Bogotá, 26 de junio de 2025

Señores
Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA
Bogotá D.C.

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.7988947

Supervisor Principal
John Ricardo Calderón Quiroga

Departamento de Sistemas
Juan Carlos Cortes Gómez

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 012

Por medio del presente comunicado, se deja constancia de la emisión del Acta de Cumplimiento **No. 012**, mediante la cual se certifica **la implementación de las actualizaciones de los productos Adobe**, en el marco del Contrato **No. CO1.PCCNTR.7988947**, en cumplimiento de las obligaciones contractuales y conforme con las condiciones y especificaciones técnicas previamente definidas por el SENA.

De acuerdo con las disposiciones contractuales, corresponde al contratista la obligación de:

j). Asegurar la ejecución de la implementación de actualizaciones de los productos Adobe conforme a los tiempos de liberación establecidos por el fabricante, realizando previamente las pruebas de funcionamiento necesarias que aseguren la correcta integración de las nuevas funcionalidades, sin afectar la integridad de la información ni la continuidad de los servicios prestados. Para ello, el contratista deberá permitir y facilitar al SENA el ejercicio de control y verificación del correcto funcionamiento de dichas actualizaciones en sus sedes, de acuerdo con los lineamientos definidos por la Oficina de Sistemas o quien haga sus veces.

Implementación de Actualizaciones de los Productos Adobe
Se deja constancia de que se iniciará el proceso de implementación de las actualizaciones correspondientes a los productos Adobe, conforme con los tiempos de liberación definidos por el fabricante, los cuales suelen coincidir con el lanzamiento anual realizado en el mes de octubre, posterior al evento Adobe MAX.

En tal sentido, el contratista ha previsto las siguientes acciones para dar cumplimiento a esta obligación:

1. **Creación de medios de instalación**: Se desarrollarán medios de instalación para las versiones más recientes de los productos Adobe, en coordinación con la Oficina de Sistemas, contemplando tanto licencias administrativas como de ambientes de formación. Dichos medios serán compatibles con los sistemas operativos Windows, macOS Intel y macOS Silicon.

2. **Validación funcional**: Previamente a la distribución, se realizarán las pruebas de funcionamiento necesarias que permitan garantizar la correcta integración de las nuevas versiones con los entornos tecnológicos del SENA, asegurando que no se afecte la integridad de la información ni la continuidad del servicio.

3. **Distribución institucional**: Los medios de instalación se entregarán en el repositorio institucional (DLM) y de forma física a la Oficina de Sistemas. Así mismo, serán compartidos con los líderes TIC de los centros de formación para su implementación local, acompañados de instructivos y soporte técnico remoto mediante sesiones virtuales. Cuando sea requerido, podrá brindarse soporte presencial, cuyos costos logísticos (viáticos y traslados) serán asumidos por la entidad.

4. **Facilitación del control y verificación**: El contratista facilitará el ejercicio de verificación por parte del SENA, garantizando el acceso a los medios, la documentación técnica correspondiente y el acompañamiento técnico necesario durante el proceso.

5. **Capacitación y soporte**: A solicitud de los centros de formación, se realizarán capacitaciones al personal de soporte y líderes TIC, sobre desinstalación de versiones anteriores, instalación y activación de las nuevas versiones, por medios virtuales (Teams) o presenciales, según disponibilidad y condiciones logísticas.

6. **Entrega alternativa de medios físicos**: En caso de presentarse dificultades con el acceso al repositorio institucional, los centros de formación podrán solicitar la entrega de los medios de instalación en unidad de almacenamiento físico, previa solicitud al correo infosoporteadobe@sena.edu.co. Los costos asociados al envío y devolución serán asumidos por el centro o la entidad solicitante.

7. **Suministro de documentación**: A solicitud del líder TIC de cada centro, se entregarán manuales de instalación, desinstalación y activación, en caso de dificultad para acceder a la base de conocimiento proporcionada por el la entidad.

Acompañamiento a los Centros de Formación en la Implementación de Actualizaciones

Para tal efecto:

- En la **Regional Distrito Capital**, se ofrecerá soporte técnico tanto virtual como presencial, según las necesidades de los centros y en articulación con los líderes TIC.
- En las demás **regionales del país**, el acompañamiento se realizará mediante sesiones virtuales (Teams) con los líderes TIC y el personal de soporte interno. En caso de requerirse atención presencial, esta se brindará previa coordinación con el centro y bajo la disponibilidad de recursos logísticos definidos por la entidad.

El contratista facilitará todos los medios necesarios para garantizar la correcta instalación y activación de las nuevas versiones, incluyendo documentación técnica, medios de instalación, canales de atención y seguimiento constante a cada caso reportado.

No obstante, se deja constancia de que **la actualización efectiva de los productos Adobe en cada sede está condicionada a la participación activa y colaboración del respectivo centro de formación**. En los casos en que los centros no permitan el acceso, no respondan a las solicitudes de acompañamiento o no gestionen las instalaciones conforme al plan de trabajo propuesto, **el contratista documentará debidamente los intentos de contacto y las acciones ofrecidas**, con el fin de demostrar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

En consecuencia, si un centro de formación no implementa las actualizaciones debido a la falta de colaboración o respuesta, **no podrá garantizarse que sus equipos cuenten con la última versión disponible del software**, eximiendo al contratista de responsabilidad por dicha situación.

El contratista mantendrá abierta la línea de atención técnica a través del correo institucional infosoporteadobe@sena.edu.co, y continuará brindando apoyo a todos los centros que manifiesten disposición para la ejecución de este proceso.

Estas acciones se desarrollarán conforme a los lineamientos definidos por la Oficina de Sistemas o quien haga sus veces, y buscan garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y de continuidad del servicio establecidos en el marco contractual.

Cordialmente,

Valeria Bustos



Valeria Bustos
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

Lina Alvarez
Directora de Proyecto SENA
Pc Mac Servicios Y Ventas S.A

Acta 012 - Implementación de las actualizaciones de los productos Adobe (OBL - J)

Informe de auditoría final 2025-06-26

Fecha de creación:	2025-06-26
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAEN-wf6BxeBkYvrljyIKLIOvC0P0P3wfg

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-06-26 - 17:41:03 GMT- Dirección IP: 181.59.2.113.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) para su firma.
2025-06-26 - 17:41:34 GMT

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 18:30:15 GMT- Dirección IP: 191.156.150.20.

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 18:30:36 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.147.158.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-06-26 - 18:30:38 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 19:02:21 GMT- Dirección IP: 172.225.173.140.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 21:33:45 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.2.113.

Documento completado.
2025-06-26 - 21:33:45 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign