



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villavicencio, Meta; febrero 2025

Señor (a)

María Claudia Bossa Silva

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.7337840**

Coordinadora de formación profesional Integral

Centro de Industria y Servicio del Meta

Villavicencio

Asunto: Informe mensual de ejecución
contractual Mes de 02 2025

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.7337840 de 2025**

Mayra Alexandra Amador Ladino, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1121835485 de Villavicencio, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Industria y Servicios del Meta, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total la suma de CINCUENTA Y DOS MILLONES CIENTO DIECIOCHO MIL PESOS M/CTE (\$52.118.000). El cual está amparado por el CDP No. 125 del 07 de enero de 2025 dependencia 953210 Centro de Industria y Servicios del Meta. C3603-1300-20-20305C-3603025-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA NACIONAL.

Esta suma será pagada por el SENA de la siguiente manera: Once (11) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL PESOS MCTE. (\$4.738.000).



Plazo: Será hasta el 31 de diciembre de 2025.

OBJETO:

Prestar servicios profesionales para realizar acompañamiento y soporte técnico - funcional de la plataforma LMS y servicios conexos a usuarios internos y externos a través de los sistemas establecidos por el grupo de ejecución de la formación virtual; así como, gestionar acciones administrativas y técnicas necesarias para el desarrollo de los procesos formativos apoyados en el ambiente virtual LMS, en el Centro de Industria y Servicios del Meta.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Analizar, resolver y registrar trazabilidad de los casos presentados de la plataforma LMS y demás sistemas conexos que se gestionen desde el grupo de ejecución virtual acorde a los protocolos y lineamientos establecidos.	En febrero, atendí 25 casos a través de SAVA, 1 caso a través de correo electrónico, siguiendo los lineamientos establecidos para la atención de incidentes.	Anexo 1.1
2	Escalar a las instancias respectivas, los casos que requieren atención especializada, así como, realizar el respectivo seguimiento, cierre y documentación de los casos acorde a los protocolos y lineamientos establecidos.	En febrero, Escalé (15) casos con el equipo técnico de soporte LMS nivel 2 (GLPI) dándole seguimiento e informando al instructor y/o coordinador para el debido cierre de acuerdo con los protocolos establecidos y según sea pertinente para cada caso.	Anexo 2.1



3	Brindar capacitaciones según necesidades identificadas en referencia a plataforma virtual de formación (LMS) y el sistema de soporte técnico de LMS SENA, de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el grupo de Ejecución de la Formación.	En febrero, no se cumplió con esta obligación ya que no hubo necesidad, sin embargo, se llevará a cabo cuando se considere oportuno o lo solicite el supervisor.	No hay evidencia
4	Realizar gestión de usuarios, cursos, enrolamientos, semillas, ajuste técnico y funcional de semillas, comunidad virtual y demás acciones técnicas – funcionales requeridas en el LMS desde el grupo ejecución de la formación virtual.	1. En febrero atendí (2) casos de enrolamiento a instructor y coordinador a grupos, la cual se escaló al equipo de soporte técnico nivel 2. 2. En febrero, Se realizó la activación de 13 usuarios, según solicitud de coordinador en el LMS	Anexo 4.1 Anexo.4.2
5	Implementar y actualizar estándares, protocolos y lineamientos respecto a la ejecución de pruebas y concursos institucionales en el ambiente virtual LMS; así como, acompañar y soportar técnicamente su montaje, ejecución y cierre en el ambiente virtual LMS	En febrero no se cumplió con esta obligación ya que no hubo necesidad, sin embargo, se llevará a cabo cuando se considere oportuno o lo solicite el supervisor.	No hay evidencia



6	Realizar la actualización de manuales, guías, documentos y demás recursos de apoyo al uso del sistema de soporte técnico LMS disponible; así como, la revisión de necesidades de mejora, diseño, implementación y actualización de las funcionalidades del sistema.	En febrero, Realicé y participé en socialización con los cambios realizados en el manual al Aprendiz, los días 13, 14 y 17 de febrero. Se socializará el día 21 de febrero los procedimientos de atención a PQRS.	Anexo 6.1
7	Implementar y actualizar estándares, protocolos y lineamientos respecto a la atención de casos y preguntas frecuentes de usuarios del ambiente virtual LMS y ejecución de la formación virtual	En febrero, Implementé los protocolos establecidos para la atención de los (17) casos asignados en la plataforma haciendo seguimiento constante para el correcto funcionamiento en la formación virtual.	Anexo 7.1
8	Trabajar articuladamente con los diferentes roles de la estrategia de formación virtual	En febrero, trabajé de la mano con el equipo de soporte técnico nivel 2 para solucionar inconvenientes relacionados con la integración que impedían tener los grupos con la cantidad de aprendices completos.	Anexo 8.1
9	Retroalimentar y actualizar la base de conocimiento del agente virtual, a partir de los	En febrero, no se cumplió con esta obligación ya que no hubo necesidad, el agente virtual aún se	No hay evidencia



	procedimientos institucionales y acciones de formación virtual; así como, atender los requerimientos de usuarios acorde a protocolos y lineamientos establecidos	encuentra en proceso de migración.	
10	Apoyar a la coordinación de formación virtual en las acciones de seguimiento y uso de funcionalidades del LMS.	En febrero, Apoyé coordinaciones con el enrolamiento de grupos para su correcto seguimiento.	Anexo 10.1
11	Apoyar las acciones de transición de la plataforma - LMS, requeridas desde el grupo de formación virtual.	En febrero no se cumplió con esta obligación ya que no hubo necesidad, sin embargo, se llevará a cabo cuando se considere oportuno o lo solicite el supervisor.	No hay evidencia
12	Apoyar las actividades y reuniones que se requieran para el mejoramiento o atención de acciones que se adelantan desde el grupo de formación virtual de la Dirección de formación profesional.	En febrero, Participé en cada una de las reuniones citadas a través de teams por la líder del equipo de soporte LMS para dar manejo a los incidentes reportados implementando los nuevos estándares. Los días 4 y 7 de febrero.	Anexo 12.1
13	Entregar a la supervisión los reportes de ejecución de actividades en forma mensual, cuenta de cobro y los demás informes que le sean solicitados.	El día 17 de febrero se hace entrega del reporte de actividades realizadas en la vigencia de la cuenta de cobro del mes de febrero.	No hay evidencia



14	Las demás actividades que se hagan necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Participé el día 14 de febrero a las 10:00 am en reunión de contratistas del CISM sobre los lineamientos de cuentas de cobro para la vigencia del 2025.	Anexo 14.1
----	--	---	------------

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y la planilla No. 84223348 expedida por mi planilla con el operador compensar correspondiente al mes de febrero. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”).

Evidencias en (6) seis folios

Cordialmente,

Mayra Alexandra Amador Ladino

Contratista

C.C. No. 1121835485 de Villavicencio

Recibí a satisfacción:

MARÍA CLAUDIA BOSSA SILVA

Supervisor(a) contrato No. **CO1.PCCNTR.7337840**

Cargo coordinadora de formación integral

ANEXOS

Obligación 1: Analizar, resolver y registrar trazabilidad de los casos presentados de la plataforma LMS y demás sistemas conexos que se gestionen desde el grupo de ejecución virtual acorde a los protocolos y lineamientos establecidos.

Anexo. 1.1. Estadística de los casos atendidos a través de SAVA



Obligación 2: Escalar a las instancias respectivas, los casos que requieren atención especializada, así como, realizar el respectivo seguimiento, cierre y documentación de los casos acorde a los protocolos y lineamientos establecidos.

Anexo 2.1 Casos escalados a GLPI, equipo de soporte técnico nivel 2.

ID	TÍTULO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	ESTADOS	FECHA DE RESOLUCIÓN	ÚLTIMA MODIFICACIÓN *	TIPO	SOLICITANTE - SOLICITANTE	CATEGORÍA	ÚLTIMA EDICIÓN POR	TIEMPO EN ADJERARSE	TIEMPO EN RESOLVER
4 882	Contenidos-> Error en el curso	Cordial saludo, Solicito de su colaboración para las fichas No. 3151712 y 3151713 ya que actualmente no están disponibles para los aprendices, no tiene contenido y tampoco tiene los aprendices asociados.	2025-02-17 09:54	Media	En curso (asignada)		2025-02-17 20:54	Incidente	Amador Ladino Mayra Alexandra	Contenidos > INCIDENTE no carga la funcionalidad	Vargas Correa Andres Felipe	2025-02-17 09:57	
4 869	Integración->Instructor sin acceso al grupo	Cordial saludo: El instructor DEISSY VANETH HERNANDEZ FIGUEROA con cedula No. 1014186032, tiene los RAPS en SOFIA de los grupos No. 2977579 - 2977602 - 2834871, sin embargo en jaxuna aún no está integrada, solicito de su col (...)	2025-02-14 10:01	Media	En curso (asignada)		2025-02-17 10:19	Incidente	Amador Ladino Mayra Alexandra	Integración > INCIDENTE falla en la unificación de usuarios	Sandoval Lopez Maria Alejandra	2025-02-14 10:08	
4 883	Contenido-> Grupos sin contenidos	Cordial saludo, Solicito de su colaboración para las fichas No. 3153154 y 3153160 ya que no tienen contenido, ni aprendices asociados.	2025-02-17 09:59	Media	En curso (asignada)		2025-02-17 10:11	Incidente	Amador Ladino Mayra Alexandra	Contenidos > INCIDENTE no carga la funcionalidad	Enciso Arias Daniel	2025-02-17 10:02	
4 785	Integración-> Problemas con el JOSSO	Cordial saludo: El instructor CC 63551235 reporta que no puede ingresar al LMS, por problemas con el JOSSO, solicito de su colaboración.	2025-02-11 11:05	Media	En curso (asignada)		2025-02-16 13:39	Incidente	Amador Ladino Mayra Alexandra	Integración > INCIDENTE el usuario ingresa a Sofia, pero no al LMS	Vargas Correa Andres Felipe	2025-02-11 11:53	
4 770	Web Conference >> No permite la visualización de las sesiones en línea	Cordial saludo, Solicito de su colaboración ya que en el momento no está disponible el plugmeet, el link no está disponible cuando se crea la sala	2025-02-10 15:41	Media	En curso (asignada)		2025-02-16 13:31	Incidente	Amador Ladino Mayra Alexandra	Web conference > INCIDENTE no carga la funcionalidad	Vargas Correa Andres Felipe	2025-02-10 16:00	
4 822	Integración-> Aprendiz en estado	Cordial saludo: Solicito de su colaboración para suspender al aprendiz Julio Cesar	2025-02-12 09:48	Media	En curso (asignada)		2025-02-16 08:31	Incidente	Amador Ladino Mayra	Integración > INCIDENTE falla en	Vargas Correa	2025-02-12 09:51	



Obligación 3: Brindar capacitaciones según necesidades identificadas en referencia a plataforma virtual de formación (LMS) y el sistema de soporte técnico de LMS SENA, de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el grupo de Ejecución de la Formación.

No hay evidencia

Obligación 4: Realizar gestión de usuarios, cursos, enrolamientos, semillas, ajuste técnico y funcional de semillas, comunidad virtual y demás acciones técnicas - funcionales requeridas en el LMS desde el grupo ejecución de la formación virtual.

Anexo. 4.1 Incidente creado solicitando acceso al LMS con rol coordinador

Incidencias LMS | Caso Asignado 43122 MAYRA ALEXANDRA AMADOR LADINO

ID: 43122	Fecha: 2025-02-04 16:19:50	Estado: CERRADO	Usuario: GINA PAOLA CAVIEDES MARTINEZ	Vista de Impresión
Centro: 47-9529 CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA	Ambiente: FORMACIÓN TITULADA VIRTUAL	Tipo Caso: Herramienta: Requerimientos Tipo: Solicitud de espacio en LMS	Acciones: Q	Últimos Casos Ver Protocolo
Desde cuando el incidente: 2025-01-31	Fichas: 2282439	Usuario con problema: COORDINADOR CC 49784047		
Descripción del inconveniente Buenas tardes, amablemente solicito activar el acceso al LMS con rol de Coordinador Académico para la ficha 2282439 Gracias, quedo atenta.				
Link evidencia del Caso				
Archivos evidencias del Caso: casopng.png				
Agente Técnico LMS Asignado: MAYRA ALEXANDRA AMADOR LADINO		Ticket escalado a Proveedor: Advertencia		

Anexo 4.2 Correos electrónicos enviados a los usuarios con los datos de acceso al LMS

iriverag@sena.edu.co	Creación y activación de usuarios en sava	Cordial saludo: De ...	Dom 9/02
andreachimbsanchez@gmail.com	DATOS DE ACCESO AL LMS	Cordial saludo Articulador@: De ...	Dom 9/02
miguelangel_guevara@hotmail.com	DATOS DE ACCESO AL LMS	Cordial saludo facilitador: De acu...	Dom 9/02
luiscabrerasoftware@gmail.com	DATOS DE ACCESO AL LMS	Cordial saludo facilitador: De acu...	Dom 9/02
cmoc1493@gmail.com	DATOS DE ACCESO LMS	Cordial saludo facilitador De acuerd...	Dom 9/02
☐ blanuchile@gmail.com	DATOS DE ACCESO LMS	Cordial saludo facilitador@ De acuer...	Dom 9/...
egelvsa@sena.edu.co		DATOS DE ACCESO AL LMS Cordial saludo coordinador De ac...	Vie 7/02
yfierro@sena.edu.co		DATOS DE ACCESO A ZAJUNA Cordial saludo coordinadora ...	Jue 6/02

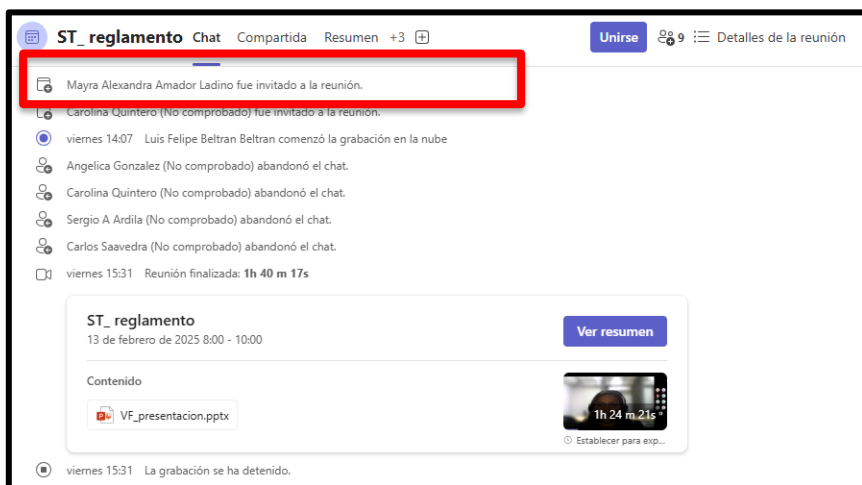


Obligación 5. Implementar y actualizar estándares, protocolos y lineamientos respecto a la ejecución de pruebas y concursos institucionales en el ambiente virtual LMS; así como, acompañar y soportar técnicamente su montaje, ejecución y cierre en el ambiente virtual LMS

No hay evidencia

Obligación 6: Realizar la actualización de manuales, guías, documentos y demás recursos de apoyo al uso del sistema de soporte técnico LMS disponible; así como, la revisión de necesidades de mejora, diseño, implementación y actualización de las funcionalidades del sistema.

Anexo 6.1 Reunión realizada el día 13 de febrero en la socialización del reglamento al aprendiz



Obligación 7: Implementar y actualizar estándares, protocolos y lineamientos respecto a la atención de casos y preguntas frecuentes de usuarios del ambiente virtual LMS y ejecución de la formación virtual.

Anexo.7.1 Protocolo de atención a incidencias.

Herramientas		Acciones Previas		Acciones a Realizar ¿Qué hacer?		En Proceso	Pendiente U
Centro de calificaciones	Error con la descarga	1. Leer y entender la descripción del caso.	2. Verificar que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha y hora.	1. Dirijase a la plataforma LMS, enrolase en la ficha o fichas reportadas por el usuario.	2. Ingrese a la herramienta "Centro de calificaciones" y seleccione la pestaña "Descargar calificaciones" y verifique si la información del archivo MS Excel generado coincide o no con la reportada en el centro de calificaciones y/o no permite generar la descarga del ingreso.	Cordial saludo, Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVIA, le mantendremos informado	Cordial saludo ins (Nombre del instr (Realizar la descri análisis indicando
Centro de calificaciones	Información incorrecta en el semáforo	1. Leer y entender la descripción del caso.	2. Verificar que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha y hora.	1. Dirijase a la plataforma LMS, enrolase en la ficha o fichas reportadas por el usuario.	2. Ingrese a la herramienta "Centro de calificaciones" y verifique en el del panel general si la información arrojada por el LMS en la columna del semáforo es correcta o no, según la descripción del caso.	Cordial saludo, Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVIA, le mantendremos informado	Cordial saludo ins (Nombre del instr (Realizar la descri análisis indicando
Centro de calificaciones	No carga la página	1. Leer y entender la descripción del caso.	2. Verificar que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha y hora.	1. Dirijase a la plataforma LMS, enrolase en la ficha o fichas reportadas por el usuario.	2. Ingrese a la herramienta "Centro de calificaciones" y verifique que el LMS le permita el ingreso.	Cordial saludo, Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVIA, le mantendremos informado	Cordial saludo ins (Nombre del instr (Realizar la descri análisis indicando
Centro de calificaciones	No permite calificación manual	1. Leer y entender la descripción del caso.	2. Verificar que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha y hora.	1. Dirijase a la plataforma LMS, enrolase en la ficha o fichas reportadas por el usuario.	2. Ingrese a la herramienta "Centro de calificaciones" y verifique si puede realizar en el del panel general la calificación manual y/o se genera error de información al digitarla, según la descripción del caso. (Para ello utilice un usuario de pruebas previamente enrolado en la plataforma).	Cordial saludo, Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVIA, le mantendremos informado	Cordial saludo ins (Nombre del instr (Realizar la descri análisis indicando
Centro de calificaciones	No permite crear ponderación	1. Leer y entender la descripción del caso.	2. Verificar que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha y hora.	1. Dirijase a la plataforma LMS, enrolase en la ficha o fichas reportadas por el usuario.	2. Ingrese a la herramienta "Centro de calificaciones", seleccione la pestaña "Ponderaciones" (identificada con una estrella) y verifique el LMS permita crear ponderaciones, según la descripción del caso. (Para la prueba utilice el espacio de pruebas).	Cordial saludo, Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVIA, le mantendremos informado	Cordial saludo ins (Nombre del instr (Realizar la descri análisis indicando
Centro de calificaciones	No permite eliminar columna	1. Leer y entender la descripción del caso.	2. Verificar que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha y hora.	1. Dirijase a la plataforma LMS, enrolase en la ficha o fichas reportadas por el usuario.	2. Ingrese a la herramienta "Centro de calificaciones", seleccione la pestaña "Ponderaciones" (identificada con una estrella) y verifique el LMS permita crear ponderaciones, según la descripción del caso. (Para la prueba utilice el espacio de pruebas).	Cordial saludo, Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVIA, le mantendremos informado	Cordial saludo ins (Nombre del instr (Realizar la descri análisis indicando



Obligación 8: Trabajar articuladamente con los diferentes roles de la estrategia de formación virtual.

Anexo 8.1 Enrolamiento de usuarios a grupos que por problemas de integración no se integraba en su totalidad los aprendices.

COCINA INTERNACIONAL (3147512)	
Nombre completo	COCINA INTERNACIONAL (3147512)
Nombre corto	P_93610225_V_3147512_R_91_C_9517
Número de ID	3147512
Categoría	Formación Complementaria
Agrupamientos	0
Grupos	0
Asignaciones de roles	Instructor: 1 Aprendiz: 24
Métodos de matriculación	Formato de Secciones Flexibles
Formato	ANUNCIO
Secciones	Información General Reporte de curso Material de apoyo al instructor Cronograma Actividades Iniciales Actividad 1 Actividad 2 Actividad 3 Actividad 4 Sesiones en Línea Enlaces sesiones en línea Grabaciones sesiones en línea
Módulos utilizados	Foro Página Encuesta Paquete SCORM Prueba de Conocimiento Chat URL

Obligación 9: Retroalimentar y actualizar la base de conocimiento del agente virtual, a partir de los procedimientos institucionales y acciones de formación virtual; así como, atender los requerimientos de usuarios acorde a protocolos y lineamientos establecidos.

No hay evidencia

Obligación 10: Apoyar a la coordinación de formación virtual en las acciones de seguimiento y uso de funcionalidades del LMS.



Anexo 10.1 Solicitud de enrolamiento a grupos para seguimiento

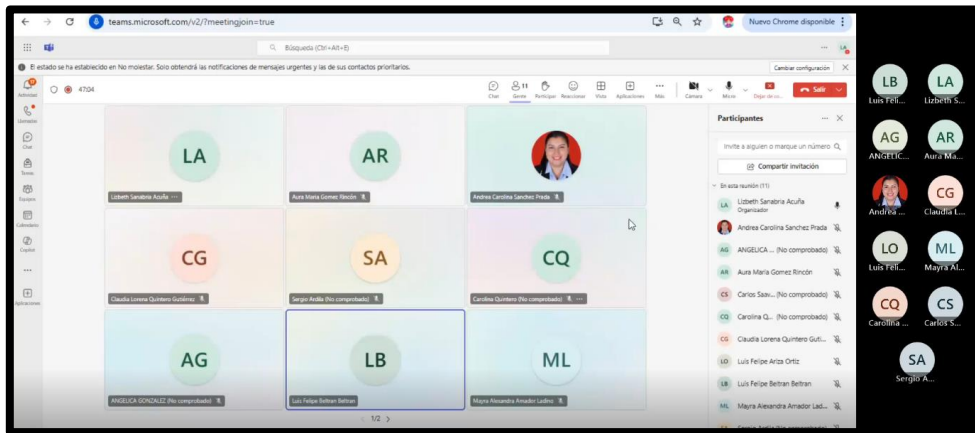
88207267	3023715	Coordinador académico	Producción
88207267	2977404	Coordinador académico	Producción
88207267	2977403	Coordinador académico	Producción
88207267	2721437	Coordinador académico	Producción
88207267	2977406	Coordinador académico	Producción
88207267	3069989	Coordinador académico	Producción
88207267	3134549	Coordinador académico	Producción
88207267	3118308	Coordinador académico	Producción
88207267	3013188	Coordinador académico	Producción
88207267	2879879	Coordinador académico	Producción
88207267	3118525	Coordinador académico	Producción
88207267	3118541	Coordinador académico	Producción
88207267	2879653	Coordinador académico	Producción
88207267	2834904	Coordinador académico	Producción
88207267	2758283	Coordinador académico	Producción
88207267	3070300	Coordinador académico	Producción
88207267	2721440	Coordinador académico	Producción
88207267	3013183	Coordinador académico	Producción
88207267	3013187	Coordinador académico	Producción
88207267	3013182	Coordinador académico	Producción
88207267	2879334	Coordinador académico	Producción
88207267	2881284	Coordinador académico	Producción
88207267	2977827	Coordinador académico	Producción
88207267	2721438	Coordinador académico	Producción
88207267	3118284	Coordinador académico	Producción

Obligación 11: Apoyar las acciones de transición de la plataforma - LMS, requeridas desde el grupo de formación virtual.

No hay evidencia

Objeto 12: Apoyar las actividades y reuniones que se requieran para el mejoramiento o atención de acciones que se adelantan desde el grupo de formación virtual de la Dirección de formación profesional.

Anexo.12.1 Reuniones programadas por la líder de soporte LMS para el manejo de incidencias



Obligación 13: Entregar a la supervisión los reportes de ejecución de actividades en forma mensual, cuenta de cobro y los demás informes que le sean solicitados

No hay evidencia

Obligación 14. Las demás actividades que se hagan necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

Anexo 14.1 Socialización parámetros cuentas de cobro

