



PROCESO					
SOPORTE ZAJUNA N2					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	☐	Pública Clasificada	☒	Pública Reservada	☐

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 06 DE SEPTIEMBRE AL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Presentado por:

YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2025



ENTREGABLES

- Se relacionan los casos asignados para validación y gestión (aparezco en GLPI como asignado).

CASOS ASIGNADOS						
N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
8553	12/09/2025	Nuevo	Solucionado	NO	NO	Se valida evidencia del caso y se soluciona
8269	12/09/2025	Nuevo	En Espera FS	NO	NO	Se valida evidencia del caso y se verifica que esté escalado a FS
8693	12/09/2025	Nuevo	Solucionado	NO	NO	Se valida evidencia del caso y se soluciona



- Se relacionan los casos donde he sido apoyo para seguimiento, avance y solución. (aparezco en GLPI como observador).

CASOS DE APOYO						
N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones



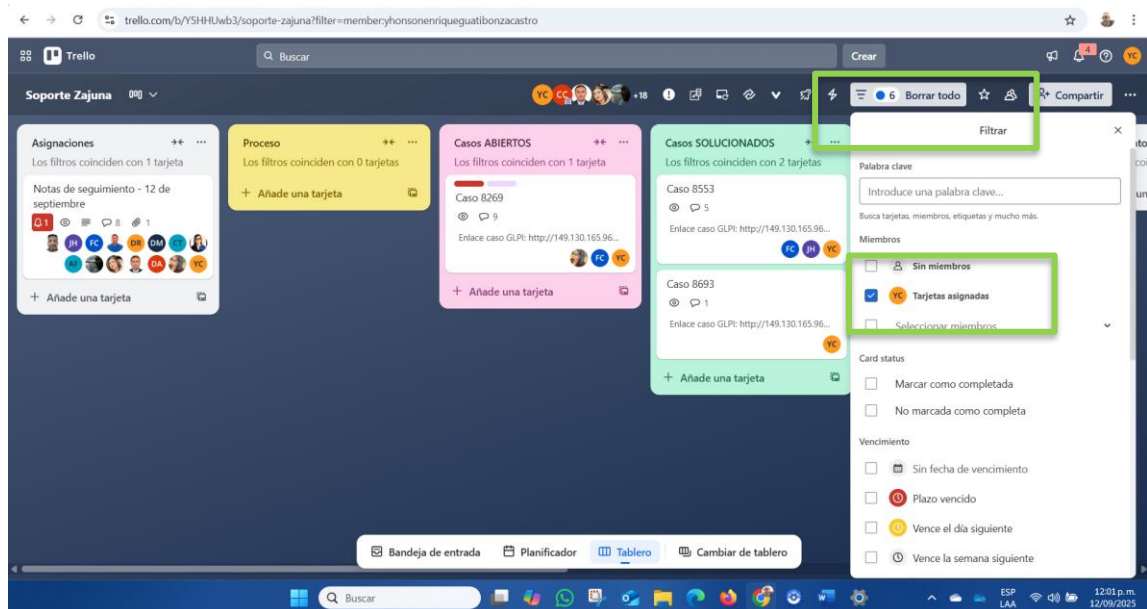
- Se relacionan las actividades adicionales diferentes a la gestión de casos en GLPI.

ACTIVIDADES ADICIONALES			
Fecha	Actividad	Resumen	Estado
12/09/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 81 fichas con fecha de inicio en el mes septiembre	Finalizado
12/09/2025	Validación LMS_ID	Se realiza validación de LMS_ID código de 17 fichas registradas en LMS_ID septiembre	Finalizado



EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES

A continuación, se puede observar las pruebas referentes a los entregables:





Asignaciones en TRELLO

The screenshot shows a Trello board for 'Soporte Zajuna'. The board is organized into four columns representing different stages of a process:

- Asignaciones** (Assignments): Contains a card titled 'Notas de seguimiento - 12 de septiembre' with 8 comments and 1 reaction. It includes a '+ Añadir una tarjeta' button.
- Proceso** (Process): Contains a '+ Añadir una tarjeta' button.
- Casos ABIERTOS** (Open Cases): Highlighted with a green box. It contains a card for 'Caso 8269' with 9 comments and 1 reaction, and a link to a GLPI case. It includes a '+ Añadir una tarjeta' button.
- Casos SOLUCIONADOS** (Solved Cases): Contains a card for 'Caso 8553' with 5 comments and 1 reaction, and a link to a GLPI case. It includes a '+ Añadir una tarjeta' button.

On the right side, a filter panel is open, showing options for filtering cards:

- Palabra clave** (Keyword): A search bar to filter by keyword.
- Miembros** (Members): A list of members with checkboxes to select or deselect them. The 'Tarjetas asignadas' (Assigned cards) option is checked.
- Card status** (Card status): A list of statuses with checkboxes. The 'Marcar como completada' (Mark as completed) option is checked.
- Vencimiento** (Due date): A list of due dates with checkboxes. The 'Sin fecha de vencimiento' (No due date) option is checked.



Casos gestionados en GLPI: Imágenes de algunos de los casos gestionados.

Resueltos

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q. Buscar | ☆ Listas | 📄 Plantillas | 📅 Global Kanban

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raíz

Plataforma | No permite el inicio de sesión (8693)

Caso 3

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

AG

AG

DE

Creado: hace 2 horas por R. Gómez Rincón Aura María

Last update: Just now by Quatbonza Castro Thymon Enrique

Plataforma | No permite el inicio de sesión

Cordial saludo

En este momento la plataforma no esta permitiendo el ingreso, ni por enlace directo ni por SOFIA Plus.

Evidencia

caida-plataformadocx.docx 159.52 Kb

Cordial saludo, Aura Gómez.

Nos encontramos atendiendo su caso y realizando una validación inicial, donde se identificará la causa de su caso. Se estará informando cualquier cambio relacionado con la solución o el escalamiento del caso según corresponda el análisis realizado.

Fecha de apertura: 2025-09-12 08:2

Fecha de resolución: 2025-09-12 11:0

Tipo: Incidente

Categoría: ...re de sesión

Estados: Resuelto

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q. Buscar | ☆ Listas | 📄 Plantillas | 📅 Global Kanban

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raíz

Plataforma | No permite el inicio de sesión (8693)

Caso 3

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Creado: Just now por Quatbonza Castro Thymon Enrique

Cordial Saludo Aura María Gómez Rincón, nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.

Causa: El sistema no mostraba al usuario los errores generados en Josso provenientes del aplicativo Sofia; en su lugar, solo refrescaba la página y mantenía al usuario en la pantalla de inicio, dificultando la identificación de la incidencia.

Solución: El área técnica realiza actualización de la landing page para que, en caso de generarse un error proveniente de Josso, este se muestre claramente al usuario, facilitando su identificación y gestión.

Nota: se evidencia el correcto ingreso de la instructora c.c. 40371246 hace 2 horas y 55 minutos, se recomienda ingresar con las credenciales manualmente y borrar cookies.

Evidencia:

1. Imagen, "acceso LMS".
2. Imagen, "acceso a JOSSO".

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,

Thymon Enrique Quatbonza Castro
Asesor de soporte Zajuna

Fecha de apertura: 2025-09-12 08:21:43

Fecha de resolución: 2025-09-12 11:04:51

Tipo: Incidente

Categoría: ...mite inicio o cierre de sesión

Estados: Resuelto

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: R. Gómez Rincón Aura María

Observador:

Asignado a: Quatbonza Castro Thymon Enrique

Guardar



← → ↻ No seguro 149.130.165.96/glp/ front/ticket.form.php?id=8553

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir Q Buscar ☆ Listas 🗪 Plantillas 🗪 Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

GLPI

Menú - buscar

- Activos
- Asistencia
- Tablero
- Casos
- + Crear caso
- Problemas
- Cambios
- Planificación
- Estadísticas
- Casos recurrentes
- Cambios recurrentes
- Gestión
- Herramientas
- Administración
- Configuración

Contratar menú

INTEGRACIÓN>Las fichas generan error (8553)

Caso 6

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 40

Todo

Crear: Hace 12 días por Ardia Ortiz Sergio Augusto Last update: Hace 4 horas by Guatibonza Castro Yhonson Enrique

INTEGRACIÓN>Las fichas generan error

Estimados compañeros cordial saludo.

El caso 51445 SAVA hace referencia a las fichas 3315334 - 3315347 - 3315346 - 3315348 correspondientes a la instructora CC 1001478453 quien nos indica que no puede acceder a las mismas ya que la plataforma genera un error de base de datos.

Error

Fecha de apertura 2025-08-31 09:3

Fecha de resolución 2025-09-12 07:1

Tipo Incidente

Categoría ...n del curso

Estados Resuelto

Fuente de solicitud Zajuna

Urgencia Alta

Impacto Media

Prioridad Alta

Aprobación No sujeto a aprobación

Guardar

Buscar

12:07 p.m. 12/09/2023

← → ↻ No seguro 149.130.165.96/glp/ front/ticket.form.php?id=8553

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir Q Buscar ☆ Listas 🗪 Plantillas 🗪 Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

GLPI

Menú - buscar

- Activos
- Asistencia
- Tablero
- Casos
- + Crear caso
- Problemas
- Cambios
- Planificación
- Estadísticas
- Casos recurrentes
- Cambios recurrentes
- Gestión
- Herramientas
- Administración
- Configuración

Contratar menú

INTEGRACIÓN>Las fichas generan error (8553)

Caso 6

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 40

Todo

YG

Crear: Hace 4 horas por Guatibonza Castro Yhonson Enrique

Cordial saludo, Sergio Ardia, nos permitimos informar que el caso ha sido resuelto.

Causa: Se presentan fallos de rendimiento en el ingreso al LMS Zajuna, como lentitud y errores de acceso.

Solución: La novedad fue escalada al equipo de infraestructura de la Oficina de Sistemas, quienes realizaron las acciones técnicas necesarias para resolverla. Posteriormente, se validó el acceso y funcionamiento correcto de la plataforma.

Evidencia: se adjunta

1. Video de validación en la ficha reportada, <https://go.screenpal.com/watch/cTQXLhopjW>

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,
Yhonson Guatibonza
Asesor de Soporte Zajuna

Zajuna

TTO ? 2025-08-31 10:07:33

TTR ? 2025-09-24 04:04:03

Internal TTO ?

Internal TTR ?

Casos vinculados

+ Añadir

Guardar

Buscar

12:08 p.m. 12/09/2023



1 Notas de Seguimiento, se registran algunas imagenes de notas de seguimiento realizadas

docs.google.com/spreadsheets/d/1Ph4TFN...eXV34baEjRbmlr7gsHMHCI/edit?gid=829509869#gid=829509869

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025

	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ
58	urias	3335276	74667	11/09/2025	Sandra Milena Monteleagre Largo		3337067	74800	12/09/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
59	urias	3335268	74678	11/09/2025	Sandra Milena Monteleagre Largo		3335665	74720	12/09/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
60	urias	3335259	74675	11/09/2025	Sandra Milena Monteleagre Largo		3336887	74765	12/09/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
61	urias	3335251	74663	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3337024		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
62	urias	3335249	74684	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3337051		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
63	urias	3335245	74658	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3335578		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
64	urias	3335220	74676	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3337074		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
65	urias	3335171	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3335577		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
66	urias	3335164	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3336630		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
67	urias	3335052	74590	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3336870		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
68	urias	3335050	74594	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3336913		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
69	urias	3335049	74599	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3337064		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
70	urias	3332451	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3335708		12/09/2025	Daniella Moreno Medina	
71	urias	3328510	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3336886	74769	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
72	urias	3325175	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3337055	74811	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
73	urias						3337052	74799	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
74	urias						3336915	74757	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
75	urias						3335569	74740	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
76	urias						3336865	74749	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
77	urias						3337065	74792	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
78	urias						3336582	74727	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
79	urias						3335580	74715	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
80	urias						3335582	74717	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro	
81	urias										
82	urias										

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Plataforma | No permite el inicio de sesión (8693)

Caso 3

Cordial Saludo Aura María Gómez Rincón , nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.

Causa: El sistema no mostraba al usuario los errores generados en Josso provenientes del aplicativo Sofia; en su lugar, solo refrescaba la página y mantenía al usuario en la pantalla de inicio, dificultando la identificación de la incidencia.

Solución: El área técnica realiza actualización de la landing page para que, en caso de generarse un error proveniente de Josso, este se muestre claramente al usuario, facilitando su identificación y gestión.

Nota: se evidencia el correcto ingreso de la instructora c.c 40371246 hace 2 horas y 55 minutos, se recomienda ingresar con las credenciales manualmente y borrar cookies.

Evidencia:

- Imagen, "acceso LMS".
- Imagen, "acceso a JOSO".

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,

Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
Asesor de soporte Zajuna

Elementos 0

Niveles de servicio

TTO ?
2025-09-12 08:33:57

TTR ?
2025-09-12 11:04:46

Internal TTO ?

Internal TTR ?

Casos vinculados

Guardar



zajuna.sena.edu.co/zajuna/admin/user.php

SENA - Zajuna

Accede a SOFIA Área Personal Soporte LMS Zajuna - Yhonson Enrique Gualtizonza Castro

Mis cursos / Administración del sitio / Usuarios / Cuentas / Examinar lista de usuarios / Examinar lista de usuarios

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio
 - Usuarios
 - Cuentas
 - Examinar lista de usuarios**
 - Acciones de usuario

Error al leer de la base de datos

Más información sobre este error

Continuar

Recibi x Google x Corre x Caso x Caso x Grab x Exami x SEGU x Valido x Fichas x Semar x Mi x

trelllo.com/c/dYfn5V5hV/5432-caso-8693

Trello

Soporte Zajuna 0%

Asignaciones

+ Añade una tarjeta

Casos SOLUCIONADOS

Caso 8693

+ Añadir Etiquetas Fechas Checklist Adjunto

Miembros

YC +

Descripción

Añadir una descripción más detallada...

Campos personalizados

Enlace caso GLPI http://149.130... Mover tarjetas Añadir Mover tarjeta...

Comentarios y Actividad

Mostrar detalles

Escribe un comentario...

YC YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO hace poco

Caso resuelto

Editar Eliminar

DA Daniel Enciso Arias ha añadido esta tarjeta a Asignaciones hace 2 horas

Power-Ups Automatizaciones Comentarios

11:06 a.m. 12/09/2025



- FIC INICIAN SEPTIEMBRE (pantallazo hoja correspondiente)

docs.google.com/spreadsheets/d/1Ph4TFNleXV34baEIr8mldr7gsHMHCIi/edit?gid=517358030#gid=517358030

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025 XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Calibri 12

	A	B	DF	DG	DH	DI	DJ	DK
1		FICHA	Cantidad Instructores 12 SEP 9:00AM	Cantidad Aprendizices 12 SEP 9:00AM	Enrolamiento 12 SEP 9:00AM	Responsable		

docs.google.com/spreadsheets/d/1Ph4TFNleXV34baEIr8mldr7gsHMHCIi/edit?gid=517358030#gid=517358030

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025 XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Calibri 12

	A	B	DF	DG	DH	DI	DJ	DK
1973	11/09/2025 11:19	3328510	NA	NA	No existe en zafuna	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	N/A	N/A
1974	11/09/2025 11:19	3325175	NA	NA	No existe en zafuna	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	N/A	N/A
1975	11/09/2025 21:51	3337080	0	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1976	11/09/2025 21:51	3335663	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1977	11/09/2025 21:51	3335664	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1978	11/09/2025 21:51	3337030	0	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1979	11/09/2025 21:51	3336719	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1980	11/09/2025 21:51	3336872	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1981	11/09/2025 21:51	3336830	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1982	11/09/2025 21:51	3336632	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1983	11/09/2025 21:51	3337054	0	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1984	11/09/2025 21:51	3337056	0	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1985	11/09/2025 21:51	3336875	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1986	11/09/2025 21:51	3335571	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1987	11/09/2025 21:51	3336901	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1988	11/09/2025 21:51	3337033	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1989	11/09/2025 21:51	3336814	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1990	11/09/2025 21:51	3336612	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1991	11/09/2025 21:51	3336684	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1992	11/09/2025 21:51	3336633	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1993	11/09/2025 21:51	3337019	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1994	11/09/2025 21:51	3337025	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1995	11/09/2025 21:51	3337007	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1996	11/09/2025 21:51	3335570	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1997	11/09/2025 21:51	3336573	1	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C
1998	11/09/2025 21:51	3337082	0	0	Incompleto	Yhonson Enrique Guatibonza Castro	1	C

FIC_INICIAN JUNIO FIC_INICIAN JULIO FIC_INICIAN AGOSTO FIC_INICIAN SEPTIEMBRE

Se muestran 506 de 2.052 filas

ESP LAA 4:18 p.m. 12/09/2025



- Validación LMS_ID SEPTIEMBRE

docs.google.com/spreadsheets/d/1Ph4TFNjeXV34baIEJrBmlDr7gsHMHCIu/edit?gid=829509869#gid=829509869

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Arial B I A

Responsable

	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP
		Numero de ficha	LMS_ID	Fecha	Responsable		Numero de ficha	LMS_ID	Fecha	Responsable
70	urias	3332451	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3335708	74723	12/09/2025	Daniella Moreno Medina
71	urias	3328510	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3336886	74769	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
72	urias	3325175	o existe en Zajuri	11/09/2025	Adolfo León Gil Restrepo		3337055	74811	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
73	urias						3337052	74799	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
74	urias						3336915	74757	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
75	urias						3335569	74740	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
76	urias						3336865	74749	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
77	urias						3337065	74792	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
78	urias						3336582	74727	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
79	urias						3335580	74715	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
80	urias						3335582	74717	12/09/2025	Yhonson Enrique Guatibonsa Castro
81	urias									
82	urias									
83	urias									
84	urias									
85	urias									
86	uentes									
87	uentes									
88	uentes									
89	uentes									
90	uentes									
91	uentes									
92	uentes									
93	uentes									
94	uentes									
95	uentes									

FIC_INICIAR MAYO FIC_INICIAR JUNIO FIC_INICIAR JULIO FIC_INICIAR AGOSTO FIC_INICIAR SEPTIEMBRE LMS_ID SEPT Cantidad: 75

Buscar

ESP LAA 4210 m. 12/09/2025



- Inducción Recibida

The screenshot displays a Zoom meeting interface at the top, showing a presentation slide with a large pink circle containing the letters "AC". Below the Zoom window, the GLPI dashboard is visible. The dashboard includes a sidebar with navigation options such as "Menú - buscar", "Activos", "Asistencia", "Tablero", "Casos", "Crear caso", "Problemas", "Cambios", "Planificación", "Estadísticas", "Casos recurrentes", "Cambios recurrentes", "Gestión", "Herramientas", "Administración", and "Configuración". The main area of the dashboard shows a "Dashboard" section with various statistics: "8.6K Casos", "0 Casos entrantes" (highlighted with a blue circle), "64 Casos pendientes", "19 Casos asignados", "2 Casos planeados", "1.1K Casos resueltos", and "7.5K Casos cerrados". Below these statistics, there is a section for "Características - Estados" with a dropdown menu set to "Nuevos". The bottom of the dashboard shows a message: "No se encontraron elementos".

ATENDER ANTES DE 10 MINUTOS



LIDER DE MESA ASIGAN A LOS COMPAÑEROS

LOS CASOS DE ESPERA PUEDEN SER DE DESARROLLO DE INTEGRACIÓN O DE USUARIO

The screenshot displays two overlapping windows. The top window is a web browser showing the 'Validador EZ' interface. It has a green header with the text 'Validador EZ' and a link to 'Iniciar sesión'. Below the header is a section titled 'Validar Fichas' with the instruction 'Ingrese fichas a validar (una por línea):'. A text input field contains the following numbers: 0, 3315488, 3318509, 3319698, and 3140136. A blue circle highlights the first line with the number '0'. Below the input field is a button labeled 'Procesar Fichas' and a 'Limpiar' button. The bottom window is a chat interface. It shows a list of messages. The first message is from 'Soporte aprendiz - Anayibe Niño Camargo' at 09:17, stating 'Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro le acaba de enviar un beep'. The second message is from 'Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro' at 09:18, stating 'Su señal de sonido beep Soporte aprendiz - Anayibe Niño Camargo'. The third message is from 'Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro' at 09:19, stating 'Soporte aprendiz - Anayibe Niño Camargo: mensaje privado'. The fourth message is from 'Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro' at 09:19, stating 'ok entiendo'. The chat interface also shows a sidebar with a list of participants: 'Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro' and 'Soporte aprendiz - Anayibe Niño Camargo Charla Beep'.



CHAT EN LINEA

REALIZAR ACTIVIDAD

Curso_Capacitación e inducción

CHAT EN LINEA

Participantes

- Soporte aprendiz - Anayibe Niño Camargo Inactivo 12 segundos
 Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro Inactivo 1 minutos 10 segundos

Enviar mensaje

☐ Mostrar solamente nuevos

Mensajes

Desde	Mensaje	Hora
Soporte aprendiz - Anayibe	las actividades se entregan con archivos o en linea	09:27
Soporte aprendiz - Anayibe	buenos dias instructor y compañeros	09:26
Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique	Mensaje de prueba	09:26

caplms.sena.edu.co/zajuna/grade/edit/tree/index.php?id=19018

Usuario

- Configuración
- Configuración Calificaciones
- Ajustes de la calificación del curso
- Preferencias: Informe del calificador
- Exportar
- Letras
- Resultados
- Escalas
- Administración del curso

AGREGAR UN BLOQUE

Agregar...

CÁLCULO TOTAL

Total RAP 1_ACTIVIDAD DE PRUEBA_YEGC 600,00

☐ RAP_2_EVIDENCIAS	40,0 %	Suma	...
☐ EVIDENCIA INDIVIDUAL	25,0 %	100,00	...
☐ EVIDENCIA INDIVIDUAL RUBRICA	25,0 %	100,00	...
☐ EVIDENCIA GRUPAL 1	25,0 %	100,00	...
☐ EVIDENCIA GRUPAL 2	25,0 %	100,00	...
CÁLCULO TOTAL			
Total RAP_2_EVIDENCIAS		400,00	...
CÁLCULO TOTAL			
Total del curso		1000,00	...

Guardar cambios



Capacitación Mayo 2025
Capacitación_14_al_16 Abril 2025
Curso Práctico 08
Curso Ejercicio Práctico 07
Curso de prueba
Curso_Diana_Leon
Prueba_Male
C_A
Curso_Diana_Leon
Prueba
Curso Prueba
ficha_3070427
Ficha_3149035_Caso_4942
Ficha_2721270_Caso_6059
Ficha_2721270_Caso_5842
Copia_SEMILLA
Categoría 1
Curso de Formación
Formación Titulada Virtual y a Distancia
Formación Presencial
Semilla_complementaria
Cursos manuales

Puede arrastrar y soltar archivos aquí para añadirlos

Tipos de archivo aceptados:
Formatos de imagen usados para web .gif .jpe .jpeg .jpg .png .svg .svgz

Formato de curso

Formato: Formato de Secciones Flexibles

Display course index

Sections and activities

Accordion effect

Display back link in activities

Apariencia

Archivos y subida

Rastreo de finalización

Grupos

Curso Práctico 08
Curso Ejercicio Práctico 07
Curso de prueba
Curso_Diana_Leon
Prueba_Male
C_A
Curso_Diana_Leon
Prueba
Curso Prueba
ficha_3070427
Ficha_3149035_Caso_4942
Ficha_2721270_Caso_6059
Ficha_2721270_Caso_5842
Copia_SEMILLA
Categoría 1
Curso de Formación
Formación Titulada Virtual y a Distancia
Formación Presencial
Semilla_complementaria
Cursos manuales
Semillas ingles
Capacitación
CURSOS FAVA
pruebas_cap

Tipos de archivo aceptados:
Formatos de imagen usados para web .gif .jpe .jpeg .jpg .png .svg .svgz

Formato de curso

Apariencia

Forzar idioma: No forzar

Número de anuncios: 5

Mostrar libro de calificaciones a los aprendices: Sí

Mostrar informes de actividad: No

Mostrar fechas de actividad: Sí

Archivos y subida

Rastreo de finalización

Grupos

Marcas



Accede a Sofia

Soporte LMS Zajuna - Yhonson Enrique Guatibonza Castro

Curso Capacitación-Inducción Yhonson Guatibonza

Mis cursos / Cursos / Soporte Zajuna / Inducción - Capacitación / Curso Capacitación e Inducción / Participantes

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Soporte Zajuna
 - C_Andrés
 - C_Felipe
 - C_ADOLFO
 - DANIELLA MORENO
 - C_SANDRA
 - C_LUZ ELENA
 - C_fredy
 - SZ_Anayibe
 - Inducción - Capacitación
 - Curso_Capacitación e inducción
 - Participantes**
 - Anotaciones

Matricular usuarios

Coincidir: Cualquiera Seleccionar

+ Añadir condición

Limpiar filtros Aplicar filtros

5 participantes encontrados

Nombre(s) Todos A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

Apellido(s) Todos A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico SENA	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
Soporte LMS Zajuna - Instructor Yhonson Enrique Guatibonza Castro	sz_instructor_yhonson_guatibonza	yhonson1975@gmail.com	Instructor	GRUPO 1, GRUPO 2	34 minutos 20 segundos	Activo

Curso Capacitación-Inducción Yhonson Guatibonza

Vista Editar Usuarios matriculados Ocultar Copia de seguridad Restaurar

Nombre completo Curso Capacitación-Inducción Yhonson Guatibonza

Nombre corto Curso_Capacitación e inducción

Número de ID

Categoría Inducción - Capacitación

Agrupamientos 0

Grupos 2

Asignaciones de roles Instructor: 2
Aprendiz: 3

Métodos de matriculación Matriculación manual
Enrollment application

Formato Formato de Secciones Flexibles

Secciones General
Informes_Unidad_temática_Yhonson



caplms.sena.edu.co/zajuna/backup/backup.php?id=19018

Accede a Sofía Soporte LMS Zajuna - Yhonson Enrique Guatibonza Castro

Copia De Seguridad Curso: Curso_Capacitación E Inducción

Mis cursos / Cursos / Soporte Zajuna / Inducción - Capacitación / Curso_Capacitación e Inducción / Copia de seguridad

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Soporte Zajuna
 - C_Andrés
 - C_Felipe
 - C_ADOLFO
 - DANIELLA MORENO
 - C_SANDRA
 - C_LUZ ELENA
 - C_fredy
 - SZ_Anayibe
 - Inducción - Capacitación
 - Curso_Capacitación e Inducción**
 - Participantes
 - Calificaciones

1. Ajustes iniciales ▶ 2. Ajustes del esquema ▶ 3. Confirmación y revisión ▶ 4. Ejecutar copia de seguridad ▶ 5. Completar

Configuración de la copia de seguridad

- ☒ Incluir usuarios matriculados
- Hacer anónima la información de usuario ☒
- ☒ Incluir asignaciones de rol de usuario
- ☒ Incluir actividades y recursos
- ☒ Incluir bloques
- ☒ Incluir archivos
- ☒ Incluir filtros
- ☒ Incluir comentarios
- ☒ Incluir insignias
- ☒ Incluir eventos del calendario

caplms.sena.edu.co/zajuna/backup/backup.php

ZAJUNA

Accede a Sofía Soporte LMS Zajuna - Yhonson Enrique Guatibonza Castro

Copia De Seguridad Curso: Curso_Capacitación E Inducción

Mis cursos / Cursos / Soporte Zajuna / Inducción - Capacitación / Curso_Capacitación e Inducción / Copia de seguridad

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Soporte Zajuna
 - C_Andrés
 - C_Felipe
 - C_ADOLFO
 - DANIELLA MORENO
 - C_SANDRA
 - C_LUZ ELENA
 - C_fredy
 - SZ_Anayibe
 - Inducción - Capacitación
 - Curso_Capacitación e Inducción**
 - Participantes
 - Calificaciones

1. Ajustes iniciales ▶ 2. Ajustes del esquema ▶ 3. Confirmación y revisión ▶ 4. Ejecutar copia de seguridad ▶ 5. Completar

Nombre de archivo

Nombre de archivo

Configuración de la copia de seguridad

- Incluir usuarios matriculados ☒
- Hacer anónima la información de usuario ☒
- Incluir asignaciones de rol de usuario ☒
- Incluir actividades y recursos ☒
- Incluir bloques ☒
- Incluir archivos ☒

Windows 11 taskbar: Buscar, 7:49 a.m., 11/09/2023



caplms.sena.edu.co/zajuna/backup/backup.php

SENA ZAJUNA

Accede a Sofía

Soporte LMS Zajuna - Yhonsoy Enrique Gualibonza Castro

Copia De Seguridad Curso: Curso, Capacitación E Inducción

Mis cursos / Cursos / Soporte Zajuna / Inducción - Capacitación / Curso, Capacitación e Inducción / Copia de seguridad

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- Cursos
- Soporte Zajuna
- C. Andrés
- C. Felipe
- C. ADOLFO
- DANIELLA MORENO
- C. SANDRA
- C. LUZ ELENA
- C. fredy
- SZ_Anayibe
- Inducción - Capacitación

1. Ajustes iniciales ▶ 2. Ajustes del esquema ▶ 3. Confirmación y revisión ▶ 4. Ejecutar copia de seguridad ▶ 5. Completar

Nombre de archivo

Nombre de archivo

Configuración de la copia de seguridad

Incluir usuarios matriculados ✓

Hacer anónima la información de usuario ✗

Incluir asignaciones de rol de usuario ✓

Incluir actividades y recursos ✓

Incluir bloques ✓

Incluir archivos ✓

caplms.sena.edu.co/zajuna/backup/restore.php

Buscar categorías

Continuar

Restaurar en este curso

Fusionar la copia de seguridad con este curso ☐

Borrar el contenido del curso actual y después restaurar ☒

Continuar

Restaurar en un curso existente

Fusionar la copia de seguridad del curso con el curso existente ☒

Borrar el contenido del curso actual y después restaurar ☐

Seleccione un curso

Nombre corto del curso	Nombre completo del curso
☐ Zajuna	SENA - Zajuna
☐ sandram	Sandra Milena



Accede a Sofía

Soporte LMS Zajuna - Yhonson Enrique Guatibonza Castro

SENA - Zajuna

Mis cursos / Cursos

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- Cursos
 - Categoría 1
 - Curso de Formación
 - Formación Titulada Virtual y a Distancia
 - Formación Presencial
 - Semilla_complementaria
 - Cursos manuales
 - Semillas ingles
 - Capacitación
 - Soporte Zajuna
 - CURSOS FAVA

Categoría 1

Buscar cursos

Más

- Crear un nuevo curso
- Agregar categoría
- Gestionar cursos

Accede a Sofía

Soporte LMS Zajuna - Yhonson Enrique Guatibonza Castro

Modo de edición

C. YHONSON GUATIBONZA

Mis cursos / Cursos / Soporte Zajuna / C_YG_PRUEBA_INDUCION

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- Cursos
 - Soporte Zajuna
 - C_Andrés
 - C_Felipe
 - C_ADOLFO
 - DANIELLA MORENO
 - C_SANDRA
 - C_LUZ ELENA
 - C_fredy
 - SZ_Anayibe
 - Inducción - Capacitación

General

Anuncios

Informes_Unidad_temática_Yhonson

Informes (registros) y LOG

En esta carpeta encontrará:

a. Informe del Scorm, informe de interacciones para todos los usuarios con resumen de respuestas y resumen del resultado. Describir la novedad que encuentre en el informe.



zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/management.php?categoryid=2&page=26&view=courses&search=PASTERERIA&courseid=74576

Mostrando cursos 521 a 527 de 527 cursos

Primeros Prev 23 24 25 26 27

Mover los cursos seleccionados

Elegir... Mover

PASTERERIA. (3334945)

Vista Editar Usuarios matriculados Mostrar Copia de seguridad Restaurar

Nombre completo PASTERERIA. (3334945)
Nombre corto P_63520028_V_3334945_R_11_C_9406
Número de ID 3334945
Categoría Formación Complementaria
Agrupamientos 0
Grupos 0
Asignaciones de roles
Métodos de matriculación
Formato Formato de temas
Secciones General
Módulos utilizados Foro

ADMINISTRACIÓN

- ▼ Categoría: Formación Complementaria
 - Gestionar esta categoría
 - Configuración
 - Agregar categoría
 - Asignar roles
 - Permisos
 - Comprobar los permisos
 - Cohortes
 - ▼ Filtros
 - ↕ Restaurar curso
 - 🗑 Papelera de reciclaje
 - 🏦 Banco de contenido
- Administración del sitio

