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. 055**

## 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 Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información – Fontibón – 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 la dinamizadora TIC, señora **Wendy Yolany Varón Guevara**, con el fin de entregar los medios oficiales de instalación de Adobe. Durante la revisión inicial, el equipo institucional asignado no reconoció los instaladores, razón por la cual

se acordó que, en caso de requerirse, la dinamizadora formalizaría la solicitud para proceder con la entrega correspondiente. La funcionaria manifestó que actualmente la gestión de productos Adobe no se encuentra dentro de las actividades de administración propias del Centro, por lo cual únicamente se atenderán los requerimientos que se presenten mediante solicitud formal.

**b) Verificación de ambientes de formación**
El dinamizador TIC informó que el Centro cuenta con **17 ambientes de formación**, en los cuales únicamente aplica el servicio de **Adobe Acrobat Pro**, que ya se encuentra instalado y en funcionamiento. Señaló además que los aplicativos creativos de Adobe no aplican en este Centro, de acuerdo con la naturaleza de sus programas de formación.

Adicionalmente, indicó que se encuentran en proceso de implementación de **Microsoft Intune**, aunque aún no se ha iniciado formalmente la ejecución de esta herramienta en los equipos institucionales.

**c) Coordinación con la Formación Profesional**
En reunión con la Coordinación de Formación Profesional se confirmó que en este Centro no se desarrollan programas de formación que requieran el uso de productos Adobe Creative, ni se cuenta con aprendices en modalidad virtual que demanden este tipo de licenciamiento.

## 3. CHECKLIST DE VERIFICACIÓN

En el marco de la visita se aplicó el **Checklist de Verificación Técnica** en el **Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información – Fontibón – 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 Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información - Fontibón** |
|---|---|---|
| **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 cuentas en Microsoft Intune para la gestión y administración de los equipos. No obstante, la implementación aún no ha iniciado debido a la falta de acompañamiento por parte del soporte en sitio, requerido para poner en marcha el proceso de enrolamiento de los dispositivos. |
| **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. |
| | ¿Se presentan restricciones de red (firewall, proxy, puertos) que limiten el funcionamiento de Adobe Creative Cloud? | No se manejan restricciones de red en el Centro. |
| | ¿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. |
| **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, cumplen con los requisitos técnicos mínimos, aplicando únicamente para el uso de Adobe Acrobat Pro, dado que los demás aplicativos de Adobe Creative Cloud no se manejan en este Centro. |
| | ¿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 Acrobat Pro. |
| | ¿Qué porcentaje de los equipos del centro está actualmente operativo y disponible para el uso de aplicativos Adobe? | El 100 % de los equipos administrativos y de los ambientes de formación se encuentran operativos y con disponibilidad para el uso de Adobe Acrobat Pro. |
| | ¿Los paquetes de instalación de Adobe están actualizados y unificados en todos los equipos (administrativos y ambientes de formación)? | Sí, dado que la instalación de Adobe Acrobat Pro se realiza directamente desde la página oficial del servicio, lo que permite contar con la versión actualizada en cada equipo. |

| | | |
|---|---|---|
| **4. Ambientes de formación** | ¿Cuántos ambientes de formación usan productos Adobe? | Los 17 ambientes de formación cuentan con el servicio de Adobe Acrobat Pro instalado y disponible para su uso. |
| | ¿Cuántos equipos hay por ambiente? | Cada ambiente de formación dispone aproximadamente de 20 a 30 equipos. Adicionalmente, el área de Call Center cuenta con 93 equipos. |
| | ¿Con qué frecuencia se actualizan los paquetes de instalación y versiones de software? | Las actualizaciones de Adobe Acrobat Pro se realizan de manera esporádica, cuando el sistema lo solicita en cada equipo. |
| **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 aplica |
| **6. Soporte y operación** | ¿Se han presentado fallas en la instalación o uso de aplicaciones Adobe (compatibilidad, actualizaciones, errores frecuentes)? | No se han presentado fallas en la instalación ni en el uso de Adobe Acrobat Pro; el aplicativo funciona de manera estable en los equipos del Centro. |
| | ¿Existen incidencias recurrentes registradas en la Mesa de Servicios? | Sí, principalmente asociadas a la falta de conocimiento en el uso del producto por parte de algunos funcionarios administrativos de la Entidad. |
| | ¿Qué frecuencia de solicitudes de apoyo técnico se reporta? | Las solicitudes de apoyo técnico relacionadas con Adobe Acrobat Pro son poco frecuentes y se presentan únicamente de manera puntual. En caso de requerirse, se canalizan |

| | | |
|---|---|---|
| | | directamente a través de la responsable del contrato. |
| | ¿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. |
| | ¿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, las actualizaciones de Adobe Acrobat Pro se realizan según requerimiento |
| | ¿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? | Sí, se considera necesario realizar capacitaciones al personal de la Mesa de Servicios cuando se vincule nuevo talento, con el fin de fortalecer sus competencias en la instalación y configuración de Adobe Acrobat Pro. |
| | ¿Se han solicitado capacitaciones específicas a Adobe o al contratista sobre nuevas funcionalidades (ej. Firefly, créditos de Stock, integración con la nube)? | No. En caso de requerirse este tipo de capacitaciones, el Centro realizará la solicitud formal a través de las áreas correspondientes. |
| | Considera que requiere una capacitacion sobre los productos asignados a su cuenta | ✓ Sí, en caso de existir solicitudes específicas, el Centro realizará la solicitud formal para la programación de la capacitación correspondiente. |

## 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:**

Mantener la disponibilidad de los medios oficiales de instalación y soporte técnico en caso de que el Centro lo requiera, conforme a lo establecido en el contrato.

- **Dinamizadora TIC del Centro:**

Formalizar, cuando sea necesario, las solicitudes de entrega de medios de instalación o soporte de licenciamiento Adobe. Adelantar la implementación de **Microsoft Intune** en coordinación con el soporte en sitio, garantizando el enrolamiento de los equipos institucionales.

## 6. CONCLUSIONES

La visita permitió evidenciar que el **Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información – Fontibón** únicamente utiliza el aplicativo **Adobe Acrobat Pro**, no aplicando los demás servicios de la suite Adobe Creative Cloud.

Se constató que los equipos del Centro cumplen con los requisitos técnicos mínimos y se encuentran operativos para el uso de Acrobat Pro. Asimismo, se confirmó que no existen restricciones de red que limiten su funcionamiento.

El Centro se encuentra en proceso de implementación de **Microsoft Intune**, lo cual representa un avance en la gestión administrativa de los equipos, aunque se requiere mayor acompañamiento de soporte en sitio para completar este proceso.

Finalmente, se resaltó la importancia de mantener actualizadas las versiones de Acrobat Pro mediante las descargas oficiales, así como la necesidad de capacitar al personal administrativo o de la Mesa de Servicios en caso de que se presenten solicitudes formales para fortalecer el uso del producto.

En constancia se firma la presente acta.



**Wendy Yolany Varón Guevara**
**Dinamizador TIC – Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información - Fontibón**
**SENA**

Cordialmente,



Katherine Caviedes (23 sept.. 2025 13:37:49 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 055 - Visita al Centro de Gestión de Mercados - Fontibon (OBL - J)

Informe de auditoría final 2025-09-23

| | |
|---|---|
| Fecha de creación: | 2025-09-20 |
| Por: | infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) |
| Estado: | Firmado |
| ID de transacción: | CBJCHBCAABAALoeR61BQ6w0-eek58b0AbFpnyhJrNxPy |

## Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-09-20 - 16:56:15 GMT- Dirección IP: 181.59.3.101.

El documento se ha enviado por correo electrónico a wyvaron@sena.edu.co para su firma.
2025-09-20 - 16:56:58 GMT

wyvaron@sena.edu.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-20 - 16:57:04 GMT- Dirección IP: 72.153.231.4.

wyvaron@sena.edu.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-23 - 17:48:46 GMT- Dirección IP: 104.47.70.126.

El firmante wyvaron@sena.edu.co firmó con el nombre de Wendy Varon
2025-09-23 - 17:50:28 GMT- Dirección IP: 179.1.218.190.

Wendy Varon (wyvaron@sena.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-23 - 17:50:30 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.1.218.190.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) para su firma.
2025-09-23 - 17:50:32 GMT

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-23 - 18:37:27 GMT- Dirección IP: 200.62.61.186.

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-23 - 18:37:49 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.
2025-09-23 - 18:37:51 GMT

SENA | Powered by Adobe Acrobat Sign

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.

2025-09-23 - 18:42:52 GMT- Dirección IP: 172.225.173.140.

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

Fecha de firma: 2025-09-23 - 21:40:03 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.3.79.

Documento completado.

2025-09-23 - 21:40:03 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign