| PROCESO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| SOPORTE ZAJUNA N2 | | | | | |
| NOMBRE DEL FORMATO | | | | | |
| INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES | | | | | |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | | | |
| Pública | | Pública Clasificada | X | Pública Reservada | |

**PROYECTO ZAJUNA LMS SENA**

**SEMANA DEL 13 DE DICIEMBRE AL 19 DE DICIEMBRE DE 2025**

**Presentado por:**

**YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO**

**Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial**

**SENA Risaralda**

**Dosquebradas**

**2025**

**ENTREGABLES**

1. **Se relacionan los casos asignados para validación y gestión.**

| CASOS ASIGNADOS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **N° Caso** | **Fecha** | **Estado recepción** | **Estado gestionado** | **Escalado N3** | **Reabierto** | **Observaciones** |
| 9828 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | NO | Escalado FS. Falla accesos LMS |
| 9827 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | NO | Escalado FS. Error al calificar |
| 9801 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | NO | Escalado FS. Error acceso usuario |
| 9668 | 18/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | SI | Escalado FS. No permite realizar acciones en caps |
| 9853 | 18/12/2025 | Nuevo | En espera N3 | SI | NO | Escalado FS. Fichas sin usuarios |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

2. **Se relacionan los casos donde he sido apoyo para seguimiento, avance y solución. (aparezco en GLPI como observador).**

| CASOS DE APOYO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **N° Caso** | **Fecha** | **Estado recepción** | **Estado gestionado** | **Escalado N3** | **Reabierto** | **Observaciones** |
| 9808 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Caída plataforma |
| 9784 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Ingreso desde sofiaplus caído |
| 9779 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Caída plataforma |
| 9774 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Integración ficha terminada |
| 9762 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Caída total |
| 9751 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Caps no permite crear foro |
| 9406 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | SI | Se registra nota de seguimiento. No permite crear items |
| 9340 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | NO | Se registra nota de seguimiento. Integración ficha terminada |
| 9312 | 14/12/2025 | En curso planificada | En curso planificada | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Integración ficha terminada |
| 9300 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | NO | Se registra nota de seguimiento. Error información curso |
| 7898 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. No permite finalizar evaluación |
| 7663 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | SI | Se registra nota de seguimiento. Ocultar fichas cerradas |
| 7554 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | SI | Se registra nota de seguimiento. Integración usuarios |
| 6369 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. No llega notificación |
| 6367 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. No llega mensajes |
| 5846 | 14/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | NO | Se registra nota de seguimiento. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Desactivación herramientas |
| 5402 | 14/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. Error ingresar evaluación |
| 4862 | 14/12/2025 | En curso planificado | En curso planificado | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. Problemas críticos en plataforma |
| 460 | 14/12/2025 | En curso planificado | En curso planificado | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Recursos repositorios |
| 9651 | 15/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. No permite cargar actividades |
| 1301 | 15/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. Aprendices no reciben notificaciones |
| 3606 | 16/12/2025 | En curso planificado | En curso planificado | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. Inconsistencia en fichas |
| 4764 | 17/12/2025 | En espera N3 | En espera N3 | SI | SI | Se registra nota de seguimiento. No presenta informes |
| 7898 | 17/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. No permite finalizar evaluación |
| 6625 | 18/12/2025 | En espera FS | En espera FS | NO | NO | Se registra nota de seguimiento. Error finalizar intento |
| 8723 | 19/12/2025 | En curso planificado | En curso planificado | NO | SI | Se registra nota de seguimiento. No se visualizan las fechas |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

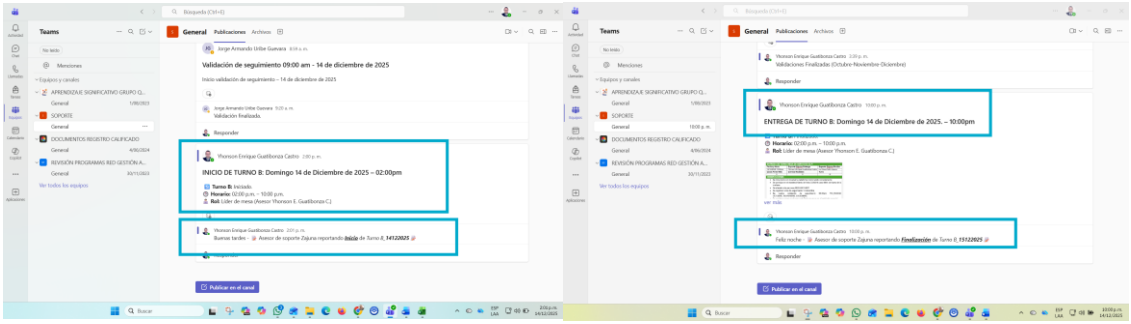
**3. Se relacionan las actividades adicionales diferentes a la gestión de casos en GLPI.**

| ACTIVIDADES ADICIONALES | | | |
|---|---|---|---|
| **Fecha** | **Actividad** | **Resumen** | **Estado** |
| 14/12/2025 | Validación notas de seguimiento 14 dic | Se registra validación | Finalizado |
| 14/12/2025 | Validación de seguimiento 09:00am | Se realiza validación de seguimiento | Finalizado |
| 15/12/2025 | Validación notas de seguimiento 10 dic | Se registra validación | Finalizado |
| 15/12/2025 | Validación de seguimiento 09:00am | Se realiza validación de seguimiento | Finalizado |
| 16/12/2025 | Validación notas de seguimiento 16 dic | Se registra validación | Finalizado |
| 16/12/2025 | Validación de seguimiento 09:00am | Se realiza validación de seguimiento | Finalizado |
| 17/12/2025 | Validación notas de seguimiento 17 dic | Se registra validación | Finalizado |
| 17/12/2025 | Validación de seguimiento 09:00am | Se realiza validación de seguimiento | Finalizado |
| 18/12/2025 | Validación notas de seguimiento 18 dic | Se registra validación | Finalizado |
| 18/12/2025 | Validación de seguimiento 09:00am | Se realiza validación de seguimiento | Finalizado |
| 19/12/2025 | Validación notas de seguimiento 19 dic | Se registra validación | Finalizado |
| 19/12/2025 | Validación de seguimiento 09:00am | Se realiza validación de seguimiento | Finalizado |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

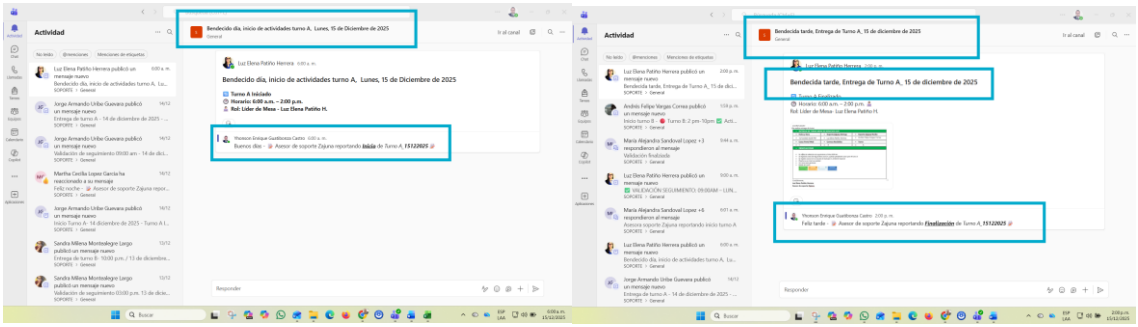
**EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES**

1. **Evidencia inicio y entrega de Turno**

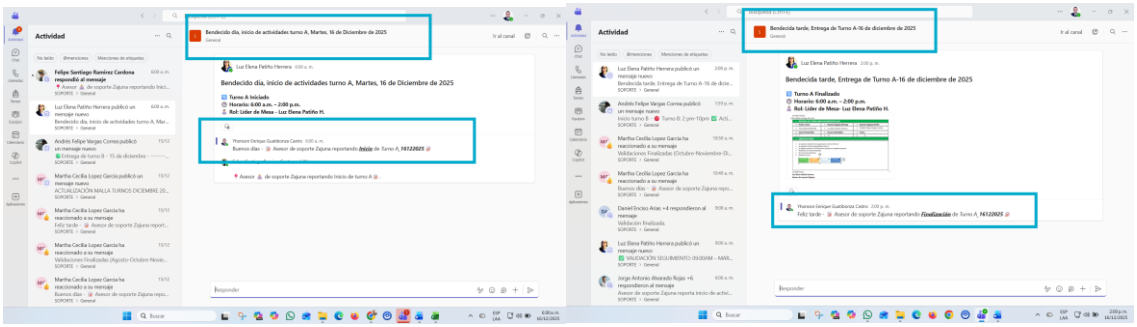
Domingo 14 diciembre



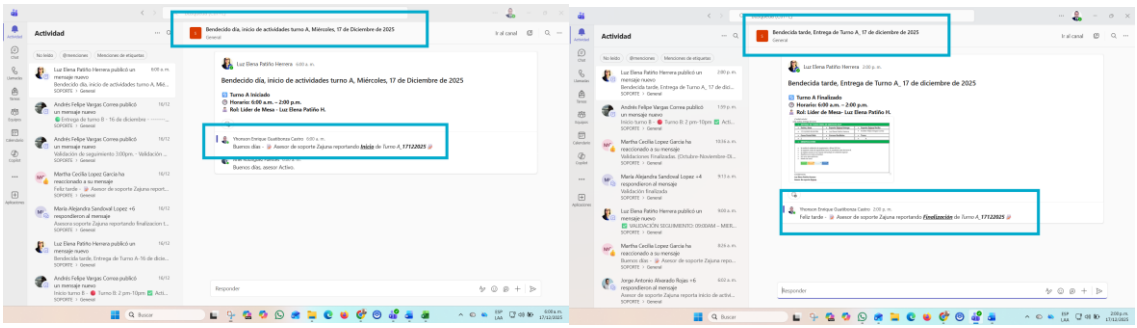
Lunes 15 diciembre



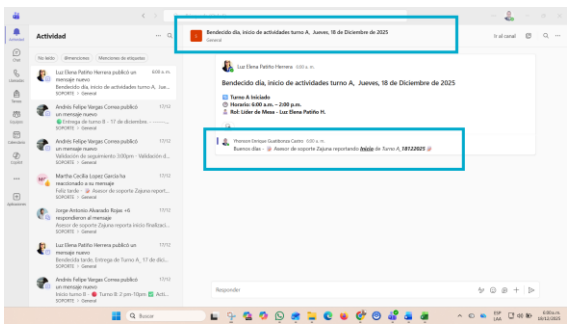
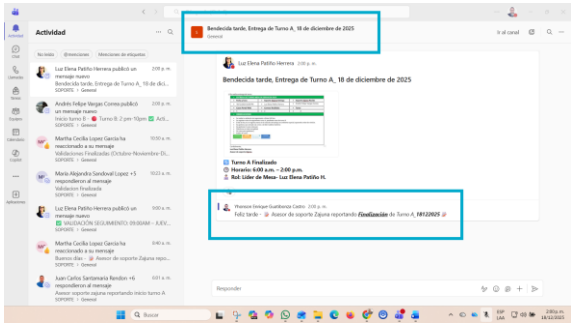
Martes 16 diciembre



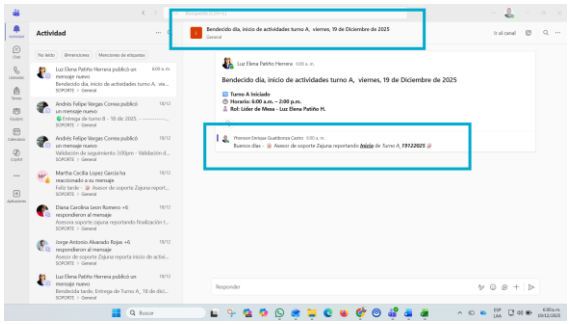
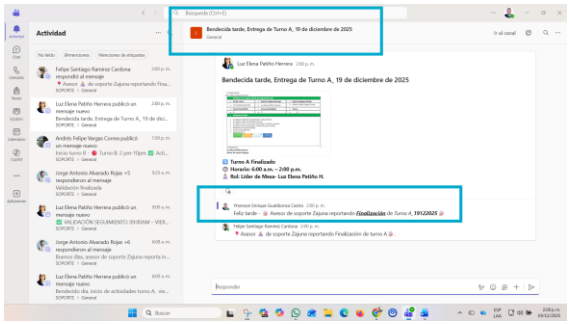
Miércoles 17 diciembre



Jueves 18 diciembre

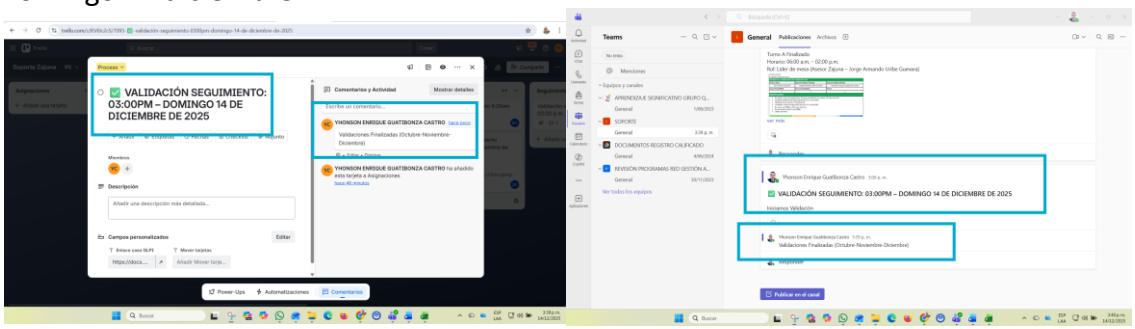



Viernes 19 diciembre

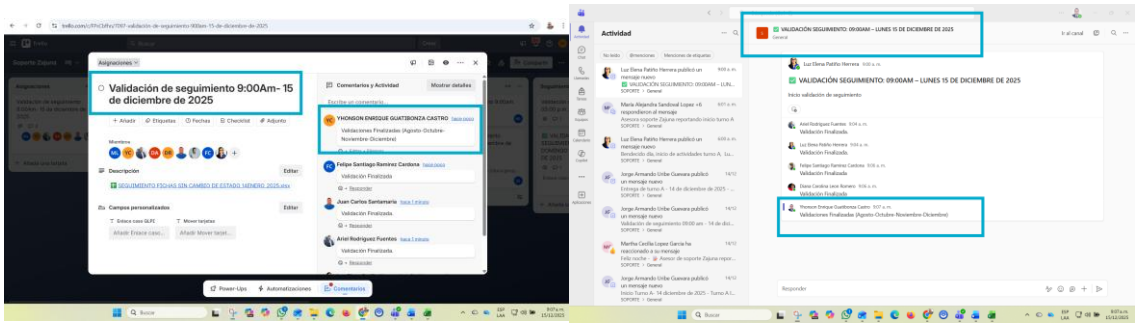



2. **Validación de seguimiento y LMS ID**

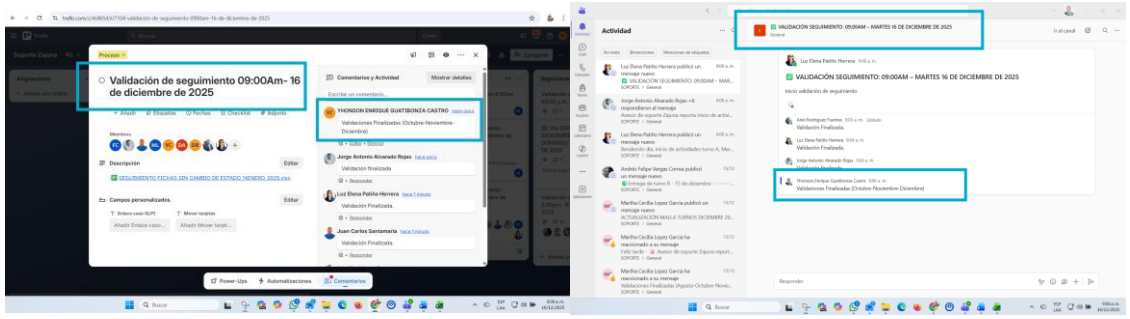
Domingo 14 diciembre



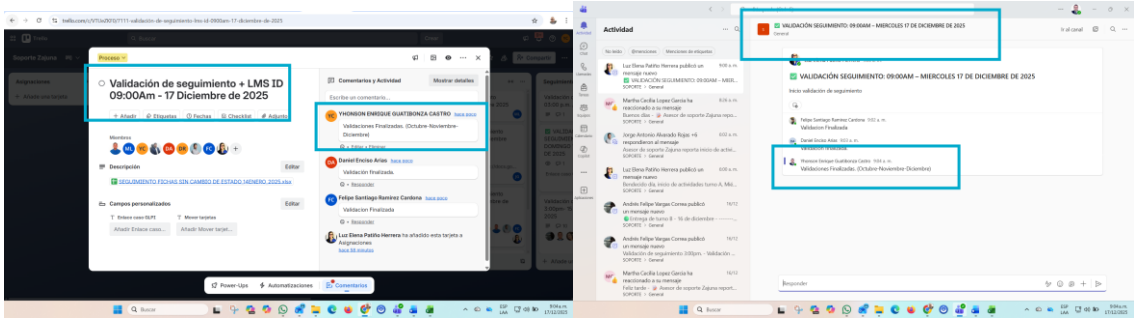

Lunes 15 diciembre



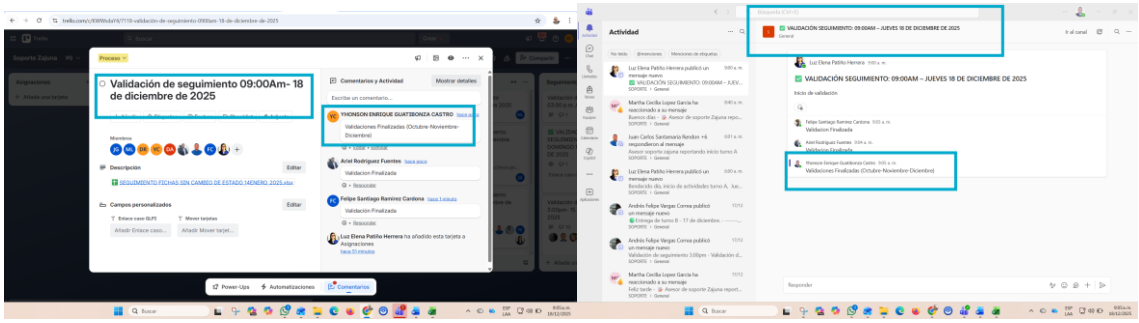

Martes 16 diciembre



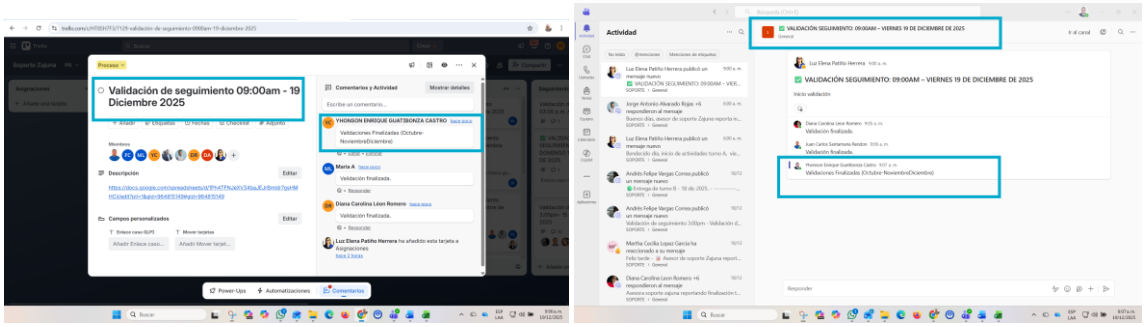

Miércoles 17 diciembre



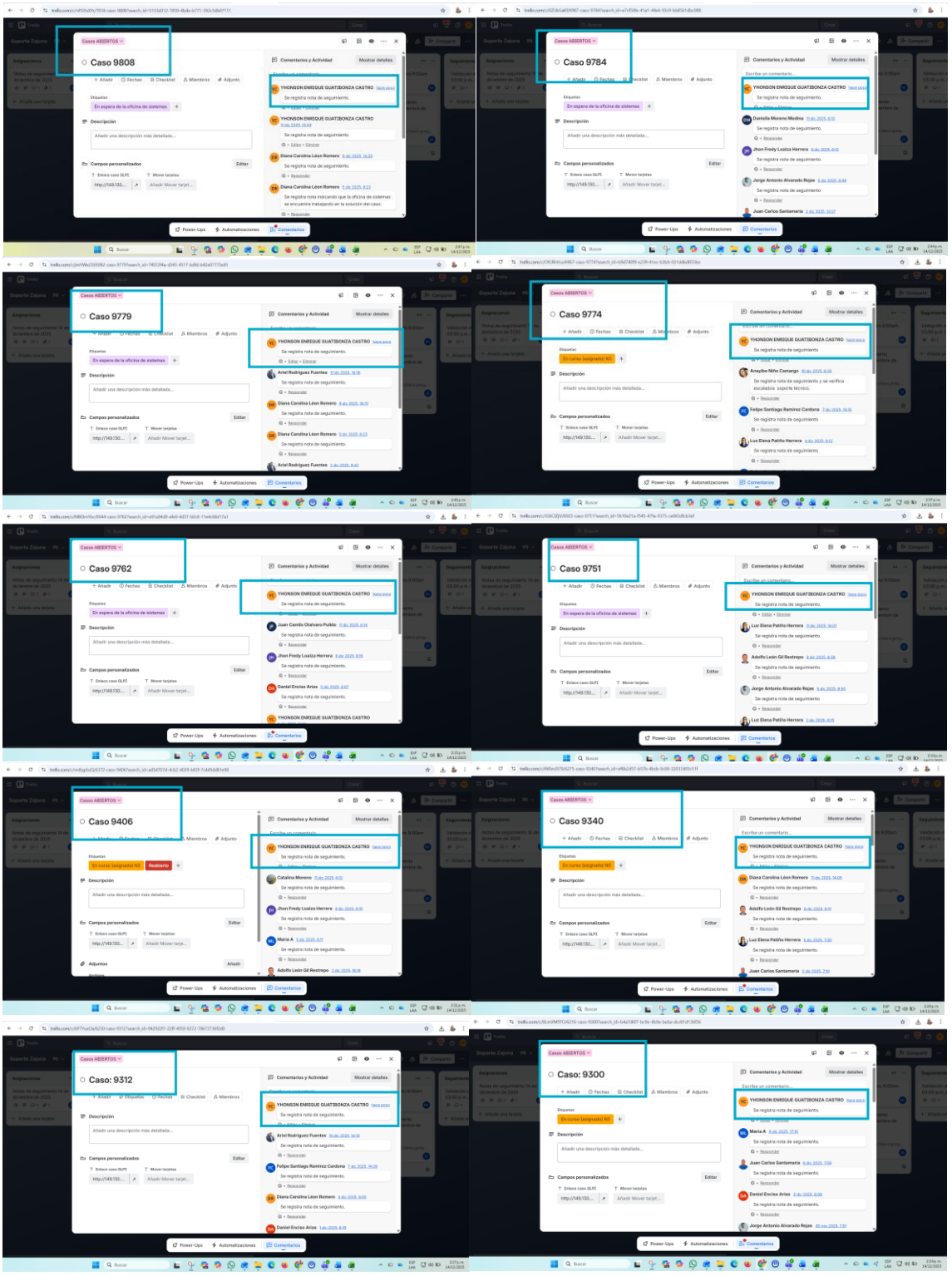

Jueves 18 diciembre

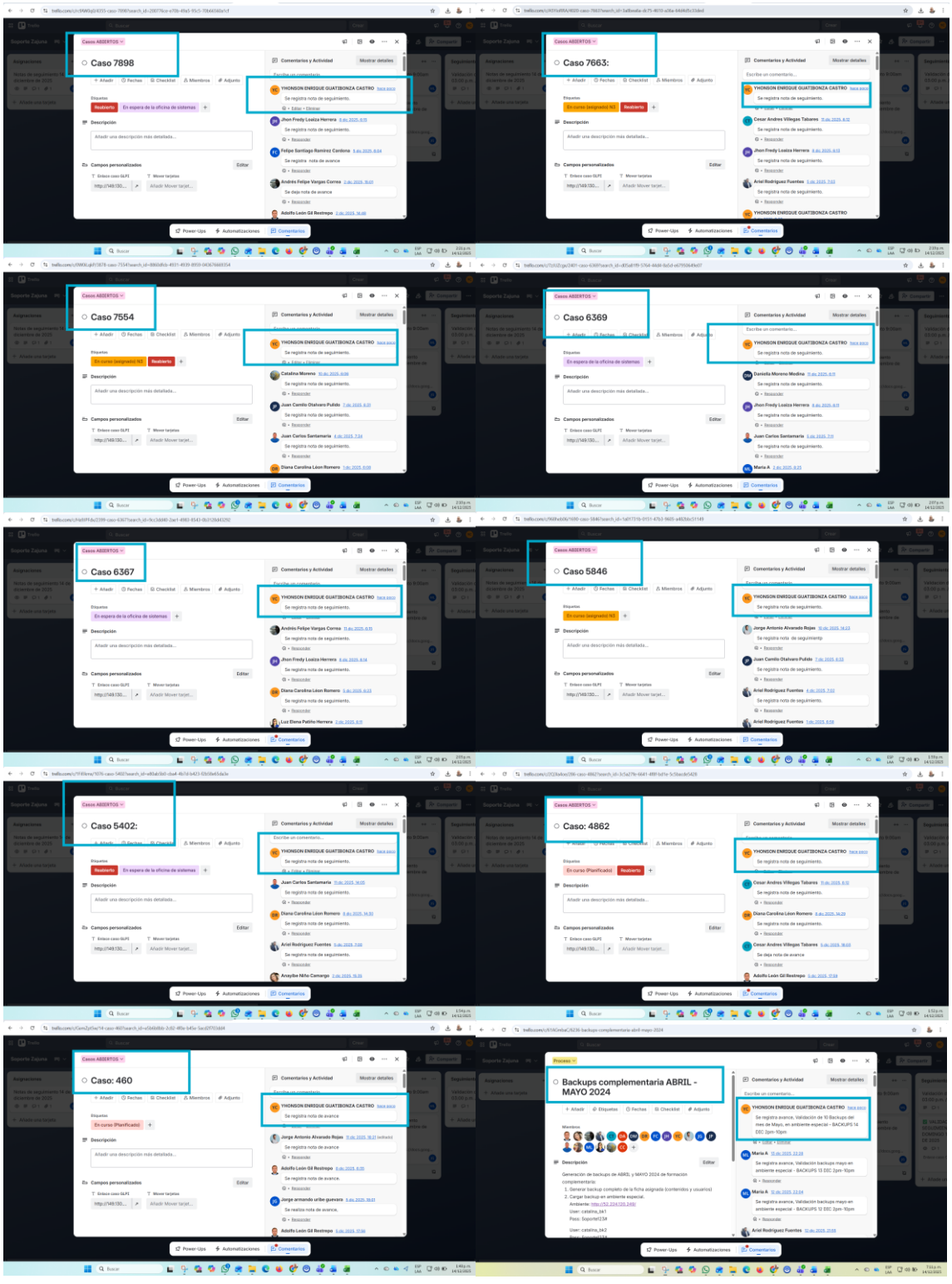


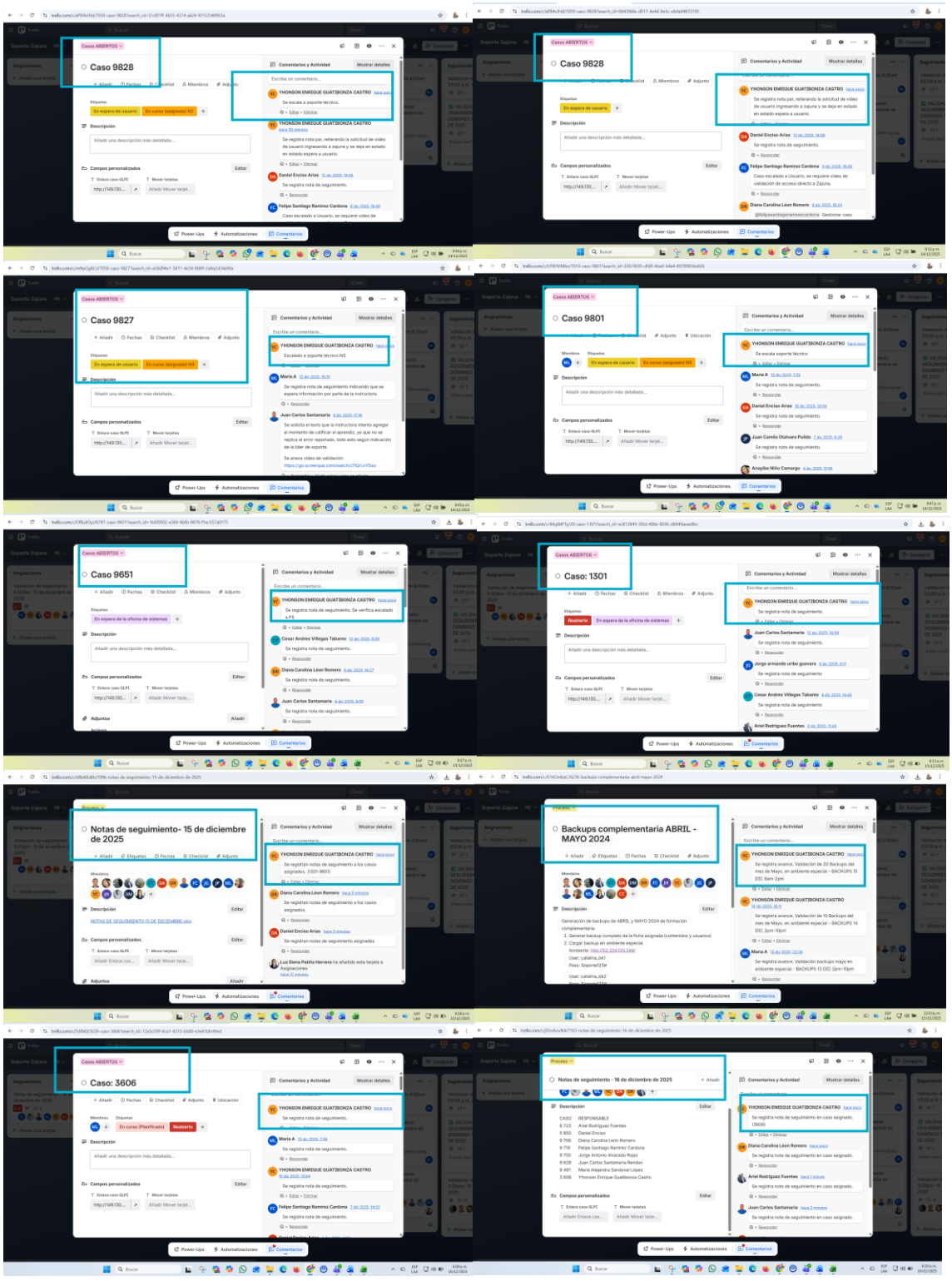

Viernes 19 diciembre

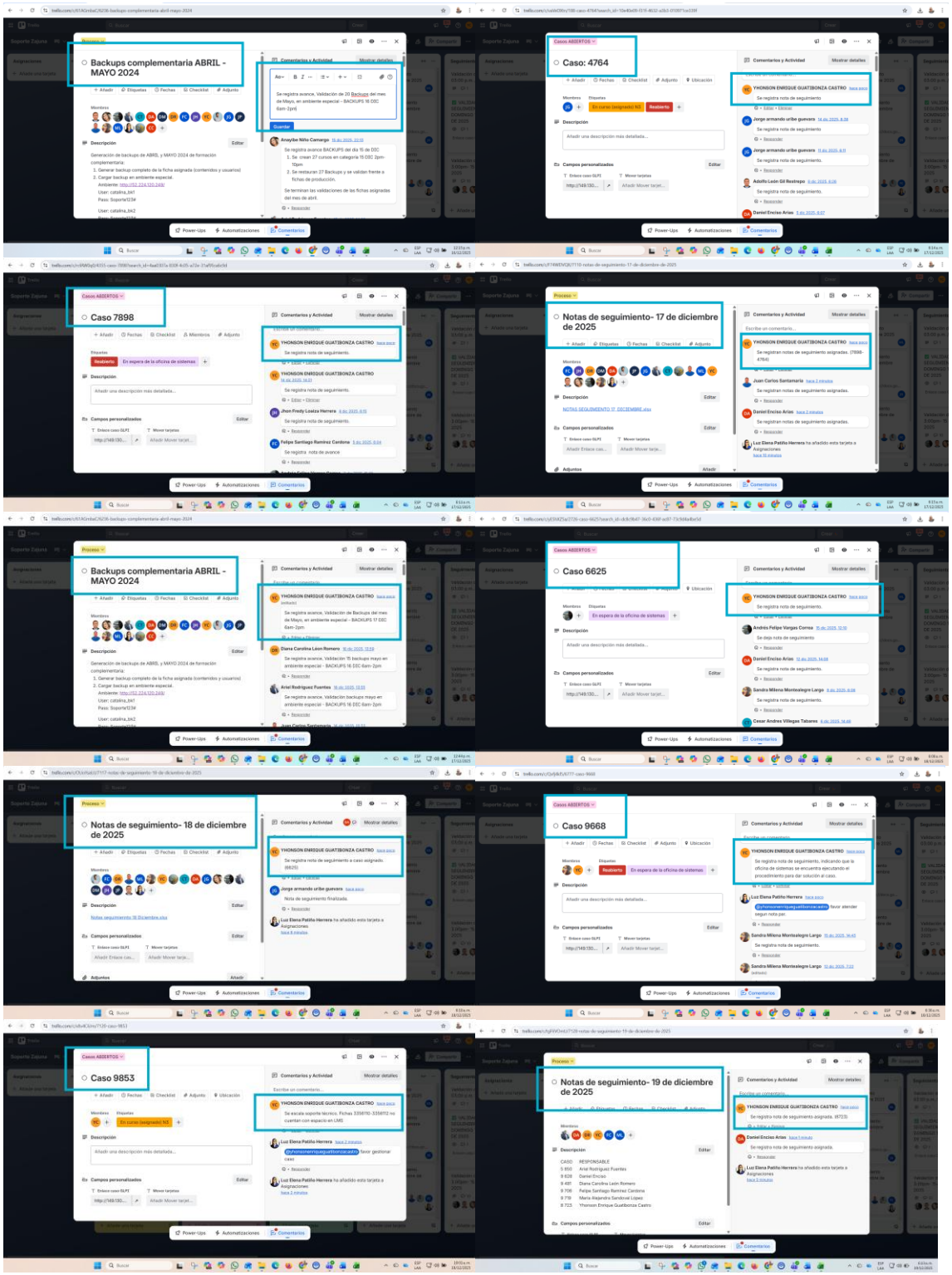


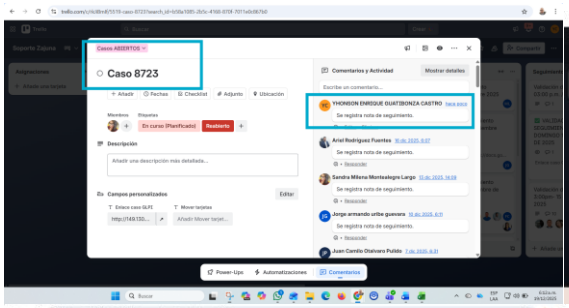
## 3. Asignaciones en TRELLO

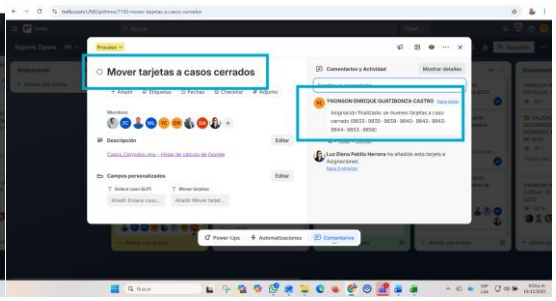


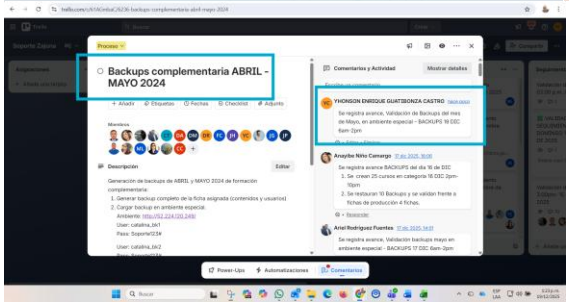

Caso 7898
Caso 7663:
Caso 7554
Caso 6369
Caso 6367
Caso 5846
Caso 5402:
Caso: 4862
Caso: 460
Backups complementaria ABRIL - MAYO 2024


Caso 9828
Caso 9828
Caso 9827
Caso 9801
Caso 9651
Caso: 1301
Notas de seguimiento- 15 de diciembre de 2025
Backups complementaria ABRIL - MAYO 2024
Caso: 3606
Notas de seguimiento - 16 de diciembre de 2025

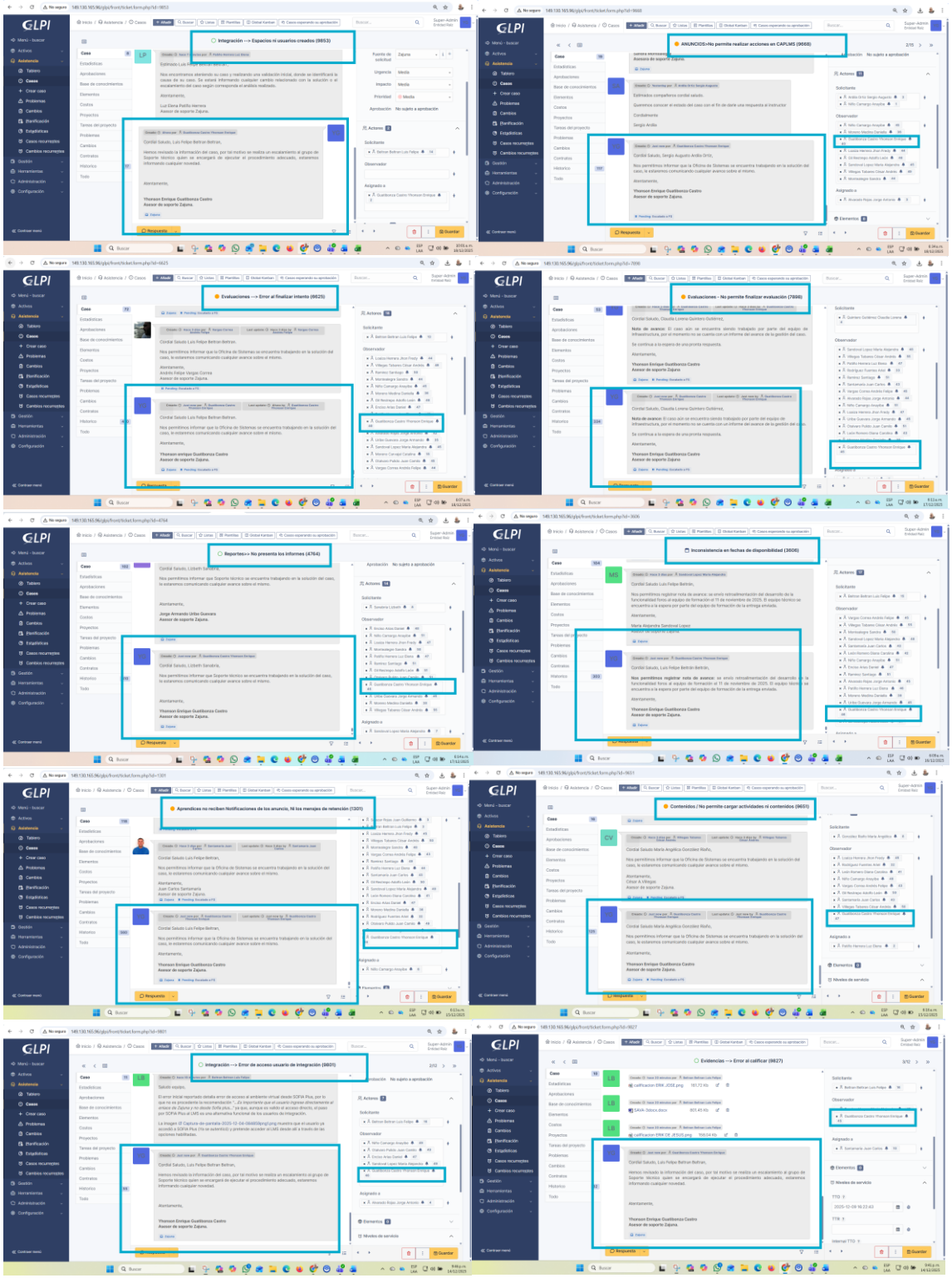

Backups complementaria ABRIL - MAYO 2024
Caso: 4764
Caso 7898
Notas de seguimiento- 17 de diciembre de 2025
Backups complementaria ABRIL - MAYO 2024
Caso 6625
Notas de seguimiento- 18 de diciembre de 2025
Caso 9668
Caso 9853
Notas de seguimiento- 19 de diciembre de 2025

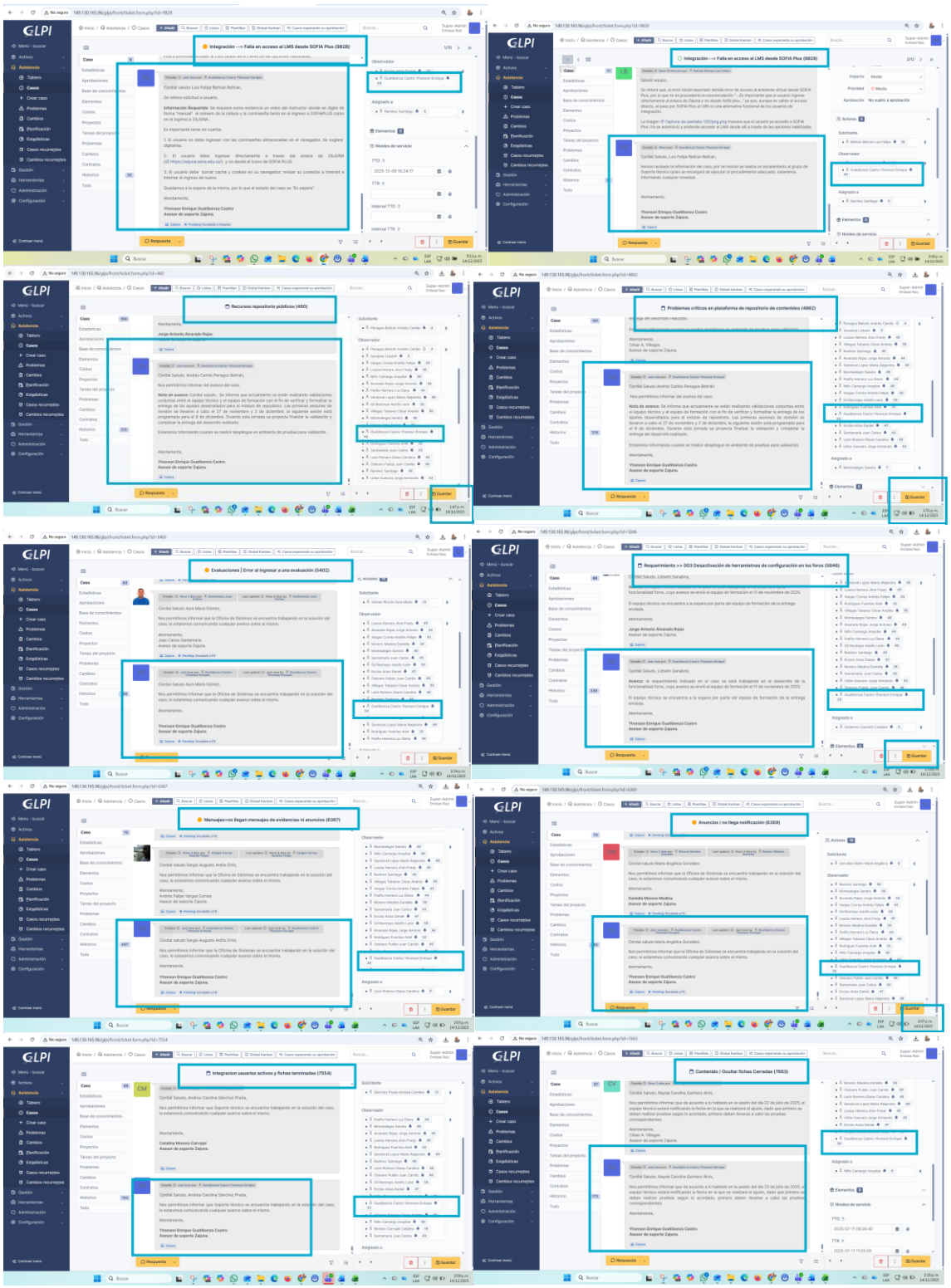

Caso 8723
Comentarios y Actividad
Mostrar detalles
YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO
Se registra nota de seguimiento.
Descripción
Campos personalizados
Power-Ups
Automatizaciones
Comentarios

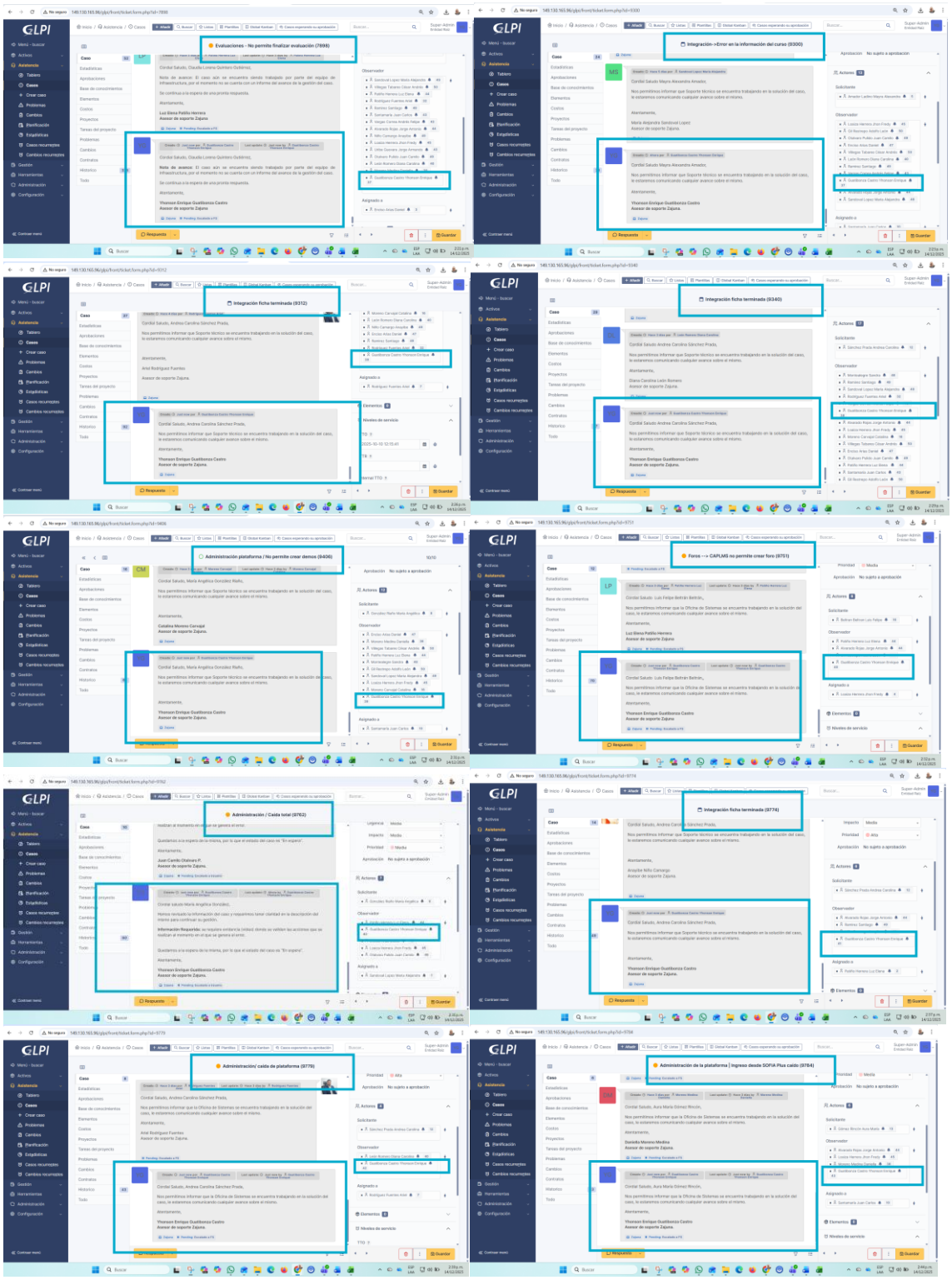

Mover tarjetas a casos cerrados
Comentarios y Actividad
Mostrar detalles
YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO
Descripción
Campos personalizados
Power-Ups
Automatizaciones
Comentarios

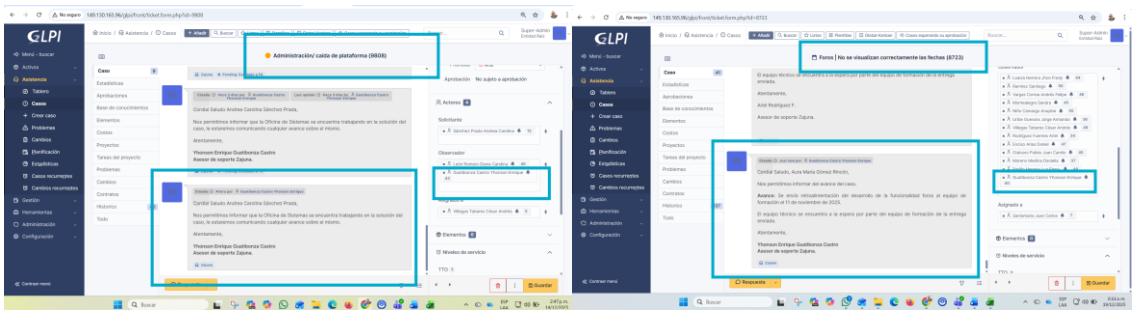

Backups complementaria ABRIL - MAYO 2024
Comentarios y Actividad
Mostrar detalles
YHONSON ENRIQUE GUATIBONZA CASTRO
Descripción
Power-Ups
Automatizaciones
Comentarios

