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 22 AL 28 DE NOVIEMBRE DE 2025

Presentado por:

FELIPE SANTIAGO RAMIREZ CARDONA

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2025

CASOS ASIGNADOS						
N° Caso	**Fecha**	**Estado recepción**	**Estado gestionado**	**Escalado N3**	**Reabierto**	**Observaciones**
9749	24/11/2025	Nuevo	Resuelto	NO	NO	Se realiza validación del caso y sus respectivas modificaciones. Se resuelve.
9770	28/11/2025	Nuevo	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se realiza validación, se escala a Integracion.
		Nuevo	Resuelto	NO	NO	Se realiza validación, se Resuelve problema de duplicidad
		Nuevo	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se realiza validación, se escala a N3.
		En Curso (Asignada)	Resuelto	NO	NO	Se valida el caso, Se resuelve con documentación enviada
		En Curso (Asignada)	Resuelto	NO	NO	Se valida el caso, Se resuelve con documentación enviada
		Nuevo	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se valida el caso, se escala a N3 integración
		En Curso (Asignada)	Resuelto	SI	NO	Se valida el caso, se resuelve con información enviada por N3

- **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**
9757	25/11/2025	En espera	Resuelto	NO	NO	Se valida el caso y se resuelve con información enviada por N3 al email.
		Curso (Planificado)	Curso (Planificado)	NO	NO	Se valida el caso, Se Registra nota de seguimiento.
		Nuevo	Resuelto	NO	NO	Se valida el caso, se resuelve caso de enrolamiento masivo Caplm
		En Curso (Asignada)	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se Valida el caso, se encuentra en espera de N3
		En Curso (Asignada)	En Curso (Asignada)	SI	SI	Se Valida el caso, se encuentra en espera de N3
		En espera	En espera	NO	SI	Se valida el caso, Se Registra nota de seguimiento, se escala a FS
		En espera	En espera	NO	SI	Se valida el caso, Se Registra nota de seguimiento, se escala a FS

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

ACTIVIDADES ADICIONALES			
Fecha	**Actividad**	**Resumen**	**Estado**
24/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 127 fichas con fecha de inicio en el mes de Agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado
25/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 113 fichas con fecha de inicio en el mes de septiembre, octubre, noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado
26/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 116 fichas con fecha de inicio en el mes de, septiembre, octubre noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado
27/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 106 fichas con fecha de inicio en el mes de septiembre, octubre, noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado
28/11/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 109 fichas con fecha de inicio en el mes de septiembre, octubre, noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado
	asignación ficha técnica general	Se realiza el proceso de validación de funcionalidades con los roles Aprendiz, instructor, Administrador y soporte técnico	Finalizado

NUEVAS PRACTICAS.

- se implementa buena práctica en modelo responsive y adecuación de los diseños según las reuniones.
- Se trabaja en la redacción y la respuesta oportuna para cada caso asignado en masa.

EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES

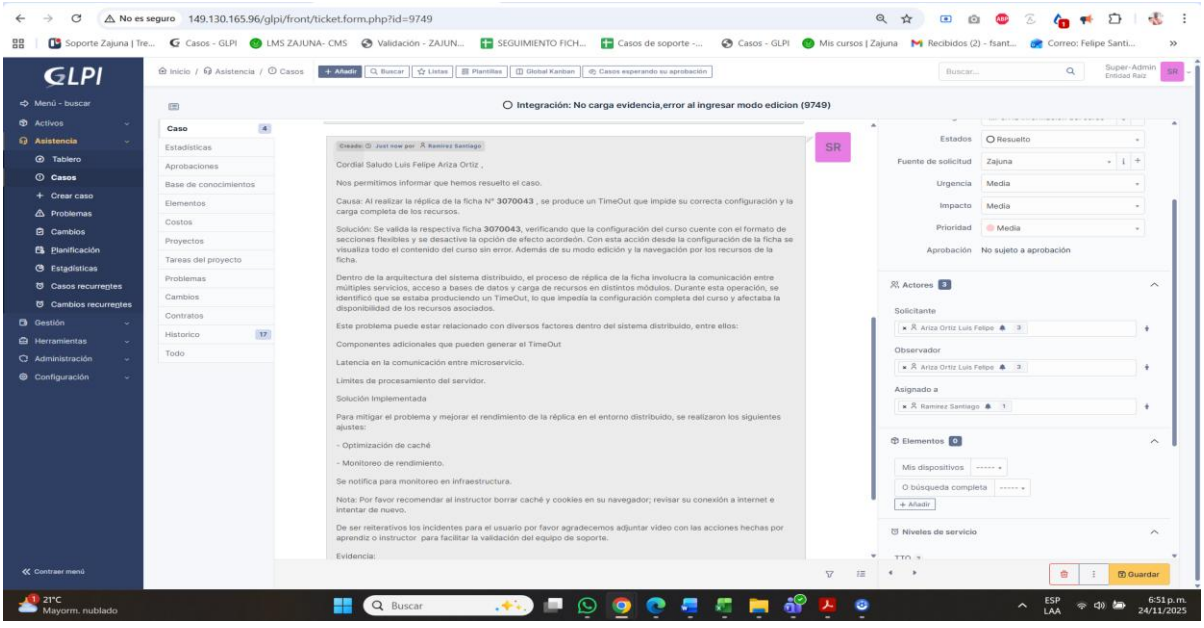
A continuación, se puede observar las pruebas referentes a los entregables:

Casos gestionados en GLPI: capturas de pantalla de algunos casos resueltos en GLPI)

- **RESUELTOS.**

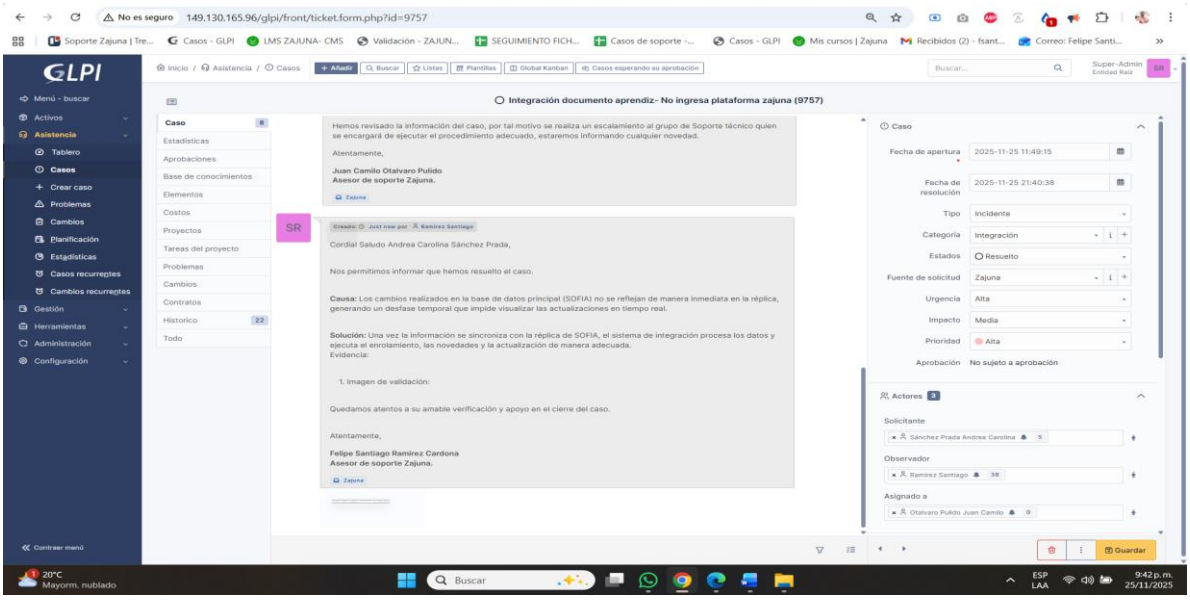
24 De Noviembre de 2025

Caso: 9749



25/11/2025

Caso: 9757



NOTAS DE AVANCE

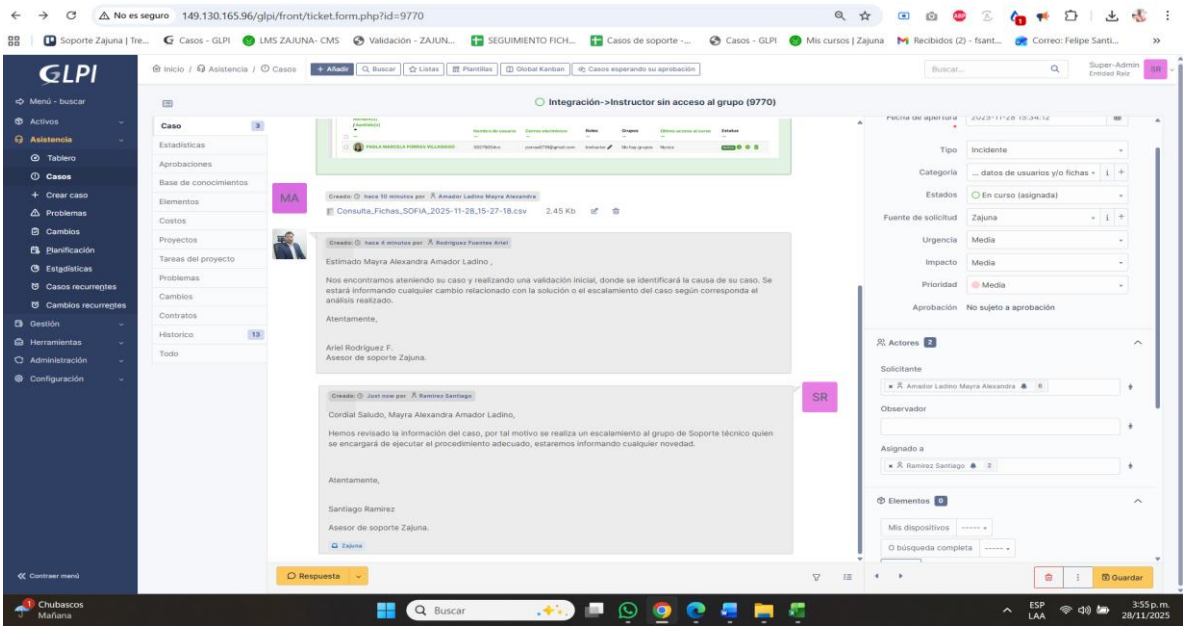
NOTAS DE SEGUIMENTO

Caso:

ENTREGAS DE TURNO

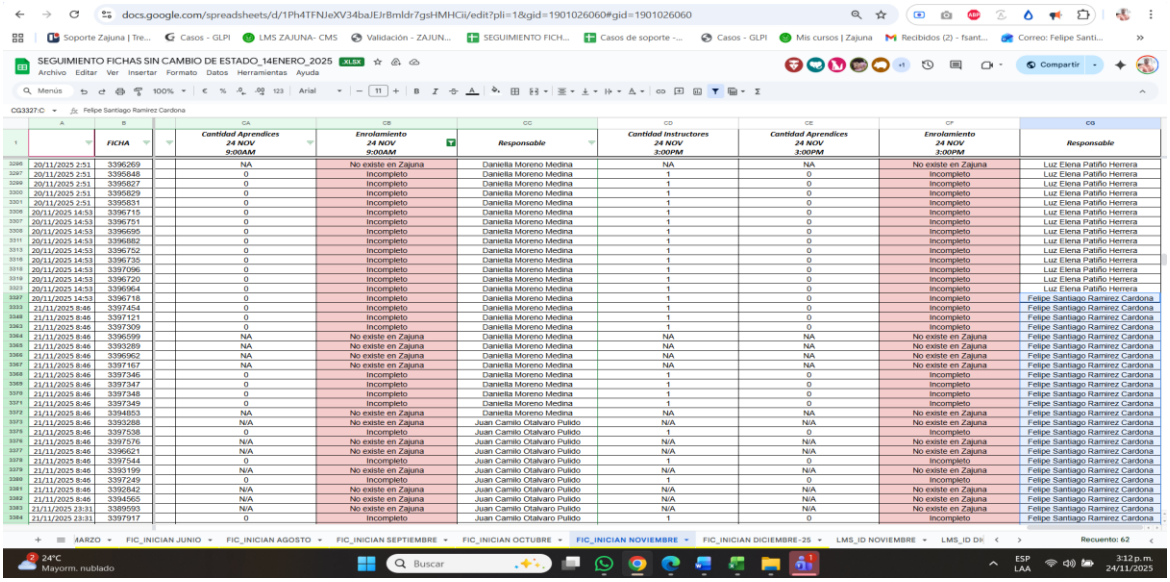
ESCALADOS

Caso: 9770 (N3)

