



PROCESO				
SOPORTE ZAJUNA N2				
NOMBRE DEL FORMATO				
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES				
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
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.

OK- JA 1

GOR-F-012 V03



CASOS ASIGNADOS						
N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
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).

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

OK- JA 2



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.

OK- JA 4



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.

OK- JA 5



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.

ACTIVIDADES ADICIONALES			
Fecha	Actividad	Resumen	Estado
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

OK- JA 6



Inicio / Asistencia / Casos

Integración -> Duplicidad Ficha (8418)

Estado: **En proceso**

Fecha de solicitud: 2025-10-21 09:15:13

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante: Juan Carlos Ochoa Pardo

Asignado a: Pedro Herrera Lora

Elementos:

- TTD: 2025-10-21 09:25:37
- Internet TTD: []
- Internet TTR: []

Descripción:

En la respuesta compartida como solución al caso, se evidencian las validaciones realizadas, sin embargo, no se especifica cuáles son los acciones implementadas y medidas para evitar que esta reincidencia se vuelva presente en el futuro.

De manera resolutiva, se sustanció en su amable información, indicando que medidas preventivas correctivas se han establecido para garantizar la estabilidad del servicio y evitar la recurrencia del incidente reportado.

Complemento a solución:

La duplicidad de una ficha se genera a raíz de un TmxDu durante el proceso de creación de la réplica del curso, evento que interrumpe la transacción de escritura en la base de datos y provoca la generación duplicada del registro. Una vez identificada la anomalía, se procede con la eliminación de la ficha duplicada y la validación subsiguiente de la integridad del curso, incluyendo la verificación de usuarios asociados, roles asociados y disponibilidad de recursos.

De manera complementaria, el equipo de integración, con el apoyo del equipo de soporte, realizaron un monitoreo continuo de la logs del sistema y de los parámetros de rendimiento vinculados a los procesos de registro, lo que permitió la detección temprana de anomalías, la validación de bases de datos correlativas y la ejecución de tests automatizados tras la confirmación de errores. Estas medidas, reflejadas con la revisión periódica de las configuraciones de monitoreo y el desarrollo de controles adicionales en los reportes de errores, nos han permitido restablecer la operación normal, así como robustecer los mecanismos 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 Osuna
Asesor de soporte Zajana.

Inicio / Asistencia / Casos

Plataforma -> Caída de la plataforma (8002)

Estado: **En proceso**

Fecha de solicitud: 2025-09-26 15:37:28

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante: Ana María Ladrón Mayra

Asignado a: Verónica Medina Samalá

Elementos:

- TTD: 2025-09-26 16:10:41
- Internet TTD: []
- Internet TTR: []

Descripción:

Complemento a solución. Es importante precisar que el evento presentado obedeció a fallas de naturaleza técnica de índole operativo, ocasionadas por el proveedor del servicio de la nube. Se cuenta con evidencia de tiempos inusualmente elevados. Dichas actividades fueron parte de los procesos periódicos de optimización y ajuste de infraestructura para que el proveedor realice sobre los entornos virtuales donde opera el LMS Zajana.

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Nivel 1 (CO) 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 subsolución y mitigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que los intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controladas desde nuestro entorno, si esta información es relevante, sobre los casos en que se prevé un impacto significativo en la operación. Tal es el caso, siempre y cuando se requiera en atender la experiencia del usuario final, pueden ser necesarios generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurre 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 verificación ante mantenimientos externos o actividades no planificadas, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Atentamente,
Jorge Armando Uribe Osuna
Asesor de soporte Zajana.



Inicio / Asistencia / Casos

Administración/ caso de plataforma (0000)

Estado: Estado Resuelto

Administración Plataforma

Fuente de solicitud: Zapira

Urgencia: Alta

Importancia: Media

Precedencia: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante:

Operador:

Asignado a:

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2023-10-02 08:24:47

PTM: 2023-10-02 09:45:48

Historial TTO

Super Admin

Print

Close

Case

Estado: 100

Asignaciones

Base de conocimientos

Elementos

Centro:

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

Cambios

Contratos

Historial

Todo

Detalle

Operador:

Asesor de soporte Zapira

Descripción

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 bloqueo momentáneo del sistema. Dichas actividades hacen parte de los procesos periódicos 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 antelación, 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 planificado no justificado, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Operador:

Asesor de soporte Zapira

Inicio / Asistencia / Casos

Administración/ caso de plataforma (0071)

Estado: Estado Resuelto

Administración Plataforma

Fuente de solicitud: Zapira

Urgencia: Alta

Importancia: Media

Precedencia: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante:

Operador:

Asignado a:

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2023-10-03 14:53:08

PTM: 2023-10-03 15:28:32

Historial TTO

Super Admin

Print

Close

Case

Estado: 100

Asignaciones

Base de conocimientos

Elementos

Centro:

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

Cambios

Contratos

Historial

Todo

Detalle

Operador:

Asesor de soporte Zapira

Descripción

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 tiempo momentáneo del sistema. Dichas actividades hacen parte de los procesos periódicos 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 antelación, 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 planificado no justificado, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

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

Operador:

Asesor de soporte Zapira

OK- JA 11



Caso | Plataforma | Lentitud de la plataforma (9077)

Estado: Resuelto

Fuente de solicitud: Zapine

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Observador:

- Jorge Armando Uribe Quintero
- Jorge Armando Uribe Quintero
- Jorge Armando Uribe Quintero

Asignado a:

- Jorge Armando Uribe Quintero

Historio de servicios:

- TTO - Y
- 2025-10-23 16:15:41
- Intento TTO - Y

● **NOTAS DE SEGUIMIENTO**

Caso | Incidente -> No permite iniciar sesión (8768)

Fecha de apertura: 2025-09-24 20:08:36

Tipo: Incidente

Categoría: CREDENTE no permite iniciar sesión de sesión

Estado: En espera

Fuente de solicitud: Zapine

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Observador:

- Jorge Armando Uribe Quintero
- Jorge Armando Uribe Quintero
- Jorge Armando Uribe Quintero

Asignado a:

- Jorge Armando Uribe Quintero

Historio de servicios:

- TTO - Y
- 2025-10-23 16:15:41
- Intento TTO - Y

OK- JA 12



Inicio / Asistencia / Casos

PLATAFORMA-No permite el acceso a Zajuna (9118)

Categoría: ...CENTE no permite inicio o cierre de sesión

Estado: **En espera** Pending Escalado a F3

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos

Solicitante: J. Andra Ortiz Sergio Augusto

Observador: J. Erickson Ariza Gomez, J. Sharynne Pabon Juan Camilo, J. Ulises Guisasa Jorge Armando, J. Gil Restrepo Adolfo Luis

Asignado a: J. Montenegro Sanchez

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-10-04 12:44:01

TTR:

Internal TTO:

Responda

Inicio / Asistencia / Casos

Integración - INCIDENTE Cursos Duplicado (7923)

Categoría: Integración

Estado: **En espera** Pending Escalado a F3

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos

Solicitante: J. Guisasa Guisasa Claudia Lorena

Observador: J. Santamaría Juan Carlos, J. Lucía Herrera Jhon Freddy, J. Ulises Guisasa Jorge Armando

Asignado a: J. Villegas Tataros Cesar Andres

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-07-28 15:11:06

TTR:

Internal TTO:

Responda

OK- JA 13



Inicio / Asistencia / Casos

Evaluaciones -> Error al finalizar intento (8925)

Alertas

Caso

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

Tipo: Incidente

Categoría: Evaluaciones

Estado: En espera

Subcategoría: Pending Escalado a Fx

Fuente de solicitud: Zúñiga

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos

Subcategoría: J. Sotero Salazar Lora Felipe

Operador

- J. Linares Herrera Juan Pablo
- J. Villalón Torres César Andrés
- J. Ramírez Santiago
- J. Vismara Rojas María
- J. Sotero Salazar Lora Felipe
- J. Torres Medina Carolina
- J. G. Rodríguez Adolfo Luis
- J. Cordero Araya César
- J. Pineda Herrera Luis Carlos
- J. Vargas Correa Andrés Felipe
- J. Castellanos Torres Yessica Esthela
- J. Alvarado Rojas Jorge Antonio
- J. Ulloa Quintero Jorge Armando

Asignado a: J. Sotero Salazar Lora Felipe

Inicio / Asistencia / Casos

Administración / Caida total (8998)

Alertas

Caso

Fecha de apertura: 2025-09-25 15:20:17

Tipo: Incidente

Categoría: Plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estado: En espera

Subcategoría: Pending Escalado a Fx

Fuente de solicitud: Zúñiga

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos

Subcategoría: J. Cordero Araya César

Operador

- J. Villalón Torres César Andrés
- J. Linares Herrera Juan Pablo
- J. Rodríguez Torres María
- J. Alvarado Rojas Jorge Antonio
- J. Vargas Correa Andrés Felipe
- J. Ramírez Santiago
- J. Ulloa Quintero Jorge Armando

Asignado a: J. Vismara Rojas María

OK- JA 15



Inicio / Asistencia / Caso

Administración/ caída de plataforma (897)

Estado: **En espera**

Fecha de apertura: 2025-09-25 14:39:20

Tipo: Incidente

Categoría: plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estados: **En espera**

Asignado a: J. Sotomayor Andrea Carolina

Observador:

- J. Villegas Tallema Oscar Andres
- J. Montenegro Sandra
- J. Ochoaqui Pablo Juan Carlos
- J. Ochoaqui Ana Daniel
- J. Sotomayor Juan Carlos
- J. Lora Herrera Juan Freddy
- J. Utrilla Suarez Jorge Armando

Asignado a: J. Montenegro Sandra

Elementos:

Niveles de servicio:

TTO: 2025-09-25 14:39:20

TTR: 2025-10-01 09:55:39

Intervalo TTD: 0

Super Admin

Inicio / Asistencia / Caso

Administración/ caída de plataforma (893)

Estado: **En espera**

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

Tipo: Incidente

Categoría: plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estados: **En espera**

Asignado a: J. Sotomayor Andrea Carolina

Observador:

- J. Lora Herrera Juan Freddy
- J. Montenegro Sandra
- J. Sotomayor Juan Carlos
- J. Rodriguez Torres Juan
- J. Ochoaqui Ana Daniel
- J. Utrilla Suarez Jorge Armando

Asignado a: J. Lora Herrera Juan Freddy

Elementos:

Niveles de servicio:

Super Admin

OK- JA 16



Inicio / Asistencia / Caso

Administración de casos de plataforma (B25)

Caso 16

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

Asignamientos
Asesoramiento,
Andrés Felipe Vargas Correa
Asesor de soporte Zafira
ID Zafira - Pending Escalado a FS

Problemas
Cordial Saludo Andrea 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.

Asignamientos
Asesoramiento,
Andrés Felipe Vargas Correa
Asesor de soporte Zafira
ID Zafira - Pending Escalado a FS

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

Asignamientos
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zafira
ID Zafira - Pending Escalado a FS

JU
JU
Cordial Saludo, Andrea 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.

Asignamientos
Jorge Armando Urbina Guaveira
Asesor de soporte Zafira.

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

Tipo Incidente

Categoría Plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estado En espera

Fuente de solicitud Zafira

Urgencia Alta

Impacto Medio

Prioridad Alta

Aprobación No sujeto a aprobación

Solicitante
A. Sanchez Truque Andrea Carolina 75

Observador
A. Melo Camargo Arango 101, A. Alvarado Ruiz Jorge Antonio 102, A. Guaiterana Castro Thomas Andres 103, A. Romerango Garcia 107, A. Chaves Pardo Juan Carlos 101, A. Vargas Correa Andres Felipe 108, A. Enciso Arias Daniel 102, A. Urbina Guaveira Jorge Armando 102

Asignado a
A. Peña Herrera Luz Elena 50

Elementos
Niveles de servicio

Guardar

Inicio / Asistencia / Caso

Incidente -> No permite iniciar sesión (B75)

Caso 16

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

Asignamientos
Asesoramiento,
Andrés Felipe Vargas Correa
Asesor de soporte Zafira
ID Zafira - Pending Escalado a FS

Problemas
Cordial 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.

Asignamientos
Asesoramiento,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zafira
ID Zafira - Pending Escalado a FS

DE
DE
Cordial 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.

Asignamientos
Asesoramiento,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zafira
ID Zafira - Pending Escalado a FS

JU
JU
Cordial 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.

Asignamientos
Jorge Armando Urbina Guaveira
Asesor de soporte Zafira.

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

Tipo Incidente

Categoría Plataforma - No permite iniciar sesión (B75)

Estado En espera

Fuente de solicitud Zafira

Urgencia Medio

Impacto Medio

Prioridad Medio

Aprobación No sujeto a aprobación

Solicitante
A. Guaiterana Castro 75

Observador
A. Guaiterana Castro Thomas Andres 103, A. Peña Herrera Luz Elena 50, A. Urbina Guaveira Jorge Armando 102, A. Enciso Arias Daniel 102, A. Lasso Herrera Jhon Freddy 102, A. Vargas Correa Andres Felipe 108, A. Romerango Garcia 107, A. Melo Camargo Arango 101

Asignado a
A. Villegas Torres César Andrés 76

Elementos
Niveles de servicio

Guardar

OK- JA 19

GOR-F-012 V03



Inicio / Asistencia / Caso

Administración/ caída de plataformas (8803)

Caso 15

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

DE **DE** **JU**

Administración/ caída de plataformas (8803)

Cardel Saludo Andrea Carolina Sánchez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Juan Carlos Sarmiento
Asesor de soporte Zájana.

DE **DE** **JU**

Administración/ caída de plataformas (8803)

Cardel Saludo, Andrea Sánchez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Daniel Enrique Arias
Asesor de soporte Zájana.

JU

Administración/ caída de plataformas (8803)

Cardel Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prebi,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Uribe Quinera
Asesor de soporte Zájana.

Observador

- Leticia Herrera Juan Freidy
- Montenegro García
- Santiago Torres
- Carlos Araya Gomez
- Ulises Carrasco Jorge Amador

Asignado a

- Leticia Herrera Diana Carolina

Elementos

Historio de servicio

Fecha de apertura: 2025-09-25 07:35:00
Tipo: Incidente
Categoría: Administración/ caída de plataformas (8803)
Estado: En espera
Fuente de solicitud: Zájana
Urgencia: Alta
Impacto: Medio
Prioridad: Alta
Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos

Solicitante

Observador

- Leticia Herrera Juan Freidy
- Montenegro García
- Santiago Torres
- Carlos Araya Gomez
- Ulises Carrasco Jorge Amador

Asignado a

- Leticia Herrera Diana Carolina

Elementos

Historio de servicio

Inicio / Asistencia / Caso

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

Caso 15

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

JU **LP** **JU**

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

Atentamente,
Aneluisa Nils Carringer
Asesor de soporte Zájana.

JU

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

Cardel Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Uribe Quinera
Asesor de soporte Zájana.

LP

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

Cardel Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Luz Estera Padilla Herrera
Asesor de soporte Zájana.

JU

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

Cardel Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Uribe Quinera
Asesor de soporte Zájana.

Observador

- Quintero Padilla Juan Carlos
- Nils Carringer Aneluisa
- Montenegro García
- Torres Santiago
- Ulises Carrasco Jorge Amador
- Padilla Herrera Luz Estera

Asignado a

- Jorge Carlos Andres Padilla

Elementos

Historio de servicio

Fecha de apertura: 2025-09-25 14:01:08
Tipo: Incidente
Categoría: Administración Plataforma
Estado: En espera
Fuente de solicitud: Zájana
Urgencia: Alta
Impacto: Medio
Prioridad: Alta
Aprobación: No sujeto a aprobación

Activos

Solicitante

Observador

- Quintero Padilla Juan Carlos
- Nils Carringer Aneluisa
- Montenegro García
- Torres Santiago
- Ulises Carrasco Jorge Amador
- Padilla Herrera Luz Estera

Asignado a

- Jorge Carlos Andres Padilla

Elementos

Historio de servicio

OK- JA 20



Inicio / Asistencia / Casos

Administración / caída de plataforma (2291)

Un error técnico, no previsto que el proveedor del servicio opere de manera normal y conforme a los parámetros técnicos establecidos.

Evidencia N/A

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

Atentamente,
César A. Villegas
Asesor de soporte Zappia.

AS

Cardinal Saldaña Andrea Carolina Sánchez Prada.

Hecho recibido la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento a la Oficina de Sistemas quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,
Diana Carolina León Romero
Asesor de soporte Zappia.

DS

Cardinal Saldaña Andrea Carolina Sánchez Prada.

Hecho recibido la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento a la Oficina de Sistemas quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,
Diana Carolina León Romero
Asesor de soporte Zappia.

DU

Cardinal Saldaña Andrea Carolina Sánchez Prada.

Hecho recibido la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento a la Oficina de Sistemas quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,
Diana Carolina León Romero
Asesor de soporte Zappia.

Fecha de apertura: 2025-10-02 21:30:48

Tipo: Incidente

Categoría: plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estado: En espera

Fecha de asignación: 2025-10-02 21:30:48

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Precedencia: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante: [Nombre]

Operador: [Nombre]

Asignado a: [Nombre]

Elementos: [Nombre]

Niveles de servicio: TTD: [Valor]

Inicio / Asistencia / Casos

Plataforma --> Caída de la plataforma (8080)

Un error técnico, no previsto que el proveedor del servicio opere de manera normal y conforme a los parámetros técnicos establecidos.

Evidencia N/A

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

Atentamente,
César A. Villegas
Asesor de soporte Zappia.

DU

Cardinal Saldaña Andrea Carolina Sánchez Prada.

Hecho recibido la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento a la Oficina de Sistemas quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,
Diana Carolina León Romero
Asesor de soporte Zappia.

DU

Cardinal Saldaña Andrea Carolina Sánchez Prada.

Hecho recibido la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento a la Oficina de Sistemas quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estamos informando cualquier novedad.

Atentamente,
Diana Carolina León Romero
Asesor de soporte Zappia.

Fecha de apertura: 2025-10-03 16:14:45

Tipo: Incidente

Categoría: plataforma - INCIDENTE caída de la plataforma

Estado: En espera

Fecha de asignación: 2025-10-03 16:14:45

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Precedencia: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Solicitante: [Nombre]

Operador: [Nombre]

Asignado a: [Nombre]

Elementos: [Nombre]

Niveles de servicio: TTD: [Valor]

OK- JA 22



Inicio / Asistencia / Caso

Administración / Cálculo de plataforma (9081)

Estados: Estado Resuelto

Fuente de solicitud: Zajana

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sigue a aprobación

Acciones

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: Perseus Insumos s.r.l.

Objeto: Informe por el sitio Guzmán Jorge Armando
Caridul Salazar, María Angélica González Ruffo.

No 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 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 entendidos o adelantados no planificados, 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)

Estados: Estado Resuelto

Fuente de solicitud: Zajana

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sigue a aprobación

Acciones

Solicitante: R. Sánchez Heide Andrea Carolina

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

Asignado a: R. Torres Santiago

Elementos

Niveles de servicio

TTO: 2025-10-02 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: Perseus Insumos s.r.l.

Objeto: Informe por el sitio Guzmán Jorge Armando
Caridul Salazar, María Angélica González Ruffo.

No 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 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 entendidos o adelantados no planificados, 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.

OK- JA 23

GOR-F-012 V03



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

Operador: A. Antonieta Sanchez, A. Roman Santiago, A. Vilma Suarez Cordero, A. Yuliana Torres Lopez

Asignado a: A. Yuliana Torres Lopez

Niveles de servicio

TTD: 2025-10-23 10:15:01

TTR: 2025-10-23 10:41:37

Historia

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

Asesoramiento:

Jorge Armando Uribe Osuna
Asesor de soporte Zujaira

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 Prado Andrea Carolina

Operador: A. Lisset Herrera Diaz Pineda, A. Estela Ariza Gomez, A. Vilma Suarez Cordero, A. Santiago Puentes Ruiz, A. Yuliana Torres Lopez, A. Yuliana Osuna Angulo

Asignado a: A. Roman Santiago

Niveles de servicio

TTD: 2025-10-23 10:57:10

TTR: 2025-10-23 11:49:21

Historia

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

Asesoramiento:

Jorge Armando Uribe Osuna
Asesor de soporte Zujaira

OK- JA 24



Plataforma -> Caída de la plataforma (9088)

comunicación cualquier evento sobre el mismo.

Atenciones,
Alej Rodríguez,
Asesor de soporte Zujana

Redes de soporte Zujana

Estado: Resuelto

Fuente de solicitud: Zujana

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores:

Solicitante:
• J. Susana Cortes

Observador:
• J. Nelly Contreras Arroyave
• J. Gilmar Castro León
• J. Jairo Torres Cordero
• J. Jairo Torres Cordero
• J. Jairo Torres Cordero
• J. Jairo Torres Cordero
• J. Jairo Torres Cordero

Asignado a:
• J. Jairo Torres Cordero

Elementos:

Niveles de servicio:

TTO: 0
2025-10-03 17:00:35

TTR: 0
2025-10-23 10:54:40

Internet TTO: 0

- **ESCALADOS**

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

Integración - INCIDENTE no aparecen instructores enrolados en ficha

Solicitud recibida por instructor JANE EDUARDO JIMENEZ SARMIENTO (641478707) a pesar de estar enrolado al grupo 1000 en SOPA Plus en el ambiente virtual ZAJANA no se encuentra enrolado como puede verse en la evidencia adjunta.

Estado: En curso (asignado)

Urgencia: Alta

Impacto: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores:

Solicitante:
• J. Susana Cortes

Observador:

Asignado a:
• J. Ulloa Guzmán Jorge Armando

Elementos:

Niveles de servicio:

TTO: 0
2025-10-22 14:56:10

TTR: 0

Internet TTO: 0

OK- JA 25



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: Media
 Impacto: Media
 Prioridad: Media
 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, actualizando 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

OK- JA 26



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

OK- JA 27



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	0	0	Incompleto
2795	21/10/2025 18:32	3369193	0	0	Incompleto
2796	21/10/2025 18:32	3369474	0	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	0	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	0	0	Incompleto
2816	21/10/2025 18:32	3369468	0	0	Incompleto
2817	21/10/2025 18:32	3369528	0	0	Incompleto
2818	21/10/2025 18:32	3369524	0	0	Incompleto

OK- JA 28



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	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4669	26/09/2025 20:57	3348037	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4688	27/09/2025 14:28	3348489	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
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_... .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	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro 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
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 .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	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro 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
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 .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	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4669	26/09/2025 20:57	3348037	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
4688	27/09/2025 14:28	3348489	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Juan Camilo Otafvaro Pulido
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

OK- JA 29



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
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)**

The screenshot shows a Trello board with the following columns and cards:

- Proceso:** Card titled "Backups complementaria ABRIL - MAYO 2024" with 64 comments.
- Casos ABERTOS:** Cards for "Caso 9291" (10 comments), "Caso 9167" (8 comments), "Caso 6825" (48 comments), and "Caso 4769" (81 comments).
- Casos SOLUCIONADOS:** Cards for "Caso 9375" (9 comments), "Caso 9003" (10 comments), and "Caso 5769" (13 comments).
- Asignaciones adicionales:** Cards for "Notas de seguimiento - 21 de OCT 2025" (9 comments), "Notas de seguimiento - 22 de OCT 2025" (18 comments), and "Notas de seguimiento - 23 de OCT 2025" (10 comments).
- Seguimiento 3PM:** Cards for "Validación de Seguimiento 3 P.M. _20 de Octubre de 2025" (9 comments), "Validación de Seguimiento 3 P.M. _21 de Octubre de 2025" (10 comments), "Validación de Seguimiento 3 P.M. _22 de Octubre de 2025" (10 comments), and "Validación de Seguimiento 3 P.M. _23 de Octubre de 2025" (10 comments).

OK- JA 30