Bogotá, 22 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. 058

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 Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos – 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 llevó a cabo reunión con el dinamizador TIC, señor **Andrés Márquez Álvarez**, en la cual se descargaron en un equipo institucional los medios oficiales de instalación de Adobe, desinstaladores y manuales técnicos, con el fin de garantizar la disponibilidad de insumos actualizados para la gestión local desde la Oficina de Sistemas del complejo. Así

mismo, se hizo entrega de los manuales del servicio de **Microsoft Intune** en sistema Windows y sistema Mac.

b) Verificación de ambientes de formación
El dinamizador TIC informó que el Centro cuenta con **35 ambientes de formación**, algunos de ellos con productos de Adobe instalados. Durante la visita se evidenció que se encuentran en proceso de implementación del servicio de **Microsoft Intune**. Para tal efecto, se realizaron pruebas en un equipo institucional con las primeras cuentas creadas, confirmando su correcto funcionamiento.

3. CHECKLIST DE VERIFICACIÓN

En el marco de la visita se aplicó el **Checklist de Verificación Técnica** en el **Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos – 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 Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos**
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. Todos los usuarios administrativos disponen de licenciamiento activo de Adobe vinculado a su cuenta institucional.
	¿El centro de formación dispone de cuentas en Microsoft Intune para la gestión y administración de los equipos?	Actualmente, el centro de formación cuenta únicamente con un 5 % de las cuentas creadas en Microsoft Intune, las cuales fueron habilitadas de manera inicial como pruebas al momento del envío del inventario. A la fecha no se ha realizado la creación total de las cuentas requeridas para la administración completa de los equipos, lo cual se encuentra pendiente de gestión.
2. Conectividad y red	¿Existe conexión a internet estable en los ambientes de formación?	No. La conexión a internet presenta inestabilidad en algunas áreas de los ambientes de formación, lo que afecta la continuidad del servicio.

	¿Se presentan restricciones de red (firewall, proxy, puertos) que limiten el funcionamiento de Adobe Creative Cloud?	No. El centro de formación no presenta restricciones de red que afecten el funcionamiento de Adobe Creative Cloud.
	¿La velocidad de internet es suficiente para la descarga, instalación, sincronización en la nube y actualización de las aplicaciones de Adobe Creative Cloud?	No. La velocidad de internet es inestable y genera errores durante los procesos de descarga e instalación. En la biblioteca y el sótano se evidencian mayores dificultades de conectividad.
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. Los equipos cumplen con los requisitos técnicos mínimos para la instalación y uso óptimo de Adobe Creative Cloud.
	¿Los equipos tienen sistema operativo vigente y actualizado que sea compatible con las últimas versiones de Adobe?	No. Los equipos no se encuentran actualizados, dado que la última actualización del sistema operativo (Windows 11) generó errores en su funcionamiento, lo que impidió completar el proceso de actualización.
	¿Qué porcentaje de los equipos del centro está actualmente operativo y disponible para el uso de aplicativos Adobe?	El 100 % de los equipos se encuentra operativo y disponible; un número reducido cuenta con Adobe Creative Cloud, mientras que la mayoría dispone de Adobe Acrobat Pro.
	¿Los paquetes de instalación de Adobe están actualizados y unificados en todos los equipos (administrativos y ambientes de formación)?	Sí. El centro recibió los medios de instalación de la última versión de Adobe, entregados sin restricciones y respaldados en un disco duro, garantizando la actualización y unificación en los equipos administrativos y de formación.
4. Ambientes de formación	¿Cuántos ambientes de formación usan productos Adobe?	El centro de formación cuenta con aproximadamente 30 a 35 ambientes en los que se utilizan productos Adobe.
	¿Cuántos equipos hay por ambiente?	Cada ambiente de formación dispone de aproximadamente entre 25 y 30 equipos.

	¿Con qué frecuencia se actualizan los paquetes de instalación y versiones de software?	Las actualizaciones se realizan bajo demanda, de acuerdo con las solicitudes específicas del centro de formación.
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. Los aprendices no cuentan con licenciamiento de Adobe asignado, debido a que aún no se han creado las cuentas de dominio soy.sena.edu.co.
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 durante la instalación y uso de las aplicaciones de Adobe, relacionadas con compatibilidad y actualizaciones.
	¿Existen incidencias recurrentes registradas en la Mesa de Servicios?	No. El centro no registra incidencias recurrentes en la Mesa de Servicios.
	¿Qué frecuencia de solicitudes de apoyo técnico se reporta?	Las solicitudes de apoyo técnico se presentan dependiendo de la necesidad puntual que surja en el centro de formación.
	¿Existen casos pendientes de soporte que no se hayan resuelto?	No. El centro no registra casos pendientes de soporte relacionados con productos de Adobe.
6. Capacitación e instalación	¿Se han presentado dificultades durante la instalación de las aplicaciones Adobe en equipos administrativos o de formación?	Sí. Se presentaron dificultades durante la instalación de las aplicaciones Adobe; sin embargo, estas incidencias fueron resueltas oportunamente.
	¿Se han identificado necesidades adicionales de formación (ej. uso de Microsoft Intune para gestión de equipos)?	Sí. Se identifican necesidades de formación, pero están a la espera de la creación de las cuentas institucionales para poder avanzar en el proceso.

	¿El centro de formación gestiona la actualización periódica de las aplicaciones de Adobe, garantizando que se mantengan en sus versiones más recientes?	Las actualizaciones se realizan por demanda, de acuerdo con las solicitudes que se presentan en el centro.
	¿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. No se han solicitado capacitaciones específicas. Se remite invitación a la sesión programada para el miércoles 24 de septiembre de 2025.
	Considera que requiere una capacitacion sobre los productos asignados a su cuenta	Sí. Se requiere capacitación enfocada en el uso de las aplicaciones de Adobe y la correcta aplicación de las firmas digitales en los procesos 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:**

Hizo entrega de los medios actualizados de instalación de Adobe, junto con los desinstaladores y manuales técnicos.
Igualmente, se entregaron los manuales del servicio de Microsoft Intune para sistemas Windows y Mac.

- **Dinamizador TIC del Centro:**

Se acordó que, una vez el Centro inicie la implementación de Microsoft Intune y cuente con el despliegue de las cuentas institucionales, se informará al contratista con el fin de apoyar en la configuración de Adobe y garantizar el correcto funcionamiento de los medios entregados.

6. CONCLUSIONES

La visita permitió formalizar la entrega de los medios oficiales de instalación de Adobe, sus desinstaladores y manuales técnicos, así como de la documentación correspondiente al servicio de Microsoft Intune para sistemas Windows y Mac, lo cual constituye un avance en el cumplimiento de las obligaciones del Contrato No. **CO1.PCCNTR.7988947 de 2025**.

Se verificó que el Centro cuenta con los insumos necesarios para adelantar la implementación tecnológica; sin embargo, el despliegue definitivo está condicionado a la creación y entrega de las cuentas institucionales en Microsoft Intune, requeridas para realizar la instalación masiva y asegurar el correcto funcionamiento de los aplicativos en los equipos de formación.

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.

Andrés Márquez Álvarez
Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos – Distrito Capital
SENA

Cordialmente,

Katherine Caviedes (30 sept.. 2025 09:55:42 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 058 - Visita al Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos (OBL - J)

Informe de auditoría final 2025-09-30

Fecha de creación:	2025-09-23
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAsk6EBYyAKPYB0ox8wpFJ6LEx9CfadEKx

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-09-23 - 23:09:04 GMT- Dirección IP: 181.59.3.79.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Edgar Andres Marquez Alvarez (eamarquez@sena.edu.co) para su firma.
2025-09-23 - 23:09:37 GMT

Edgar Andres Marquez Alvarez (eamarquez@sena.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-30 - 14:39:57 GMT- Dirección IP: 186.145.14.145.

Edgar Andres Marquez Alvarez (eamarquez@sena.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-30 - 14:41:13 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.145.14.145.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) para su firma.
2025-09-30 - 14:41:17 GMT

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-30 - 14:55:01 GMT- Dirección IP: 191.156.59.238.

Katherine Caviedes (katherine.caviedes@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-30 - 14:55:42 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.57.151.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-09-30 - 14:55:45 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-09-30 - 14:56:15 GMT- Dirección IP: 172.225.173.136.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-09-30 - 14:56:49 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.3.18.

Powered by Adobe Acrobat Sign

Documento completado.

2025-09-30 - 14:56:49 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign