONTRATISTA	
2	V330-1448R	COLTEL-086221	SMPIQAT95G	PORTATIL	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarciga@sena.edu.co	SISTEMAS	CONTRATISTA	
3	V330-1448R	COLTEL-086095	SMPIQAT8X	PORTATIL	LENOVO	Alexandra Maria Morales	43750322	amorales@sena.edu.co	COORDINACION ACADEMICA	CONTRATISTA	
4	V330-1448R	COLTEL-059333	SMPIQEK53	PORTATIL	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marceah@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA	
5	V330-1448R	COLTEL-086289	SMPIQEG2P	PORTATIL	LENOVO	Juan Carlos Daza	91239903	jdaza@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA	PLANTA	
6	V330-1448R	COLTEL-086295	SMPIQEKAN	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	glc@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
7	V330-1448R	COLTEL-059239	SMPIQEMCM	PORTATIL	LENOVO	Luz Dianey Machado Marin	43114488	lmachado@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
8	V330-1448R	en	SMPIQDQ94	PORTATIL	LENOVO	Cesar Augusto Diaz Rojas	1003594215	ca Rojas@sena.edu.co	COORDINACION ACADEMICA	CONTRATISTA	
9	V330-1448R	COLTEL-139286	SMPIQDQ0R	PORTATIL	LENOVO	Gerson Rincon Martinez	71312097	grinconm@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
10	V330-1448R	COLTEL-058527	SMPIQDQ1A	PORTATIL	LENOVO	Lina Maria Herrera	1035919072	lmh@sena.edu.co	PISO 6 COMPETENCIAS LABORALES	CONTRATISTA	
11	V330-1448R	COLTEL-058525	SMPIQ11WB	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	glc@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
12	V330-1448R	COLTEL-059499	SMPIQEPDQ	PORTATIL	LENOVO	Natalia Marin	43255646	nmarin@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA	
13	V330-1448R	COLTEL-059301	SMPIQEMRZ	PORTATIL	LENOVO	Rosmary Aristizabal Guzman	43256072	maristzah@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
14	V330-1448R	COLTEL-086049	SMPIQAS9E	PORTATIL	LENOVO	Alexander Florian	71795328	aflorian@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 ELECTRONICA	CONTRATISTA	
15	V330-1448R	COLTEL-086033	SMPIQAS9Q	PORTATIL	LENOVO	Juan Carlos Pereira	11105147	jpereira@sena.edu.co	BILINGUISMO PISO 9	PLANTA	
16	V330-1448R	COLTEL-086293	SMPIQEMZQ	PORTATIL	LENOVO	Leidi Yohana Garzon	32299610	lygarzon@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA	
17	V330-1448R	COLTEL-086227	SMPIQALCT	PORTATIL	LENOVO	Yorledys Lopez Rojo	1214733169	yllopez@sena.edu.co	SUBDIRECCION YORLE	CONTRATISTA	
18	V330-1448R	COLTEL-059329	SMPIQEM59	PORTATIL	LENOVO	Alexandra Pino	1146433758	apino@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA	
19	V330-1448R	COLTEL-088519	SMPIQDQ03	PORTATIL	LENOVO	Dirley Maria Soto	43162136	dmso@sena.edu.co	COORDINACION ACADEMICA	CONTRATISTA	
20	V330-1448R	COLTEL-086217	SMPIQDQ6J	PORTATIL	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE	CONTRATISTA	
21	V330-1448R	COLTEL-058521	SMPIQDQ7D	PORTATIL	LENOVO	Luis Augusto Socarras	84084385	lsocarras@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA	
22	V330-1448R	COLTEL-086268	SMPIQEM4B	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	glc@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
23	V330-1448R	COLTEL-086273	SMPIQEM6M	PORTATIL	LENOVO	Juan Carlos Daza	91239903	jdaza@sena.edu.co	TECNOPARQUE	PLANTA	
24	V330-1448R	COLTEL-088533	SMPIQDQXE	PORTATIL	LENOVO	Gerardo de Jesus Upegui	71632917	gupegui@sena.edu.co	PISO 3 UNIDAD DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	CONTRATISTA	
25	V330-1448R	COLTEL-139314	SMPIQAT2S	PORTATIL	LENOVO	Victoria Andrea Marin	43983546	vmarin@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	CONTRATISTA	
26	V330-1448R	COLTEL-059321	SMPIQEM79	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	glc@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
27	V330-1448R	COLTEL-059325	SMPIQEM79	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	glc@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
28	V330-1448R	COLTEL-089238	SMPIQEM5H	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	glc@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
29	V330-1448R	COLTEL-059037	SMPIQDQ8T	PORTATIL	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarciga@sena.edu.co	SISTEMAS	CONTRATISTA	
30	V330-1448R	COLTEL-085732	SMPIQDQ4M	PORTATIL	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarciga@sena.edu.co	SISTEMAS	CONTRATISTA	





**Evidencia obligación #11 - 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.**

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

**FECHA:** 01 al 15 de diciembre de 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:**

- Atención de solicitudes realizadas por los usuarios por medio de la plataforma de atención de casos Trello y mi ayuda TIC.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza atención de solicitudes de los usuarios los cuales son asignados por medio de las plataformas de atención de casos Trello y mi ayuda TIC.



Trello workspace: MESA DE SERVICIO CESGE. Visible para el Espacio de trabajo. Tablero.

Members: SEBASTIAN BUCHELLY, ADRIAN CUARTAS, JARLEN ANDRÉS ROJAS, CESAR CHACÓN, LEONARDO FLOREZ.

Tasks (Cards):

- SEBASTIAN BUCHELLY:**
  - Solicitud de concepto técnico para traspaso de inventario (27 nov - 29 nov)
  - Reporte de virus equipo ambiente 805 (15 nov - 19 nov)
  - Actualización Excel computador portátil (13 nov - 19 nov)
  - Solicitud instalación equipos de cómputo en el ambiente 604 (15 nov - 15 nov)
  - Revisión archivos duplicados Olga (7 nov - 12 nov)
  - SOLICITUD DE REVISION DEL PC (Inicio: 7 nov)
  - Revisión de impresoras carnetizadora
- ADRIAN CUARTAS:**
  - Concepto técnico ambiente 403 (Inicio: 27 nov)
  - Solicitud instalación de software Node JS. (25 nov - 26 nov)
  - Solicitud concepto técnico y reasignación de equipos Coordinación academica (Inicio: 25 nov)
  - Solicitud revisión equipo portátil lenovo (21 nov - 25 nov)
  - Revisión computador 1002 (19 nov - 22 nov)
  - Instalar Duik Ángela Ambiente 403 (15 nov - 19 nov)
  - Solicitud actualización de office y equipos fuera de servicios ambiente 706 (Inicio: 15 nov)
- JARLEN ANDRÉS ROJAS:**
  - Orientación a los usuarios sobre la conectividad wifi (9)
  - Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional (9)
  - Conectividad LAN equipos de computo (28 nov - 10 dic)
  - Configuración impresora Coordinación misional piso 9 (23 nov - 10 dic)
  - Atasco de papel impresora Sala de instructores piso 8 (19 nov - 26 nov)
  - Usuario no funcional (27 nov - 28 nov)
  - Solicitud instalación de software
- CESAR CHACÓN:**
  - Revisión de licencia de Adobe Acrobat Tatiana Giraldo-ID04 (28 nov - 29 nov)
  - Revisión de licencia de Office 365 de equipo de gabriel gonzalez-ID04 (28 nov - 29 nov)
  - Instalacion de Illustrator y photoshop en equipo de formacion-ID04 (28 nov - 29 nov)
  - Revisión de equipo q no inicia sistema operativo biblioteca buenos aires ID295 (28 nov - 29 nov)
  - Habilitar puntos de red biblioteca ID295 (28 nov - 29 nov)
  - Habilitar puntos de red auditorio
- LEONARDO FLOREZ:**
  - Problemas con red WLAN (27 nov - 29 nov)
  - Concepto tecnico Sully Munera (26 nov - 27 nov)
  - Solicitud de revision de equipo Concepto tecnico telefonica (26 nov - 27 nov)
  - Solicitud para instalar pdf (25 nov - 26 nov)
  - Instalar Duik Ángela Ambiente 704 (15 nov - 19 nov)
  - Fallas con Adobe (14 nov - 19 nov)
  - Revisión equipo que no enciende bienestar al aprendiz (14 nov - 20 nov)
  - Instalación software 502 (13 nov - 15 nov)

mi TIC


Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Soporte Técnico Regionales (SENA estructura en árbol)

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	FECHA DE CIERRE	PRIORIDAD	SOLICITANTE + SOLICITANTE	ASIGNADO A - GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A - TÉCNICO	SOLICITANTE - AUTOR	LOCALIZACIÓN
40 835	4/12/2024 10:06 AM solicitud	En curso (asignada)	Internet > Internet	10-12-2024 13:18	04-12-2024 11:08			Mediana	Yenifer Andrea Martinez Cespedes	SOPORTE TECNICO SENA NACIONAL > SS REGIONAL ANTIQUÍAZ > SS CI De Servicios Y Gestión Empresarial(2C)	Jarlen Andres Rojas Vasquez	Laura Sofia Carmona Mina i	Regional Antioquia( Ct De Ser Y Gestión Empresari
42 482	9/12/2024 12:32 PM CONCEPTO TECNICO PARA PAZ Y SALVO	En curso (asignada)	Soporte Técnico > Concepto técnico	10-12-2024 11:20	09-12-2024 14:55			Mediana	Marian Johana Carmona Lopez	SOPORTE TECNICO SENA NACIONAL > SS REGIONAL ANTIQUÍAZ > SS CI De Servicios Y Gestión Empresarial(2C)	Jarlen Andres Rojas Vasquez	Danna Zharick Méndez Chantre i	Regional Antioquia( Ct De Ser Y Gestión Empresari
42 345	9/12/2024 11:13 AM CONCEPTO TECNICO EQUIPOS	En curso (asignada)	Soporte Técnico > Concepto técnico	10-12-2024 09:15	09-12-2024 12:14			Mediana	Olga Lucia Arenas Cano	SOPORTE TECNICO SENA NACIONAL > SS REGIONAL ANTIQUÍAZ > SS CI De Servicios Y Gestión Empresarial(2C)	Jarlen Andres Rojas Vasquez	Juan Diego Salcedo Garcia i	Regional Antioquia( Ct De Ser Y Gestión Empresari
42 179	9/12/2024 9:31 AM	En curso (asignada)	Soporte a usuario >	09-12-2024 15:43	09-12-2024 09:44			Mediana	Yenifer Andrea Martinez	SOPORTE TECNICO SENA	Jarlen Andres	Laura Sofia	Regional Antioquia(

Mostrando 1 13 de 13 filas

	<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 al 30 de diciembre de 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:**

- Atención de solicitudes realizadas por los usuarios por medio de la plataforma de atención de casos Mi ayuda TIC.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza atención de solicitudes de los usuarios los cuales son asignados por medio de las plataformas de atención de casos Mi ayuda TIC.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022


## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	FECHA DE CIERRE	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A: - TÉCNICO	SOLICITANTE - AUTOR	LOCALIZACIÓN
46 985	26/12/2024 12:01 PM SOLICITUD: Mantener activo el correo institucional	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Administrativas > Asesoría Funcional	27-12-2024 11:33	26-12-2024 12:25			Muy urgente	Luis Alejandro Jiménez Castellanos (VIP)	Jean Poul Camargo Inchima	Juan Diego Salcedo García	Dirección Ge	
47 150	Low-severity alert: Email reported by user as not junk	En curso (asignada)	Cloud > Monitoreo y Alertas de Seguridad	27-12-2024 11:33	27-12-2024 11:33			Mediana	Alertas	Oficina de Sistemas > Cloud		Alertas	
47 151	Low-severity alert: Email reported by user as junk	En curso (asignada)	Cloud > Monitoreo y Alertas de Seguridad	27-12-2024 11:33	27-12-2024 11:33			Mediana	Alertas	Oficina de Sistemas > Cloud		Alertas	
47 148	27/12/2024 11:19 AM Solicitud de inactivación de plataformas - Regional Arauca	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Administrativas > Asesoría Funcional	27-12-2024 11:29	27-12-2024 11:27			Mediana	Sharon Valentina Simbaqueba Niño	Diego Fernando Vargas Leon	Diego Fernando Vargas Leon	Regional Arauca(167) : Gestión Y Desarrollo Agroindustri Arauca(167A)	

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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, 17 de diciembre de 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:**

- Amablemente solicito caso para la revisión técnica del equipo portátil Lenovo para realizar el proceso de traspaso de este al supervisor encargado.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión y diagnóstico de equipo LENOVO modelo IDEPADS145 serial PF2X4AFP y Placa 94021017977, el cual se encuentra en buenas condiciones
- Se realiza revisión y diagnóstico de equipo LENOVO modelo V330-14ARR serial MP1MEMHB y Placa COLTEL-066285, el cual se encuentra en buenas condiciones

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

mi sistema TIC

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar 🔍 Buscar ☆ Listas 📅 Kanban global

17/12/2024 Concepto Técnico Portátil (45212)

**Casos** 4

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

Creado: hace 10 días por Yesica Paola Tejedor Chibaque Última actualización: hace 4 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

**17/12/2024 Concepto Técnico Portátil**

Cordial saludo

Amablemente solicito caso para la revisión técnica del equipo portátil Lenovo para realizar el proceso de traspaso de este al supervisor encargado, esto con el fin de cumplir con la obligación de entregar todos los bienes a mi nombre para la culminación del contrato 2024.

El equipo se encuentra ubicado en la Regional Antioquia – Centro de Servicios y Gestión Empresarial – Piso 6to – Oficina 610.

Cordialmente,

Creado: hace 10 días por Yesica Paola Tejedor Chibaque

Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf 137.94 Kb

EG

Creado: hace 9 días por Esteban Garcia Garcia

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

- Usuario: Carolina Andrea Bernal Patiño
- Email: cabernalp@sena.edu.co
- Ubicación: Oficina 610 ECCL
- Teléfono de contacto: 3127869275

E-Mail

Versión: 04  
Código: GTI-F-132

**Gestión de Tecnologías de la Información**  
**Formato Reporte Técnico**

Número de requerimiento: 45212

Número de incidente: \_\_\_\_\_

Nombre de usuario: Carolina Andrea Bernal Patiño

Nombre jefe inmediato: Luis Hernán Ocampo Hincapié

Sede: Centro de Servicios y Gestión Empresarial

Descripción de la solicitud: Revisión y concepto técnico

**1. Datos básicos**

Fecha del reporte: Día 18 Mes 12 Año 2024

**2. Datos del equipo reportado**

Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Placa TLF	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	LENOVO	IDEPADS145	PF2X4AFP	94021017977				
Desktop								
Workstation								
Impresora								
Otros								

**3. Detalle de la solicitud**

Software

Software instalado: \_\_\_\_\_

Antivirus: \_\_\_\_\_

Sistema operativo: Windows 10 Enterprise

Diagnóstico:

Disco duro SSD 512GB

Procesador: AMD Ryzen 5 3500U

Memorias RAM: 12GB

Tarjeta Grafica AMD Radeon(TM) Vega 8

Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo, cual se encuentra en buenas condiciones.

Incluye: Cargador

NOTA: La placa de cargador no es visible

1. Repuesto: \_\_\_\_\_

2. Garantía: \_\_\_\_\_

3. Siniestro: \_\_\_\_\_

4. Concepto técnico:   X  

a. Renovación \_\_\_\_\_

b. Devolución \_\_\_\_\_

Causas del daño: \_\_\_\_\_

Recomendación: Equipo en buen estado

Nombre Técnico N2: Jarlen Andres Rojas

**4. Requiere contingencia**

Illegenciar hoja "Contingencias"

Firma técnico N2: *Jarlen A. Rojas*

Firma funcionario: *Cumb*

IO \_\_X\_\_



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Q Buscar Listas Kanban global

16/12/2024 1:57 PM concepto técnico equipo portátil (44739)

Casos 4

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

DM **16/12/2024 1:57 PM concepto técnico equipo portátil**

Creado: hace 11 días por Danna Zharick Méndez Chantre Última actualización: hace 4 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

Buen día,  
Cordial Saludo.

Amablemente solicito caso para la revisión técnica del equipo portátil Lenovo para realizar el traspaso de este al supervisor encargado, esto con el fin de cumplir con la obligación de entregar todos los bienes a mi nombre para la culminación del contrato 2024.

El equipo se encuentra ubicado en la Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial piso 6, oficina 610.

Mi numero celular es 313 739 94 92

Muchas gracias

DM **Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf** 146,46 Kb

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

- Usuario: Bairon Tobón Tobón
- Email: btobont@sena.edu.co
- Ubicación: Oficina B10-601 ECCL
- Teléfono de contacto: 3137399492

Versión: 04  
Código: GTI-F-132

Gestión de Tecnologías de la Información  
Formato Reporte Técnico

Número de requerimiento: 44739

Número de incidente: \_\_\_\_\_

Fecha del reporte: Día 17 Mes 12 Año 2024

**1. Datos básicos**

Nombre de usuario: Bairon Tobón Tobón

Nombre jefe inmediato: Luis Hernán Ocampo Hincapié

Sede: Centro de Servicios y Gestión Empresarial

Descripción de la solicitud: Revisión y concepto técnico

**2. Datos del equipo reportado**

Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Placa TLF	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	LENOVO	V330-14ARR	MP1MEMHB		COLTEL-066285			
Desktop								
Workstation								
Impresora								
Otros								

**3. Detalle de la solicitud**

Software instalado: \_\_\_\_\_ Antivirus: \_\_\_\_\_ Sistema operativo: Windows 10 Enterprise

Diagnóstico: Disco duro SSD 256GB  
Procesador: AMD Ryzen 3 2300U  
Memorias RAM: 8GB  
Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo, cual se encuentra en buenas condiciones.  
Incluye: Mouse USB con placa COLTEL-101020, Cargador con placa COLTEL-066286 y Morral

1. Repuesto: \_\_\_\_\_  
2. Garantía: \_\_\_\_\_  
3. Sinistro: \_\_\_\_\_  
4. Concepto técnico:  X  
a. Renovación \_\_\_\_\_  
b. Devolución \_\_\_\_\_

Causas del daño: \_\_\_\_\_

Recomendación: Equipo en buen estado

Nombre Técnico N2: Jarlen Andres Rojas

**4. Requiere contingencia**

SI  Oligenciar hoja "Contingencias" Firma técnico N2: *Jarlen A. Rojas* Firma funcionario: *Bairon Tobon*

NO  \_\_\_\_\_

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


**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
Analista de soporte en sitio.



@SENAComunica

www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270  
Línea de atención al empresario: 018000 910682

	<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:** 27 de diciembre de 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:**

1. Señores MDS, amablemente solicito apoyo para configurar pc para que ingrese otro profesional.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza configuración de usuario local en el equipo solicitado, se realizan pruebas y se hace entrega a la usuaria

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas Kanban global

17/12/2024 9:47 AM Congurando el pc (44984)

**Casos** 5

Estadísticas  
Base de conocimiento  
Todo

**DV** Creado: hace 10 días por Diego Fernando Vargas Leon Última actualización: En este momento por Jarlen Andres Rojas Vasquez

17/12/2024 9:47 AM Congurando el pc

Cordial saludo Esteban,  
Por favor nos ayudan congurando el pc para que ingrese otro profesional.  
Mil gracias,

**DV** Creado: hace 10 días por Diego Fernando Vargas Leon

Correo.pdf 146.17 Kb

**DV** Creado: hace 10 días por Diego Fernando Vargas Leon

Cordial saludo, de acuerdo con la solicitud configuración de equipo se escala el caso hacia soporte en sitio para la respectiva gestión.

E-Mail


**EG** Creado: hace 9 días por Esteban Garcia Garcia

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

- Usuario: Yenifer Andrea Martinez Cespedes
- Email: yeamartinezc@sena.edu.co
- Ubicación: Bienestar al aprendiz
- Teléfono de contacto: NA

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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 de 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:**

1. Se solicita apoyo para conectar 2 computadores de mesa a escáner.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza configuración del escáner en los equipos solicitados, se realiza prueba siendo estas satisfactorias, se hace entrega formal a la usuaria.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022


## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

The screenshot shows a web interface for a ticket management system. On the left is a dark teal sidebar with navigation options: 'miayudaTIC', 'Buscar menú', 'Activos', 'Soporte', 'Tickets', '+ Crear caso', and 'Útiles'. The main area has a breadcrumb trail: 'Inicio / Soporte / Tickets'. Below this are buttons for '+ Agregar', 'Buscar', 'Listas', and 'Kanban global'. The ticket title is '11/12/2024 Conexión escáner a impresora (43276)'. The ticket details include: 'Creado: hace 2 semanas por Yesica Paola Tejedor Chibuzque', 'Última actualización: hace 9 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez', and the subject '11/12/2024 Conexión escáner a impresora'. The message content is: 'Buenos días. Agradezco el apoyo para conectar 2 computadores de mesa a escáner. Myller Lay Henao 1128281742 Piso 9 Oficina 901 Quedo atenta'. Below the message is a PDF attachment titled 'Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf' (136.95 Kb). A response from 'EG' (Esteban García García) is shown, stating: 'Buen día, se recibe requerimiento y se asigna a Analista de soporte técnico en sitio para su atención, datos del usuario: Usuario: Myller Lay Henao Moná, Email: mhenaom@sena.edu.co, Ubicación: Oficina 901-Contrato de aprendizaje, Teléfono de contacto: 3113225196'. There is an 'E-Mail' icon at the bottom of the response.

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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 al 30 de diciembre de 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.

**TEMA:**

- Se solicita validar y verificar coincidencia de los equipos de TELEFÓNICA con el inventario que se tiene de los mismos.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión y validación de los equipos de TELEFÓNICA que tienen los usuarios, que si correspondan los equipos con el inventario de TELEFÓNICA.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA

ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDULA	EMAIL	UBICACIÓN	VINCULACIÓN
1	M7255	COITEL-084838	SPCIAM002	CPU	LENOVO	Ana Talla Betancour David	1017190210	atb@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INFOCENTER	CONTRATISTA
2	M7255	COITEL-089205	SMIOA8PWS	CPU	LENOVO	Natalia Restrepo Escobar	435558230	nrestrepo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
3	M7255	COITEL-070897	SMIOA8N19	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marce@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA
4	M7255	COITEL-089206	SMIOA8PLA	CPU	LENOVO	Lina Isabel Gil Bermudez	43631346	lgil@sena.edu.co	Emprendimiento PISO 9	PLANTA
5	M7255	COITEL-089209	SMIOA8PV7	CPU	LENOVO	Juan Guillermo Ruiz Zapata	79652748	jruiz@sena.edu.co	PISO 4 CONTRATO DE APRENDIZAJE	PLANTA
6	M7255	COITEL-089214	SMIOA8KZP	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
7	M7255	COITEL-070898	SPCIAGGPL	CPU	LENOVO	Gerson Rincon Martinez	71312097	grincon@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 901 - Coordinación misional	PLANTA
8	M7255	COITEL-089213	SMIOA8N10	CPU	LENOVO	John Jaime Castro	88265855	jcastro@sena.edu.co	AREA ADMINISTRATIVA PISO 9	PLANTA
9	M7255	COITEL-089212	SMIOA8S90	CPU	LENOVO	Natalia Marin	43255646	nmartin@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
10	M7255	COITEL-089211	SMIOA890H	CPU	LENOVO	Lida Gudomar Echeverri	39413039	lecheverri@sena.edu.co	ARCHIVO PISO 4	PLANTA
11	M7255	COITEL-089190	SMIOA8OSR	CPU	LENOVO	Hector Herman Velasquez	71702838	hevelasquez@sena.edu.co	PISO 9 LOGISTICA	PLANTA
12	M7255	COITEL-089486	SMIOA8PL0	CPU	LENOVO	Oliga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN	CONTRATISTA
13	M7255	COITEL-066747	SPCIAGG75	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
14	M7255	COITEL-066745	SPCIAGG12	CPU	LENOVO	Luz Mery Ruiz Mejia	1038095472	lruiz@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica	PLANTA
15	M7255	COITEL-066726	SMIOA89HD	CPU	LENOVO	Oliga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN	CONTRATISTA
16	M7255	COITEL-066822	SPCIAG9BV	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
17	M7255	COITEL-066746	SPCIAGLFF	CPU	LENOVO	Rafael Antonio Isaza	3414298	raisaza@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA	CONTRATISTA
18	M7255	COITEL-066773	SPCIAGG32	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	PISO 9 SISTEMAS	CONTRATISTA
19	M7255	COITEL-066883	SPCIAGD5X	CPU	LENOVO	Gloria Nelcy Escobar	43681980	gescobar@sena.edu.co	BIBLIOTECA	CONTRATISTA
20	M7255	COITEL-066772	SPCIAGLFE	CPU	LENOVO	Martha Ines Arango Perez	43550197	miarango@sena.edu.co	MESAS SECTORIALES PISO 9	CONTRATISTA
21	M7255	COITEL-066756	SMIOA933V	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marce@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA
22	M7255	COITEL-066745	SPCIAGNMC	CPU	LENOVO	Nilza Elena Viana	43976254	nrviana@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA-JUAN CARLOS DAZA	PLANTA
23	M7255	COITEL-066771	SMIOA939B	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA
24	M7255	COITEL-066877	SPCIAGHWG	CPU	LENOVO	Fabian Ortiz	98989523	fbo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA	CONTRATISTA
25	M7255	COITEL-066737	SPCIAGDVL	CPU	LENOVO	Sandra Milena Hernandez	25798338	smhermandez@sena.edu.co	CONTRATACION	PLANTA
26	M7255	COITEL-066770	SPCIAGLGD	CPU	LENOVO	Luz Mery Ruiz Mejia	1038095472	lruiz@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica	PLANTA
27	M7255	COITEL-066709	SPCIAGWC	CPU	LENOVO	Gloria Nelcy Escobar	43681980	gescobar@sena.edu.co	BIBLIOTECA	CONTRATISTA

INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA

ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDULA	EMAIL	UBICACIÓN	VINCULACIÓN	DEVC
1	V330-14ARR	COITEL-066359	SMP1QA738	PORTATIL	LENOVO	Lina Marcela Cardona Ossa	43633863	lcard@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
2	V330-14ARR	COITEL-066221	SMP1QA05G	PORTATIL	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	SISTEMAS	CONTRATISTA	
3	V330-14ARR	COITEL-066065	SMP1QA6MX	PORTATIL	LENOVO	Alexandra Maria Morales	43750032	am Morales@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
4	V330-14ARR	COITEL-059333	SMP1MEK53	PORTATIL	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marce@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA	
5	V330-14ARR	COITEL-066289	SMP1MEG2P	PORTATIL	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE	CONTRATISTA	
6	V330-14ARR	COITEL-066295	SMP1MEKAN	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
7	V330-14ARR	COITEL-059299	SMP1MEPCM	PORTATIL	LENOVO	Luz Dianey Machado Marin	43114488	lmachado@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
8	V330-14ARR	en	SMP1Q00Y4	PORTATIL	LENOVO	Cesar Augusto Diaz Rojas	1003594215	cardiaz@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
9	V330-14ARR	COITEL-135286	SMP1Q00X8	PORTATIL	LENOVO	Gerson Rincon Martinez	71312097	grincon@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
10	V330-14ARR	COITEL-058237	SMP1Q00LA	PORTATIL	LENOVO	Lina Maria Herrera	1033919072	lmh@sena.edu.co	PISO 6 COMPETENCIAS LABORALES	CONTRATISTA	
11	V330-14ARR	COITEL-058255	SMP1Q11WB	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
12	V330-14ARR	COITEL-059499	SMP1MEPDG	PORTATIL	LENOVO	Natalia Marin	43255646	nmartin@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA	
13	V330-14ARR	COITEL-059301	SMP1MEMS2	PORTATIL	LENOVO	Rosmary Aristizabal Guzman	43256672	ra@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
14	V330-14ARR	COITEL-066049	SMP1QA996	PORTATIL	LENOVO	Alexander Florian	71795328	aflorian@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 ELECTRONICA	CONTRATISTA	
15	V330-14ARR	COITEL-066033	SMP1QA990	PORTATIL	LENOVO	Juan Carlos Pereira	11105147	jpereira@sena.edu.co	BILINGUISMO PISO 9	PLANTA	
16	V330-14ARR	COITEL-066293	SMP1MEH2Q	PORTATIL	LENOVO	Leidi Yohana Garzon	32299610	lygarzon@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA	
17	V330-14ARR	COITEL-066227	SMP1QA1CT	PORTATIL	LENOVO	Yorielvis Lopez Rojas	1214733169	yl@sena.edu.co	SUBDIRECCION NORLE	CONTRATISTA	
18	V330-14ARR	COITEL-059329	SMP1MEE59	PORTATIL	LENOVO	Alexandra Pino	1146435758	apino@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA	
19	V330-14ARR	COITEL-058519	SMP1Q00V3	PORTATIL	LENOVO	Dirley Maria Soto	43162136	dmoto@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
20	V330-14ARR	COITEL-066217	SMP1Q00GJ	PORTATIL	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE	CONTRATISTA	
21	V330-14ARR	COITEL-058521	SMP1Q00R0	PORTATIL	LENOVO	Luis Augusto Socarras	84064385	lsocarras@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA	
22	V330-14ARR	COITEL-066269	SMP1MEAM8	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
23	V330-14ARR	COITEL-066273	SMP1MEEMG	PORTATIL	LENOVO	Carlos Fabio Garcia Miranda	1077858987	caf@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA	
24	V330-14ARR	COITEL-058523	SMP1Q00XE	PORTATIL	LENOVO	Gerardo de Jesus Upegui	71632917	gpegui@sena.edu.co	PISO 3 UNIDAD DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	CONTRATISTA	
25	V330-14ARR	COITEL-139134	SMP1QA128	PORTATIL	LENOVO	Victoria Andrea Marin	43381546	vmarin@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	CONTRATISTA	
26	V330-14ARR	COITEL-059321	SMP1MEJ29	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
27	V330-14ARR	COITEL-059322	SMP1MEJBL	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	


Revisó: Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC

Elaboró: Jarlen Andres Rojas V.  
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270  
Línea de atención al empresario: 018000 910682

	<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:** 27 de diciembre de 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:**

1. Señores MDS, amablemente solicito revisión de computador de escritorio el cual tiene fallas en el sistema operativo, está ubicado en el taller de mantenimiento sótano torre norte del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza revisión de equipo solicitado, se realiza limpieza de archivos temporales, cookies y mantenimiento lógico, también se hace análisis de disco, se realizan pruebas y se hace entrega formal al usuario.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Código: CD-F-08

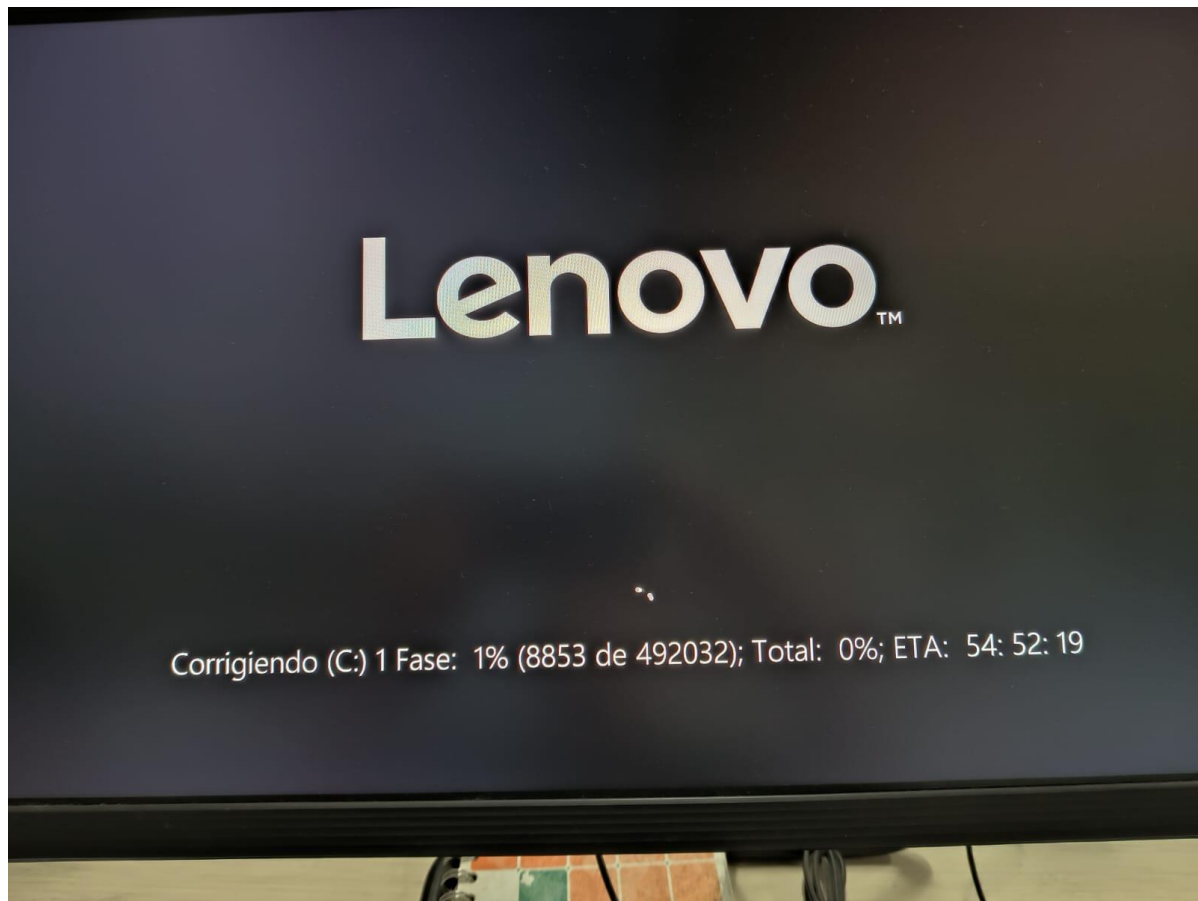
Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03


The screenshot shows a web application interface for ticket management. On the left is a dark teal sidebar with navigation options: 'miagud TIC', 'Buscar menú', 'Activos', 'Soporte', 'Tickets', 'Crear caso', and 'Útiles'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Inicio / Soporte / Tickets'. Below this are buttons for '+ Agregar', 'Buscar', 'Listas', and 'Kanban global'. The ticket title is '24/12/2024 10:53 AM REVISIÓN COMPUTADOR TALLER MANTENIMIENTO CESGE ID2C'. The ticket details include: 'Creado: hace 3 días por Leidy Johana Bedoya Ramos', 'Última actualización: hace 14 minutos por Jarién Andres Rojas Vasquez', and the subject '24/12/2024 10:53 AM REVISIÓN COMPUTADOR TALLER MANTENIMIENTO CESGE ID2C'. The body of the ticket contains a message from Esteban García García, a contractor at the Center of Services and Business Management, requesting a computer review. Below the message is a PDF attachment titled 'Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf' (418.29 Kb). A response from Leidy Johana Bedoya Ramos is partially visible at the bottom, mentioning the escalation of the case to the contractor.

	<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



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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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 al 30 de diciembre de 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 y asesoría a los aprendices y funcionarios sobre el manejo de correo institucional y redes WI-FI.


**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación.
- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder a las redes WI-FI Institucionales, si el equipo es institucional se debe conectar a la red FORMACIÓN, si el equipo es personal se de conectar a la red WIFI Gratis para la gente y los funcionarios e instructores se debe conectar la red FUNCIONARIO con las credenciales de correo Sena.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**

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

## Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional

en la lista [JARLEN ANDRES ROJAS](#)

Miembros +
 Etiquetas EN CURSO +
 Notificaciones Seguindo

Descripción Editar

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

Actividad Mostrar detalles

Escribe un comentario...

**Jarlen Andres Rojas** hace poco

Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación

Añadir a la tarjeta
 

- Miembros
- Etiquetas
- Checklist
- Fechas
- Adjunto
- Portada
- Campos personalizados

Power-Ups
 

- Añadir Power-Ups


Automatización
 

- Botón Añadir

Acciones

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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 al 30 de diciembre de 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:**

- Atención de solicitudes realizadas por los usuarios por medio de la plataforma de atención de casos Mi ayuda TIC.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza atención de solicitudes de los usuarios los cuales son asignados por medio de las plataformas de atención de casos Mi ayuda TIC.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022


## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	FECHA DE CIERRE	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A: - TÉCNICO	SOLICITANTE - AUTOR	LOCALIZACIÓN
46 985	26/12/2024 12:01 PM SOLICITUD: Mantener activo el correo institucional	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Administrativas > Asesoría Funcional	27-12-2024 11:33	26-12-2024 12:25			Muy urgente	Luis Alejandro Jiménez Castellanos (VIP)		Jean Poul Camargo Inchima	Juan Diego Salcedo García	Dirección Ge
47 150	Low-severity alert: Email reported by user as not junk	En curso (asignada)	Cloud > Monitoreo y Alertas de Seguridad	27-12-2024 11:33	27-12-2024 11:33			Mediana	Alertas	Oficina de Sistemas > Cloud		Alertas	
47 151	Low-severity alert: Email reported by user as junk	En curso (asignada)	Cloud > Monitoreo y Alertas de Seguridad	27-12-2024 11:33	27-12-2024 11:33			Mediana	Alertas	Oficina de Sistemas > Cloud		Alertas	
47 148	27/12/2024 11:19 AM Solicitud de inactivación de plataformas - Regional Arauca	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Administrativas > Asesoría Funcional	27-12-2024 11:29	27-12-2024 11:27			Mediana	Sharon Valentina Simbaqueba Niño		Diego Fernando Vargas Leon	Diego Fernando Vargas Leon	Regional Arauca(167) : Gestión Y Desarrollo Agroindustri Arauca(167A)

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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:** 27 de diciembre de 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:**

1. Señores MDS, amablemente solicito revisión de computador de escritorio el cual tiene fallas en el sistema operativo, está ubicado en el taller de mantenimiento sótano torre norte del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza revisión de equipo solicitado, se realiza limpieza de archivos temporales, cookies y mantenimiento lógico, también se hace análisis de disco, se realizan pruebas y se hace entrega formal al usuario.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Código: CD-F-08

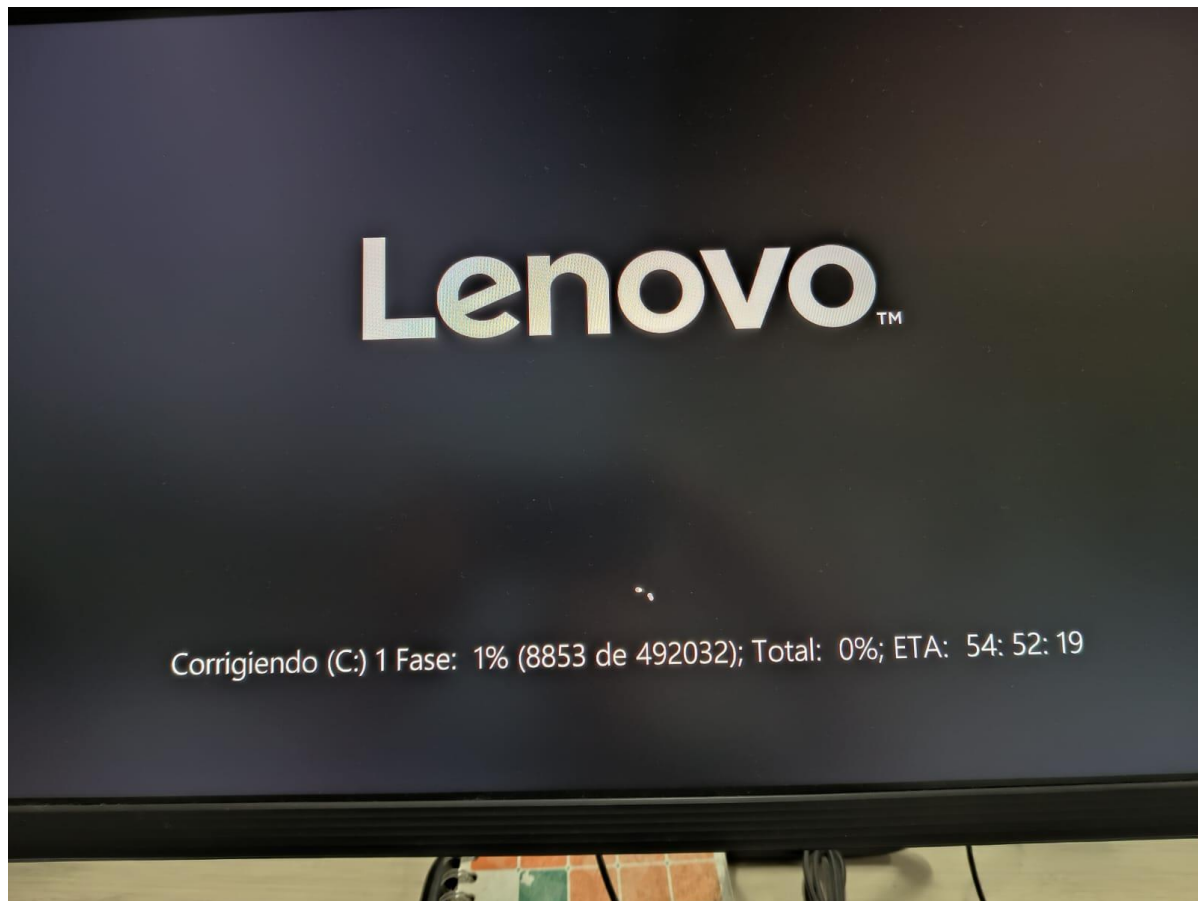
Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03


The screenshot shows a web application interface for ticket management. On the left is a dark teal sidebar with navigation options: 'miagud TIC', 'Buscar menú', 'Activos', 'Soporte', 'Tickets', '+ Crear caso', and 'Útiles'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Inicio / Soporte / Tickets'. Below this are buttons for '+ Agregar', 'Buscar', 'Listas', and 'Kanban global'. The ticket title is '24/12/2024 10:53 AM REVISIÓN COMPUTADOR TALLER MANTENIMIENTO CESGE ID2C'. The ticket details include: 'Creado: hace 3 días por Leidy Johana Bedoya Ramos', 'Última actualización: hace 14 minutos por Jarién Andres Rojas Vasquez', and a green 'LB' status indicator. The ticket body contains a message from Esteban García García, a 'Dinamizador de servicios Tic ID2C-04' at 'Centro de Servicios y Gestión Empresarial - Contratista', with email 'esgarciaga@sena.edu.co' and phone 'PBX:5461500'. Below the message is a PDF attachment titled 'Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf' (418.29 Kb). A final message from 'LB' states: 'Cordial saludo, de acuerdo con la solicitud REVISIÓN COMPUTADOR TALLER MANTENIMIENTO CESGE ID2C se escala el caso hacia el dinamizador para la respectiva gestión.'

	<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



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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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:** 27 de diciembre de 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:**

1. Señores MDS, amablemente solicito apoyo para configurar pc para que ingrese otro profesional.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

1. Se realiza configuración de usuario local en el equipo solicitado, se realizan pruebas y se hace entrega a la usuaria

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas Kanban global

17/12/2024 9:47 AM Congurando el pc (44984)

**Casos** 5

Estadísticas  
Base de conocimiento  
Todo

**DV** Creado: hace 10 días por Diego Fernando Vargas Leon Última actualización: En este momento por Jarlen Andres Rojas Vasquez

17/12/2024 9:47 AM Congurando el pc

Cordial saludo Esteban,  
Por favor nos ayudan congurando el pc para que ingrese otro profesional.  
Mil gracias,

**DV** Creado: hace 10 días por Diego Fernando Vargas Leon

Correo.pdf 146.17 Kb

**DV** Creado: hace 10 días por Diego Fernando Vargas Leon

Cordial saludo, de acuerdo con la solicitud configuración de equipo se escala el caso hacia soporte en sitio para la respectiva gestión.

E-Mail


**EG** Creado: hace 9 días por Esteban Garcia Garcia

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

- Usuario: Yenifer Andrea Martinez Cespedes
- Email: yeamartinezc@sena.edu.co
- Ubicación: Bienestar al aprendiz
- Teléfono de contacto: NA

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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 al 30 de diciembre de 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.

**TEMA:**

- Se solicita validar y verificar coincidencia de los equipos de TELEFÓNICA con el inventario que se tiene de los mismos.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión y validación de los equipos de TELEFÓNICA que tienen los usuarios, que si correspondan los equipos con el inventario de TELEFÓNICA.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA

ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDULA	EMAIL	UBICACIÓN	VINCULACIÓN
1	M7255	COITEL-084838	SPCIAM002	CPU	LENOVO	Ana Talla Betancour David	1017190210	atb@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INFOCENTER	CONTRATISTA
2	M7255	COITEL-089205	SMIOA8PWS	CPU	LENOVO	Natalia Restrepo Escobar	435558230	nrestrepo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
3	M7255	COITEL-070897	SMIOA8N19	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marce@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA
4	M7255	COITEL-089206	SMIOA8PLA	CPU	LENOVO	Lina Isabel Gil Bermudez	43631346	lgil@sena.edu.co	Emprendimiento PISO 9	PLANTA
5	M7255	COITEL-089209	SMIOA8PV7	CPU	LENOVO	Juan Guillermo Ruiz Zapata	79652748	jruiz@sena.edu.co	PISO 4 CONTRATO DE APRENDIZAJE	PLANTA
6	M7255	COITEL-089214	SMIOA8KZP	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
7	M7255	COITEL-070898	SPCIAGGPL	CPU	LENOVO	Gerson Rincon Martinez	71312097	grincon@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 901 - Coordinación misional	PLANTA
8	M7255	COITEL-089213	SMIOA8N10	CPU	LENOVO	John Jaime Castro	88265855	jcastr@sena.edu.co	AREA ADMINISTRATIVA PISO 9	PLANTA
9	M7255	COITEL-089212	SMIOA8S00	CPU	LENOVO	Natalia Marin	43255646	nmartin@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA
10	M7255	COITEL-089211	SMIOA890H	CPU	LENOVO	Lida Gudomar Echeverri	39413039	lecheverri@sena.edu.co	ARCHIVO PISO 4	PLANTA
11	M7255	COITEL-089190	SMIOA80SR	CPU	LENOVO	Hector Herman Velasquez	71702838	hevelasquez@sena.edu.co	PISO 9 LOGISTICA	PLANTA
12	M7255	COITEL-089486	SMIOA8PL0	CPU	LENOVO	Oliga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN	CONTRATISTA
13	M7255	COITEL-066747	SPCIAGG75	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
14	M7255	COITEL-066745	SPCIAGG12	CPU	LENOVO	Luz Mery Ruiz Mejia	1038095472	lmruiz@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica	PLANTA
15	M7255	COITEL-066726	SMIOA89H0	CPU	LENOVO	Oliga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN	CONTRATISTA
16	M7255	COITEL-066822	SPCIAG9B7	CPU	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA
17	M7255	COITEL-066746	SPCIAGLFF	CPU	LENOVO	Ramiro Antonio Isaza	3414298	risaza@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA	CONTRATISTA
18	M7255	COITEL-066773	SPCIAGG32	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	PISO 9 SISTEMAS	CONTRATISTA
19	M7255	COITEL-066883	SPCIAGD5X	CPU	LENOVO	Gloria Nelcy Escobar	43681980	gescobar@sena.edu.co	BIBLIOTECA	CONTRATISTA
20	M7255	COITEL-066772	SPCIAGLFE	CPU	LENOVO	Martha Ines Arango Perez	43550197	miarango@sena.edu.co	MESAS SECTORIALES PISO 9	CONTRATISTA
21	M7255	COITEL-066756	SMIOA93V9	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marce@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA
22	M7255	COITEL-066745	SPCIAGN0M	CPU	LENOVO	Nilza Elena Viana	43976254	nviana@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA-JUAN CARLOS DAZA	PLANTA
23	M7255	COITEL-066771	SMIOA93B9	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA
24	M7255	COITEL-066877	SPCIAGHWG	CPU	LENOVO	Fabian Ortiz	98989523	fbo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA	CONTRATISTA
25	M7255	COITEL-066737	SPCIAGD0L	CPU	LENOVO	Sandra Milena Hernandez	25798338	smhermandez@sena.edu.co	CONTRATACION	PLANTA
26	M7255	COITEL-066770	SPCIAGLGD	CPU	LENOVO	Luz Mery Ruiz Mejia	1038095472	lmruiz@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica	PLANTA
27	M7255	COITEL-066709	SPCIAGQWC	CPU	LENOVO	Gloria Nelcy Escobar	43681980	gescobar@sena.edu.co	BIBLIOTECA	CONTRATISTA

INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA

ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDULA	EMAIL	UBICACIÓN	VINCULACIÓN	DEVC
1	V330-14ARR	COITEL-066359	SMP1QA738	PORTATIL	LENOVO	Lina Marcela Cardona Ossa	43633863	lcard@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
2	V330-14ARR	COITEL-066221	SMP1QA09G	PORTATIL	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	SISTEMAS	CONTRATISTA	
3	V330-14ARR	COITEL-066065	SMP1QA6MX	PORTATIL	LENOVO	Alexandra Maria Morales	43750032	am Morales@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
4	V330-14ARR	COITEL-059333	SMP1MEK53	PORTATIL	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marce@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA	PLANTA	
5	V330-14ARR	COITEL-066289	SMP1MEG2P	PORTATIL	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE	CONTRATISTA	
6	V330-14ARR	COITEL-066295	SMP1MEKAN	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
7	V330-14ARR	COITEL-059299	SMP1MEPCM	PORTATIL	LENOVO	Luz Dianey Machado Marin	43114488	lmachado@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
8	V330-14ARR	en	SMP1Q00Y4	PORTATIL	LENOVO	Cesar Augusto Diaz Rojas	1003594215	cardiaz@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
9	V330-14ARR	COITEL-135286	SMP1Q00X8	PORTATIL	LENOVO	Gerson Rincon Martinez	71312097	grincon@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
10	V330-14ARR	COITEL-058237	SMP1Q00LA	PORTATIL	LENOVO	Lina Maria Herrera	1033919072	lmh@sena.edu.co	PISO 6 COMPETENCIAS LABORALES	CONTRATISTA	
11	V330-14ARR	COITEL-058255	SMP1Q11WB	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
12	V330-14ARR	COITEL-059499	SMP1MEPDG	PORTATIL	LENOVO	Natalia Marin	43255646	nmartin@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA	CONTRATISTA	
13	V330-14ARR	COITEL-059301	SMP1MEMS2	PORTATIL	LENOVO	Rosmary Aristizabal Guzman	43256672	ra@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	PLANTA	
14	V330-14ARR	COITEL-066049	SMP1QA996	PORTATIL	LENOVO	Alexander Florian	71795328	aflorian@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 ELECTRONICA	CONTRATISTA	
15	V330-14ARR	COITEL-066033	SMP1QA990	PORTATIL	LENOVO	Juan Carlos Pereira	11105147	jpereira@sena.edu.co	BILINGUISMO PISO 9	PLANTA	
16	V330-14ARR	COITEL-066293	SMP1MEH2Q	PORTATIL	LENOVO	Leidi Yohana Garzon	32299610	lygarzon@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA	
17	V330-14ARR	COITEL-066227	SMP1QA1CT	PORTATIL	LENOVO	Yorielvis Lopez Rojas	1214733169	yl@sena.edu.co	SUBDIRECCION NORLE	CONTRATISTA	
18	V330-14ARR	COITEL-059329	SMP1MEE59	PORTATIL	LENOVO	Alexandra Pino	1146435758	apino@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA	
19	V330-14ARR	COITEL-058519	SMP1Q00V3	PORTATIL	LENOVO	Dirley Maria Soto	43162136	dmoto@sena.edu.co	COORDINACION ACADÉMICA	CONTRATISTA	
20	V330-14ARR	COITEL-066217	SMP1Q00GJ	PORTATIL	LENOVO	Jorge Yimi Bolaños	72164827	ybolanos@sena.edu.co	TECNOPARQUE	CONTRATISTA	
21	V330-14ARR	COITEL-058521	SMP1Q00R0	PORTATIL	LENOVO	Luis Augusto Socarras	84064385	lsocarras@sena.edu.co	CONTRATACION	CONTRATISTA	
22	V330-14ARR	COITEL-066269	SMP1MEAM8	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
23	V330-14ARR	COITEL-066273	SMP1MEEMG	PORTATIL	LENOVO	Carlos Fabio Garcia Miranda	1077858987	caf@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES	CONTRATISTA	
24	V330-14ARR	COITEL-058523	SMP1Q00XE	PORTATIL	LENOVO	Gerardo de Jesus Upegui	71632917	gpegui@sena.edu.co	PISO 3 UNIDAD DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	CONTRATISTA	
25	V330-14ARR	COITEL-139134	SMP1QA1G8	PORTATIL	LENOVO	Victoria Andrea Marin	43981546	vmarin@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	CONTRATISTA	
26	V330-14ARR	COITEL-059321	SMP1MEJ29	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	
27	V330-14ARR	COITEL-059322	SMP1MEJ8L	PORTATIL	LENOVO	Gloria Luz Ciro	43749379	gciro@sena.edu.co	BIENESTAR AL APRENDIZ	PLANTA	


Revisó: Esteban García García  
Dinamizador de Servicios TIC

Elaboró: Jarlen Andres Rojas V.  
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270  
Línea de atención al empresario: 018000 910682

	<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 al 30 de diciembre de 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 y asesoría a los aprendices y funcionarios sobre el manejo de correo institucional y redes WI-FI.


**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación.
- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder a las redes WI-FI Institucionales, si el equipo es institucional se debe conectar a la red FORMACIÓN, si el equipo es personal se de conectar a la red WIFI Gratis para la gente y los funcionarios e instructores se debe conectar la red FUNCIONARIO con las credenciales de correo Sena.

**EVIDENCIA GRÁFICA:**

	<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



## Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional

en la lista [JARLEN ANDRES ROJAS](#) 



**Miembros**


+

**Etiquetas**

EN CURSO

+

**Notificaciones**


Siguiendo

✓

**Añadir a la tarjeta**

 **Miembros**

 **Etiquetas**

 **Checklist**

 **Fechas**

 **Adjunto**

 **Portada**

 **Campos personalizados**

**Descripción** Editar

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

**Actividad** Mostrar detalles





**Jarlen Andres Rojas** hace poco

Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación

**Power-Ups**

+ **Añadir Power-Ups**


**Automatización** i

+ **Botón Añadir**

**Acciones**

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
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, 17 de diciembre de 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:**

- Amablemente solicito caso para la revisión técnica del equipo portátil Lenovo para realizar el proceso de traspaso de este al supervisor encargado.

**ASISTENTES:**

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

**RESUMEN:**

- Se realiza revisión y diagnóstico de equipo LENOVO modelo IDEPADS145 serial PF2X4AFP y Placa 94021017977, el cual se encuentra en buenas condiciones
- Se realiza revisión y diagnóstico de equipo LENOVO modelo V330-14ARR serial MP1MEMHB y Placa COLTEL-066285, el cual se encuentra en buenas condiciones

**EVIDENCIA GRÁFICA:**



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

mi sistema TIC

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar 🔍 Buscar ☆ Listas 📅 Kanban global

17/12/2024 Concepto Técnico Portátil (45212)

**Casos** 4

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

Creado: hace 10 días por Yesica Paola Tejedor Chibaque Última actualización: hace 4 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

17/12/2024 Concepto Técnico Portátil

Cordial saludo

Amablemente solicito caso para la revisión técnica del equipo portátil Lenovo para realizar el proceso de traspaso de este al supervisor encargado, esto con el fin de cumplir con la obligación de entregar todos los bienes a mi nombre para la culminación del contrato 2024.

El equipo se encuentra ubicado en la Regional Antioquia – Centro de Servicios y Gestión Empresarial – Piso 6to – Oficina 610.

Cordialmente,

Creado: hace 10 días por Yesica Paola Tejedor Chibaque

Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf 137.94 Kb

EG

Creado: hace 9 días por Esteban Garcia Garcia

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

- Usuario: Carolina Andrea Bernal Patiño
- Email: cabernalp@sena.edu.co
- Ubicación: Oficina 610 ECCL
- Teléfono de contacto: 3127869275

E-Mail

Versión: 04  
Código: GTI-F-132

**Gestión de Tecnologías de la Información**  
**Formato Reporte Técnico**

Número de requerimiento: 45212

Número de incidente: \_\_\_\_\_

Nombre de usuario: Carolina Andrea Bernal Patiño

Nombre jefe inmediato: Luis Hernán Ocampo Hincapié

Sede: Centro de Servicios y Gestión Empresarial

Descripción de la solicitud: Revisión y concepto técnico

**1. Datos básicos**

Fecha del reporte: Día 18 Mes 12 Año 2024

**2. Datos del equipo reportado**

Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Placa TLF	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	LENOVO	IDEPADS145	PF2X4AFP	94021017977				
Desktop								
Workstation								
Impresora								
Otros								

**3. Detalle de la solicitud**

Software

Software instalado: \_\_\_\_\_

Antivirus: \_\_\_\_\_

Sistema operativo: Windows 10 Enterprise

Diagnóstico:

Disco duro SSD 512GB

Procesador: AMD Ryzen 5 3500U

Memorias RAM: 12GB

Tarjeta Grafica AMD Radeon(TM) Vega 8

Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo, cual se encuentra en buenas condiciones.

Incluye: Cargador

NOTA: La placa de cargador no es visible

1. Repuesto: \_\_\_\_\_

2. Garantía: \_\_\_\_\_

3. Siniestro: \_\_\_\_\_

4. Concepto técnico:   X  

a. Renovación \_\_\_\_\_

b. Devolución \_\_\_\_\_

Causas del daño: \_\_\_\_\_

Recomendación: Equipo en buen estado

Nombre Técnico N2: Jarlen Andres Rojas

**4. Requiere contingencia**

Illegenciar hoja "Contingencias"

Firma técnico N2: *Jarlen A. Rojas*

Firma funcionario: *Cumb*

IO \_\_X\_\_



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: CD-F-08

Fecha: enero 21 de 2022

## Documento Soporte de Actividad

Versión: 03

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar | Buscar | Listas | Kanban global

16/12/2024 1:57 PM concepto técnico equipo portátil (44739)

**Casos** 4

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

**DM** Creado: hace 11 días por Danna Zharick Méndez Chantre Última actualización: hace 4 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

16/12/2024 1:57 PM concepto técnico equipo portátil

Buen día,  
Cordial Saludo.

Amablemente solicito caso para la revisión técnica del equipo portátil Lenovo para realizar el traspaso de este al supervisor encargado, esto con el fin de cumplir con la obligación de entregar todos los bienes a mi nombre para la culminación del contrato 2024.

El equipo se encuentra ubicado en la Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial piso 6, oficina 610.

Mi numero celular es 313 739 94 92  
Muchas gracias

**DM** Creado: hace 11 días por Danna Zharick Méndez Chantre

Correo\_Mesa de Servicios - Outlook.pdf 146,46 Kb

**EG** Creado: hace 10 días por Esteban Garcia Garcia

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

- Usuario: Bairon Tobón Tobón
- Email: btobont@sena.edu.co
- Ubicación: Oficina B10-601 ECCL
- Teléfono de contacto: 3137399492

Versión: 04  
Código: GTI-F-132

Gestión de Tecnologías de la Información  
Formato Reporte Técnico

Número de requerimiento: 44739

Número de incidente: \_\_\_\_\_

Fecha del reporte: Día 17 Mes 12 Año 2024

**1. Datos básicos**

Nombre de usuario: Bairon Tobón Tobón

Nombre jefe inmediato: Luis Hernán Ocampo Hincapié

Sede: Centro de Servicios y Gestión Empresarial

Descripción de la solicitud: Revisión y concepto técnico

**2. Datos del equipo reportado**

Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Placa TLF	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	LENOVO	V330-14ARR	MP1MEMHB		COLTEL-066285			
Desktop								
Workstation								
Impresora								
Otros								

**3. Detalle de la solicitud**

Software instalado: \_\_\_\_\_ Antivirus: \_\_\_\_\_ Sistema operativo: Windows 10 Enterprise

Diagnóstico: Disco duro SSD 256GB  
Procesador: AMD Ryzen 3 2300U  
Memorias RAM: 8GB  
Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo, cual se encuentra en buenas condiciones.  
Incluye: Mouse USB con placa COLTEL-101020, Cargador con placa COLTEL-066286 y Morral

1. Repuesto: \_\_\_\_\_  
2. Garantía: \_\_\_\_\_  
3. Sinistro: \_\_\_\_\_  
4. Concepto técnico:  X  
a. Renovación \_\_\_\_\_  
b. Devolución \_\_\_\_\_

Causas del daño: \_\_\_\_\_

Recomendación: Equipo en buen estado

Nombre Técnico N2: Jarlen Andres Rojas

**4. Requiere contingencia**

SI  Oligenciar hoja "Contingencias" Firma técnico N2: *Jarlen A. Rojas* Firma funcionario: *Bairon Tobon*

NO

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

**Elaboró:** Jarlen Andres Rojas V.  
Analista de soporte en sitio.



@SENAComunica

www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270  
Línea de atención al empresario: 018000 910682