No seguro 149.130.165.96/gipi/front/ticket.form.php?id=8537#

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir Q. Buscar ☆ Listas 📄 Plantillas 📅 Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

Administración Plataforma / Caída Error Base de Datos (8537) 1/15 > >>

Caso 11

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna Pending: Escalado a FS

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 67

Todo

Fecha de apertura 2025-08-29 10:5

Tipo Incidente

Categoría Plataforma

Entidad Raíz

DOCUMENTACIÓN CASO RESUELTO

NOTA CAMBIO DE ESTADOS

NOTA CASO EN CURSO PLANIFICADO A RESUELTO

NOTA CASO EN ESPERA DE RESUELTO

Prioridad Media

Aprobación No sujeto a aprobación

YG

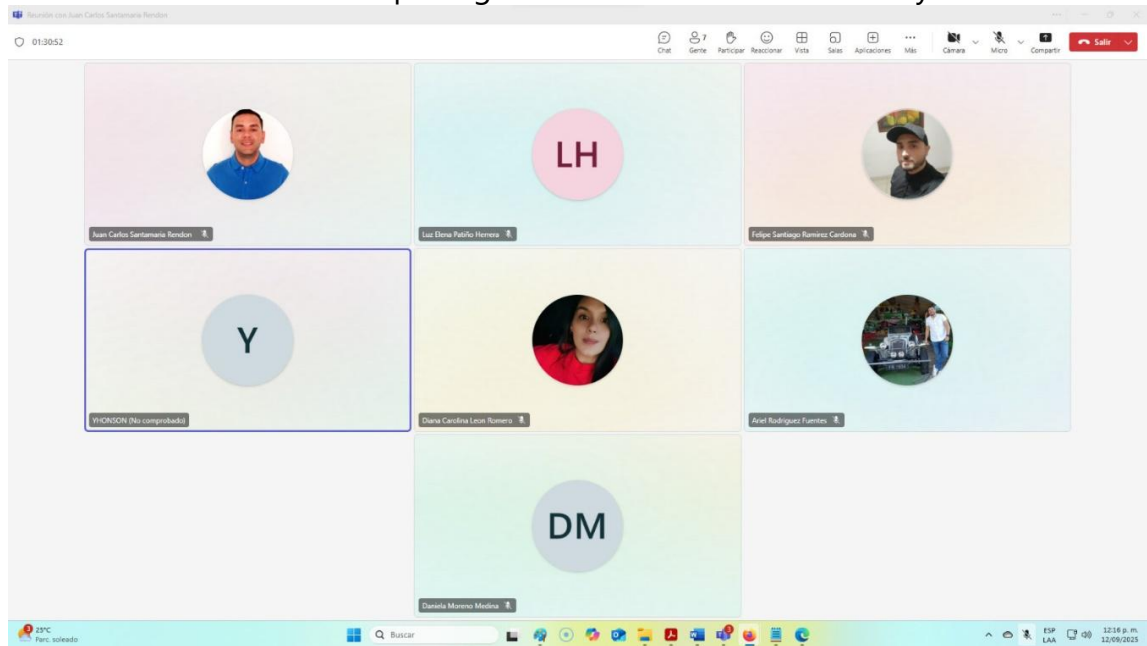


- Reunión Jueves 11 septiembre Ingeniera Catalina

The screenshot displays a Zoom meeting interface. At the top, the title bar reads 'Seguimiento soporte'. The main area shows a grid of 12 participant tiles, each with a name and a status '(No comprobado)'. The names are: YHONSON, Cesar Andres Villegas Tabares, Catalina Gutierrez Castano, Daniel Enciso Arias, Andrés Felipe Vargas Correa, Diana Carolina Leon Romero, Adolfo León Gil Restrepo, Ariel Rodriguez Fuentes, Luz Elena Patiño Herrera, Felipe Santiago Ramirez Cardona, Anayibe Niño Camargo, and Juan Carlos Santamaría Rendon. Below the grid, a taskbar shows the Windows search bar and various application icons. The bottom section of the screenshot shows a document titled 'Landing Page' with text in Spanish, including sections for 'Landing Page' and 'FOTOS DUPLICADAS'. The document content discusses a user interface issue and its resolution. The Zoom interface also shows a 'Participantes' list on the right side, listing 17 participants.



- Reunión Viernes Grupo Seguimiento Uso Plantillas Causa y Solución





- **NUEVAS PRACTICAS**

- Se realiza seguimiento y ajuste a documentación de casos, generación de reporte semanal para seguimiento actividades.
- Se realiza seguimiento a casos y retroalimentación con los compañeros de soporte N2 para mejora continua del proyecto.
- Se realiza estandarización de notas para documentación de casos