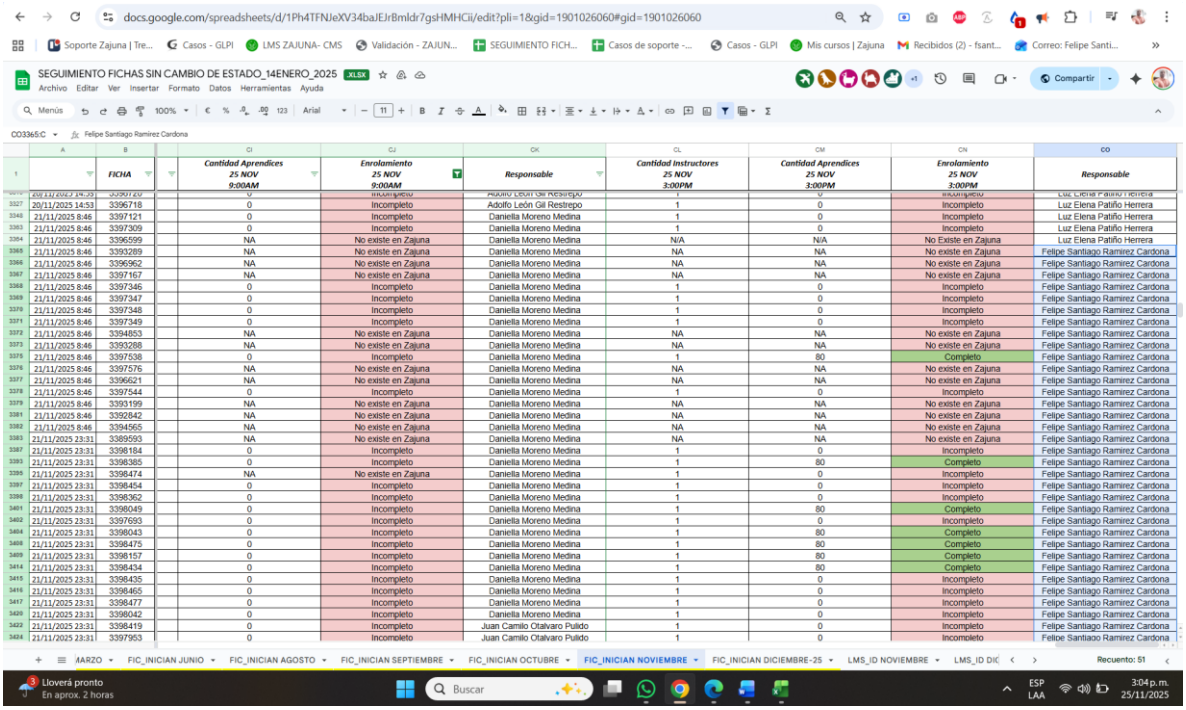


VALIDACIÓN DE LAS 9:00 Am

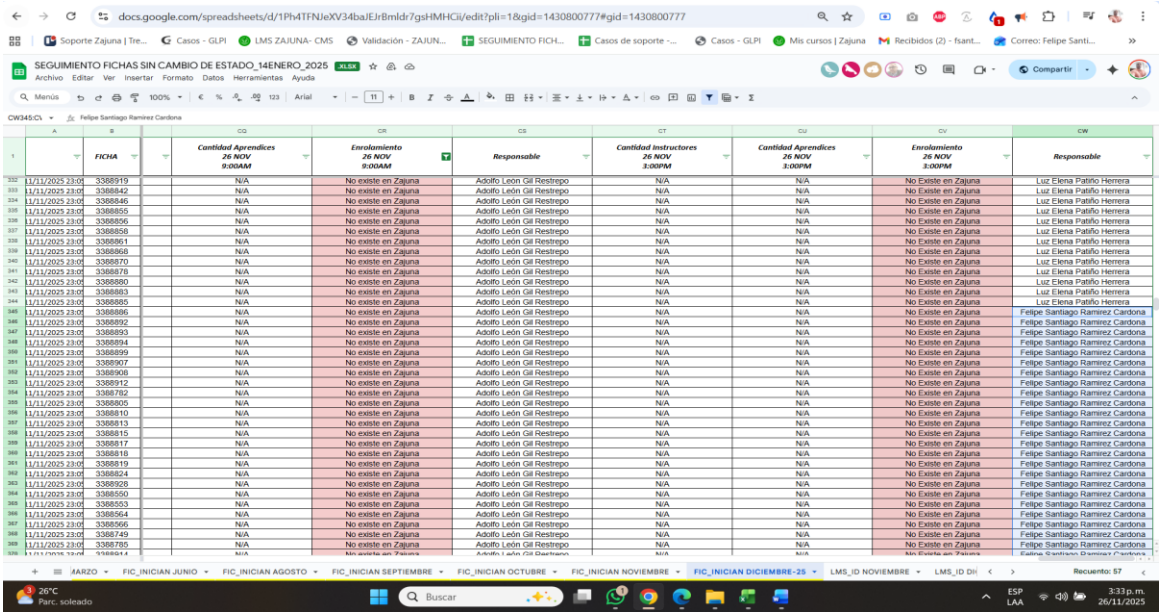
Capturas de validaciones diarias **24** de Noviembre de 2025


SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025
FIC_INICIAN NOVIEMBRE

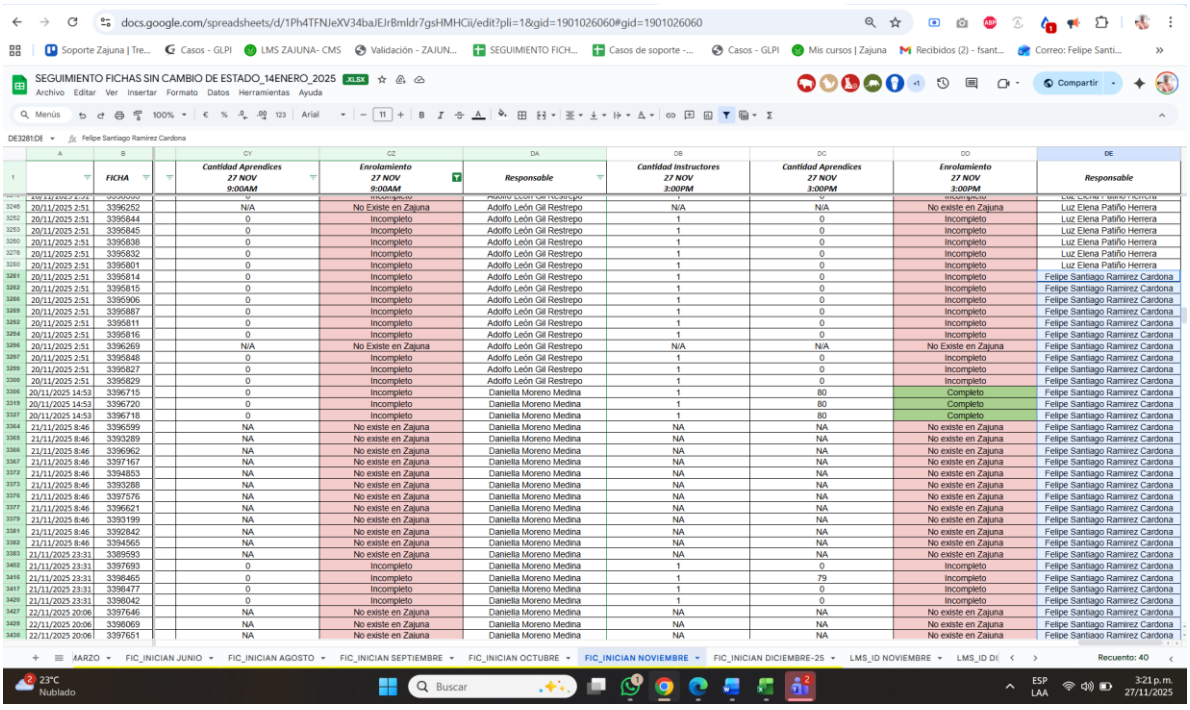
25/11/2025


SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025
FIC_INICIAN NOVIEMBRE

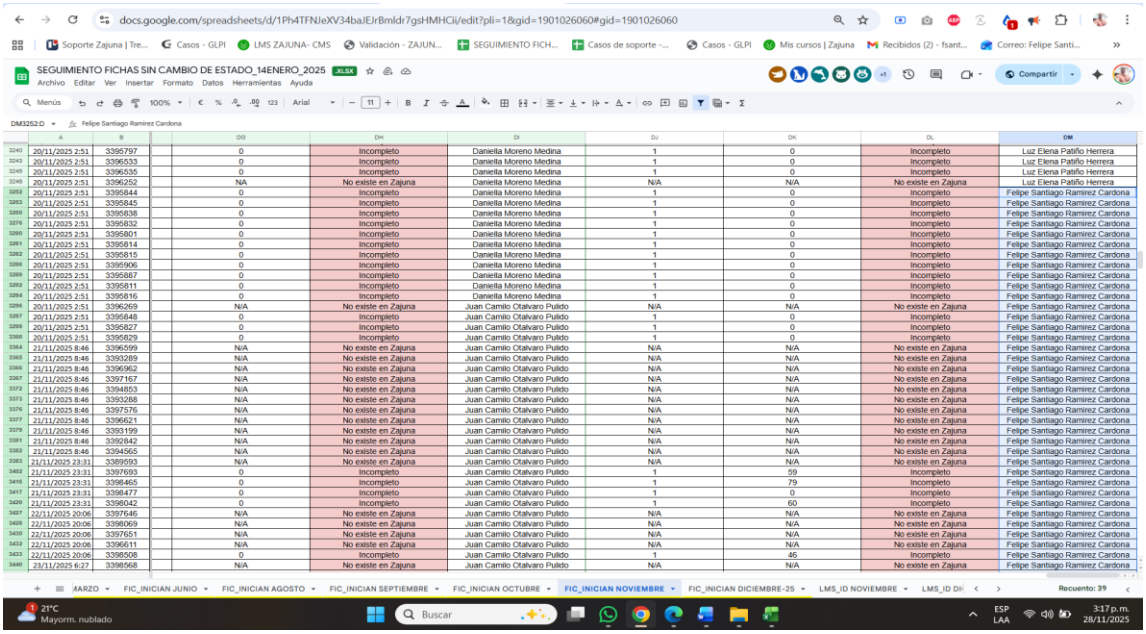
26/11/2025



27/11/2025

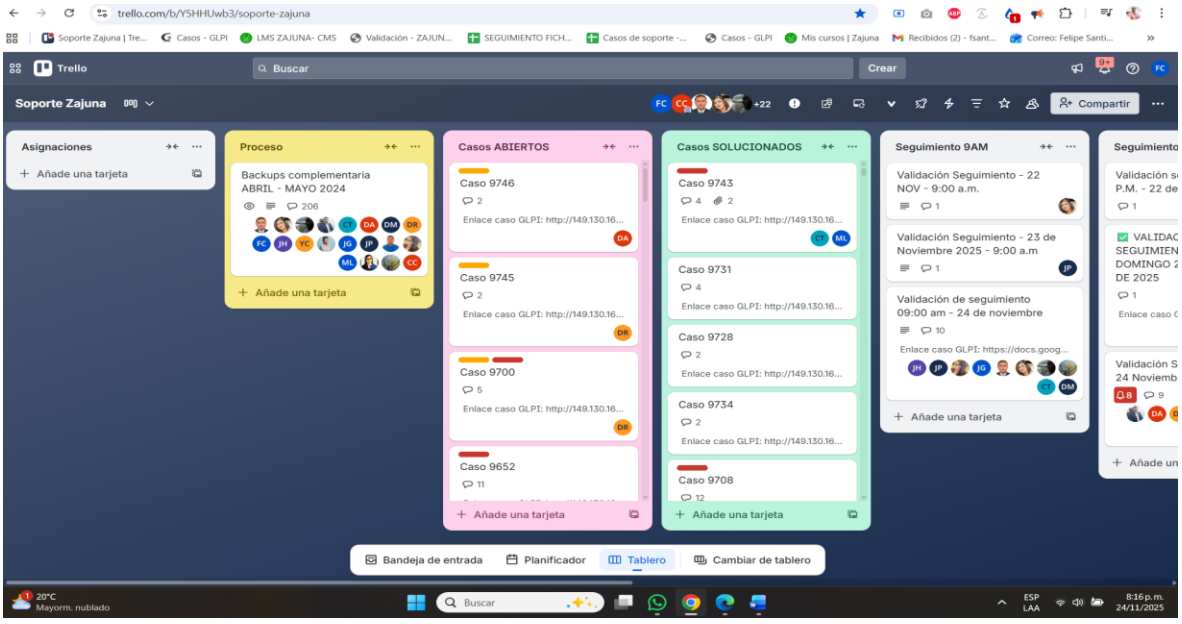


28/11/2025

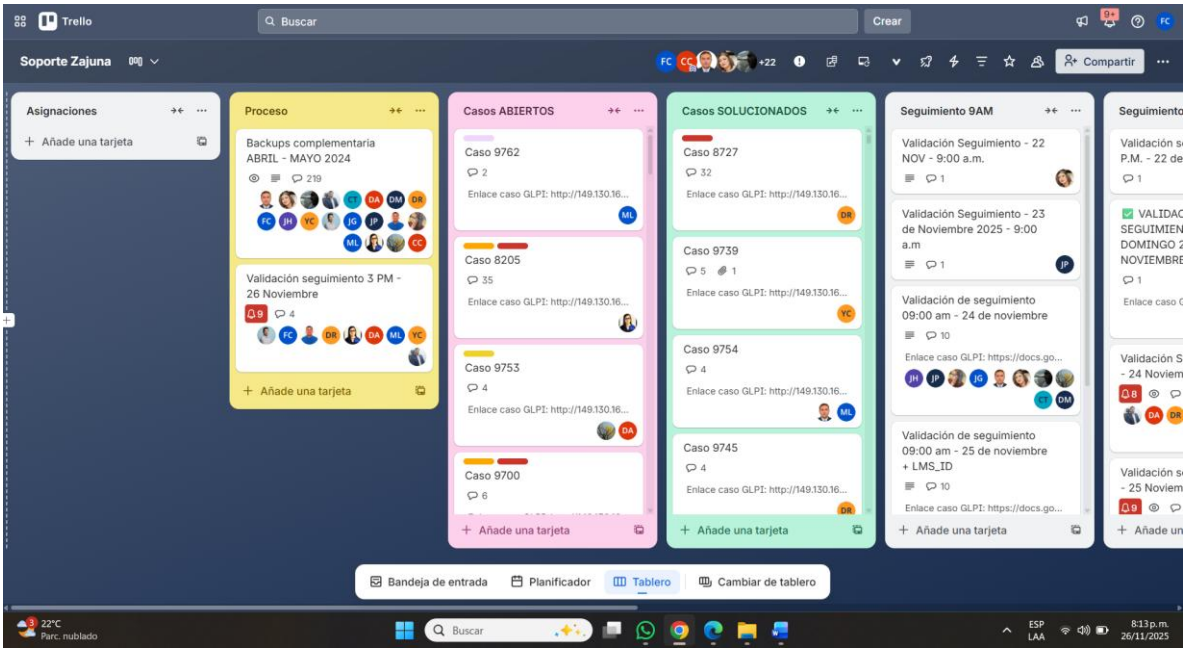


