Bogotá, 17 de septiembre de 2025

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

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

Supervisor Principal
John Ricardo Calderón Quiroga

Departamento de Sistemas
Juan Carlos Cortes Gómez

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 051

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento del plan de acompañamiento técnico establecido en el marco del Contrato de Licenciamiento Adobe **No. CO1.PCCNTR.7988947 de 2025**, suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y la firma **Nexsys de Colombia S.A.S.**, se efectuó visita al **Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones – Distrito Capital**, con el propósito de recopilar información detallada sobre el estado actual de los ambientes de formación, canalizar las inquietudes presentadas por los responsables y establecer directrices de soporte frente a la gestión del software y servicios contratados.

La reunión se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá D.C. y comprendió la revisión integral de aspectos técnicos y administrativos relacionados con el licenciamiento Adobe, dentro de los cuales se destacan: la disponibilidad y gestión de los medios oficiales de instalación, el acceso y actualización de la documentación técnica, los requerimientos específicos asociados a la administración de dispositivos institucionales, las necesidades académicas vinculadas a los programas de formación y la coordinación de procesos orientados a garantizar la actualización, continuidad y trazabilidad del licenciamiento en dicho centro de formación.

2. DESARROLLO DE LA VISITA

a) **Reunión inicial con el dinamizador TIC**
La visita inició con una reunión en la oficina de sistemas del Centro con el dinamizador TIC, señor **Jesús Alberto Gaitán**, en la cual se efectuó la descarga de los medios oficiales de instalación de Adobe, desinstaladores y manuales técnicos en uno de los equipos institucionales, con el fin de garantizar la disponibilidad de insumos actualizados para la gestión local.

b) **Verificación de ambientes de formación**
Posteriormente, se adelantó la revisión técnica en tres ambientes de formación que presentaban fallas reportadas por los instructores. Se evidenció que, al momento de iniciar sesión los aprendices, el sistema cerraba automáticamente la sesión e impedía el acceso completo a las aplicaciones de Adobe. Se explicó al equipo técnico del Centro que, al actualizar los medios e incorporar los equipos al sistema de gestión **Microsoft Intune**, dichas inconsistencias se mitigarían, asegurando la correcta operación del licenciamiento.

c) **Coordinación con la Formación Profesional**
En reunión con la Coordinación de Formación Profesional, se identificaron las siguientes situaciones:

- Dificultades en el uso de los equipos por parte de aprendices en los ambientes mencionados.
- Necesidades específicas de los aprendices de **modalidad virtual**, quienes aún no cuentan con asignación de licencias.
- Limitaciones derivadas de la no creación de cuentas bajo el dominio institucional **@soy.sena.edu.co**, requisito indispensable para la gestión del licenciamiento. Frente a ello, se indicó el procedimiento para la radicación de solicitudes ante la Mesa de Ayuda, a fin de habilitar dichas cuentas y garantizar el acceso a los aplicativos contratados.

d) **Solicitudes de instructores**
Algunos instructores manifestaron requerimientos de capacitación sobre funcionalidades actualizadas de Adobe. Se dejó constancia de que dicha solicitud ya fue trasladada al fabricante para la programación de sesiones formativas. Asimismo, se consultó sobre certificaciones internacionales y la plataforma **Media Pro**, aclarando que estas no hacen parte del alcance del contrato vigente.

e) **Área de Comunicaciones**
Se sostuvo diálogo con el área de Comunicaciones, a quienes se socializaron los beneficios de **Adobe Stock** y **Adobe Firefly**. Los funcionarios informaron que, aunque hacen uso activo de dichas herramientas, se han presentado errores en la creación de créditos generativos. El caso fue remitido al área técnica para análisis y solución. Se acordó que, una vez realizada la actualización de Microsoft Intune en los equipos, se revisará nuevamente el estado del licenciamiento y el acceso a los servicios.

3. CHECKLIST DE VERIFICACIÓN

En el marco de la visita se aplicó el **Checklist de Verificación Técnica** en el **Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones – Distrito Capital**, con el propósito de constatar el cumplimiento de los requisitos mínimos y condiciones técnicas necesarias para la instalación, funcionamiento y operación adecuada de los productos de la suite

Adobe Creative Cloud.

A continuación, se presentan los resultados consolidados de dicha verificación:

Checklist de Verificación – Aplicativos Adobe en Centros de Formación SENA		Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones
1. Licenciamiento y cuentas de usuario	¿Los usuarios administrativos cuentan con licenciamiento de Adobe activo en su cuenta personal con dominio @sena.edu.co?	✓ Sí. Los instructores y personal administrativo cuentan con licenciamiento activo de Adobe, vinculado a su cuenta institucional bajo el dominio @sena.edu.co.
	¿El centro de formación dispone de cuentas en Microsoft Intune para la gestión y administración de los equipos?	✓Sí, el Centro de Formación dispone de las cuentas necesarias en Microsoft Intune para la gestión y administración de los equipos. Actualmente ya se entregaron los medios oficiales y se iniciará el proceso de implementación en los ambientes de formación, conforme a los lineamientos técnicos establecidos.
2. Conectividad y red	¿Existe conexión a internet estable en los ambientes de formación?	✓Sí, los ambientes de formación cuentan con conexión a internet estable, lo que permite el funcionamiento adecuado de los aplicativos y servicios Adobe.
	¿Se presentan restricciones de red (firewall, proxy, puertos) que limiten el funcionamiento de Adobe Creative Cloud?	✓Sí. Actualmente se está implementando un piloto con la infraestructura MikroTik, a través del cual se están evaluando los accesos y configuraciones de red con el fin de garantizar la operación adecuada de Adobe Creative Cloud en los ambientes de formación.
	¿La velocidad de internet es suficiente para la descarga, instalación, sincronización en la nube y actualización de las aplicaciones de Adobe Creative Cloud?	Sí, la velocidad de internet disponible en el Centro de Formación es suficiente para garantizar la descarga, instalación, sincronización en la nube y actualización de las aplicaciones de Adobe Creative Cloud.
3. Infraestructura de equipos	¿Los equipos de las áreas administrativas y de los ambientes de formación cumplen con los requisitos técnicos mínimos para la instalación y uso óptimo de los aplicativos de Adobe Creative Cloud?	✓ Sí. En los ambientes de formación y áreas administrativas se dispone de equipos que cumplen con los requisitos técnicos mínimos para la instalación y uso de los aplicativos de Adobe Creative Cloud. No obstante, se identificaron algunos equipos que requieren ser reemplazados, dado que no alcanzan las especificaciones necesarias para un desempeño óptimo.

	¿Los equipos tienen sistema operativo vigente y actualizado que sea compatible con las últimas versiones de Adobe?	✓ Sí, los equipos cuentan con sistemas operativos vigentes y actualizados, compatibles con las últimas versiones de Adobe Creative Cloud.
	¿Qué porcentaje de los equipos del centro está actualmente operativo y disponible para el uso de aplicativos Adobe?	El 100 % de los equipos administrativos se encuentran operativos y con disponibilidad para el uso de aplicativos Adobe, especialmente en lo relacionado con Adobe Acrobat. En los ambientes de formación, la totalidad de los equipos cuentan con acceso a Acrobat; sin embargo, únicamente algunos ambientes disponen de condiciones técnicas para el uso completo de la suite de aplicativos creativos.
	¿Los paquetes de instalación de Adobe están actualizados y unificados en todos los equipos (administrativos y ambientes de formación)?	Sí. Los medios oficiales de instalación ya fueron entregados y se ha iniciado el proceso de actualización masiva en los equipos administrativos y en los ambientes de formación, con el fin de unificar las versiones y garantizar la trazabilidad del licenciamiento.
4. Ambientes de formación	¿Cuántos ambientes de formación usan productos Adobe?	El Centro de Formación dispone de 38 ambientes que hacen uso de productos Adobe para el desarrollo de sus actividades académicas y formativas.
	¿Cuántos equipos hay por ambiente?	Cada ambiente de formación cuenta, en promedio, con un rango de 20 a 25 equipos disponibles para el uso de los aprendices e instructores en el desarrollo de actividades académicas.
	¿Con qué frecuencia se actualizan los paquetes de instalación y versiones de software?	La actualización de los paquetes de instalación y de las versiones de software se realiza de forma anual, en concordancia con los lineamientos técnicos establecidos y los tiempos de liberación del fabricante.

5. Aprenidices Virtuales	¿Los aprendices de los programas de formación en modalidad virtual, tales como Análisis y Desarrollo de Software, Animación 3D, Animación Digital, Desarrollo de Medios Gráficos Visuales, Desarrollo de Videojuegos y Entornos Interactivos, Desarrollo Multimedia y Web, Desarrollo Publicitario, Impresión Serigráfica, Integración de Contenidos Digitales y Preprensa Digital para Medios Impresos, cuentan con licenciamiento de Adobe asignado cuando este resulta requerido para el adecuado desarrollo de su proceso formativo?	No todos los aprendices cuentan con licenciamiento de Adobe asignado, debido a que algunos aún no disponen de cuentas institucionales bajo el dominio @soy.sena.edu.co, requisito indispensable para la habilitación y gestión de dichas licencias.
6. Soporte y operación	¿Se han presentado fallas en la instalación o uso de aplicaciones Adobe (compatibilidad, actualizaciones, errores frecuentes)?	No. Hasta el momento no se han reportado fallas en la instalación o uso de las aplicaciones Adobe. Se tiene previsto realizar pruebas posteriores una vez avance el proceso de actualización e implementación en los ambientes de formación.
	¿Existen incidencias recurrentes registradas en la Mesa de Servicios?	Sí. Las incidencias recurrentes corresponden principalmente a dificultades derivadas del uso de los productos, asociadas a la falta de capacitación en los servicios de Adobe. En algunos casos, los usuarios realizan procedimientos diferentes a los establecidos o presentan inconvenientes relacionados con vencimientos de productos; dichas situaciones han sido atendidas por el soporte técnico, brindando las orientaciones necesarias para su correcta gestión.
	¿Qué frecuencia de solicitudes de apoyo técnico se reporta?	Las solicitudes de apoyo técnico se presentan por demanda, de acuerdo con las necesidades puntuales que se generan en el uso de los productos Adobe en los ambientes de formación y áreas administrativas.
	¿Existen casos pendientes de soporte que no se hayan resuelto?	No.
6. Capacitación e instalación	¿Se han presentado dificultades durante la instalación de las aplicaciones Adobe en equipos administrativos o de formación?	No. Por el momento no se han presentado dificultades, dado que aún no se ha iniciado de manera plena el proceso de implementación en los equipos administrativos y de formación.

	¿Se han identificado necesidades adicionales de formación (ej. uso de Microsoft Intune para gestión de equipos)?	No. Por el momento no se han identificado necesidades adicionales de formación, dado que la implementación de Microsoft Intune en los equipos está aún pendiente de ejecución.
	¿El centro de formación gestiona la actualización periódica de las aplicaciones de Adobe, garantizando que se mantengan en sus versiones más recientes?	✓ Sí. El centro de formación gestiona la actualización de las aplicaciones de Adobe de manera anual, en concordancia con la entrega de los medios oficiales, asegurando así que los equipos cuenten con las versiones más recientes.
	¿El personal cuenta con acceso a la documentación y manuales de instalación, desinstalación y actualización de los aplicativos Adobe?	✓ Sí.
	¿Existen casos recurrentes que requieran reentrenamiento del personal en el proceso de instalación y configuración de Adobe?	No. Hasta el momento no se han identificado casos recurrentes que requieran reentrenamiento del personal en el proceso de instalación y configuración de Adobe.
	¿Se han solicitado capacitaciones específicas a Adobe o al contratista sobre nuevas funcionalidades (ej. Firefly, créditos de Stock, integración con la nube)?	✓ Sí. La Coordinación Académica del Centro ha solicitado capacitaciones específicas sobre nuevas funcionalidades de Adobe, y actualmente se está a la espera de la confirmación por parte del fabricante para su programación.
	Considera que requiere una capacitacion sobre los productos asignados a su cuenta	✓ Sí. Se considera necesaria una capacitación que permita fortalecer el conocimiento y uso de los productos asignados a la cuenta institucional, con el fin de optimizar su aprovechamiento en los procesos formativos y administrativos.

4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS

En desarrollo de lo anterior, y de acuerdo con lo previsto en el **Contrato No. CO1.PCCNTR.7988947 de 2025**, corresponde al contratista la obligación de:

Literal j). Asegurar la ejecución de la implementación de actualizaciones de los productos Adobe conforme a los tiempos de liberación establecidos por el fabricante, realizando previamente las pruebas de funcionamiento necesarias que aseguren la correcta integración de las nuevas funcionalidades, sin afectar la integridad de la información ni la continuidad de los servicios prestados. Para ello, el contratista deberá permitir y facilitar al SENA el ejercicio de control y verificación del correcto

funcionamiento de dichas actualizaciones en sus sedes, de acuerdo con los lineamientos definidos por la Oficina de Sistemas o quien haga sus veces.

La presente **Acta de Cumplimiento** se suscribe en atención al literal j) de las obligaciones contractuales definidas en el contrato citado.

5. COMPROMISOS

- **Contratista:**

Confirmar la entrega de los medios de instalación actualizados, desinstaladores y manuales técnicos al dinamizador TIC, con el fin de garantizar la disponibilidad de insumos para la actualización de equipos. Asimismo, revisar con el área de Comunicaciones el error reportado en **Adobe Firefly** y programar la capacitación de uso de **Adobe Stock** y **Adobe Firefly**, en articulación con el fabricante.

- **Dinamizador TIC del Centro:**

Socializar con instructores y áreas académicas la información relacionada con los aprendices de modalidad virtual, así como radicar ante la **Mesa de Ayuda**, con copia al soporte Adobe, las solicitudes de asignación de licencias y de creación de cuentas institucionales bajo el dominio **@soy.sena.edu.co**. Adicionalmente, adelantar la implementación del servicio de **Microsoft Intune** en los equipos institucionales, conforme a las instrucciones técnicas recibidas, teniendo en cuenta que deberán transcurrir al menos 24 horas para la validación del funcionamiento antes de realizar pruebas de operación de los aplicativos Adobe.

- **Coordinación de Formación Profesional:**

Priorizar la radicación de solicitudes de cuentas institucionales y la identificación de instructores que requieran capacitación adicional sobre funcionalidades de Adobe, de manera que estas puedan ser articuladas con el contratista y el fabricante.

6. CONCLUSIONES

La visita permitió constatar la necesidad de fortalecer la gestión de los ambientes de formación en el Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones, especialmente en lo relacionado con el enrolamiento de equipos en **Microsoft Intune** y la asignación de licencias a aprendices de modalidad virtual.

Se verificó que los medios de instalación y documentación técnica fueron entregados y socializados con el dinamizador TIC, lo cual constituye un avance en el cumplimiento de las obligaciones contractuales. No obstante, persisten retos asociados a la creación de cuentas institucionales, la socialización de lineamientos técnicos y la atención a los requerimientos específicos de instructores y áreas académicas.

De esta manera, se da cumplimiento a lo establecido en el literal j) de las obligaciones del **Contrato No. CO1.PCCNTR.7988947 de 2025**, asegurando la correcta implementación de las actualizaciones y funcionalidades de Adobe en el Centro visitado.

En constancia se firma la presente acta.

Jesús Alberto Gaitán
Dinamizador TIC – Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones
SENA

Cordialmente,

Katherine Caviedes (19 sept.. 2025 14:23:09 CDT)

Katherine Caviedes
Líder de licitaciones y negocios corporativos
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 051 - Centro De Electricidad, Electrónica Y Telecomunicaciones (OBL - J)

Informe de auditoría final 2025-09-19

Fecha de creación:	2025-09-18
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAJ7AmfsXhtMjCsOgiePRqFrZQ0H0FkBA3

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-09-18 - 21:54:39 GMT- Dirección IP: 191.156.146.226.

El documento se ha enviado por correo electrónico a jgaitanc@sena.edu.co para su firma.
2025-09-18 - 21:55:26 GMT

jgaitanc@sena.edu.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-19 - 18:42:33 GMT- Dirección IP: 104.47.55.126.

El firmante jgaitanc@sena.edu.co firmó con el nombre de Jesus Alberto Gaitan Cordoba
2025-09-19 - 18:43:28 GMT- Dirección IP: 179.1.218.141.

Jesus Alberto Gaitan Cordoba (jgaitanc@sena.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-19 - 18:43:30 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.1.218.141.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) para su firma.
2025-09-19 - 18:43:32 GMT

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-19 - 19:15:44 GMT- Dirección IP: 200.62.61.186.

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-19 - 19:23:09 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.62.61.186.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-09-19 - 19:23:12 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-19 - 19:47:48 GMT- Dirección IP: 172.225.173.133.

Powered by Adobe Acrobat Sign

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2025-09-19 - 19:48:23 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.154.145.100.

Documento completado.

2025-09-19 - 19:48:23 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign