



<b>PROCESO</b>				
SOPORTE ZAJUNA N2				
<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>				
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES				
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>				
Pública	<input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 18 AL 24 DE OCTUBRE DE 2025

Presentado por:

**JORGE ARMANDO URIBE GUEVARA**

**Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial**

**SENA Risaralda**

**Dosquebradas**

**2025**



**Nota: el texto dentro de las tablas debe ir centrado.**

<b>CASOS ASIGNADOS</b>						
<b>N° Caso</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado recepción</b>	<b>Estado gestionado</b>	<b>Escalado N3</b>	<b>Reabierto</b>	<b>Observaciones</b>
9372	21/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	NO	SI	Se resuelve según indicación del líder de mesa.
9437	22/10/2025	En curso (asignado)	Escalado a integración	SI	NO	Se escala caso a integración para enrolamiento de instructor.
9437	22/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	SI	NO	Se resolvió según indicación correo electrónico.
9352	22/10/2025	En curso (asignado)	Escalado a soporte técnico	SI	SI	Se escalo caso a soportes técnico según indicación líder de mesa.

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

<b>CASOS DE APOYO</b>						
<b>N° Caso</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado recepción</b>	<b>Estado gestionado</b>	<b>Escalado N3</b>	<b>Reabierto</b>	<b>Observaciones</b>
9118	20/10/2025	En curso (Asignado)	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso que fue escalado a N3.
8768	20/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
9118	20/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
7922	20/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.



8982	21/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
9079	21/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
6625	21/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8968	21/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
9423	21/10/2025	En curso (Asignado)	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
8957	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8897	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8822	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
4769	22/10/2025	En espera usuario	En espera usuario	NO	NO	Se registro nota de seguimiento caso escalado a Usuario.
8889	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8825	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8803	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8758	22/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.



8225	23/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
9167	23/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
9291	23/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8945	23/10/2025	En espera de FS	En espera de FS	NO	SI	Se registro nota de seguimiento caso escalado a FS.
8205	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
8205	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9376	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9418	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9002	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9003	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9006	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9060	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.



9075	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9077	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9078	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9079	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9080	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	SI	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9081	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9082	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9084	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9085	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9086	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9087	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9088	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.



9089	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.
9091	23/10/2025	En espera de FS	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según indicaciones del líder de mesa.

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

<b>ACTIVIDADES ADICIONALES</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resumen</b>	<b>Estado</b>
20/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a fichas con fecha de inicio 42 en el mes de agosto, septiembre y octubre.	Finalizado
21/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a fichas con fecha de inicio 51 en el mes de agosto, septiembre y octubre	Finalizado
21/10/2025	Copias de seguridad	Se realizo descarga de 224 copias de seguridad del mes de mayo.	Finalizado
	Validación seguimiento LMSID	Se realiza seguimiento a 24 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
22/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a fichas con fecha de inicio 62 en el mes de agosto, septiembre y octubre	Finalizado
23/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a fichas con fecha de inicio 66 en el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre.	Finalizado



24/10/2025	Validación asignación especial	Se inicia con validación especial definida por el ingeniero Wilson Ramírez	En proceso
------------	--------------------------------	--	------------

## EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES

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

Casos gestionados en GLPI: capturas de pantalla de algunos casos resueltos en GLPI)

- **RESUELTOS.**

**Integración -Error en documento del aprendiz (9404)**

Hemos revisado la información del caso, por lo mismo se realizó un escudamiento al grupo de Soporte Técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

**Alertamiento:**  
Diana Carolina León Romero  
Asesor de soporte Zajune

**Descripción:**  
Cordial Saludo, Myara Alexandra Amador Ledro , nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.  
Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (SCPIA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica generando un lapso temporal que impide realizar las actualizaciones en tiempo real.  
Solución: Una vez la información se sincroniza con la réplica de SCPIA, el sistema de integración procesa los datos y genera el envío de la información, los novedades y actualizaciones de manera adecuada.  
La importancia tener presente que el proceso de integración se ejecuta cuatro (4) veces al día. Por este motivo, cuando los centros de formación no actualizan oportunamente las fichas o los usuarios, dichos registros permanecen en cache hasta la siguiente ejecución del proceso.  
Asimismo, es relevante que los centros de formación conocen los tiempos de preparación establecidos son de cinco (5) días de anticipación. En los casos en que las actualizaciones se realizan con menor margen —por ejemplo, de un día para atrás— la integración solo podrá procesar la información una vez el total de campos está disponible en SCPIA, y sea forzado por el sistema.  
Finalmente, se confirma que, una vez la información se sincroniza con la réplica de SCPIA, el sistema de integración genera consecuentemente los datos, novedades y envíos de la actualizaciones correspondientes. En este sentido, se precisa que el proceso de integración opera de manera normal y consume la información de forma adecuada, conforme a los parámetros técnicos establecidos.

**Evidencias:**  
1. Imagen, "Caso\_9404.png"  
2. La de complemento. Evidencia N/A

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

**Alertamiento:**  
Jorge Armando Ulate Duran  
Asesor de soporte Zajune.



Inicio / Asistencia / Casos

Integración / Aprendiz con documento diferente (8372)

Estado: **Activo** | Tipo: **Caso** | Prioridad: **Medio** | Asignación: **No sujeta a aprobación**

**Caso** | Estadísticas | Aprobaciones | Base de conocimientos | Elementos | Proyectos | Temas del proyecto | Problemas | Cambios | Contratos | Historia | Todo

**Detalle del caso:**

**Sube:** [Nombre del usuario] | [Nombre del caso]

**Descripción:** [Contenido del caso]

**Observador:** [Nombre del observador]

**Asignado a:** [Nombre del asignado]

**Niveles de servicio:**

- TTO: [Fecha y hora]
- TTR: [Fecha y hora]**
- Internet TTO: [Fecha y hora]
- Internet TTR: [Fecha y hora]

**Casos vinculados:**

Inicio / Asistencia / Casos

Evidencia (El aprendiz puede editar y borrar evidencias entregadas y calificadas) (8205)

Estado: **Resuelto**

Punto de solución: **Zapata**

Urgencia: **Medio**

Impacto: **Medio**

Prioridad: **Medio**

Aprobación: **No sujeta a aprobación**

**Activo:** [Nombre del usuario]

**Solicitante:** [Nombre del solicitante]

**Observador:** [Nombre del observador]

**Asignado a:** [Nombre del asignado]

**Niveles de servicio:**

- TTO: [Fecha y hora]
- TTR: [Fecha y hora]**
- Internet TTO: [Fecha y hora]







Administración / Cálculo total (0003)

**Caso** 100

**Estadísticas**

**Aperturas**

**Base de conocimientos** SR

**Elementos**

**Clasificación**

**Proyectos**

**Tareas del proyecto**

**Problemas**

**Cartillas**

**Contratos**

**Historio** 762 137

**Todo**

**Descripción**

**Problema** SR

**Descripción**

**Comentarios**

**Acciones**

**Observador**

**Asignado a**

**Elementos**

**Niveles de servicio**

**TTO**

**TTR**

**Interventor**

Administración / Cálculo de plataforma (0008)

**Caso** 100

**Estadísticas**

**Aperturas**

**Base de conocimientos** SR

**Elementos**

**Clasificación**

**Proyectos**

**Tareas del proyecto**

**Problemas**

**Cartillas**

**Contratos**

**Historio** 762 137

**Todo**

**Descripción**

**Problema** SR

**Descripción**

**Comentarios**

**Acciones**

**Observador**

**Asignado a**

**Elementos**

**Niveles de servicio**

**TTO**

**TTR**

**Interventor**



Inicio / Asistencia / Casos

Administración/ caso de plataforma (0000)

Estado:  Estado  Resuelto

Fuente de solicitud: Zapira

Urgencia: Alta

Importancia: Media

Precedencia: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante:

Operador:

Asignado a:

Elementos de servicio:

- TTD: 2023-10-02 08:24:47
- PTM: 2023-10-02 09:45:48

Historial

**Caso**

Estado: Resuelto

Asignaciones

Base de conocimientos

Elementos

Centro: Cecilia Salazar Andrea Carolina Sánchez Prada

Proyecto: No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Tareas del proyecto

Problemas

Asesoramiento: Juan Carlos Santamaría Asesor de soporte Zapira

Cambios

Contratos

Historial

Todo

**Detalle**

Usuario: Cecilia Salazar Andrea Carolina Sánchez Prada

Asesor: Cecilia Salazar Andrea Carolina Sánchez Prada

No permitimos dar respuesta a nota registrada el día 02 de octubre de 2023, referente la solución del caso y cumplimiento de documentación.

Complemento a solución: Es importante precisar que el evento presentado obedeció a labores rutinarias de mantenimiento ejecutadas directamente por el proveedor del servicio en la noche, las cuales ocasionaron el detener momentáneamente algunas actividades fuera de los procesos parciales de actualización y ajuste de infraestructura que el proveedor realiza sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zapira.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel INOC encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escalado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y mitigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro entorno, ni son informadas con anticipación, salvo en los casos en que se prevé un impacto significativo en la operación. En tal sentido, aunque usualmente se ejecutan sin afectar la experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de notificación ante mantenimiento preventivo o actividades no planificadas, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

Quedamos atentos a su consulta y quedamos a su disposición en el caso del caso.

**Asesoramiento**

Jorge Armando Uribe Guzmán Asesor de soporte Zapira

Inicio / Asistencia / Casos

Administración/ caso de plataforma (0071)

Estado:  Estado  Resuelto

Fuente de solicitud: Zapira

Urgencia: Alta

Importancia: Media

Precedencia: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante:

Operador:

Asignado a:

Elementos de servicio:

- TTD: 2023-09-20 14:23:08
- PTM: 2023-10-03 10:28:32

Historial

**Caso**

Estado: Resuelto

Asignaciones

Base de conocimientos

Elementos

Centro: Cecilia Salazar Andrea Carolina Sánchez Prada

Proyecto: No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Tareas del proyecto

Problemas

Asesoramiento: Juan Pablo Landa Herrera Asesor de soporte Zapira

Cambios

Contratos

Historial

Todo

**Detalle**

Usuario: Cecilia Salazar Andrea Carolina Sánchez Prada

Asesor: Cecilia Salazar Andrea Carolina Sánchez Prada

No permitimos dar respuesta a nota registrada el día 03 de octubre de 2023, referente la solución del caso y cumplimiento de documentación.

Complemento a solución: Es importante precisar que el evento presentado obedeció a labores rutinarias de mantenimiento ejecutadas directamente por el proveedor del servicio en la noche, las cuales ocasionaron el detener momentáneamente algunas actividades fuera de los procesos parciales de actualización y ajuste de infraestructura que el proveedor realiza sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zapira.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel INOC encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escalado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y mitigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro entorno, ni son informadas con anticipación, salvo en los casos en que se prevé un impacto significativo en la operación. En tal sentido, aunque usualmente se ejecutan sin afectar la experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de notificación ante mantenimiento preventivo o actividades no planificadas, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

Quedamos atentos a su consulta y quedamos a su disposición en el caso del caso.

**Asesoramiento**

Jorge Armando Uribe Guzmán Asesor de soporte Zapira



Inicio / Asistencia / Caso

Plataforma [Lentitud de la plataforma (907)]

Estado: Resuelto

Fuente de solicitud: Zapine

Urgencia: Media

Inspección: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones:

Solicitante: J. Carlos Oshawa Pardo

Observador:

- J. Carlos Oshawa Pardo
- J. Jorge Armando Uribe Quintero
- J. Juan Carlos Oshawa Pardo
- J. Carlos Oshawa Pardo

Asignado a:

- J. Carlos Oshawa Pardo

Historial de servicios:

- TTO - J
- 2025-10-03 14:59:21
- TTO - J
- 2025-10-23 18:15:41
- Interno TTO - J

● NOTAS DE SEGUIMIENTO

Inicio / Asistencia / Caso

Incidente -> No permite iniciar sesión (8768)

Fecha de apertura: 2025-09-24 20:08:38

Tipo: Incidente

Categoría: CREDITO no permite iniciar sesión de sesión

Subcategoría: En espera

Fuente de solicitud: Zapine

Urgencia: Media

Inspección: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones:

Solicitante: J. Carlos Oshawa Pardo

Observador:

- J. Carlos Oshawa Pardo
- J. Juan Carlos Oshawa Pardo
- J. Jorge Armando Uribe Quintero
- J. Carlos Oshawa Pardo

Asignado a:

- J. Carlos Oshawa Pardo

Historial de servicios:

- TTO - J
- 2025-10-23 18:15:41
- Interno TTO - J



Inicio / Asistencia / Casos

PLATAFORMA-No permite el acceso a Zajuna (9118)

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

Detalle de caso: Plataforma-No permite el acceso a Zajuna (9118)

Asesoramiento: Jorge Armando Uribe Guzmara, Asesor de soporte Zajuna.

Estado: En espera

Fecha de apertura: 2025-10-04 12:44:01

TTO: 1

Guardar

Inicio / Asistencia / Casos

Integración - INCIDENTE Cursos Duplicado (7923)

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

Detalle de caso: Integración - INCIDENTE Cursos Duplicado (7923)

Asesoramiento: Jhon Freddy Lozano Herrera, Asesor de soporte Zajuna.

Estado: En espera

Fecha de apertura: 2025-07-28 15:11:06

TTO: 1

Guardar











Inicio / Asistencia / Caso

🔍 Buscar... Super Admin

🔔 No permite carga de archivos en repositorio (4768)

**Caso** 161

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Casos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

No permite informar del avance del caso.

El 18 de septiembre de 2025 se realizó correo electrónico a la Gestora del LMS, Libeth Sandoval, solicitando la validación de la herramienta Repositorio conforme al estado de observaciones previamente enviado.

A la fecha, el equipo técnico permanece a la espera de la retroalimentación del equipo funcional para dar continuidad al proceso de ajuste y cierre de observaciones.

Atentamente,  
César A. Villegas  
Asesor Soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Libeth Sandoval** | 📧 libeth.sandoval@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

No permite informar del avance del caso.

El 18 de septiembre de 2025 se realizó correo electrónico a la Gestora del LMS, Libeth Sandoval, solicitando la validación de la herramienta Repositorio conforme al estado de observaciones previamente enviado.