## 4. Casos gestionados en GLPI

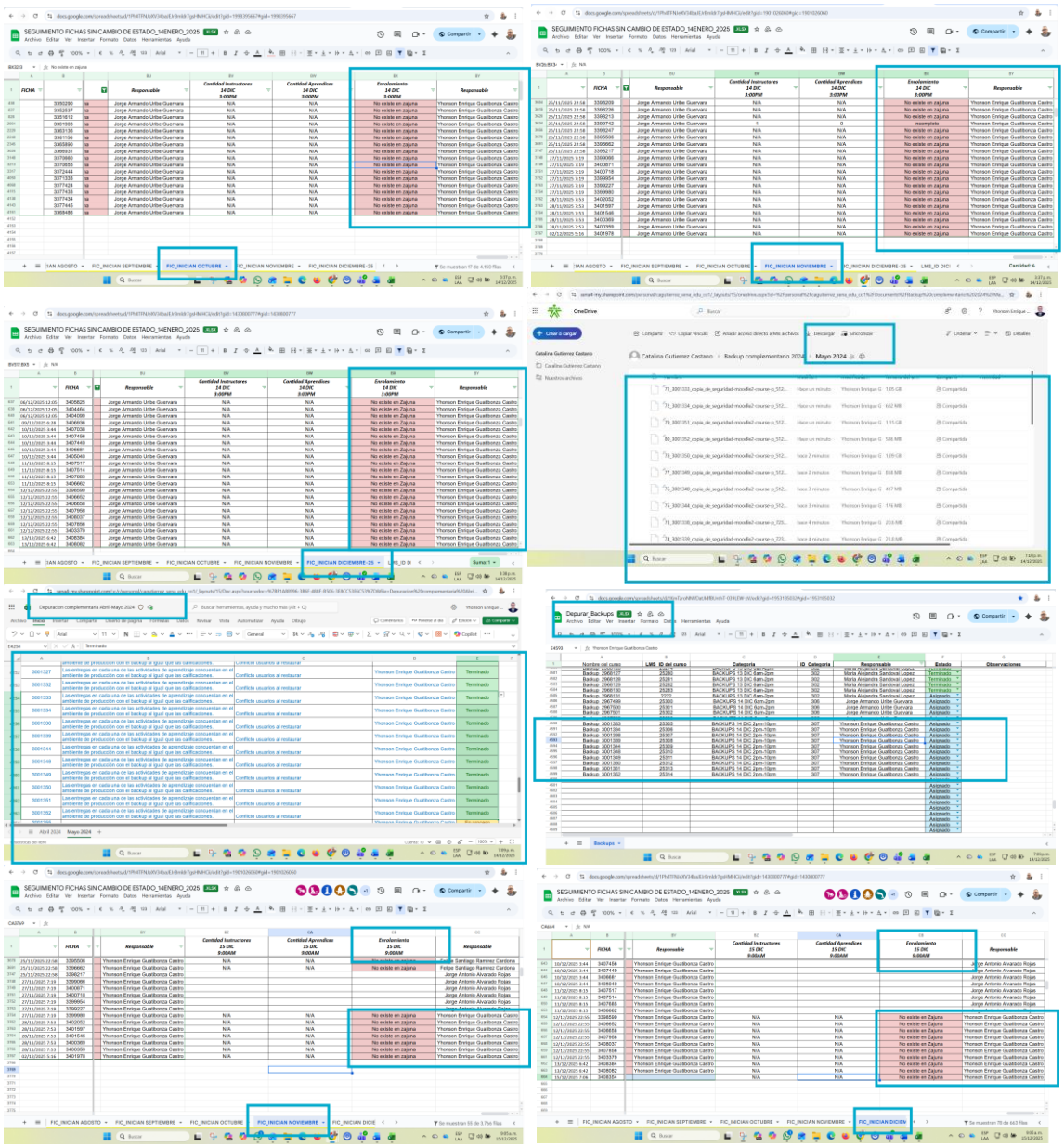


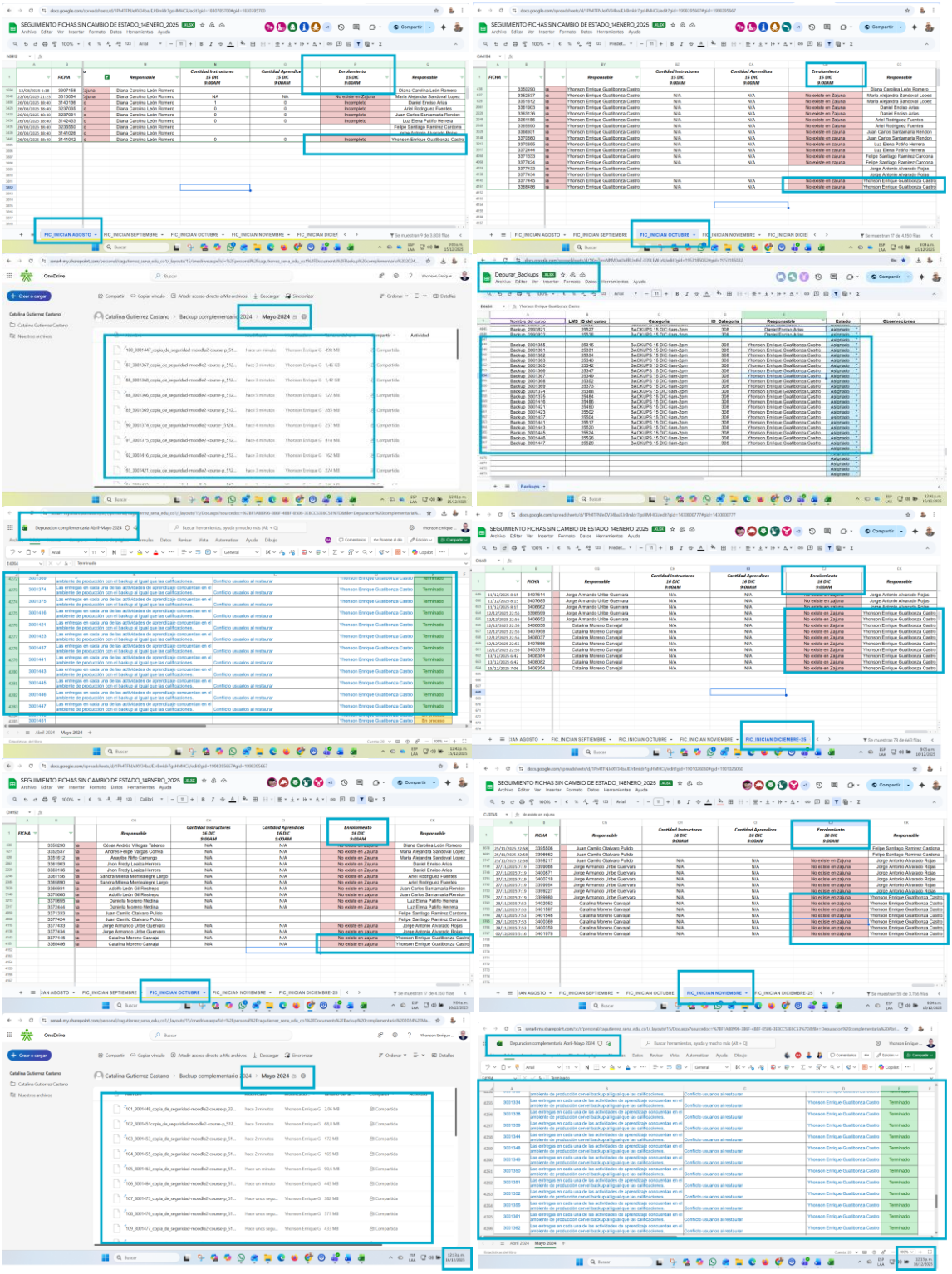


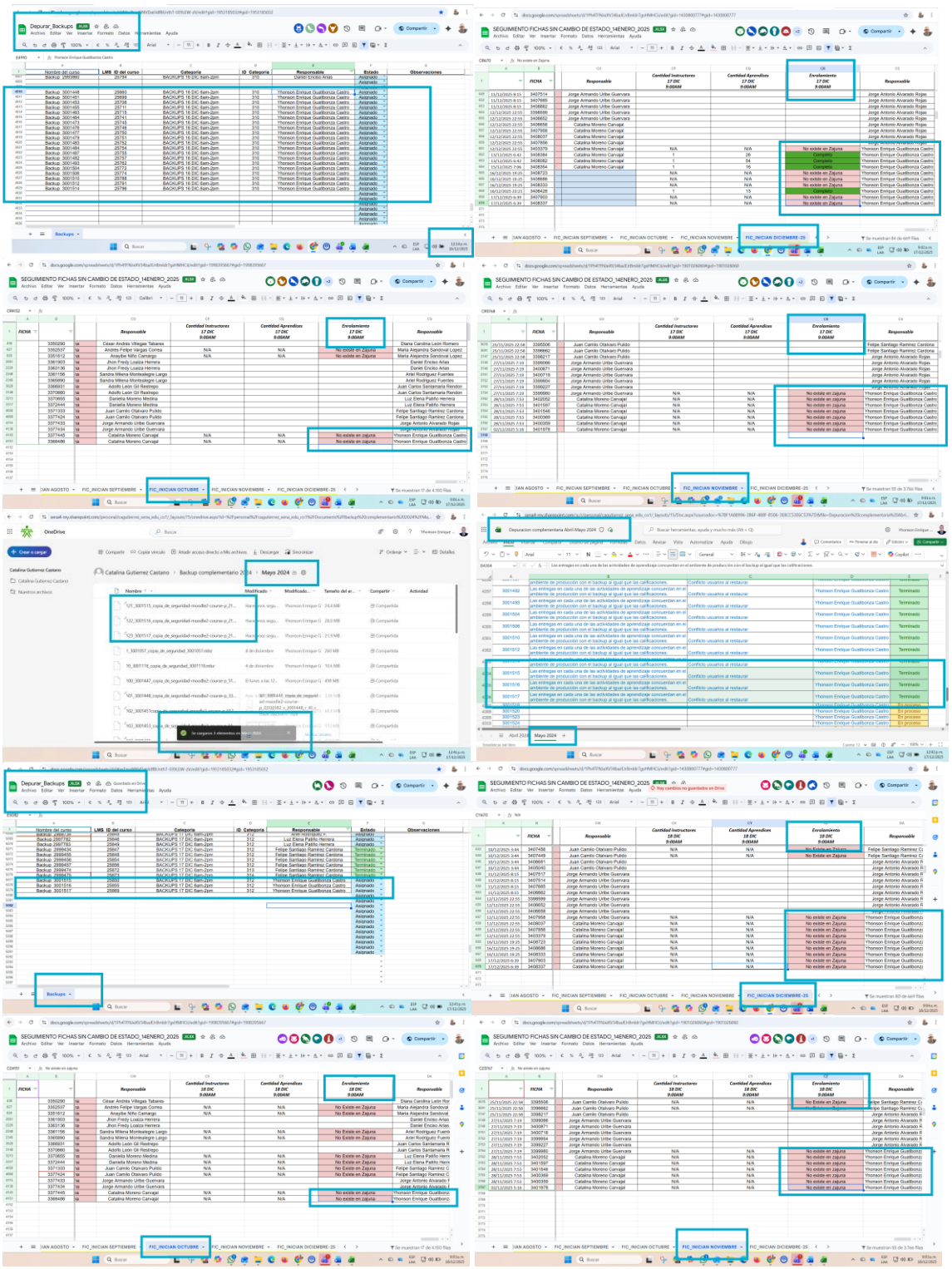

GLPI
Evaluaciones - No permite finalizar evaluación (7898)
GLPI
Integración->Error en la información del curso (9300)
GLPI
Integración ficha terminada (9312)
GLPI
Integración ficha terminada (9340)
GLPI
Administración plataforma / No permite crear demos (9406)
GLPI
Foros --> CAPLMS no permite crear foro (9751)
GLPI
Administración / Caida total (9762)
GLPI
Integración ficha terminada (9774)
GLPI
Administración/ caida de plataforma (9779)
GLPI
Administración de la plataforma | Ingreso desde SOFIA Plus caido (9784)


GLPI
Administración/ caída de plataforma (6808)
GLPI
Foros | No se visualizan correctamente las fechas (6723)

5. **Asignaciones durante la semana**
    a. Se valida el enrolamiento de usuarios a fichas, LMS_ID según asignación en la Herramienta TRELLO
    b. Se registra la información en el archivo Excel “SEGUIMIENTO FICHAS SINCAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025”, en las hojas FIC INICIAN Septiembre, INICIAN Octubre, INICIAN Noviembre, INICIAN Diciembre.
    c. Asignación Backups complementaria Abril y Mayo 2024









6. **Asignación de seguimiento realizado los días Sábado y Domingo**

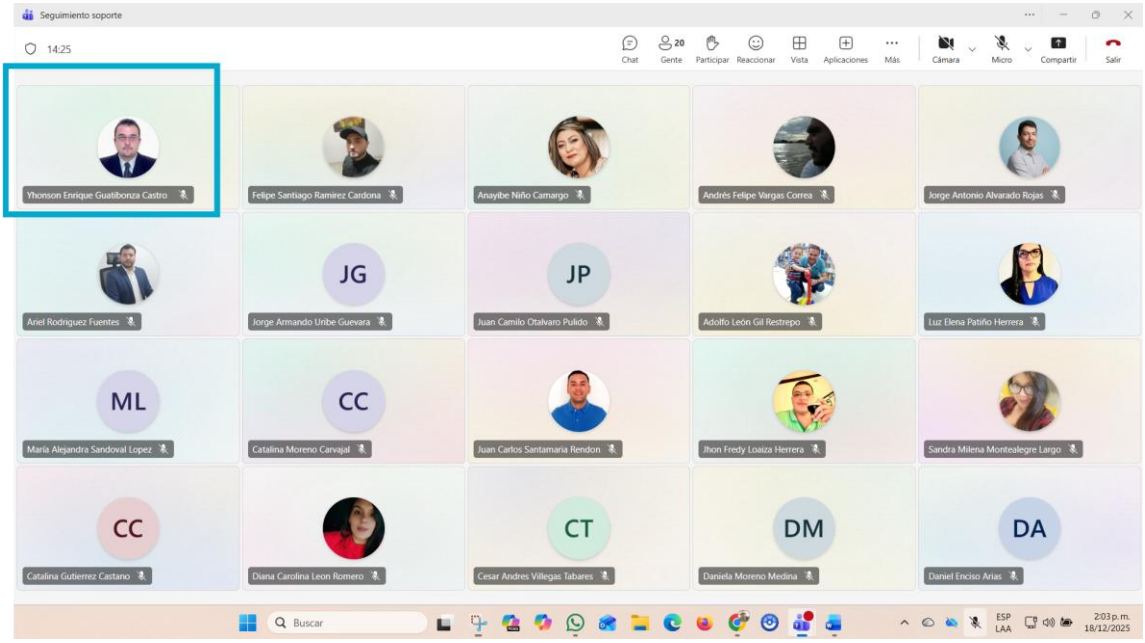
Se realiza seguimiento el día Domingo 14 de diciembre

7. **Reparar Fichas**

No se realiza reparación de fichas en la presente semana

8. **Reunión Seguimiento Operación – Líder Catalina – jueves 18 de diciembre de 2025.**

Se realiza reunión en la presente semana con la Ing. Catalina




9. **Nuevas Prácticas**
   a. Se realiza seguimiento y ajuste a documentación de casos, generación de reporte semanal para seguimiento actividades.
   b. Se realiza seguimiento a casos y retroalimentación con los compañeros para mejora continua del proyecto.
   c. Se realiza estandarización de notas para documentación de casos.

**Atentamente,**

**Yhonson Enrique Guatibonza Castro**

Ok. Recibido. Jhony Andres Aristizabal Alzate