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. 052

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 Materiales y Ensayos – 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 el centro de formación 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**
Se realizó encuentro con el dinamizador TIC, señor **Juan David Sandoval Valencia**, en el cual se descargaron los medios oficiales de instalación de Adobe, desinstaladores y manuales técnicos en un equipo institucional, garantizando la disponibilidad de insumos actualizados para la gestión local.

b) **Verificación de ambientes de formación**
El dinamizador TIC informó que el Centro cuenta con **11 ambientes de formación con productos Adobe instalados**. Durante la visita se evidenció que algunos equipos presentaban fallas en el licenciamiento, particularmente cuando varios aprendices iniciaban sesión de manera simultánea, lo cual ocasionaba la pérdida del acceso a los aplicativos.

Se determinó que esta situación obedecía al uso de medios de instalación con restricciones. En consecuencia, se explicó que al implementar los **nuevos medios oficiales de instalación** y adelantar el **enrolamiento de los equipos en la plataforma Microsoft Intune**, dichas inconsistencias se corregirán, asegurando la operación adecuada del licenciamiento.

c) **Coordinación con la Formación Profesional**
En reunión con la Coordinación de Formación se identificaron:

- Dificultades de acceso de los aprendices en los ambientes mencionados.
- Requerimientos de licencias para aprendices en modalidad virtual.
- Limitaciones derivadas de la no creación de cuentas institucionales bajo el dominio **@soy.sena.edu.co**.

Se indicó el procedimiento de radicación de solicitudes ante la Mesa de Ayuda para habilitar dichas cuentas.

d) **Solicitudes de instructores**
Dos instructores manifestaron que no se han comunicado procesos de **certificaciones internacionales** ni se ha informado sobre **capacitaciones de Adobe** como en contratos anteriores. Se aclaró que, bajo el presente contrato, no se contempla este tipo de actividades.

e) **Área de Comunicaciones**
No fue posible reunirse con el área de Comunicaciones. Se solicitó al dinamizador socializar con dicha dependencia los cambios relacionados con **Adobe Stock** y **Adobe Firefly**, dado que impactan directamente su gestión.

3. CHECKLIST DE VERIFICACIÓN

En el marco de la visita se aplicó el **Checklist de Verificación Técnica** en el **Centro Materiales y Ensayos – 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 Materiales y Ensayos
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.

	¿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.
3. Infraestructura de equipos	¿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 11 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)?	Sí, se han presentado fallas en algunos equipos durante el uso de las aplicaciones Adobe, principalmente cuando varios aprendices inician sesión de manera simultánea. En estos casos, el licenciamiento se interrumpe, impidiendo la continuidad en el acceso a los aplicativos. Se indicó que la causa corresponde a la utilización de medios de instalación con restricciones y que, para mitigar dichas incidencias, se deben implementar los nuevos paquetes oficiales de instalación y realizar el enrolamiento de los equipos en

		Microsoft Intune, lo cual garantizará la correcta validación de licencias y el funcionamiento estable de los servicios de Adobe.
	¿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)?	No se han solicitado capacitaciones específicas al contratista ni a Adobe sobre nuevas funcionalidades (como Firefly, créditos de Stock o integración con la nube). Sin embargo, los instructores manifestaron interés en recibir este tipo de espacios de actualización en futuras fases, dado que estas herramientas resultan relevantes para fortalecer los procesos académicos y de producción digital en el Centro.
	Considera que requiere una capacitación 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 medios de instalación actualizados, desinstaladores y manuales técnicos. Acompañar la implementación del enrolamiento de equipos en Microsoft Intune y verificar la correcta instalación de las licencias Adobe, conforme a lo establecido en el literal j) de las obligaciones contractuales.

- **Dinamizador TIC del Centro**:

Socializar con instructores y coordinaciones académicas la información sobre el licenciamiento para aprendices virtuales. Radicar ante la Mesa de Ayuda, con copia al soporte Adobe, las solicitudes de creación de cuentas institucionales y asignación de licencias. Implementar Microsoft Intune en los equipos institucionales y validar su funcionamiento en un plazo mínimo de 24 horas antes de realizar pruebas de los aplicativos.

6. CONCLUSIONES

La visita permitió constatar la necesidad de fortalecer la gestión de los ambientes de formación en el Centro Materiales y Ensayos, 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.

Juan David Sandoval Valencia (20 sept.. 2025 10:07:33 CDT)

Juan David Sandoval Valencia
Dinamizador TIC – Centro Materiales y Ensayos
SENA

Cordialmente,

Katherine Caviedes (22 sept.. 2025 08:24:40 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 052 - Centro Materiales y Ensayos (OBL - J)

Informe de auditoría final 2025-09-22

Fecha de creación:	2025-09-20
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA4-fKYS91l9dydFA0gGOhFoUQkbzUyvLe

Historial de “Acta 052 - Centro Materiales y Ensayos (OBL - J)”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-09-20 - 14:40:31 GMT- Dirección IP: 181.59.3.101.

El documento se ha enviado por correo electrónico a jsandovalv@sena.edu.co para su firma.
2025-09-20 - 14:41:14 GMT

jsandovalv@sena.edu.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-20 - 14:42:22 GMT- Dirección IP: 179.51.118.139.

El firmante jsandovalv@sena.edu.co firmó con el nombre de Juan David Sandoval Valencia
2025-09-20 - 15:07:31 GMT- Dirección IP: 179.51.118.141.

Juan David Sandoval Valencia (jsandovalv@sena.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-20 - 15:07:33 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.51.118.141.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) para su firma.
2025-09-20 - 15:07:35 GMT

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-22 - 13:21:13 GMT- Dirección IP: 200.62.61.186.

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-22 - 13:24:40 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.
2025-09-22 - 13:24:45 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-22 - 20:48:23 GMT- Dirección IP: 172.225.250.97.

SENA | Powered by Adobe Acrobat Sign

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

Fecha de firma: 2025-09-22 - 20:49:46 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.154.145.100.

Documento completado.

2025-09-22 - 20:49:46 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign