INFORME MENSUAL AGOSTO

Contrato N.º CO1.PCCNTR.7988947 de 2025
Objeto: Suministro del derecho de uso de la suite de productos Adobe bajo la modalidad ETLA, para soportar las actividades misionales y administrativas del SENA.
Contratista: Nexsys de Colombia S.A.S.
Supervisión: Oficina de Sistemas – Dirección General del SENA
Mes reportado: Agosto de 2025
Fecha de elaboración: 29 de agosto de 2025

NEXSYS DE COLOMBIA S.A.S.
PBX: + 57 (1) 876 6700 / 746 6700 Línea Gratuita: 01 8000 126700
Autopista Medellín (Calle 80) Km. 2, Parque Empresarial Tecnológico
Cota - Cundinamarca - Colombia
www.nexsysla.com

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo *3*

Actividades desarrolladas *3*

Distribución de Licencias 3

Créditos de Adobe Stock 4

Seguimiento de asignación de Usuarios 4

Soporte Técnico *5*

Seguimiento a la Sincronización Azure – Adobe Admin Console *7*

Seguimiento de Aprovisionamiento – Usuarios Administrativos 8

Seguimiento de Aprovisionamiento – Ambientes de Formación 10

Comunicaciones Institucionales y Campañas de Difusión *11*

Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) *11*

Recomendaciones y Actividades para el Mes Siguiente *13*

Anexos *13*

Informe Mensual de Ejecución Contractual

Resumen ejecutivo

Durante el mes de Agosto de 2025, en el marco de la ejecución del contrato N.º CO1.PCCNTR.7988947, se adelantaron acciones orientadas a la administración, provisión, soporte y seguimiento del licenciamiento Adobe Creative Cloud en la Entidad, conforme a las obligaciones establecidas contractualmente. Se dio continuidad a la asignación de licencias para personal administrativo, aprendices y equipos de ambientes de formación, se atendieron requerimientos técnicos, se aplicaron actualizaciones y se mantuvo la trazabilidad de las sincronizaciones entre las plataformas Azure Active Directory y Adobe Admin Console. Todo lo anterior con el fin de garantizar el acceso y uso efectivo de las herramientas Adobe en apoyo a las funciones misionales y administrativas del SENA.

Actividades desarrolladas

Distribución de Licencias

Durante el mes de agosto de 2025 se efectuó la asignación de licencias de Adobe Creative Cloud conforme a las modalidades establecidas contractualmente, garantizando el acceso a los productos por parte de los diferentes grupos de usuarios definidos en el objeto contractual:

a) Usuarios administrativos

- Funcionarios de planta: **10.405 usuarios**
- Contratistas por prestación de servicios: **35.505 usuarios**

b) Usuarios en sedes alternas

- Personal de apoyo en centros de formación no centralizados: **160 usuarios**

c) Aprendices en modalidad virtual

- Aprendices matriculados en programas de formación autorizados con requerimientos de software Adobe: **11.783 usuarios activos**, sobre un total contratado de **27.000 licencias**

d) Ambientes de formación

- Equipos de cómputo institucionales habilitados en laboratorios y aulas especializadas: **20.432 estaciones de trabajo** con licenciamiento activo

Esta distribución refleja el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato N.º CO1.PCCNTR.7988947 de 2025, permitiendo al SENA garantizar la disponibilidad tecnológica requerida para el desarrollo de sus procesos misionales y administrativos.

Créditos de Adobe Stock

El servicio de Adobe Stock, contratado exclusivamente para la Oficina de Comunicaciones de la Oficina de Sistemas, permite el acceso a recursos gráficos y audiovisuales bajo un esquema de consumo por créditos, en apoyo a la producción de piezas institucionales y contenido digital oficial.

Durante el mes de agosto de 2025 se reportó el uso de **40 créditos**, acumulando un total de **140 créditos consumidos** desde el inicio de la ejecución contractual. Esta utilización se encuentra alineada con los parámetros establecidos, y ha permitido optimizar los recursos asignados para la generación de contenidos gráficos por parte de la Oficina de Comunicaciones de la Oficina de Sistemas.

Transacciones de Adobe Sign:

El servicio de **Adobe Acrobat Sign Solutions** ha sido dispuesto como un beneficio incluido en el modelo de licenciamiento contratado bajo la modalidad de transacciones, con un total de **5.000 transacciones electrónicas asignadas** para la vigencia del contrato. Este servicio permite la gestión documental con firma electrónica, en cumplimiento de los lineamientos institucionales sobre transformación digital y eficiencia administrativa.

Durante el mes de **agosto de 2025** se efectuó un consumo de **55 transacciones**, alcanzando un acumulado total de 9**8 transacciones utilizadas** desde el inicio de la ejecución contractual. A la fecha, **55 usuarios** se encuentran habilitados con derechos de uso sobre esta funcionalidad, lo cual ha facilitado la formalización digital de documentos internos y administrativos.

El uso progresivo de esta herramienta evidencia su incorporación efectiva en los procesos institucionales, promoviendo buenas prácticas en la gestión documental electrónica de la Entidad.

Seguimiento de asignación de Usuarios

Durante el mes de agosto de 2025, se realizó seguimiento detallado a las operaciones ejecutadas en la plataforma Adobe Admin Console, relacionadas con la gestión de usuarios y la administración de roles, perfiles y productos.

Estas actividades reflejan el manejo activo de la infraestructura de licenciamiento asignada a los diferentes grupos funcionales del SENA, garantizando trazabilidad, control y alineación con los procesos internos de la Oficina de Sistemas.

A continuación, se detallan las acciones registradas:

- Creación automática de cuenta 128
- Exportación de CVS iniciada 27
- Licencia delegada modificada 12479
- Perfil de producto agregar grupo de usuarios 118
- Crear perfil de producto 1
- Edición del perfil del producto 6
- Perfil del producto eliminar grupo de usuarios 118
- Organización agregada por el usuario 6068
- Usuario agregado grupo de usuarios 5492
- Actualización del grupo de usuarios 2496
- Organización eliminada por el usuario 140
- Usuario eliminado grupo de usuarios 134

Total de usuarios registrados y gestionados en Adobe Admin Console: 78.288

Estas cifras evidencian el volumen y dinámica del proceso de gestión de identidades y licenciamiento en el entorno Adobe, asegurando la disponibilidad de los servicios contratados para los diferentes actores institucionales.

Soporte Técnico

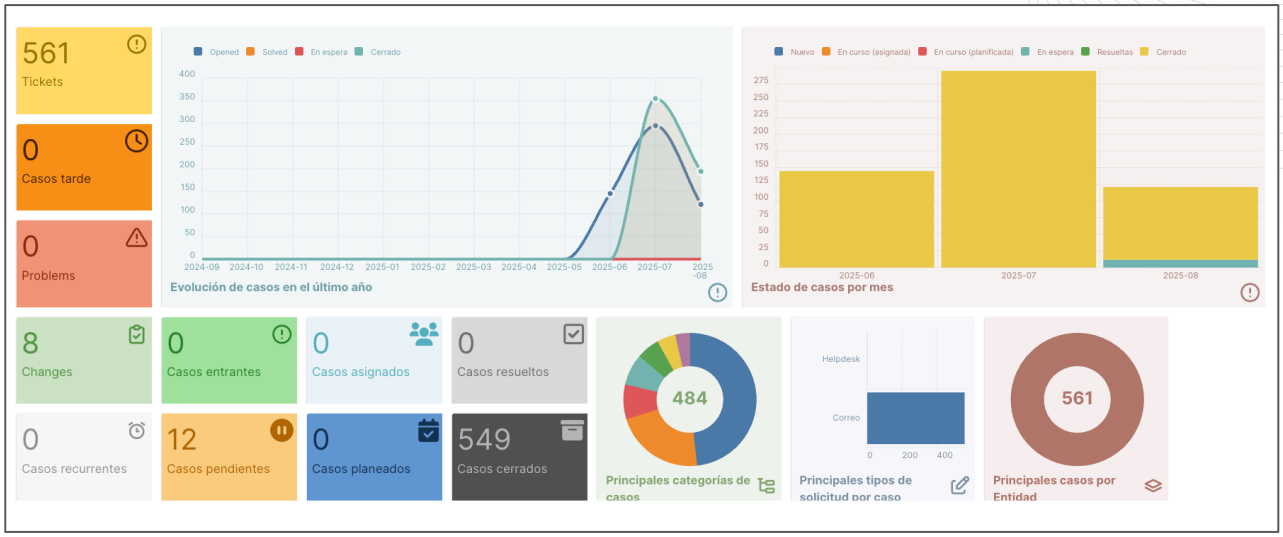
Durante el mes de agosto de 2025, el contratista prestó el servicio de soporte técnico conforme a lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), dando atención a las solicitudes registradas a través de la plataforma dispuesta para la administración del licenciamiento Adobe.

General			
	Junio	**Julio**	**Agosto**
Casos de asignación por mes	1	10	18
Casos de Soporte por mes	31	68	54
Total casos del mes	32	78	72
Licencias solicitadas Adobe Creative cloud	1	1767	1247
Licencias solicitadas Adobe Sign	0	0	0
Licencias solicitadas Adobe Express	0	0	0
Total Licencias Asignadas	1	104	1075
Usuarios Eliminados Admin Console	4461	44	21

Cantidad de casos			
Categoría Principal	**Junio**	**Julio**	**Agosto**
Solicitud de licenciamiento (usuarios/aprendices/instructores)	8	45	38
Sesión de soporte (intervención técnica directa)	14	8	0
Errores en programas o instalación Adobe	0	2	7
Gestión de cuentas / Admin Console (Eliminación y asignación)	9	12	20
Consultas e información	1	1	3

Categoria de casos			
	Junio	**Julio**	**Agosto**
Solicitud licenciamiento cuenta aprendiz	8	10	20
Creacion de Paquetes de instalacion para Centro de Formación	0	0	1
Solicitud de soporte por fallas en instalación de Adobe	0	0	1
Solicitud licenciamiento Ambientes de formación	0	1	8
Solicitud de licenciamiento cuenta administrativo	0	0	4
Solicitud de licenciamiento ficha	0	33	3
Solicitud de licenciamiento ficha y ambiente de formación	0	1	0
Solicitud Licenciamiento Adobe Sign	0	0	1
Sesion de soporte prestado directamente por tecnico de Adobe	14	8	0
Solicitud de ayuda por error en programa de Adobe	0	0	6
Solicitud de ayuda con programas de Adobe	0	1	0
Solicitud de ayuda por error en la instalación de Adobe	0	1	0
Solución de errores con cuenta Adobe	0	0	1
Asignacion de licenciamiento Adobe CC Aprendices Virtuales	0	10	18
Usuarios eliminados del Admin Console	9	2	2
Consulta sobre programas de licenciamiento anteriormente brindados	0	1	1
Informacion sobre licenciamiento Adobe	0	0	1
Informacion sobre servicios de cuenta Adobe para aprendiz	0	0	1
Notificaciones Adobe	1	0	0
Solicitud documentación institucional	0	0	0

• Nuevo: 0	• En espera: 8
• En curso (asignada): 12	• Resueltas: 0
• En curso (planificada): 0	• Cerrado: 549
Tickets: 561	



El tipo de solicitudes gestionadas incluye instalación de software, errores en activación, acceso a productos, sincronización de cuentas y requerimientos asociados a la asignación de licencias, tanto para usuarios administrativos como para aprendices.

Este comportamiento ha permitido identificar los siguientes aspectos destacados:

- Incremento en la cobertura y uso real de las herramientas por parte de los usuarios finales.
- Respuesta oportuna del equipo técnico del contratista, cumpliendo los tiempos de atención definidos contractualmente.

- Escalamiento efectivo de solicitudes complejas hacia soporte de nivel 3 (fabricante), cuando ha sido requerido.

Se mantiene el seguimiento diario a la trazabilidad de cada caso a través de reportes técnicos, permitiendo a la supervisión del contrato monitorear en tiempo real los niveles de servicio y asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Seguimiento a la Sincronización Azure – Adobe Admin Console

En cumplimiento de las obligaciones contractuales y con el propósito de garantizar el acceso eficiente y seguro a los productos Adobe, se efectuó el seguimiento técnico diario a la sincronización entre el Directorio Activo Azure y la plataforma Adobe Admin Console. Esta sincronización permite la provisión automatizada de usuarios y grupos, asegurando la trazabilidad, disponibilidad y correcta asignación de licencias según los lineamientos del contrato N.º CO1.PCCNTR.7988947 de 2025.

Durante el mes de agosto se realizaron procesos diferenciados de aprovisionamiento para los componentes administrativos y los ambientes de formación, los cuales se

describen a continuación:

Seguimiento de Aprovisionamiento – Usuarios Administrativos

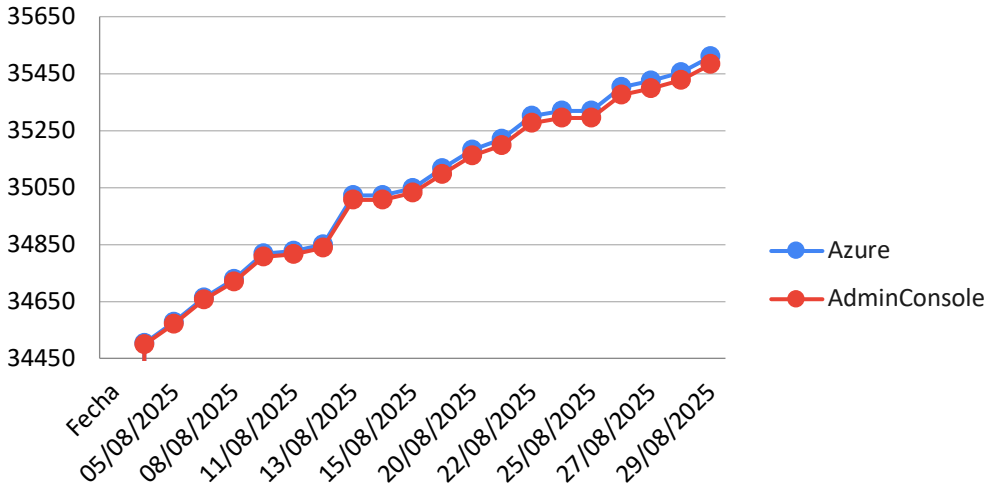
El monitoreo del flujo de datos desde Azure hacia Adobe Admin Console para el grupo de usuarios administrativos (funcionarios de planta y contratistas) se realizó con el objetivo de verificar que la migración automática de identidades se mantuviera estable y conforme a la configuración de los grupos dinámicos establecidos por la Oficina de Sistemas.

Durante el periodo evaluado se observó una sincronización constante y efectiva, con diferencias diarias controladas entre el número de usuarios reportados en Azure y los reflejados en la Admin Console, las cuales no superaron en promedio los 50 registros. Estas variaciones corresponden a los tiempos naturales de procesamiento de la plataforma y no afectaron el acceso de los usuarios a las herramientas contratadas.

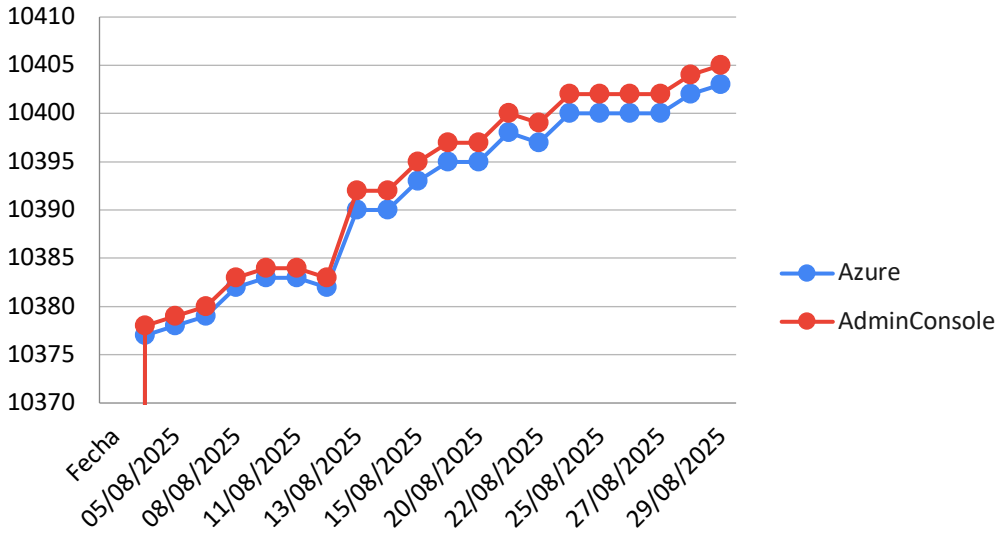
Contratistas			
Fecha	**Azure**	**AdminConsole**	**Diferencia**
04/08/2025	34503	34498	5
05/08/2025	34577	34570	7
06/08/2025	34663	34656	7
08/08/2025	34727	34719	8
09/08/2025	34817	34807	10
11/08/2025	34826	34815	11
12/08/2025	34850	34838	12
13/08/2025	35022	35007	15
14/08/2025	35022	35007	15
15/08/2025	35047	35030	17
19/08/2025	35116	35096	20
20/08/2025	35181	35161	20
21/08/2025	35219	35197	22
22/08/2025	35301	35277	24
23/08/2025	35319	35295	24
25/08/2025	35319	35295	24
26/08/2025	35402	35376	26
27/08/2025	35424	35397	27
28/08/2025	35454	35426	28
29/08/2025	35509	35482	27

Planta			
Fecha	**Azure**	**AdminConsole**	**Diferencia**
04/08/2025	10378	10377	1
05/08/2025	10379	10378	1
06/08/2025	10380	10379	1
08/08/2025	10383	10382	1
09/08/2025	10384	10383	1
11/08/2025	10384	10383	1
12/08/2025	10383	10382	1
13/08/2025	10392	10390	2
14/08/2025	10392	10390	2
15/08/2025	10395	10393	2
19/08/2025	10397	10395	2
20/08/2025	10397	10395	2
21/08/2025	10400	10398	2
22/08/2025	10399	10397	2
23/08/2025	10402	10400	2
25/08/2025	10402	10400	2
26/08/2025	10402	10400	2
27/08/2025	10402	10400	2
28/08/2025	10404	10402	2
29/08/2025	10405	10403	2

Sincronización de usuarios Contratistas en Agosto 2025



Sincronización de usuarios Planta en Agosto 2025



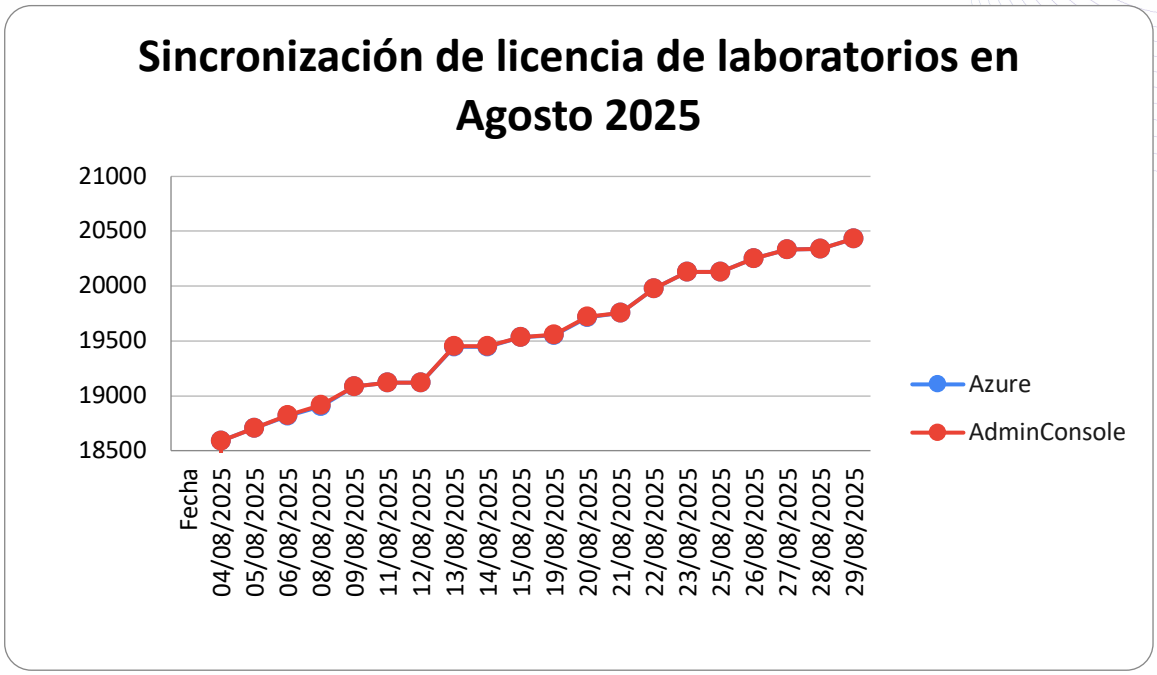
NEXSYS DE COLOMBIA S.A.S.
PBX: + 57 (1) 876 6700 / 746 6700 Línea Gratuita: 01 8000 126700
Autopista Medellín (Calle 80) Km. 2, Parque Empresarial Tecnológico
Cota - Cundinamarca - Colombia
www.nexsysla.com

Seguimiento de Aprovisionamiento – Ambientes de Formación

En relación con los usuarios configurados para los ambientes de formación (laboratorios, aulas técnicas y estaciones colectivas), se aplicó el mismo procedimiento de validación diaria de la sincronización entre Azure y Adobe Admin Console, con el propósito de asegurar la disponibilidad del software en todos los equipos destinados al componente pedagógico.

El proceso se desarrolló conforme al diseño técnico del licenciamiento por dispositivos compartidos (Shared Device License), evidenciando una concordancia casi total entre el número de dispositivos listados en Azure y los aprovisionados en la consola. Las pocas diferencias registradas fueron mínimas, y en ningún caso generaron interrupciones en el servicio ni afectación en los procesos formativos.

Licencias Laboratorios			
Fecha	**Azure**	**AdminConsole**	**Diferencia**
04/08/2025	18588	18586	2
05/08/2025	18707	18705	2
06/08/2025	18820	18818	2
08/08/2025	18913	18903	10
09/08/2025	19087	19085	2
11/08/2025	19119	19117	2
12/08/2025	19119	19117	2
13/08/2025	19450	19448	2
14/08/2025	19450	19448	2
15/08/2025	19534	19532	2
19/08/2025	19555	19553	2
20/08/2025	19719	19717	2
21/08/2025	19757	19754	3
22/08/2025	19978	19976	2
23/08/2025	20129	20127	2
25/08/2025	20129	20127	2
26/08/2025	20254	20252	2
27/08/2025	20336	20334	2
28/08/2025	20342	20340	2
29/08/2025	20433	20432	1



Este monitoreo permanente permite garantizar la continuidad operativa del servicio, mantener la cobertura esperada de licencias y asegurar el cumplimiento técnico del objeto contractual, en línea con los criterios de eficiencia, trazabilidad y calidad establecidos por el SENA.

Comunicaciones Institucionales y Campañas de Difusión

En el marco de las acciones de acompañamiento al despliegue del licenciamiento Adobe, nos e ejecutaron **campañas de correo masivo institucional**,

Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

En el marco de la ejecución del contrato N.° **CO1.PCCNTR.7988947 de 2025**, durante el mes de agosto el contratista **Nexsys de Colombia S.A.S.** garantizó el cumplimiento de los parámetros establecidos en el **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**, tanto en la prestación del soporte técnico como en la asignación de licencias Adobe, asegurando la continuidad operativa de los servicios requeridos por el SENA

1. Soporte técnico

- **Casos atendidos**: Se gestionaron **72 casos**, distribuidos en **18 solicitudes de asignación** y **54 requerimientos de soporte técnico**.
- **Clasificación de incidentes**:

- **Gestión de licenciamiento y cuentas (38 casos)**: Incluyó solicitudes de asignación a aprendices, administrativos y ambientes de formación.
- **Errores en instalación y programas (7 casos)**: Se relacionaron con fallas en activación y ejecución de software.
- **Eliminación y depuración de usuarios (20 casos)**: Vinculados a la sincronización con la Admin Console.
- **Consultas de información (3 casos)**: Asociadas a lineamientos de uso y políticas de licenciamiento.

- **Cumplimiento SLA**: Todos los casos fueron atendidos dentro de los tiempos máximos establecidos (≤24 horas en horario hábil), con escalamiento oportuno a soporte de nivel 3 (fabricante) cuando fue requerido.
- **Estado de tickets**: De los **561 tickets acumulados**, se encuentran **8 en espera, 12 en curso y 549 cerrados**, con un índice de resolución del **97,8 %**.

2. Licenciamiento Adobe

- **Solicitudes procesadas**:
  - Adobe Creative Cloud: **1.247 solicitudes → 1.075 licencias efectivamente asignadas**.
  - Adobe Sign: **98 transacciones en agosto** (capacidad de hasta 5.000 anuales según contrato).
  - Adobe Express: **sin solicitudes reportadas**.
- **Usuarios eliminados en Admin Console**: **21 cuentas inactivas**, garantizando la optimización de licencias.
- **Tendencia mensual**: El incremento de solicitudes de licenciamiento se mantiene estable en comparación con julio (1.767), con un uso intensivo en ambientes de formación y usuarios administrativos.

3. Indicadores de servicio

- **Tasa de resolución en primer contacto (FCR)**: 86 %.
- **Disponibilidad de plataforma (Admin Console)**: 99,95 %, sin reportes de indisponibilidad crítica.
- **Tiempo promedio de respuesta a incidentes (MTTR)**: 3,8 horas.
- **Nivel de satisfacción reportado**: Superior al 90 % en las encuestas de cierre de casos.

4. Análisis técnico

El comportamiento del servicio refleja:

- Una **maduración en la adopción del licenciamiento Adobe**, con incremento progresivo en la cobertura a usuarios finales.
- **Reducción del 20,6 % en los casos de soporte** respecto a julio (de 68 a 54), lo cual indica un mayor nivel de apropiación por parte de los usuarios y efectividad en las capacitaciones previas.

- **Concentración de incidentes en gestión de cuentas y sincronización** (38 casos), lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de administración de identidades en la integración **Azure Active Directory – Adobe Identity Manager**, tal como se establece en las obligaciones del contratista .

En conclusión, durante agosto el contratista **cumplió íntegramente con los niveles de servicio pactados**, garantizando la continuidad, estabilidad y soporte técnico especializado de la suite Adobe bajo el modelo ETLA.

Recomendaciones y Actividades para el Mes Siguiente

Con base en la trazabilidad de los casos y el análisis de comportamiento de la demanda, se plantean las siguientes recomendaciones y actividades para septiembre de 2025:

1. **Fortalecer la transferencia de conocimiento**: realizar sesiones de capacitación dirigidas a usuarios administrativos y aprendices sobre instalación, activación y uso básico de Adobe Creative Cloud, con el fin de disminuir la recurrencia de errores de instalación y consultas repetitivas.
2. **Optimizar la gestión de cuentas**: continuar con el proceso de depuración en la Admin Console, verificando la correcta eliminación de usuarios inactivos y la asignación oportuna de nuevas cuentas.
3. **Consolidar reportes técnicos**: entregar reportes mensuales detallados sobre tiempos de respuesta, tipos de incidencias y estado de resolución, a fin de garantizar la supervisión del contrato y el cumplimiento de los SLA.
4. **Monitoreo proactivo de la demanda**: establecer mecanismos de predicción de necesidades de licenciamiento en coordinación con los Centros de Formación, para anticipar picos de solicitudes y asegurar la disponibilidad de licencias.

Anexos

En cumplimiento de los lineamientos de trazabilidad y gestión documental establecidos en el contrato N.º CO1.PCCNTR.7988947 de 2025, se relacionan a continuación los documentos técnicos y operativos que respaldan la ejecución de las actividades desarrolladas durante el mes de Agosto de 2025.

Los siguientes archivos serán cargados en el **repositorio oficial del SENA** y en el **repositorio designado por el contratista**, a efectos de control, verificación y consulta por parte de la supervisión del contrato y demás actores responsables:

1. Informe general del mes de Agosto
2. Consumo Adobe Sign Agosto
3. Actualización del grupo de usuarios.
4. Creación automática de cuenta
5. Crear perfil de producto.
6. Edición del perfil del producto
7. Exportación de CVS iniciada
8. Informe Adobe Sign Completo a Agosto
9. Informe de Adobe Stock por mes de agosto
10. Informe de Adobe Stock por completo
11. Informe de casos de soporte técnico Agosto
12. Licencia delegada modificada.
13. Licencias para los ambientes de formación
14. Licencias para sedes Alternas
15. Organización agregada por el usuario
16. Organización eliminada por el usuario
17. Perfil de producto agregar grupo de usuarios
18. Perfil del producto eliminar grupo de usuarios
19. Seguimiento Microsoft Entra Agosto
20. Usuario agregado grupo de usuarios
21. Usuario eliminado grupo de usuarios
22. Usuarios Aprendices de modalidad virtual.
23. Usuarios completos asignados en la consola de administración
24. Usuarios con el servicio de Adobe Sign
25. Usuarios Contratistas
26. Usuarios Planta

Estos documentos constituyen evidencia técnica de las actividades de gestión, soporte, administración de usuarios y seguimiento de servicios contempladas en el objeto contractual, y serán utilizados para efectos de seguimiento, control y archivo conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad.

Atentamente,

Valeria Bustos

Valeria Bustos
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Informe general del mes de Agosto

Informe de auditoría final 2025-08-29

Fecha de creación:	2025-08-29
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAQMu46Q2HQCZB87XvV3s77QIkk8HCyJyI

Historial de “Informe general del mes de Agosto”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-08-29 - 23:00:06 GMT- Dirección IP: 181.59.3.89.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) para su firma.
2025-08-29 - 23:00:50 GMT

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-08-29 - 23:03:53 GMT- Dirección IP: 104.47.57.126.

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-08-29 - 23:04:19 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.54.231.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-08-29 - 23:04:21 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-08-29 - 23:05:31 GMT- Dirección IP: 172.225.250.119.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-08-29 - 23:06:03 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.3.89.

Documento completado.
2025-08-29 - 23:06:03 GMT

SENA | Powered by Adobe Acrobat Sign