A la fecha, el equipo técnico permanece a la espera de la retroalimentación del equipo funcional para dar continuidad al proceso de ajuste y cierre de observaciones.

Atentamente,  
Juan Freddy Loaiza Herrera  
Asesor de soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Juan Freddy Loaiza Herrera** | 📧 juan.freddy.loaiza@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

No permite informar del avance del caso.

El 18 de septiembre de 2025 se realizó correo electrónico a la Gestora del LMS, Libeth Sandoval, solicitando la validación de la herramienta Repositorio conforme al estado de observaciones previamente enviado.

A la fecha, el equipo técnico permanece a la espera de la retroalimentación del equipo funcional para dar continuidad al proceso de ajuste y cierre de observaciones.

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Osorio  
Asesor de soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Jorge Armando Uribe Osorio** | 📧 jorge.armando.uribe@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

📄 Responder

📄 Caso

📄 Buscar...

📄 Super Admin

📄 Fecha de apertura: 2025-09-10 10:14:01

📄 Tipo: Incidente

📄 Categoría: \_lms - INCIDENTE no permite gestionar archivos - 1

📄 Estado: En espera

📄 Fuente de solicitud: Zafira

📄 Urgencia: Alta

📄 Impacto: Medio

📄 Prioridad: Alta

📄 Aprobación: No sujeto a aprobación

📄 Actores

📄 Solicitante: A. Pineda Betancor Andrés Camilo - 1

📄 Observador

- A. Sandoval Libeth - 1
- A. Pineda Betancor Andrés Camilo - 1
- L. Torres María José - 1
- A. Alvarado Rojas Jorge Andrés - 1
- S. Santamaría Juan Andrés - 1
- Villegas Tereza César Andrés - 1
- J. Sandoval Libeth - 1
- C. Villegas Andrés León - 1
- S. Santamaría Juan Andrés - 1
- V. Uribe Camargo Andrés - 1
- H. Hernández Juan Andrés - 1
- D. Torres María José - 1
- Quintero Castro Thomas Diego - 1
- T. Torres Carlos Andrés Iván - 1
- C. Sandoval Jorge Armando - 1

📄 Asignado a: A. Uribe Carlos Andrés Iván - 1

📄 Guardar

Inicio / Asistencia / Caso

🔍 Buscar... Super Admin

🔔 Administración Plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma (8888)

**Caso** 161

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Casos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

No permite informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, se estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,  
Juan Carlos Santamaría  
Asesor de soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Juan Carlos Santamaría** | 📧 juan.carlos.santamaria@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

No permite informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, se estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,  
Sandra Milena Montenegro Lange  
Asesor de soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Sandra Milena Montenegro Lange** | 📧 sandra.milena.montenegro@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

No permite informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, se estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,  
Daniel Enrique Ariza  
Asesor de soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Daniel Enrique Ariza** | 📧 daniel.enrique.ariza@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

No permite informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, se estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Osorio  
Asesor de soporte Zafira

📄 Ver | 📧 Enviar | 🗨️ Mensajes

👤 **Jorge Armando Uribe Osorio** | 📧 jorge.armando.uribe@sena.gov.co | 📞 011 2535 1000

📄 Responder

📄 Caso

📄 Buscar...

📄 Super Admin

📄 Categoría: \_plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma - 1

📄 Estado: En espera

📄 Fuente de solicitud: Zafira

📄 Urgencia: Alta

📄 Impacto: Medio

📄 Prioridad: Alta

📄 Aprobación: No sujeto a aprobación

📄 Actores

📄 Solicitante: A. Guzmán Gutiérrez Claudia Lorena - 1

📄 Observador

- A. Guzmán Pardo Juan Carlos - 1
- Villegas Tereza César Andrés - 1
- H. Hernández Juan Andrés - 1
- L. Torres María José - 1
- C. Villegas Andrés León - 1
- S. Santamaría Juan Andrés - 1
- V. Uribe Camargo Andrés - 1
- H. Hernández Juan Andrés - 1
- D. Torres María José - 1
- Quintero Castro Thomas Diego - 1
- T. Torres Carlos Andrés Iván - 1
- C. Sandoval Jorge Armando - 1

📄 Asignado a: A. Rodríguez Fuentes Iván - 1

📄 Nivel de servicio

📄 TTD: 2025-09-25 10:21:02

📄 TTE: 0

📄 METRICAS DEL CASO

📄 Guardar



Inicio / Asistencia / Caso

Administración de casos de plataforma (B25)

**Caso**

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Casos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

**Administración de casos de plataforma (B25)**

Cardinal Saludo Carolina Sánchez Prada

No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento,

Andrés Felipe Vargas Correa  
Asesor de soporte Zajuna

DE

Cardinal Saludo Carolina Sánchez Prada

No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento,

Daniel Enciso Arce  
Asesor de soporte Zajuna

DE

Cardinal Saludo Carolina Sánchez Prada

No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento,

Jorge Armando Uribe Quevedo  
Asesor de soporte Zajuna

**Caso**

Fecha de apertura 2025-09-25 08:15:26

Tipo Incidente

Categoría plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estado En espera

Fuente de solicitud Zajuna

Urgencia Alta

Impacto Medio

Prioridad Alta

Aprobación No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante

Observador

Asignado a

Elementos

Niveles de servicio

Guardar

Inicio / Asistencia / Caso

Incidente -> No permite iniciar sesión (B75)

**Caso**

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Casos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

**Incidente -> No permite iniciar sesión (B75)**

Cardinal Saludo Carlos Saavedra

No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento,

Andrés Felipe Vargas Correa  
Asesor de soporte Zajuna

DE

Cardinal Saludo Carlos Saavedra

No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento,

Daniel Enciso Arce  
Asesor de soporte Zajuna

DE

Cardinal Saludo Carlos Saavedra

No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento,

Jorge Armando Uribe Quevedo  
Asesor de soporte Zajuna

**Caso**

Fecha de apertura 2025-09-24 17:28:05

Tipo Incidente

Categoría plataforma - INCIDENTE inicio de sesión no autorizado

Estado En espera

Fuente de solicitud Zajuna

Urgencia Medio

Impacto Medio

Prioridad Medio

Aprobación No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante

Observador

Asignado a

Elementos

Niveles de servicio

Guardar



Inicio / Asistencia / Caso

Administración/ caída de plataformas (8803)

**Caso** 18

Estadísticas  
Aprobaciones  
Base de conocimientos  
Elementos  
Cursos  
Proyectos  
Temas del proyecto  
Problemas  
Cambios  
Historio

**DE**

**DE**

**JU**

Observador  
Jorge Armando Uribe Quinera  
Asesor de soporte Zájana

Fecha de apertura: 2025-09-25 07:35:00

Tipo: Incidente

Estado: En espera

Urgencia: Alta

Inspección: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Subsistema: Servidor Pedro Andres Carreira

Observador:  
Luis Herrera Juan Pineda  
Monseigneur Garcia  
Diego Ivan Fuentes  
Luis Herrera Juan Pineda

Asignado a:  
Luis Herrera Diana Carreira

Elementos

Historio de servicio

Reservar

Inicio / Asistencia / Caso

Administración Plataforma - INCIDENTE - No permite ingresar a la plataforma (8945)

**Caso** 18

Estadísticas  
Aprobaciones  
Base de conocimientos  
Elementos  
Cursos  
Proyectos  
Temas del proyecto  
Problemas  
Cambios  
Historio

**JU**

**LP**

**JU**

Observador  
Diego Ivan Fuentes  
Monseigneur Garcia  
Luis Herrera Juan Pineda  
Diego Ivan Fuentes

Asignado a:  
Yorga Correa Andres Pineda

Fecha de apertura: 2025-09-25 14:01:08

Tipo: Incidente

Categoría: Administración Plataforma

Estado: En espera

Urgencia: Alta

Inspección: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Subsistema: Quintero Guisela Claudia Lorena

Observador:  
Diego Ivan Fuentes  
Monseigneur Garcia  
Luis Herrera Juan Pineda  
Diego Ivan Fuentes

Asignado a:  
Yorga Correa Andres Pineda

Elementos

Historio de servicio

Reservar



Inicio / Asistencia / Casos

Administración de plataformas (8187)

**Caso**

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Casos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historia

Todo

En este sentido, se precisa que el proceso de integración opera de manera normal y consume la información de forma adecuada, conforme a los parámetros técnicos establecidos.

**Evidencia: N/A**

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

Atentamente,  
Juan Carlos Santamaría  
Asesor de soporte Zetana

Estado: **En espera** | **Problema Resuelto a F5**

Fecha de apertura: 2025-10-06 08:16:35

Tipo: Incidente

Categoría: Plataforma - FICCIDENTE (caso de la plataforma)

Estado: **En espera** | **Problema Resuelto a F5**

Fuente de solicitud: Zetana

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante: **1**

Observador: **3**

Asignado a: **1**

Elementos: **1**

Niveles de servicio

TTO: **1**

Reservado

Inicio / Asistencia / Casos

Integración --> Duplicidad ficha y NO aparecen usuarios (8225)

**Caso**

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Casos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historia

Todo

encargad de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,  
Juan Carlos Santamaría  
Asesor de soporte Zetana

Estado: **En espera** | **Problema Resuelto a F5**

Fecha de apertura: 2025-08-14 05:52:58

Tipo: Incidente

Categoría: Integración

Estado: **En espera** | **Problema Resuelto a F5**

Fuente de solicitud: Zetana

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante: **1**

Observador: **3**

Asignado a: **1**

Elementos: **1**

Niveles de servicio

TTO: **1**

Reservado





Inicio / Asistencia / Caso

Administración / Cálculo de plataforma (9081)

Estado:  Resuelto

Fuente de solicitud: Zajana

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sigue a aprobación

Actores

Solicitante: R. Sánchez Heide Andrea Carolina

Observador: R. Herrera Medina Daniela, R. Cordero Ariza Daniel, R. Villegas Torres Oscar Andres, R. Uribe Guzmán Jorge Armando, R. Torres Santiago

Asignado a: R. Torres Santiago

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-10-03 16:17:11

TTR: 2025-10-23 19:38:23

Intervalo TTO: 0

Intervalo TTR: 0

Comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,  
Marta Alejandra Sandoval Lopez  
Asesor de soporte Zajana

Diario: Perfiles Resueltos

Detalle (3) de casos por: R. Uribe Guzmán Jorge Armando  
Cordial Saludo, María Angélica González Ruffo,  
Nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.

Causa: El proveedor del servicio en la nube se encuentra ejecutando labores de mantenimiento en la infraestructura de la plataforma, las cuales se extenderán más del tiempo previsto. Esta situación generó inconveniente en el ingreso a Zajana a través de Zima, ocasionando que los usuarios perdieran sesiones en el inicio de sesión y en la recarga de la página principal. Cabe precisar que no se trató de una ventana de mantenimiento programada por parte de nuestro equipo, sino de un procedimiento rutinario del proveedor como parte de sus labores habituales de optimización; un elemento en esta ocasión una de las tareas requirió mayor tiempo de ejecución, lo que generó la generación de latencia antes de la validación final.

Solución: Es importante precisar que el evento presentado obedeció a labores rutinarias de mantenimiento ejecutadas directamente por el proveedor del servicio en la nube, las cuales excedieron el tiempo inicialmente estimado. Dichas actividades hacen parte de los procesos periódicos de administración y ajuste de infraestructura que el proveedor realiza sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zajana.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel (NOC) encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escalado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y investigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro equipo, ni son informadas con antelación, salvo en los casos en los que se prevé un impacto significativo en la operación. Estas tareas, aunque usualmente se ejecutan sin efectos a experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de notificación ante mantenimientos eventuales o actividades no planificadas, garantizando así una mayor transparencia y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Evidencia: N/A

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

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Guzmán  
Asesor de soporte Zajana

Inicio / Asistencia / Caso

Administración / Cálculo total (9084)

Estado:  Resuelto

Fuente de solicitud: Zajana

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sigue a aprobación

Actores

Solicitante: R. Sánchez Heide Andrea Carolina

Observador: R. Uribe Guzmán Jorge Armando, R. Cordero Ariza Daniel, R. Torres Santiago, R. Herrera Medina Daniela

Asignado a: R. Torres Santiago

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-10-03 16:44:29

TTR: 2025-10-23 19:45:53

Intervalo TTO: 0

Intervalo TTR: 0

Comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,  
Ariel Rodríguez F.  
Asesor de soporte Zajana

Diario: Perfiles Resueltos

Detalle (3) de casos por: R. Uribe Guzmán Jorge Armando  
Cordial Saludo, María Angélica González Ruffo,  
Nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.

Causa: El proveedor del servicio en la nube se encuentra ejecutando labores de mantenimiento en la infraestructura de la plataforma, las cuales se extenderán más del tiempo previsto. Esta situación generó inconveniente en el ingreso a Zajana a través de Zima, ocasionando que los usuarios perdieran sesiones en el inicio de sesión y en la recarga de la página principal. Cabe precisar que no se trató de una ventana de mantenimiento programada por parte de nuestro equipo, sino de un procedimiento rutinario del proveedor como parte de sus labores habituales de optimización; un elemento en esta ocasión una de las tareas requirió mayor tiempo de ejecución, lo que generó la percepción de latencia antes de la validación final.

Solución: Es importante precisar que el evento presentado obedeció a labores rutinarias de mantenimiento ejecutadas directamente por el proveedor del servicio en la nube, las cuales excedieron el tiempo inicialmente estimado. Dichas actividades hacen parte de los procesos periódicos de administración y ajuste de infraestructura que el proveedor realiza sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zajana.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel (NOC) encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escalado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y investigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro equipo, ni son informadas con antelación, salvo en los casos en los que se prevé un impacto significativo en la operación. Estas tareas, aunque usualmente se ejecutan sin efectos a experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de notificación ante mantenimientos eventuales o actividades no planificadas, garantizando así una mayor transparencia y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Evidencia: N/A

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

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Guzmán  
Asesor de soporte Zajana



Inicio / Asistencia / Caso

Administración / Calle total (0082)

Estado: Resultado

Fuente de solicitud: Zujaira

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante: A. Carolina Melo Vera Angulo

Observador: A. Antonieta Sanchez, A. Norma Santiago, A. Diego Suarez Cordero, A. Ulises Salazar Jorge Arango, A. Tania Herrera Lucero

Asignado a: A. Tania Herrera Lucero

Niveles de servicio

TTD: 2020-10-03 10:18:01

TTR: 2020-10-23 10:41:37

Historia

Se permite informar que hemos resuelto el caso.

**Causa:** El proveedor del servicio en la ruta se encontraba ejecutando labores de mantenimiento en la infraestructura de la plataforma, los cuales se extendieron más del tiempo previsto. Esta situación generó intermitencia en el ingreso a Zujaira a través de Zujaira, ocasionando que los usuarios percibieran demoras en el inicio de sesión y en la llegada de la página principal. Cabe precisar que no se trató de una ventana de mantenimiento programada por parte de nuestro equipo, sino de un procedimiento rutinario del proveedor como parte de sus labores habituales de optimización; sin embargo, en esta ocasión una de las tareas requirió mayor tiempo de ejecución, lo que generó la percepción de lentitud antes de la validación final.

**Solución:** Es importante precisar que el evento presentado obedeció a labores rutinarias de mantenimiento ejecutadas directamente por el proveedor del servicio en la ruta, las cuales excedieron el tiempo inicialmente estimado. Dichas actividades hacen parte de los procesos periódicos de optimización y ajuste de infraestructura que el proveedor realiza sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zujaira.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel (NOC) encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escudado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y mitigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro entorno, lo cual informamos con antelación, salvo en los casos en los que se genere un impacto significativo en la operación. Estas tareas, aunque usualmente se ejecutan sin afectar la experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de validación ante mantenimiento extendido o actividades no planificadas, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Código: N/A

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

Asesoramiento:

Jorge Armando Ulises Guzmán  
Asesor de soporte Zujaira

Inicio / Asistencia / Caso

Administración / Calle de plataforma (0085)

Estado: Resultado

Fuente de solicitud: Zujaira

Urgencia: Alta

Impacto: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante: A. Sanchez Paola Andrea Cardona

Observador: A. Lisset Herrera Diaz Pineda, A. Estela Ariza Gomez, A. Villegas Yvelisse Clara Andrea, A. Santiago Puentes Ruiz, A. Lina Suarez Sierra Cardona, A. Ulises Salazar Jorge Arango

Asignado a: A. Norma Santiago

Niveles de servicio

TTD: 2020-10-03 16:07:10

TTR: 2020-10-23 19:49:21

Historia

Comunicar cualquier avance sobre el mismo.

Asesoramiento:

Diana Carolina Lora Romero  
Asesor de soporte Zujaira

Se permite informar que hemos resuelto el caso.

**Causa:** El proveedor del servicio en la ruta se encontraba ejecutando labores de mantenimiento en la infraestructura de la plataforma, los cuales se extendieron más del tiempo previsto. Esta situación generó intermitencia en el ingreso a Zujaira a través de Zujaira, ocasionando que los usuarios percibieran demoras en el inicio de sesión y en la llegada de la página principal. Cabe precisar que no se trató de una ventana de mantenimiento programada por parte de nuestro equipo, sino de un procedimiento rutinario del proveedor como parte de sus labores habituales de optimización; sin embargo, en esta ocasión una de las tareas requirió mayor tiempo de ejecución, lo que generó la percepción de lentitud antes de la validación final.

**Solución:** Es importante precisar que el evento presentado obedeció a labores rutinarias de mantenimiento ejecutadas directamente por el proveedor del servicio en la ruta, las cuales excedieron el tiempo inicialmente estimado. Dichas actividades hacen parte de los procesos periódicos de optimización y ajuste de infraestructura que el proveedor realiza sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zujaira.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel (NOC) encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escudado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y mitigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro entorno, lo cual informamos con antelación, salvo en los casos en los que se genere un impacto significativo en la operación. Estas tareas, aunque usualmente se ejecutan sin afectar la experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de validación ante mantenimiento extendido o actividades no planificadas, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Código: N/A

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

Asesoramiento:

Jorge Armando Ulises Guzmán  
Asesor de soporte Zujaira



**Plataforma -> Caída de la plataforma (9088)**

comunicación cualquier evento sobre el mismo.

Atenciones,  
Alej Rodriguez F  
Asesor de soporte Zujana

Estado: **En curso**

Fuente de solicitud: Zujana

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: **Medio**

Aprobación: No sujeto a aprobación

**Observador**

- J. Ulloa Quintero Jorge Armando
- J. Ulloa Quintero Jorge Armando

**Asignado a**

- J. Ulloa Quintero Jorge Armando

**Niveles de servicio**

TTO	TTR	Internet TTO
2025-10-03 17:00:35		
2025-10-23 10:54:40		

- **ESCALADOS**

**Integración - INCIDENTE no aparecen instructores enrolados en ficha (8437)**

Integración - INCIDENTE no aparecen instructores enrolados en ficha

Solicitud recibida: instructor JANE EDUARDO JIMENEZ SARMiento 16414576700 a pesar de estar enrolado al grupo **507A Plus** en el ambiente virtual ZAJANA no se encuentra enrolado como puede verse en la evidencia adjunta.

Estado: **En curso (asignado)**

Fuente de solicitud: Zujana

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: **Alta**

Aprobación: No sujeto a aprobación

**Observador**

- J. Ulloa Quintero Jorge Armando

**Asignado a**

- J. Ulloa Quintero Jorge Armando

**Niveles de servicio**

TTO	TTR	Internet TTO
2025-10-22 14:56:10		



Inicio / Q Asistencia / Casos

Integración -> Usuario con tipo de documento erroneo (9352)

**Caso**

Fecha de apertura: 2025-10-15 10:39:20  
 Tipo: Incidente  
 Categoría: ...Te el usuario ingreso a Sofia, pero no al LMS...  
 Estado: **En curso (seguir)**  
 Fuente de solicitud: Zajuna  
 Urgencia: Medía  
 Impacto: Medía  
 Prioridad: Medía  
 Aprobación: No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante: J. Betan Betan Los Feltes  
 Observador: J. Pedro Herrera Luz Dami  
 Asignado a: **J. Uribe Guevara Jorge Armando**

**Elementos**

Niveles de servicio  
 TTD: 2025-10-15 10:42:45  
 TTR:

los centros de formación no actualizan oportunamente los fichos o los usuarios, dichos registros permanecen en cold hasta la siguiente ejecución del proceso.

Además, se recuerda que los centros de formación conocen los tiempos de preparación establecidos son de cinco (5) días de anticipación. En los casos en que las actualizaciones se realizan con menor margen --por ejemplo, de un día para atrás-- la integración solo podrá procesar la información una vez el ficho de cambio está disponible en SCFA y está tomado por el sistema.

Finalmente, se confirma que, una vez la información se sincroniza con la réplica de SCFA, el sistema de integración procesa consecutivamente sus datos, ejecutando el enrolamiento, las novedades y las actualizaciones correspondientes. En este sentido, se practica que el proceso de integración opere de manera normal y consume la información de forma adecuada, conforme a los parámetros técnicos establecidos.

**Evidencia**

1. Documento de validación: Juan Sebastian Moreno

2. L4 de cumplimiento.

Evidencia: no aplica

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

Atentamente,  
 Jorge Armando Uribe Guevara  
 Asesor de soporte Zajuna.

Juan Sebastian Moreno-diox 121.07 Kb

Detalle: 0 hora 18 minutos por: J. Betan Betan Los Feltes  
 Saludo equipo,  
 A través de la Ingeniera Martha Lopez se programó sesión para la revisión de la situación que se presenta.

Detalle: 0 hora 18 minutos por: J. Uribe Guevara Jorge Armando  
 Cordial Saludo, Luis Felipe Betan Betan,  
 Hemos recibido la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte técnico quien se encargará de apurar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,  
 Jorge Armando Uribe Guevara  
 Asesor de soporte Zajuna.

## VALIDACIÓN DE LAS 3:00 PM

- Capturas de validaciones diarias 18 al 24 de octubre 2025.

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

	A	B	CD	CE	CF	CG
1	FICHA	Cantidad Instructores 20 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 20 OCT 3:00PM	Enrolamiento 20 OCT 3:00PM	Responsable	
3699	27/08/2025 13:45	3321446	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Ojalvaro Pulido
3785	29/08/2025 6:35	3321878	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3787	29/08/2025 6:35	3321862	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3883	29/08/2025 20:24	3317965	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

	A	B	CD	CE	CF	CG
1	FICHA	Cantidad Instructores 20 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 20 OCT 3:00PM	Enrolamiento 20 OCT 3:00PM	Responsable	
4796	30/09/2025 6:19	3348890	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4914	30/09/2025 6:37	3349500	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4915	30/09/2025 6:37	3347788	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4917	30/09/2025 6:37	3349476	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4918	30/09/2025 6:37	3349477	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4922	30/09/2025 6:37	3349474	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4924	30/09/2025 18:24	3340408	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4925	30/09/2025 18:24	3340407	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

	A	B	CD	CE	CF	CG
1	FICHA		Cantidad Instructores 20 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 20 OCT 3:00PM	Enrolamiento 20 OCT 3:00PM	Responsable
2317	17/10/2025 23:32	3366750	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2318	17/10/2025 23:32	3366783	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2319	17/10/2025 23:32	3366776	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2320	17/10/2025 23:32	3366787	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2321	17/10/2025 23:32	3366842	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2322	17/10/2025 23:32	3366841	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2323	17/10/2025 23:32	3366840	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2324	17/10/2025 23:32	3366839	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2325	17/10/2025 23:32	3366838	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2326	17/10/2025 23:32	3366837	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2327	17/10/2025 23:32	3366827	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2328	17/10/2025 23:32	3366826	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2329	17/10/2025 23:32	3366825	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2330	17/10/2025 23:32	3366824	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2331	17/10/2025 23:32	3366823	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2332	17/10/2025 23:32	3366822	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2333	17/10/2025 23:32	3366818	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2334	17/10/2025 23:32	3366814	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2336	17/10/2025 23:32	3366809	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2337	17/10/2025 23:32	3366801	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2338	17/10/2025 23:32	3366799	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2339	17/10/2025 23:32	3366796	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2340	17/10/2025 23:32	3366795	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
2341	17/10/2025 23:32	3366729	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
2342	17/10/2025 23:32	3357268	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
2345	18/10/2025 9:33	3365890	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

	A	B	CL	CM	CN	CO
1	FICHA		Cantidad Instructores 21 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 21 OCT 3:00PM	Enrolamiento 21 OCT 3:00PM	Responsable
3785	29/08/2025 6:35	3321878	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3787	29/08/2025 6:35	3321862	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3803	29/08/2025 20:24	3317965	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

	A	B	CL	CM	CN	CO
1	FICHA		Cantidad Instructores 21 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 21 OCT 3:00PM	Enrolamiento 21 OCT 3:00PM	Responsable
4700	27/09/2025 14:28	3347799	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4796	29/09/2025 6:19	3348890	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4914	30/09/2025 6:37	3349500	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4915	30/09/2025 6:37	3347788	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4917	30/09/2025 6:37	3349476	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4918	30/09/2025 6:37	3349477	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4922	30/09/2025 6:37	3349474	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4924	30/09/2025 18:24	3340408	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4925	30/09/2025 18:24	3340407	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

	A	B	CL	CM	CN	CO
2485	20/10/2025 14:55	3365955	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Amanado Uribe Guevara
2486	20/10/2025 14:55	3367467	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2487	20/10/2025 14:55	3367499	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2488	20/10/2025 14:55	3366902	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2489	20/10/2025 14:55	3366903	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2490	20/10/2025 14:55	3366901	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2491	20/10/2025 14:55	3367461	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2493	20/10/2025 14:55	3367206	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2495	20/10/2025 14:55	3367524	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2496	20/10/2025 14:55	3366897	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2497	20/10/2025 14:55	3366898	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2498	20/10/2025 14:55	3367744	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2500	20/10/2025 14:55	3367440	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2501	20/10/2025 14:55	3367439	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2502	20/10/2025 14:55	3367497	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2503	20/10/2025 14:55	3367448	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2504	20/10/2025 14:55	3367449	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2506	20/10/2025 14:55	3367434	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2507	20/10/2025 14:55	3367706	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2508	20/10/2025 14:55	3366895	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2509	20/10/2025 14:55	3367444	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2510	20/10/2025 14:55	3367606	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2511	20/10/2025 14:55	3367208	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2512	20/10/2025 14:55	3367057	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Amanado Uribe Guevara
2513	20/10/2025 14:55	3366899	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2514	20/10/2025 14:55	3366870	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2516	20/10/2025 14:55	3367414	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2517	20/10/2025 14:55	3367602	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2518	20/10/2025 14:55	3367603	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2519	20/10/2025 14:55	3367604	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2520	20/10/2025 14:55	3367471	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara
2521	20/10/2025 14:55	3367472	1	0	Incompleto	Jorge Amanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14EN...

Filtro temporal 1 Intervalo: CW1: CW3249

	A	B	CT	CU	CV
2793	21/10/2025 18:32	3368580	0	U	Incompleto
2794	21/10/2025 18:32	3369333	1	0	Incompleto
2795	21/10/2025 18:32	3369193	0	0	Incompleto
2796	21/10/2025 18:32	3369474	1	0	Incompleto
2797	21/10/2025 18:32	3368859	0	0	Incompleto
2798	21/10/2025 18:32	3369335	0	0	Incompleto
2799	21/10/2025 18:32	3369580	0	0	Incompleto
2801	21/10/2025 18:32	3369272	1	0	Incompleto
2802	21/10/2025 18:32	3369451	0	0	Incompleto
2803	21/10/2025 18:32	3368360	0	0	Incompleto
2804	21/10/2025 18:32	3369329	0	0	Incompleto
2805	21/10/2025 18:32	3369510	0	0	Incompleto
2806	21/10/2025 18:32	3368839	0	0	Incompleto
2808	21/10/2025 18:32	3368242	0	0	Incompleto
2810	21/10/2025 18:32	3369491	0	0	Incompleto
2812	21/10/2025 18:32	3369171	0	0	Incompleto
2815	21/10/2025 18:32	3368812	1	0	Incompleto
2816	21/10/2025 18:32	3369468	0	0	Incompleto
2817	21/10/2025 18:32	3369528	1	0	Incompleto
2818	21/10/2025 18:32	3369524	1	0	Incompleto



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14EN... .xlsx

A	B	CT	CU	CV	CW
1	FICHA	Cantidad Instructores 22 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 22 OCT 3:00PM	Enrolamiento 22 OCT 3:00PM	Responsable
4667	26/09/2025 20:57	3347980	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4669	26/09/2025 20:57	3348037	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4688	27/09/2025 14:28	3348489	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4700	27/09/2025 14:28	3347799	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4796	29/09/2025 6:19	3348890	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4914	30/09/2025 6:37	3349500	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4915	30/09/2025 6:37	3347788	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4917	30/09/2025 6:37	3349476	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4918	30/09/2025 6:37	3349477	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4922	30/09/2025 6:37	3349474	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4924	30/09/2025 18:24	3340408	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4925	30/09/2025 18:24	3340407	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_... .xlsx

A	B	CT	CU	CV	CW
1	FICHA	Cantidad Instructores 22 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 22 OCT 3:00PM	Enrolamiento 22 OCT 3:00PM	Responsable
3669	27/08/2025 13:45	3321446	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
3785	29/08/2025 6:35	3321878	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3787	29/08/2025 6:35	3321862	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3803	29/08/2025 20:24	3317965	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .xlsx

A	B	DB	DC	DD	DE
1	FICHA	Cantidad Instructores 23 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 23 OCT 3:00PM	Enrolamiento 23 OCT 3:00PM	Responsable
3669	27/08/2025 13:45	3321446	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
3785	29/08/2025 6:35	3321878	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3787	29/08/2025 6:35	3321862	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3803	29/08/2025 20:24	3317965	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .xlsx

A	B	DB	DC	DD	DE
1	FICHA	Cantidad Instructores 23 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 23 OCT 3:00PM	Enrolamiento 23 OCT 3:00PM	Responsable
4667	26/09/2025 20:57	3347980	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4669	26/09/2025 20:57	3348037	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4688	27/09/2025 14:28	3348489	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4700	27/09/2025 14:28	3347799	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4796	29/09/2025 6:19	3348890	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4914	30/09/2025 6:37	3349500	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4915	30/09/2025 6:37	3347788	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4917	30/09/2025 6:37	3349476	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4918	30/09/2025 6:37	3349477	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4922	30/09/2025 6:37	3349474	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4924	30/09/2025 18:24	3340408	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4925	30/09/2025 18:24	3340407	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

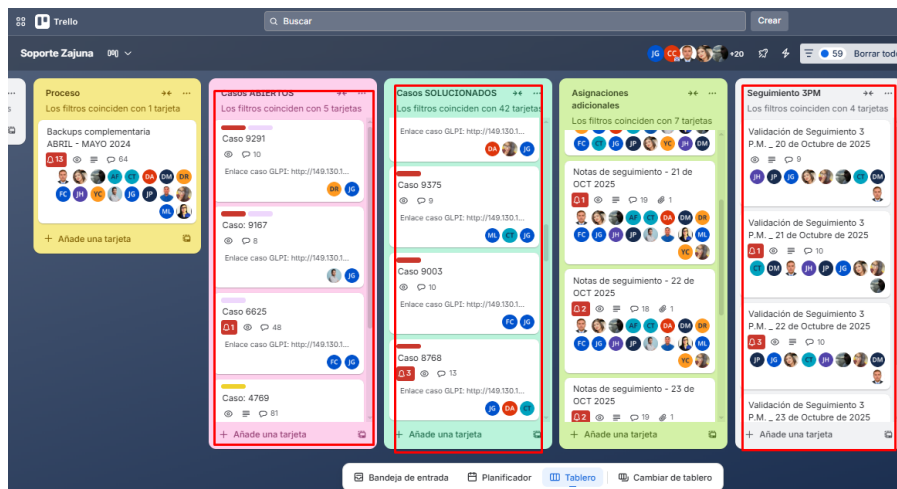


SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .xlsx

	A	B	DB	DC	DD	DE
1		FICHA	Cantidad Instructores 23 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendizices 23 OCT 3:00PM	Enrolamiento 23 OCT 3:00PM	Responsable
3040	22/10/2025 21:39	3369838	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3041	22/10/2025 21:39	3370099	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3042	22/10/2025 21:39	3369941	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3043	22/10/2025 21:39	3370216	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3044	22/10/2025 21:39	3370750	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3045	22/10/2025 21:39	3370993	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3046	22/10/2025 21:39	3370334	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3047	22/10/2025 21:39	3370141	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3048	22/10/2025 21:39	3370145	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
3051	22/10/2025 21:39	3369927	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara

### Evidencia actividades en trello

- **TABLERO DE TRELLO (LAS INICIALES JG SIGNIFICAN JORGE GUEVARA)**





<b>PROCESO</b>				
SOPORTE ZAJUNA N2				
<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>				
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES				
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>				
Pública	<input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 25 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025

Presentado por:

**JORGE ARMANDO URIBE GUEVARA**

**Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial**

**SENA Risaralda**

**Dosquebradas**

**2025**



**Nota: el texto dentro de las tablas debe ir centrado.**

<b>CASOS ASIGNADOS</b>						
<b>N° Caso</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado recepción</b>	<b>Estado gestionado</b>	<b>Escalado N3</b>	<b>Reabierto</b>	<b>Observaciones</b>
9500	29/10/2025	Nuevo	En curso (asignado)	SI	NO	Se escala caso relacionado con actualización de documento de identidad.
9500	29/10/2025	Escalado a N3	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso siguiendo los lineamientos del correo electrónico.

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

<b>CASOS DE APOYO</b>						
<b>N° Caso</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado recepción</b>	<b>Estado gestionado</b>	<b>Escalado N3</b>	<b>Reabierto</b>	<b>Observaciones</b>
7554	29/10/2025	En curso asignado	En espera soporte técnico	SI	SI	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a oficina de soporte técnico.
7898	29/10/2025	Escalado a FS	Escalado a FS	No	No	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a oficina de sistemas.
8545	29/10/2025	En curso asignado	Resuelto	No	SI	Se resuelve caso con la información aportada por el líder de mesa
8567	29/10/2025	En curso asignado	Resuelto	No	SI	Se resuelve caso con la información aportada por el líder de mesa



9491	29/10/2025	Escalado a N3	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso siguiendo los lineamientos del correo electrónico.
6625	30/10/2025	Escalado a FS	En espera de FS	No	No	Se registra nota de seguimiento en caso escaldo a oficina de sistemas.
6397	30/10/2025	Escalado a FS	En espera de FS	No	No	Se registra nota de seguimiento en caso escaldo a oficina de sistemas.
9516	30/10/2025	Escalado a N3	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso siguiendo los lineamientos del correo electrónico.
9489	31/10/2025	Escalado a FS	En espera de FS	No	No	Se registra nota de seguimiento en caso escaldo a oficina de sistemas.

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

<b>ACTIVIDADES ADICIONALES</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resumen</b>	<b>Estado</b>
25/10/2025	Asignación especial – ingeniero Wilson	Se trabajo en la asignación especial	Elaboración
26/10/2025	Asignación especial – ingeniero Wilson	Se trabajo en la asignación especial	Elaboración
27/10/2025	Asignación especial – ingeniero Wilson	Se trabajo en la asignación especial	Elaboración



28/10/2025	Asignación especial – ingeniero Wilson	Se finalizo trabajo de la asignación especial	Finalizado
29/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 96 fichas con fecha de inicio en el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre	Finalizado
29/10/2025	Validación seguimiento LMS SIN ID	Se realiza seguimiento a 9 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
28/10/2025	Validación seguimiento LMSID	Se realiza seguimiento a 28 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
30/10/2025	Validación seguimiento LMS SIN ID	Se realiza seguimiento a 10 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
30/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 116 fichas con fecha de inicio en el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre	Finalizado
30/10/2025	Reparación de fichas	Se repararon las fichas 3376465-3376466	Finalizado
31/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 97 fichas con fecha de inicio en el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre	Finalizado
31/10/2025	Validación seguimiento LMSID	Se realiza seguimiento a 18 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
31/10/2025	Validación seguimiento LMS SIN ID	Se realiza seguimiento a 11 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
31/10/2025	Traslado casos cerrados	Trasladar casos 49 de tarjetas de casos solucionados y abiertas,	Finalizado



		para la columna de casos cerrados.	
--	--	------------------------------------	--

### **EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES**

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

Casos gestionados en GLPI: capturas de pantalla de algunos casos resueltos en GLPI)

- **RESUELTOS.**



Inicio / Asistencia / Casos

Administración plataforma --> Error al leer la base de datos (8545)

**Caso** 16

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 82

Todo

Administración plataforma --> Error al leer la base de datos (8545)

Agredimos conocer el detalle de las afectaciones presentadas y las acciones de mejora implementadas para evitar la concurrencia de este comportamiento.

Detalle de caso 16 creado por: **J. Ulises Suarez Jorgemann**

Cordial Saludo Luis Felipe Beltran Beltran

Nos permitimos dar respuesta a nota registrada el día 28/10/2025 referiendo la solución del caso y complementando documentación.

**Causa:** El sistema presentó fallas en los procesos de lectura y escritura de la base de datos, lo que impidió reflejar oportunamente las acciones de consulta, visualización y actualización de información. En las validaciones realizadas por el equipo técnico de Zajuna y la Oficina de Sistemas se identificaron bloqueos en el proceso de lectura de la base de datos en ciertas franjas horarias, los cuales generaban el mensaje: "Error de lectura en base de datos" al ejecutar búsquedas, consultas o accesos a recursos.

**Solución:** El equipo de infraestructura, adscrito a la Oficina de Sistemas, optimizó el servicio mediante la ampliación de la capacidad de los discos y validó su correcto funcionamiento. Asimismo, el equipo técnico realizó mantenimiento de las tablas en caché en las franjas horarias críticas, logrando un mejoramiento de la base de datos que mejoró la velocidad, eficiencia y estabilidad de las consultas en los cursos.

**Complemento a solución:** Con el fin de brindar mayor detalle sobre las acciones técnicas implementadas por el equipo de infraestructura para atender los eventos de estabilidad en el servicio del LMS Zajuna, se comparte el Informe Técnico detallado, en el cual se documentan las intervenciones realizadas, los resultados obtenidos y las medidas preventivas adoptadas para mitigar las afectaciones registradas.

Complemento a solución: Con el fin de brindar mayor detalle sobre las acciones técnicas implementadas por el equipo de infraestructura para atender los eventos de estabilidad en el servicio del LMS Zajuna, se comparte el Informe Técnico detallado, en el cual se documentan las intervenciones realizadas, los resultados obtenidos y las medidas preventivas adoptadas para mitigar las afectaciones registradas.

y anexar el informe como evidencia.

Evidencias:

1. La de solución.  
Video de validación el cual podrá visualizar en la siguiente URL: Video de validación el cual podrá visualizar en la siguiente URL: <https://img.screemp.com/watch/1Q6bKwPsf>
2. Informe técnico 23Oct.pdf

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

Atentamente,  
**Jorge Armando Ulises Guzmara**  
Asesor de soporte Zajuna.

Informe tecnico\_23Oct.pdf 233.07 kb

Fecha de apertura: 2025-08-29 16:17:08  
Fecha de resolución: 2025-10-29 07:45:33  
Tipo: Incidente  
Categoría: ...forma - INCIDENTE lentitud de la plataforma  
Estado: **Estados** Resuelto  
Fuente de solicitud: Zajuna  
Urgencia: Media  
Impacto: Medio  
Prioridad: Medio  
Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante: J. Beltran Beltran Luis Felipe

Observador:  
J. Vargas Wilson Omar Aranda  
J. Santamaría Juan Carlos  
J. Loaiza Herrera John Freddy  
J. Ulises Guzmara Jorge Armand

Asignado a:  
J. Ulises Medina Daniela

Elementos

Niveles de servicio

tabls.php?\_app\_id=TicketValidation%2418\_sergio%26pgo%26from%26chatbot...

Inicio / Asistencia / Casos

Administración plataforma --> Error al leer la base de datos (8567)

**Caso** 16

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 82

Todo

Administración plataforma --> Error al leer la base de datos (8567)

Elaboración de este comportamiento.

Detalle de caso 16 creado por: **J. Ulises Suarez Jorgemann** | Last update: **J. Ulises Suarez Jorgemann**

Cordial Saludo Luis Felipe Beltran Beltran

Nos permitimos dar respuesta a nota registrada el día 28/10/2025 referiendo la solución del caso y complementando documentación.

**Causa:** El sistema presentó fallas en los procesos de lectura y escritura de la base de datos, lo que impidió reflejar oportunamente las acciones de consulta, visualización y actualización de información. En las validaciones realizadas por el equipo técnico de Zajuna y la Oficina de Sistemas se identificaron bloqueos en el proceso de lectura de la base de datos en ciertas franjas horarias, los cuales generaban el mensaje: "Error de lectura en base de datos" al ejecutar búsquedas, consultas o accesos a recursos.

**Solución:** El equipo de infraestructura, adscrito a la Oficina de Sistemas, optimizó el servicio mediante la ampliación de la capacidad de los discos y validó su correcto funcionamiento. Asimismo, el equipo técnico realizó mantenimiento de las tablas en caché en las franjas horarias críticas, logrando un mejoramiento de la base de datos que mejoró la velocidad, eficiencia y estabilidad de las consultas en los cursos.

**Complemento a solución:** Con el fin de brindar mayor detalle sobre las acciones técnicas implementadas por el equipo de infraestructura para atender los eventos de estabilidad en el servicio del LMS Zajuna, se comparte el Informe Técnico detallado, en el cual se documentan las intervenciones realizadas, los resultados obtenidos y las medidas preventivas adoptadas para mitigar las afectaciones registradas.

Complemento a solución: Con el fin de brindar mayor detalle sobre las acciones técnicas implementadas por el equipo de infraestructura para atender los eventos de estabilidad en el servicio del LMS Zajuna, se comparte el Informe Técnico detallado, en el cual se documentan las intervenciones realizadas, los resultados obtenidos y las medidas preventivas adoptadas para mitigar las afectaciones registradas.

y anexar el informe como evidencia.

Evidencias:

1. La de solución.  
Video de validación el cual podrá visualizar en la siguiente URL: Video de validación el cual podrá visualizar en la siguiente URL: <https://img.screemp.com/watch/1Q6bKwPsf>
2. Informe técnico 23Oct.pdf

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

Atentamente,  
**Jorge Armando Ulises Guzmara**  
Asesor de soporte Zajuna.

Informe tecnico\_23Oct (2).pdf 233.07 kb

Fecha de apertura: 2025-09-01 10:45:01  
Fecha de resolución: 2025-10-29 07:54:24  
Tipo: Incidente  
Categoría: ...forma - INCIDENTE lentitud de la plataforma  
Estado: **Estados** Resuelto  
Fuente de solicitud: Zajuna  
Urgencia: Media  
Impacto: Medio  
Prioridad: Medio  
Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante: J. Beltran Beltran Luis Felipe

Observador:  
J. Santamaría Juan Carlos  
J. Loaiza Herrera John Freddy  
J. Targas Correa Andrea Felipe  
J. Ulises Guzmara Jorge Armand

Asignado a:  
J. Ulises Medina Daniela

Elementos

Niveles de servicio



Inicio / Asistencia / Casos

Integración -> curso duplicado (9009)

**Caso**

deparación de fichas inconsistentes tras la confirmación de errores. Estas medidas, reforzadas con la revisión periódica de las configuraciones de tiempo y la aplicación de controles adicionales en las transacciones críticas, no solo permiten restaurar la operación normal, sino también reducir los incidentes preventivos, minimizar la recurrencia de fallos y garantizar la estabilidad y confiabilidad de la plataforma.

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

Atentamente,  
Sandra Montalaga  
Asesor de soporte Zajuna.

**Detalle** (Nuestro par: J. Beltran Beltran Luis Felipe)

Saludo equipo,  
Agradecemos compartir las acciones de mejora implementadas para evitar la concurrencia de este comportamiento, ya que a pesar de no realizo un monitoreo exhaustivo de los procesos de creación de espacios, el error alcanza a ser visualizado y reportado por el usuario instructor.

**Detalle** (Nuevo ítem por: J. Uribe Suarez Jorge Armando)

Cordial Saludo Luis Felipe Beltran Beltran, nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.  
Una vez identificada la anomalía, se procede con la eliminación de la ficha redundante y la validación exhaustiva de la integridad del curso, incluyendo la verificación de usuarios erráticos, roles asociados y disponibilidad de recursos.  
De manera complementaria, el equipo de integración, con el apoyo del equipo de soporte, mantiene un monitoreo continuo de los logs del sistema y de los parámetros de rendimiento vinculados a los procesos de réplica, lo que contempla la detección temprana de escapeos, la validación de referencias en las consultas y la depuración de fichas inconsistentes tras la confirmación de errores. Estas medidas, reforzadas con la revisión periódica de las configuraciones de tiempo y la aplicación de controles adicionales en las transacciones críticas, no solo permiten restaurar la operación normal, sino también reducir los incidentes preventivos, minimizar la recurrencia de fallos y garantizar la estabilidad y confiabilidad de la plataforma.

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

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Quintero  
Asesor de soporte Zajuna.

**Caso**

Fecha de apertura: 2025-09-29 08:24:08  
Fecha de resolución: 2025-10-29 08:05:06  
Tipo: Incidente  
Categoría: Integración  
Estado: Resuelto  
Fuente de solicitud: Zajuna  
Urgencia: Media  
Impacto: Medio  
Prioridad: Medio  
Aprobación: No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante: J. Beltran Beltran Luis Felipe

Observador:  
J. Quintero Castro Yherson Enrique  
J. Ortega Torres Cesar Andres  
J. Santamaría Juan Carlos  
J. López Herrera Abel Fredy  
J. Ramirez Santiago  
J. Uribe Quintero Jorge Armando

Asignado a: J. Vergas Correa Andres Felipe

Inicio / Asistencia / Casos

Integración / Aprendiz CC SOFIA TI Zajuna (8491)

**Caso**

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

Atentamente,  
Yherson Enrique Quintero Castro  
Asesor de soporte Zajuna.

**Detalle** (Nuestro par: J. Santamaría Juan Carlos)

Cordial Saludo Nayda Carolina Quintero,  
Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte Técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,  
Juan Carlos Santamaría  
Asesor de soporte Zajuna.

**Detalle** (Nuevo ítem por: J. Uribe Suarez Jorge Armando)

Estimado Nayda Carolina Quintero Ahila,  
Nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.  
Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (SOFIA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica, generando un desfase temporal que impide visualizar las actualizaciones en tiempo real.  
Solución: Una vez la información se sincroniza con la réplica de SOFIA, el sistema de integración procesa los datos y ejecuta el empujamiento, las novedades y la actualización de manera adecuada.

Evidencia:  
1. Imágenes de validación.  
Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Quintero  
Asesor de soporte Zajuna.

**Caso**

Urgencia: Media  
Impacto: Medio  
Prioridad: Medio  
Aprobación: No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante: J. Quintero Ana Nayda Carolina

Observador: J. Uribe Quintero Jorge Armando

Asignado a: J. Santamaría Juan Carlos

**Niveles de servicio**

TTO: 3  
2025-10-29 21:08:47  
TTR: 7  
2025-10-29 08:29:42



Inicio / Asistencia / Casos

Integración / Aprendiz con documento desactualizado (9500)

Estado: **Resuelto**

Fecha de apertura: 2025-10-29 09:27:32  
Fecha de resolución: 2025-10-29 12:53:21  
Tipo: Incidente  
Categoría: **La información de los usuarios es incorrecta**  
Estado: **Resuelto**  
Fuente de solicitud: Zajuna  
Urgencia: Alta  
Impacto: Medio  
Prioridad: Alta  
Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos: 1

Solicitante: Ana Ortiz Luis Felipe

Observador: Ana Ortiz Luis Felipe

Asignado a: Ulises Guzmán Jorge Armas

Niveles de servicio: TTD: 2025-10-29 09:33:28

SENA

Inicio / Asistencia / Casos

Integración / Aprendiz con documento diferente (9516)

Estado: **Resuelto**

Fuente de solicitud: Zajuna  
Urgencia: Medio  
Impacto: Medio  
Prioridad: Medio  
Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos: 1

Solicitante: Gonzalez Roldán María Angélica

Observador: Ulises Guzmán Jorge Armas

Asignado a: Daniel Enrique Arias

Niveles de servicio: TTD: 2025-10-29 14:08:05  
TTR: 2025-10-30 07:08:23

Internal TTD:   
Internal TTR:

SENA



● NOTAS DE SEGUIMIENTO

This screenshot shows a case management interface for 'Integración usuarios activos y fichas terminadas (7554)'. The left sidebar contains navigation options like 'Estadísticas', 'Aprobaciones', 'Base de conocimientos', 'Elementos', 'Costos', 'Proyectos', 'Tareas del proyecto', 'Problemas', 'Cambios', 'Contratos', 'Historio', and 'Todo'. The main content area displays three case entries with details such as dates, titles, and descriptions. The right sidebar shows case details for a specific case, including 'Fecha de apertura', 'Tipo', 'Categoría', 'Estados', 'Fuente de solicitud', 'Urgencia', 'Impacto', 'Prioridad', and 'Aprobación'. A list of 'Observador' (observers) is also visible, with names and status icons. Red boxes highlight the 'Estados' dropdown menu and the 'Observador' list.

This screenshot shows a case management interface for 'Evaluaciones - No permite finalizar evaluación (7898)'. The layout is similar to the first screenshot, with a left sidebar and a main content area displaying case entries. The right sidebar shows case details for a specific case, including 'Fecha de apertura', 'Tipo', 'Categoría', 'Estados', 'Fuente de solicitud', 'Urgencia', 'Impacto', 'Prioridad', and 'Aprobación'. A list of 'Observador' (observers) is also visible. Red boxes highlight the 'Estados' dropdown menu and the 'Observador' list.



Inicio / Asistencia / Casos

Mejor | Buscar | Línea | Plantilla | Opciones | Casos esperando su aprobación

Super-Admin  
Entidad: TUC

Evaluaciones -> Error al finalizar intento (6625)

1/1

**Caso** 34

Atentamiento,  
Jorge Armando Uribe Guayana  
Asesor de soporte Zujana.

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio

Todo

SR

Creado: Hace 8 días por: J. Ramirez Santiago | Leer estado: Hace 8 días by: J. Ramirez Santiago

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,  
No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, lo estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamiento,  
Felipe Santiago Ramirez Cardone  
Asesor de soporte Zujana.

2 días | Pending Escalado a FS

Creado: Hace 8 días por: J. Ramirez Santiago | Leer estado: Hace 8 días by: J. Ramirez Santiago

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,  
No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, lo estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamiento,  
Adolfo León Gil Restrepo,  
Asesor de soporte Zujana.

2 días | Pending Escalado a FS

Creado: Hace 8 días por: J. Ramirez Santiago | Leer estado: Hace 8 días by: J. Ramirez Santiago

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,  
No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, lo estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamiento,  
Jorge Armando Uribe Guayana  
Asesor de soporte Zujana.

2 días | Pending Escalado a FS

Resposta

Fecha de apertura: 2025-05-29 20:26:14

Tipo: Incidente

Categoría: Evaluaciones

Estado: En espera | Pending Escalado a FS

Fuente de solicitud: Zujana

Urgencia: Media

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores: 1

Solicitante: J. Beltrán Beltrán Luis Felipe

Observador:  
J. Loaiza Herrera John Freddy, J. Villegas Tobarón César Andrés, J. Torres Santiago, J. Montenegro Sandra, J. Vela Camargo Anacleto, J. Moreno Medina Daniela, J. Gil Restrepo Adolfo León, J. Vargas Ariza Daniel, J. Muñoz Herrera Luz Clara, J. Vargas Correa Andrés Felipe, J. Cuatrecasas Castro Thomas Simón, J. Moreno Medina Daniela, J. Uribe Guayana Jorge Armando

Asignado a: J. Samaniego Juan Carlos

Elementos: 2

Guardar

Inicio / Asistencia / Casos

Mejor | Buscar | Línea | Plantilla | Opciones | Casos esperando su aprobación

Super-Admin  
Entidad: TUC

Incidente -> Ingreso plataforma (8307)

1/1

**Caso** 38

Atentamiento,  
Juan Carlos Saldarriaga  
Asesor de soporte Zujana.

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio

Todo

MS

Creado: Hace 8 días por: J. Samaniego Juan Carlos | Leer estado: Hace 8 días by: J. Samaniego Juan Carlos

Cordial Saludo Luzbeth Sarabia,  
No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, lo estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamiento,  
María Alejandra Sandoval Lopez  
Asesor de soporte Zujana.

2 días | Pending Escalado a FS

Creado: Hace 8 días por: J. Moreno Medina Daniela | Leer estado: Hace 8 días by: J. Moreno Medina Daniela

Cordial Saludo Luzbeth Sarabia,  
No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, lo estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamiento,  
Daniella Moreno Medina  
Asesor de soporte Zujana.

2 días | Pending Escalado a FS

Creado: Hace 8 días por: J. Uribe Guayana Jorge Armando | Leer estado: Hace 7 minutos by: J. Uribe Guayana Jorge Armando

Cordial Saludo, Luzbeth Sarabia,  
No permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, lo estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamiento,  
Jorge Armando Uribe Guayana  
Asesor de soporte Zujana.

2 días | Pending Escalado a FS

Resposta

Fecha de apertura: 2025-05-20 08:54:05

Tipo: Incidente

Categoría: ...ODENTE no permito inicio o cierre de sesión

Estado: En espera | Pending Escalado a FS

Fuente de solicitud: Zujana

Urgencia: Media

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores: 1

Solicitante: J. Sandoval Luzbeth

Observador:  
J. Montenegro Sandra, J. Loaiza Herrera John Freddy, J. Sandoval Lopez María Alejandra, J. Samaniego Juan Carlos, J. Uribe Guayana Jorge Armando, J. Vela Camargo Anacleto, J. Torres Santiago, J. Moreno Medina Daniela, J. Gil Restrepo Adolfo León, J. Vargas Ariza Daniel, J. Muñoz Herrera Luz Clara, J. Vargas Correa Andrés Felipe, J. Cuatrecasas Castro Thomas Simón, J. Moreno Medina Daniela, J. Uribe Guayana Jorge Armando

Asignado a: J. Gutierrez Castañó Catalina, J. Rodríguez Fiermas Ariel

Elementos: 2

Guardar



- **ESCALADOS**



**VALIDACIÓN DE LAS 9:00 AM**

- **Capturas de validaciones diarias 25 al 31 de octubre 2025.**

A	B	C
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL (3375102)	83728	Jorge Armando Uribe Guevara
HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS (3375113)	83731	Jorge Armando Uribe Guevara
EMPRENDIMIENTO DE UNIDADES PRODUCTIVAS (3375111)	83734	Jorge Armando Uribe Guevara
COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR (3375156)	83738	Jorge Armando Uribe Guevara
EMPRENDIMIENTO DE UNIDADES PRODUCTIVAS (3375118)	83740	Jorge Armando Uribe Guevara
HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS (3375124)	83744	Jorge Armando Uribe Guevara
HABILIDADES PARA LA VIDA DESDE EL DESARROLLO A ESCALA HUMANA (3375102)	83748	Jorge Armando Uribe Guevara
COMUNICACION EN ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS □ NIVEL II (3375070)	83761	Jorge Armando Uribe Guevara
	83762	Jorge Armando Uribe Guevara

3374519	83606	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375162	83746	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3374551	83696	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3374591	83703	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara

CODIGO	CODIGO	FECHA	USUARIO
3375262	83858	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375263	83859	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375258	83854	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375259	83855	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3374458	No existe en Zajuna	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3374364	83589	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375277	83863	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375276	83862	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375301	No existe en Zajuna	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375318	83872	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375320	83873	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375321	83822	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375253	83853	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375260	83856	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375261	83857	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375339	83843	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375361	83782	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375362	83781	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375363	83804	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375384	83808	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375385	83838	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375386	83827	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3375387	83816	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
3374428	No existe en Zajuna	29/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara

29/08/2025 6:35	3321878	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/08/2025 6:35	3321862	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/08/2025 20:24	3317965	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara



3347799	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3348890	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3349500	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3347788	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3349476	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3349477	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3349474	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3340408	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3340407	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

1	A	B	CP		CQ	CR	CS
			Cantidad Instructores 29 OCT 9:00AM		Cantidad Aprendices 29 OCT 9:00AM	Enrolamiento 29 OCT 9:00AM	Responsible
3873	29/10/2025 0:18	3375318	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3874	29/10/2025 0:18	3375320	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3875	29/10/2025 0:18	3375321	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3876	29/10/2025 0:18	3375253	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3877	29/10/2025 0:18	3375260	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3878	29/10/2025 0:18	3375261	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3879	29/10/2025 0:18	3375339	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3880	29/10/2025 0:18	3375361	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3881	29/10/2025 0:18	3375362	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3882	29/10/2025 0:18	3375363	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3883	29/10/2025 0:18	3375384	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3884	29/10/2025 0:18	3375385	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3885	29/10/2025 0:18	3375386	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3886	29/10/2025 0:18	3375387	0	0	incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara	
3887	29/10/2025 0:18	3374428	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara	

29/10/2025 0:18	3374593	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3374501	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3375124	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3374553	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3374519	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3375162	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3374551	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
29/10/2025 0:18	3374591	1	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara

Fichas SIN ID 30OCT .xlsx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

Menús 100% € % .00 123

A93	A	B	C
72	ELABORACION DE ALIMENTOS SALUDABLES (3376317)	84043	Jorge Armanado Uribe Guevara
73	PROCESOS DE SOPORTE TECNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO (3376361)	84044	Jorge Armanado Uribe Guevara
74	INSTALACION DE SERVICIOS MICROSOFT 365 Y HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES 4.0. (337	84050	Jorge Armanado Uribe Guevara
75	INSTALACION DE SERVICIOS MICROSOFT 365 Y HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES 4.0. (337	84052	Jorge Armanado Uribe Guevara
76	USO DE EXCEL Y ACCESS PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES (3376368)	84053	Jorge Armanado Uribe Guevara
77	AGRICULTURA ECOLOGICA. FERTILIZACION, SUELOS Y CULTIVOS (3376364)	84055	Jorge Armanado Uribe Guevara
78	CODIGOS Y NORMAS DE SOLDADURA (3376373)	84058	Jorge Armanado Uribe Guevara
79	INTERPRETACION DE PLANOS PARA MAQUINARIA INDUSTRIAL (3376374)	84060	Jorge Armanado Uribe Guevara
80	COORDINACION DE ESCUELAS DE MÚSICA (3331890)	84078	Jorge Armanado Uribe Guevara
81			

3785	29/08/2025 6:35	3321878	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3787	29/08/2025 6:35	3321862	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3803	29/08/2025 20:24	3317965	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

4700	27/09/2025 14:28	3347799	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4790	29/09/2025 6:19	3348890	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4914	30/09/2025 6:37	3349500	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4915	30/09/2025 6:37	3347788	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4917	30/09/2025 6:37	3349476	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4918	30/09/2025 6:37	3349477	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4922	30/09/2025 6:37	3349474	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4924	30/09/2025 18:24	3340408	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4925	30/09/2025 18:24	3340407	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara



Fichas SIN\_ID 31OCT .XLSX

	A	B	C
85	ADMINISTRACION Y CONTROL DE INVENTARIOS (3377514)	84348	Felipe Santiago Ramirez Cardona
86	MARKETING DIGITAL (3377533)	84349	Jorge Armanado Uribe Guevara
87	MARKETING DIGITAL (3377530)	84355	Jorge Armanado Uribe Guevara
88	PROMOTOR EN PUNTO DE VENTAS (3377546)	84356	Jorge Armanado Uribe Guevara
89	ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS (3377542)	84358	Jorge Armanado Uribe Guevara
90	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 3 (3377595)	84359	Jorge Armanado Uribe Guevara
91	PROMOTOR EN PUNTO DE VENTAS (3377547)	84363	Jorge Armanado Uribe Guevara
92	TECNICAS EN VENTAS (3377570)	84367	Jorge Armanado Uribe Guevara
93	RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS (3377535)	84369	Jorge Armanado Uribe Guevara
94	DESARROLLO DE NUEVAS ESTRATEGIAS COMERCIALES (3377539)	84374	Jorge Armanado Uribe Guevara
95	ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS (3377557)	84376	Jorge Armanado Uribe Guevara
96	FOTOGRAFIA BASICA DE PRODUCTOS PARA REDES SOCIALES (3377520)	84379	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .XLSX

	A	B	DG	DH	DI	
1		FICHA	ores	Cantidad Aprendices 31 OCT 9:00AM	Enrolamiento 31 OCT 9:00AM	Responsable
3689	27/08/2025 13:45	3321446		N/A	No Existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
3785	29/08/2025 6:35	3321878		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3787	29/08/2025 6:35	3321862		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
3803	29/08/2025 20:24	3317965		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .XLSX

	A	B	FK	FL	FM	
1		FICHA	ores	Cantidad Aprendices 31 OCT 9:00AM	Enrolamiento 31 OCT 9:00AM	Responsable
4669	26/09/2025 20:57	3348037		N/A	No existe en zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
4698	27/09/2025 14:28	3348489		N/A	No existe en zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
4700	27/09/2025 14:28	3347799		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4796	29/09/2025 6:19	3348890		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4914	30/09/2025 6:37	3349500		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4915	30/09/2025 6:37	3347788		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4917	30/09/2025 6:37	3349476		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4918	30/09/2025 6:37	3349477		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4922	30/09/2025 6:37	3349474		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4924	30/09/2025 18:24	3340408		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4925	30/09/2025 18:24	3340407		N/A	No existe en zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

100% Calibri 12

	A	B	DG	DH	DI
1	FICHA	ores	Cantidad Aprendizices 31 OCT 9:00AM	Enrolamiento 31 OCT 9:00AM	Responsable
4108	30/10/2025 23:52	3377267	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4109	30/10/2025 23:52	3377384	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4110	30/10/2025 23:52	3376754	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4111	30/10/2025 23:52	3377133	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4112	30/10/2025 23:52	3376928	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4113	30/10/2025 23:52	3377101	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4114	30/10/2025 23:52	3377327	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4115	30/10/2025 23:52	3377433	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armanado Uribe Guevara
4116	30/10/2025 23:52	3376906	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4117	30/10/2025 23:52	3377155	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4118	30/10/2025 23:52	3377339	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4119	30/10/2025 23:52	3376703	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
4120	30/10/2025 23:52	3376966	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara

FIC\_INICIAN SEPTIEMBRE FIC\_INICIAN OCTUBRE FIC\_INICIAN Se muestran 568 de 4.150 filas

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

100% Calibri 12

	A	B	CI	CJ	CK
1	FICHA	ores	Cantidad Aprendizices 31 OCT 9:00AM	Enrolamiento 31 OCT 9:00AM	Responsable
177	30/10/2025 23:52	3376704	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
178	30/10/2025 23:52	3377533	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
179	30/10/2025 23:52	3377009	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
180	30/10/2025 23:52	3376539	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
181	30/10/2025 23:52	3376917	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
182	30/10/2025 23:52	3376918	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
183	30/10/2025 23:52	3376808	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
184	30/10/2025 23:52	3376809	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
185	30/10/2025 23:52	3377121	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
186	30/10/2025 23:52	3377545	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
187	30/10/2025 23:52	3377514	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
188	30/10/2025 23:52	3377546	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara
189	30/10/2025 23:52	3376700	0	Incompleto	Jorge Armanado Uribe Guevara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

100% Arial 11

	BG	BH	BI	BJ	BK	BL
80	Sandra Milena Montealegre Largo		3377338	84296	31/10/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona
81	Sandra Milena Montealegre Largo		3376779	84240	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
82	Sandra Milena Montealegre Largo		3377445	No existe en Zajuna	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
83	Sandra Milena Montealegre Largo		3377404	84299	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
84	Sandra Milena Montealegre Largo		3377583	84335	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
85	Sandra Milena Montealegre Largo		3377584	84334	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
86	Sandra Milena Montealegre Largo		3377595	84346	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
87	Sandra Milena Montealegre Largo		3376662	84192	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
88	Sandra Milena Montealegre Largo		3376944	84200	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
89	Adolfo León Gil Restrepo		3377398	84309	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara
90	Adolfo León Gil Restrepo		3368486	No existe en Zajuna	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

100% 123 Predet... 11 B I A

	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
54			3377121	84275	31/10/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
55			3377545	84352	31/10/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
56			3377514	84339	31/10/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
57			3377546	84354	31/10/2025	Felipe Santiago Ramirez Cardona	
58			3376700	84183	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
59			3377530	84351	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
60			3377091	84262	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
61			3377010	84273	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
62			3377011	84277	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
63			3376842	84268	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
64			3377397	84324	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
65			3376784	84253	31/10/2025	Jorge Armanado Uribe Guevara	
66							
67							
68							
69							

FIC\_INICIAN OCTUBRE FIC\_INICIAN NOVIEMBRE LMS\_ID OCTUBRE LMS\_ID NOVIEMBRE

## Tareas Adicionales

- Reparación de fichas

Formación Complementaria

Mis cursos / Cursos / Administrar cursos y categorías

337688

Resultados de la búsqueda

Cursos

PASTELERIA (337688) Formación Complementaria

Mover los cursos seleccionados a...

Mostrando todos 1 cursos

PASTELERIA (337688)

Nombre completo	PASTELERIA (337688)
Nombre corto	PASTELERIA (337688)
Número de ID	0_65202084_337688_R_50_C_3532
Categoría	337688
Agrupamientos	Formación Complementaria
Grupos	0
Asignaciones de roles	0
Métodos de matriculación	Formulario de temas
Formato	General
Secciones	Form
Módulos utilizados	Form



Mis cursos / Cursos / Administrar cursos y categorías

3376465

Resultados de la búsqueda

Cursos

PASTELERIA (3376465) Formación Complementaria

Mostrando nada 1 curso

Mover los cursos seleccionados a...

Ver Editar Usar en mercados Mostrar Copia de seguridad Restaurar

Nombre completo	PASTELERIA (3376465)
Nombre corto	P.3352026_A_3376465_X_10_C_9532
Número de ID	3376465
Categoría	Formación Complementaria
Agrupamientos	0
Grupos	0
Asignaciones de roles	
Métodos de motivación	Formato de temas
Formato	General
Secciones	Foto
Módulos utilizados	

## Evidencia actividades en trello

- **TABLERO DE TRELLO (LAS INICIALES JG SIGNIFICAN JORGE GUEVARA)**



<b>PROCESO</b>				
SOPORTE ZAJUNA N2				
<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>				
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES				
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>				
Pública	<input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 01 AL 07 DE NOVIEMBRE DE 2025

Presentado por:

**JORGE ARMANDO URIBE GUEVARA**

**Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial**

**SENA Risaralda**

**Dosquebradas**

**2025**



**Nota: el texto dentro de las tablas debe ir centrado.**

CASOS ASIGNADOS						
N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
9559	04/11/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	SI	NO	Se escala caso relacionado con actualización de documento de identidad.
9559	04/11/2025	En curso (asignado)	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso según información del correo electrónico.
9567	04/11/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	SI	NO	Se escala caso relacionado con creación de ficha.
9584	05/11/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	SI	NO	Se escala caso usuario inactivo en Zajuna.
9584	05/11/2025	En curso (asignado)	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso según indicación correo electrónico.
9610	06/11/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	SI	NO	Se escala caso relacionado con actualización de documento de identidad.
9631	07/11/2025	En curso (asignado)	Resuelto	NO	NO	Se resuelve caso según validación realizada.
9507	07/11/2025	En curso (asignado)	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso según indicación correo electrónico.

- 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
9602	06/11/2025	En curso asignado	Escalado a usuario	SI	NO	Se escala caso a usuario en espera de poder confirmar la identidad.
9334	06/11/2025	En curso asignado	Resuelto	SI	NO	Se resuelve caso con indicaciones del líder de mesa.

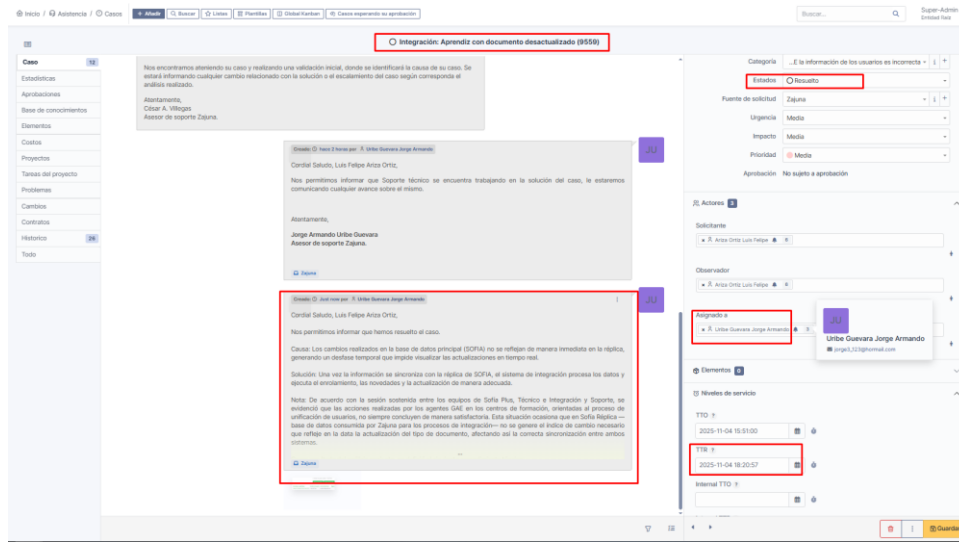
- Se relacionan las actividades adicionales diferentes a la gestión de casos en GLPI.

ACTIVIDADES ADICIONALES			
Fecha	Actividad	Resumen	Estado
04/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 58 fichas con fecha de inicio 48 en el mes de septiembre y octubre	Finalizado
04/11/2025	Cargue copias de seguridad Backups	Se realizo el cargue de 9 copias de seguridad Backup	En proceso
05/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 55 fichas con fecha de inicio en el mes de septiembre y octubre	Finalizado
05/10/2025	Validación seguimiento LMSID	Se realiza seguimiento a 13 fichas para extraer el identificador del curso	Finalizado
05/11/2025	Cargue copias de seguridad Backups	Se realizo el cargue de 10 copias de seguridad Backup	En proceso
06/11/2025	Reparación de ficha	Se realiza reparación de la ficha 3381199	Finalizado
06/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 56 fichas con fecha de inicio en el mes de septiembre y octubre	Finalizado



07/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado.	Se realiza seguimiento a 55 fichas con fecha de inicio en el mes de septiembre y octubre	Finalizado
07/11/2025	Cargue copias de seguridad Backups	Se realizo el cargue de 10 copias de seguridad Backup	En proceso

- RESUELTOS.**







Inicio / Asistencia / Casos

Integración - Embar en documento del aprendiz (9507)

Asesor de soporte Zájara

Detalle de caso: 9507

Origen: Zájara

Descripción: Condió saludo, Mayra Amador, nos permitimos informar que hemos resuelto el caso.

Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (GDPA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica, generando un cambio temporal que impide visualizar las actualizaciones en tiempo real.

Solución: Una vez que la información se procesa correctamente en GDPA, el sistema de integración procesa los datos y ejecuta el envío, las novedades y la actualización de manera adecuada.

Nota: De acuerdo con la sesión sostenida entre los equipos de SoHo Plus, Técnico e Integración y Soporte, no incidirán que las acciones realizadas por los agentes GAC en los centros de formación, orientadas al proceso de unificación de usuarios, no siempre concluyen de manera satisfactoria. Esta situación ocasiona que en SoHo Réplica —base de datos consumida por Zájara para los procesos de integración— no se genere el índice de cambio necesario que refleje en la base la actualización del tipo de documento, afectando así la correcta decodificación entre ambos sistemas. Como resultado del análisis conjunto, se definió el siguiente procedimiento técnico:

En los casos en que se evidencia discrepancia entre el tipo de documento registrado en SoHo y el resultado en Zájara, el incidente deberá ser resuelto mediante el equipo de Integración. Dicho equipo verificará en SoHo Réplica si existe el índice de cambio correspondiente, en caso afirmativo, se procederá con la actualización y consumo del caso en Zájara, garantizando la coherencia e integridad de la información. En caso de que no se identifiquen según índice de cambio, el equipo de Integración procederá a escalar el caso a Soporte Aplicativos y emitirá una comunicación directa al funcionario de SoHo Plus responsable del caso, solicitando su apoyo en la validación y ejecución del guite necesario dentro del sistema de origen.

Por último, si tras la gestión con el equipo de SoHo no se obtiene respuesta y no se genera el índice de cambio esperado en SoHo Réplica, se gestionará a nivel del caso escalado en GAC, en favor del equipo de Soporte Nivel 1, quien se encargará de contactar al usuario y, en última instancia, orientar la realización del proceso de unificación directamente con el agente GAC del centro de formación correspondiente. Este procedimiento tiene como propósito garantizar la consistencia, sincronización y trazabilidad de los datos de identificación entre los sistemas SoHo Plus y Zájara, fortaleciendo la integridad, estabilidad y confiabilidad de la información generada en los procesos de integración institucional.

Evidencia se adjunta

Evidencia se adjunta

1. Imagen, "Caso\_9507.png"

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

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Quintero  
Asesor de soporte Zájara.

Zájara

Fecha de apertura: 2025-10-29 11:13:50

Fecha de resolución: 2025-11-07 10:25:33

Tipo: Incidente

Categoría: Integración - INCIDENTE usuarios no unificados

Estado: Entabado

Fuente de solicitud: Zájara

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Asesor Carlos Mayra Amador

Observador: R. Santamaría Juan Carlos, R. Erickson Araya Daniel

Asignado a: J. Uribe Quintero Jorge Armando

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-10-29 11:19:27

Guardar

● ESCALADOS

Inicio / Asistencia / Casos

Integración: Aprendiz con documento desactualizado (9559)

Estado	Origen	Asesor	Fecha de apertura	Fecha de resolución	TTO
US	Zájara	Asesor Luis Felipe Ariza Ortiz	2025-11-04 15:48:01		
US	Zájara	Asesor Luis Felipe Ariza Ortiz	2025-11-04 15:47:33		
US	Zájara	Asesor Luis Felipe Ariza Ortiz	2025-11-04 15:47:49		
US	Zájara	Asesor Luis Felipe Ariza Ortiz	2025-11-04 15:46:01		
US	Zájara	Asesor Luis Felipe Ariza Ortiz	2025-11-04 15:45:24		

Detalle de caso: 9559

Origen: Zájara

Descripción: Estimado Luis Felipe Ariza Ortiz, Nos encontramos atendiendo su caso y realizamos una validación inicial, donde se identificó la causa de su caso. Se estará informando cualquier cambio relacionado con la solución o el escalamiento del caso según correspondiente al estado realizado.

Atentamente,

César A. Villegas  
Asesor de soporte Zájara.

Detalle de caso: 9559

Origen: Zájara

Descripción: Condió saludo, Luis Felipe Ariza Ortiz, Nos permitimos informar que Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso, le instamos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Quintero  
Asesor de soporte Zájara.

Zájara

Fecha de apertura: 2025-11-04 15:48:01

Tipo: Incidente

Categoría: Integración - Información de los usuarios es incorrecta

Estado: Entabado

Fuente de solicitud: Zájara

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Ariza Ortiz Luis Felipe

Observador: Ariza Ortiz Luis Felipe

Asignado a: J. Uribe Quintero Jorge Armando

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-11-04 15:51:00

TTR: 2025-11-04 15:51:00

Guardar



Inicio / Asistencia / Casos

Integración > INCIDENTE no aparecen datos de usuarios y/o fichas (9567)

**Caso**

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

**Integración > INCIDENTE no aparecen datos de usuarios y/o fichas**

Saludos equipo, La ficha La ficha 2963354 Guano Turístico modalidad a distancia aun no se ve reflejado en ZAJUNA a pesar de estar en ejecución y contar con todas las evidencias. Gracias

Encasado | Incasado por: Carlos Salazar Guano Lora

107.24 Kb

Encasado | Incasado por: Carlos Salazar Guano Lora

133.41 Kb

Encasado | Incasado por: Carlos Salazar Guano Lora

114.14 Kb

**CV**

Cardel Salazar Claudio Quintero

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

Atentamente,  
Claudia A. Villegas  
Asesor de soporte ZAJUNA.

Encasado | Incasado por: Jorge Armando Uribe Guano

Cardel Salazar, Claudia Lorena Quintero Guzmán,

Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte Técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estaremos informando cualquier novedad.

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Guano  
Asesor de soporte ZAJUNA.

**Integración > INCIDENTE no aparecen datos de usuarios y/o fichas (9567)**

Fecha de apertura: 2025-11-04 17:58:41

Tipo: Incidente

Categoría: ...NTE no aparecen datos de usuarios y/o fichas

Estado: **En curso (asignado)**

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante: Carlos Salazar Claudio Quintero Lora

Observador:

Asignado a: Jorge Armando Uribe Guano

**Elementos**

Niveles de servicio

TTO: 2025-11-04 18:02:15

TTR:

Responda

Guardar

Inicio / Asistencia / Casos

Integración > Aprendiz activo en SOFIA Plus, suspendido en ZAJUNA (9584)

**Caso**

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico

Todo

**Integración | Aprendiz activo en SOFIA Plus, suspendido en ZAJUNA**

Cardel salazar

El aprendiz [2025-11-05 a las 8:56:40 p.m.](#) se encuentra matriculado y en estado Formación en SOFIA Plus, pero en Zajuna se encuentra en estado suspendido.

Se requiere solución oportuna dado que el aprendiz no ha podido continuar con su proceso formativo.

Encasado | Incasado por: Aurora María Gómez Rincón

207.25 Kb

Encasado | Incasado por: Aurora María Gómez Rincón

227.62 Kb

**CV**

Estimado Aura María Gómez Rincón,

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

Atentamente,  
Claudia A. Villegas  
Asesor de soporte ZAJUNA.

Encasado | Incasado por: Jorge Armando Uribe Guano

Cardel Salazar, Aura María Gómez Rincón,

Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte Técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estaremos informando cualquier novedad.

Atentamente,  
Jorge Armando Uribe Guano  
Asesor de soporte ZAJUNA.

**Integración > Aprendiz activo en SOFIA Plus, suspendido en ZAJUNA (9584)**

Fecha de apertura: 2025-11-05 18:58:56

Tipo: Incidente

Categoría: ... la información de los usuarios es incorrecta

Estado: **En curso (asignado)**

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

**Actores**

Solicitante: Gómez Rincón Aura María

Observador:

Asignado a: Jorge Armando Uribe Guano

**Elementos**

Niveles de servicio

TTO: 2025-11-05 19:05:15

TTR:

Responda

Guardar





## Adicionales

2967301.mbz	14/10/2025 7:45 a. m.	Archivo MBZ	50.989 KB
2967302.mbz	14/10/2025 7:45 a. m.	Archivo MBZ	86.925 KB
2967303.mbz	14/10/2025 12:23 p. m.	Archivo MBZ	832.594 KB
2967304.mbz	14/10/2025 12:21 p. m.	Archivo MBZ	60.361 KB
2967305.mbz	14/10/2025 12:46 p. m.	Archivo MBZ	120.693 KB
2967306.mbz	14/10/2025 12:47 p. m.	Archivo MBZ	73.516 KB
2967308.mbz	14/10/2025 12:54 p. m.	Archivo MBZ	49.276 KB
2967309.mbz	14/10/2025 12:52 p. m.	Archivo MBZ	539.780 KB

**INTEGRACIÓN-El documento de identidad del aprendiz no está actualizado (9610)**

Estimado compañero cordial saludo,

El caso S3932 SARA hace referencia al aprendiz YBER ARLEY HIGUERA CAGUA, 1118167504 quien nos indica que no ha podido ingresar a Zajuna.

Se hace la revisión y efectivamente el tipo de documento que aparece en Sofía es CC y en Zajuna sigue siendo TI.

Ajunta las evidencias respectivas.

El <https://comap.com/cv/ti/18167504>

Cordialmente

Sergio Augusto Arilla Ortiz -Equipo soporte LMS.

Señaló: Juan M. Torres por: J. Arilla Ortiz Sergio Augusto Arilla Ortiz  
Aprendiz: YBER ARLEY HIGUERA.pdf 375,72 KB

Señaló: Juan M. Torres por: J. Arilla Ortiz Sergio Augusto Arilla Ortiz  
Estimado Sergio Augusto Arilla Ortiz,  
Nos encontramos atendiendo su caso y realizando una validación inicial, donde se identificó la causa de su caso. Se estará informando cualquier cambio relacionado con la solución o el escalamiento del caso según corresponda el análisis realizado.

Asesoramiento:  
Clara A. Villegas  
Asesor de soporte Zajuna.

Señaló: J. Arilla Ortiz por: J. Uribe Quevedo Jorge Armando  
Cordial Saludo, Sergio Augusto Arilla Ortiz,  
Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estaremos informando cualquier novedad.

Asesoramiento:  
Jorge Armando Uribe Quevedo  
Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2025-11-06 15:15:46  
Tipo: Incidente  
Categoría: ¿La información de los usuarios es incorrecta  
Estado:  En curso (Asignado)  
Fuente de información: Zajuna  
Urgencia: Alta  
Impacto: Medio  
Prioridad: Alta  
Aprobación: No sujeto a aprobación

Asignado a: Jorge Armando Uribe Quevedo



3381199

## Resultados de la búsqueda

Cursos

APLICACION DE CONCEPTOS DE ECONOMIA CIRCULAR EN CONTEXTOS PRODUCTIVOS (3381199) Formación Complementaria 3381199

Mostrando todos 1 cursos

Mover los cursos seleccionados a...

Elegir... Mover

### APLICACION DE CONCEPTOS DE ECONOMIA CIRCULAR EN CONTEXTOS PRODUCTIVOS (3381199)

Vista Editar Usuarios matriculados Ocultar Copia de seguridad Restaurar

**Nombre completo** APLICACION DE CONCEPTOS DE ECONOMIA CIRCULAR EN CONTEXTOS PRODUCTIVOS (3381199)  
**Nombre corto** P\_22230026\_V\_3381199\_R\_5\_C\_9127  
**Número de ID** 3381199  
**Categoría** Formación Complementaria  
**Agrupamientos** 0  
**Grupos** 0  
**Asignaciones de roles**  
**Métodos de matriculación**  
**Formato** Formato de temas  
**Secciones** General  
**Módulos utilizados** Foro

Depurar\_Backups .xlsx

	A	B	C	D	E	F
	Nombre del curso	LMS ID del curso	Categoría	ID Categoría	Responsable	Estado
1004	Backup 2965425	21255	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jhon Fredy Loaiza Herrera	Asignado
1095	Backup 2965428	21256	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jhon Fredy Loaiza Herrera	Asignado
1096	Backup 2965429	21257	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jhon Fredy Loaiza Herrera	Asignado
1097	Backup 2965430	21258	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jhon Fredy Loaiza Herrera	Asignado
1098	Backup 2965431	21259	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jhon Fredy Loaiza Herrera	Asignado
1099	Backup 2967323	21444	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1100	Backup 2967324	21445	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1101	Backup 2967326	21446	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1102	Backup 2967327	21447	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1103	Backup 2967328	21449	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1104	Backup 2967329	21450	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1105	Backup 2967331	21453	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1106	Backup 2967332	21454	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1107	Backup 2965966	21461	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Cesar Villegas	Asignado
1108	Backup 2967333	21461	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1109	Backup 2967334	21462	BACKUPS 6 NOV 20m-10pm	235	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
1110	Backup 2966429	21442	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado
1111	Backup 2966500	21443	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado
1112	Backup 2966501	21449	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado
1113	Backup 2966502	21451	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado
1114	Backup 2966503	21452	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado
1115	Backup 2966504	21456	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado
1116	Backup 2966505	21458	BACKUPS 7 NOV 20m-10pm	237	Sandra Montealegre	Asignado



## VALIDACIÓN DE LAS 3:00 PM

- Capturas de validaciones diarias 01 al 07 de octubre 2025.

Depurar\_Backups .xlsx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

Menús 100% Arial

	A	B	C	D	E	F
	Nombre del curso	LMS ID del curso	Categoría	ID Categoría	Responsable	Estado
946	Backup_2963899	21123	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	César A. Villegas	Asignado
946	Backup_2963900	21124	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	César A. Villegas	Asignado
947	Backup_2963901	21125	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	César A. Villegas	Asignado
948	Backup_2963903	21126	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	César A. Villegas	Asignado
949	Backup_2964427	21135	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Andrés Felipe Varqas Correa	Asignado
950	Backup_2964428	21136	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Andrés Felipe Varqas Correa	Asignado
951	Backup_2964429	21137	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Andrés Felipe Varqas Correa	Asignado
952	Backup_2964430	21138	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Andrés Felipe Varqas Correa	Asignado
953	Backup_2967311	21225	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
954	Backup_2967312	21226	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
955	Backup_2967315	21227	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
956	Backup_2967316	21228	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
957	Backup_2967317	21230	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
958	Backup_2967318	21231	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
959	Backup_2967319	21232	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
960	Backup_2967320	21233	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
962	Backup_2967321	21234	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
962	Backup_2967322	21235	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Jorge Armando Uribe Guevara	Asignado
963	Backup_2965117	20267	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Anavibe Niño Camarao	Asignado
964	Backup_2965122	20271	BACKUPS 5 NOV 2pm-10pm	233	Anavibe Niño Camarao	Asignado

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

Menús 100% Arial

	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG
965														
966														
967														
968														
969														
970														
971														
972														
973														
974														
975														
976														
977														
978														
979														
980														
981														
982														
983														
984														
985														
986														
987														
988														
989														
990														
991														
992														
993														
994														
995														
996														
997														
998														
999														
1000														

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

Menús 100% Arial

	FECHA	INSTRUCTORES	CANTIDAD APRENDICES	EVOLUCIONADO	RESPONSABLE	CANTIDAD INSTRUCTORES	CANTIDAD APRENDICES	EVOLUCIONADO	RESPONSABLE
1001	13/09/2025 11:41	333921 JA	NA	No existe en Zupiza	Diego Santiago Ramirez Cardena	NA	NA	No existe en Zupiza	Daniela Moreno Medina
1002	30/09/2025 6:37	334778 JA	NA	No existe en Zupiza	Jorge Antonio Alvarado Rigas	NA	NA	No existe en Zupiza	Juan Camilo Obispo Pulido
1003	30/09/2025 18:24	334808 JA	NA	No existe en Zupiza	Thomson Enrique Guatibonza Castro	NA	NA	No existe en Zupiza	Jorge Armando Uribe Guevara
1004	30/09/2025 18:24	334847 JA	NA	No existe en Zupiza	Thomson Enrique Guatibonza Castro	NA	NA	No existe en Zupiza	Catalina Moreno Carvajal



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .xlsx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

Menús 100% Arial 11

D6673 Jorge Armando Uribe Guervara

	A	B	DB	DC	DD	DE
657	05/11/2025 23:18	3381449	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
658	05/11/2025 23:18	3381199	0	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
659	05/11/2025 23:18	3381783	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
660	05/11/2025 23:18	3381442	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
661	05/11/2025 23:18	3382110	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
662	05/11/2025 23:18	3382048	0	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
663	05/11/2025 23:18	3381734	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
664	05/11/2025 23:18	3381691	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
665	05/11/2025 23:18	3381251	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
666	05/11/2025 23:18	3382112	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
667	05/11/2025 23:18	3380874	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
668	05/11/2025 23:18	3381954	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
669	05/11/2025 23:18	3381589	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
670	05/11/2025 23:18	3381934	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
671	05/11/2025 23:18	3381463	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
672	05/11/2025 23:18	3381690	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
673	05/11/2025 23:18	3381178	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
674	05/11/2025 23:18	3381668	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
675	05/11/2025 23:18	3381906	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
676	05/11/2025 23:18	3381124	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
677	05/11/2025 23:18	3382215	0	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
678	05/11/2025 23:18	3382182	0	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
679	05/11/2025 23:18	3381212	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
680	05/11/2025 23:18	3381411	0	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
681	05/11/2025 23:18	3381807	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
682	05/11/2025 23:18	3382051	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
683	05/11/2025 23:18	3381481	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
684	05/11/2025 23:18	3381342	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
685	05/11/2025 23:18	3381372	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
686	05/11/2025 23:18	3382076	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
687	05/11/2025 23:18	3381724	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
688	05/11/2025 23:18	3382100	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
689	05/11/2025 23:18	3381599	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
690	05/11/2025 23:18	3381882	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
691	05/11/2025 23:18	3381720	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
692	05/11/2025 23:18	3381448	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
693	05/11/2025 23:18	3380934	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
694	05/11/2025 23:18	3381307	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
695	05/11/2025 23:18	3381316	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
696	05/11/2025 23:18	3381833	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
697	05/11/2025 23:18	3382115	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
698	05/11/2025 23:18	3381303	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025 .xlsx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Preguntar a Gemini

Menús 100% Arial 11

CV4079 Incompleto

	A	B	CT	CU	CV	CW
1		FICHA	Cantidad Instructores 05 NOV 3:00PM	Cantidad Aprendizices 05 NOV 3:00PM	Enrolamiento 05 NOV 3:00PM	Responsable
4046	30/10/2025 2:42	3376469	N/A	N/A	No existe en zajuna	Juan Camilo Otalvaro Pulido
4050	30/10/2025 2:42	3371333	N/A	N/A	No existe en zajuna	Juan Camilo Otalvaro Pulido
4057	30/10/2025 2:42	3376474	N/A	N/A	No existe en zajuna	Juan Camilo Otalvaro Pulido
4090	30/10/2025 2:42	3375730	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4091	30/10/2025 2:42	3375739	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4092	30/10/2025 2:42	3376443	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4093	30/10/2025 2:52	3377216	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4096	30/10/2025 2:52	3377361	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4098	30/10/2025 2:52	3377424	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4071	30/10/2025 2:52	3377444	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4079	30/10/2025 2:52	3376956	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4080	30/10/2025 2:52	3376978	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4085	30/10/2025 2:52	3376873	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4091	30/10/2025 2:52	3376958	N/A	N/A	No existe en zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara
4101	30/10/2025 2:52	3377443	1	0	Incompleto	Catalina Moreno Carvajal
4110	30/10/2025 2:52	3376754	N/A	N/A	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4115	30/10/2025 2:52	3377433	N/A	N/A	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4116	30/10/2025 2:52	3376906	1	0	Incompleto	Catalina Moreno Carvajal
4120	30/10/2025 2:52	3376966	1	0	Incompleto	Catalina Moreno Carvajal
4134	30/10/2025 2:52	3377260	N/A	N/A	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4138	30/10/2025 2:52	3377434	N/A	N/A	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4143	30/10/2025 2:52	3377445	N/A	N/A	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4151	31/10/2025 8:25	3368486	N/A	N/A	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

1	FICHA	Structuras 05 NOV EJECAM	Cantidad Aprendices 05 NOV EJECAM	Enrolamiento 05 NOV EJECAM	Responsable	Cantidad instructores 05 NOV EJECAM	Cantidad Aprendices 05 NOV EJECAM	Enrolamiento 05 NOV EJECAM	Responsable
4101	09/11/2025 8:57	3380392				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4102	09/11/2025 8:57	3380393				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4103	09/11/2025 8:57	3380411				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4104	09/11/2025 8:57	3380470				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4105	09/11/2025 8:57	3380392				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4106	09/11/2025 8:57	3380451				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4107	09/11/2025 8:57	3380450				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4108	09/11/2025 8:57	3380524				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4109	09/11/2025 8:57	3380365				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4110	09/11/2025 8:57	3380445				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4111	09/11/2025 8:57	3380470				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4112	09/11/2025 8:57	3380485				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4113	09/11/2025 8:57	3380319				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4114	09/11/2025 8:57	3380363				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4115	09/11/2025 8:57	3380397				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4116	09/11/2025 8:57	3380525				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4117	09/11/2025 8:57	3380462				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4118	09/11/2025 8:57	3380431				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4119	09/11/2025 8:57	3380480				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4120	09/11/2025 8:57	3380457				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4121	09/11/2025 8:57	3380396				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4122	09/11/2025 8:57	3380390				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4123	09/11/2025 8:57	3380471				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4124	09/11/2025 8:57	3380356				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4125	09/11/2025 8:57	3380568				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4126	09/11/2025 8:57	3380561				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4127	09/11/2025 8:57	3380392				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4128	09/11/2025 8:57	3380296				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4129	09/11/2025 8:57	3380391				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4130	09/11/2025 8:57	3380567				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4131	09/11/2025 8:57	3380443				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4132	09/11/2025 8:57	3380561				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4133	09/11/2025 8:57	3380393				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4134	09/11/2025 8:57	3380606				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4135	09/11/2025 8:57	3380381				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4136	09/11/2025 8:57	3380444				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4137	09/11/2025 8:57	3380483				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4138	09/11/2025 8:57	3380400				1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guervara
4139	09/11/2025 8:57	3380486				1	0	Incompleto	Catalina Moreno Carvajal

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

1	FICHA	Cantidad Instructores 06 NOV 3:00PM	Cantidad Aprendices 06 NOV 3:00PM	Enrolamiento 06 NOV 3:00PM	Responsable
4141	23/09/2025 11:41	3339921	NA	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina
4915	30/09/2025 6:37	3347788	NA	No existe en Zajuna	Juan Camilo Oltavaro Pulido
4924	30/09/2025 18:24	3340408	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara
4925	30/09/2025 18:24	3340407	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

1	FICHA	Cantidad Instructores 06 NOV 3:00PM	Cantidad Aprendices 06 NOV 3:00PM	Enrolamiento 06 NOV 3:00PM	Responsable	
4090	30/10/2025 2:42	3371333	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Oltavaro Pulido	
4097	30/10/2025 2:42	3376474	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4090	30/10/2025 2:42	3375730	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4091	30/10/2025 2:42	3375739	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4092	30/10/2025 2:42	3376443	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4093	30/10/2025 23:52	3377216	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4098	30/10/2025 23:52	3377424	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4071	30/10/2025 23:52	3377444	1	Incompleto	Jorge Amando Uribe Guervara	
4070	30/10/2025 23:52	3376956	1	Incompleto	Jorge Amando Uribe Guervara	
4080	30/10/2025 23:52	3376978	N/A	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara	
4085	30/10/2025 23:52	3376873	0	NA	Catalina Moreno Carvajal	
4091	30/10/2025 23:52	3376958	0	NA	Catalina Moreno Carvajal	
4101	30/10/2025 23:52	3377443	0	1	Incompleto	Catalina Moreno Carvajal
4110	30/10/2025 23:52	3376754	0	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4116	30/10/2025 23:52	3377433	0	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4134	30/10/2025 23:52	3377260	0	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4138	30/10/2025 23:52	3377434	0	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4143	30/10/2025 23:52	3377445	0	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal
4151	31/10/2025 8:25	3368486	0	NA	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal

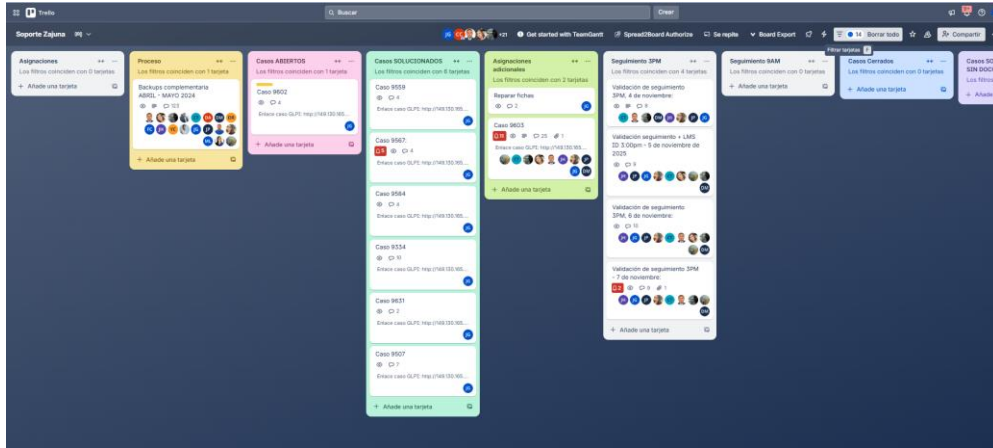
SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO\_14ENERO\_2025

1	FICHA	Instructores 07 NOV EJECAM	Cantidad Aprendices 07 NOV EJECAM	Enrolamiento 07 NOV EJECAM	Responsable	Cantidad Instructores 07 NOV EJECAM	Cantidad Aprendices 07 NOV EJECAM	Enrolamiento 07 NOV EJECAM	Responsable
4096	05/09/2025 18:33	3324857	NA	No existe en Zajuna	Diana Carolina León Romero	NA	NA	No existe en Zajuna	Cesar Andrés Villegas Tabares
4096	05/09/2025 18:33	3390375	NA	No existe en Zajuna	Marta Alejandra Sandoval Lopez	NA	NA	No existe en Zajuna	Andrés Felipe Vargas Correa
4096	05/09/2025 18:33	3317965	NA	No existe en Zajuna	Daniel Emilio Jéjé	NA	NA	No existe en Zajuna	Angela Mila Campuzano
4096	05/09/2025 18:24	3394299	NA	No existe en Zajuna	Ateli Rodriguez Fuentes	NA	NA	No existe en zajuna	Jhon Freddy Loaiza Herrera
4096	11/09/2025 11:39	3329519	NA	No existe en zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón	NA	NA	No existe en zajuna	Sandra Milena Montenegro Largo
4096	11/09/2025 11:39	3329519	NA	No existe en zajuna	Luz Elena Parillo Herrera	NA	NA	No existe en zajuna	Andrés León Gil Estrada
4096	23/09/2025 11:41	3339921	NA	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona	NA	NA	No existe en zajuna	Daniella Moreno Medina
4096	30/09/2025 18:24	3340408	NA	No existe en Zajuna	Jorge Amando Alvarado Rojas	NA	NA	No existe en zajuna	Juan Camilo Oltavaro Pulido
4096	30/09/2025 18:24	3340408	NA	No existe en zajuna	Ylisonn Enrique Guaitheonza Castro	NA	NA	No existe en zajuna	Jorge Amando Uribe Guervara
4096	30/09/2025 18:24	3340407	NA	No existe en zajuna	Ylisonn Enrique Guaitheonza Castro	NA	NA	No existe en zajuna	Catalina Moreno Carvajal





- Evidencia actividades en trello



- REUNION DE SEGUIMIENTO JUEVES 06 DE NOVIEMBRE