TABLERO DE TRELLO

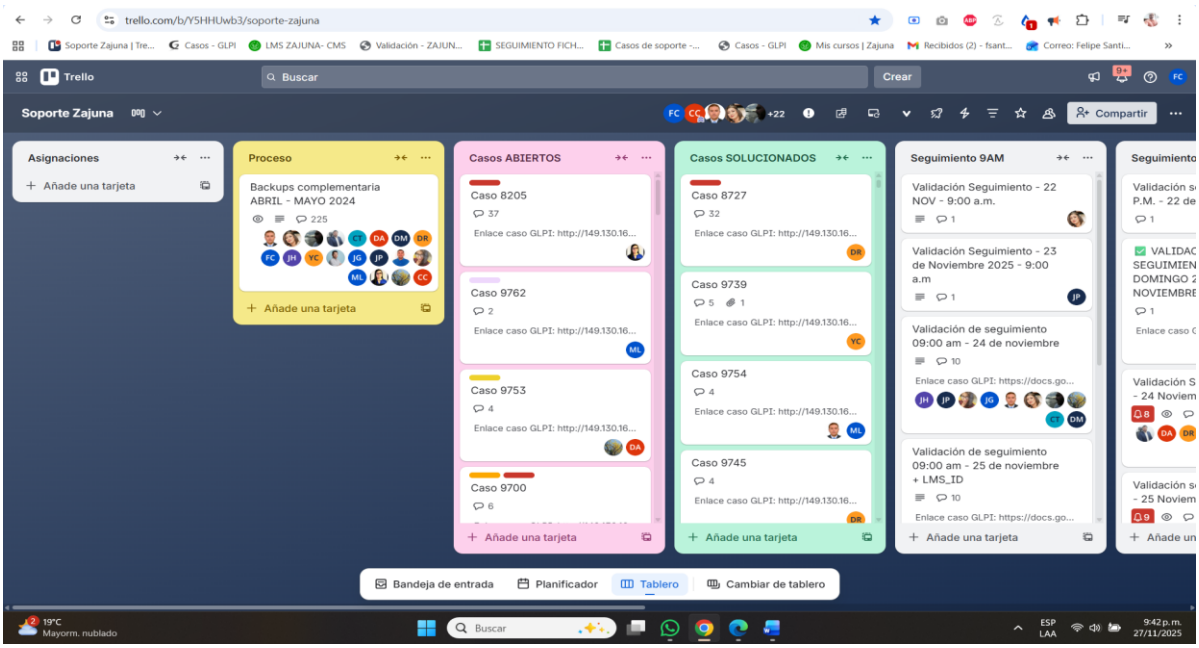
24/11//2025



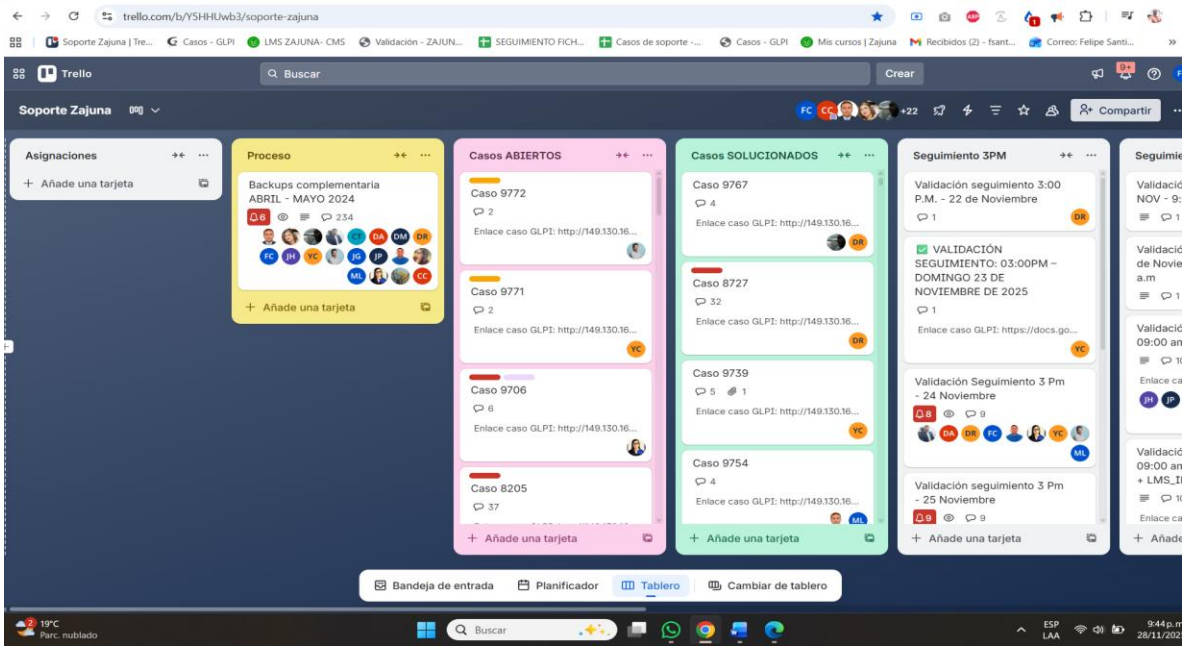
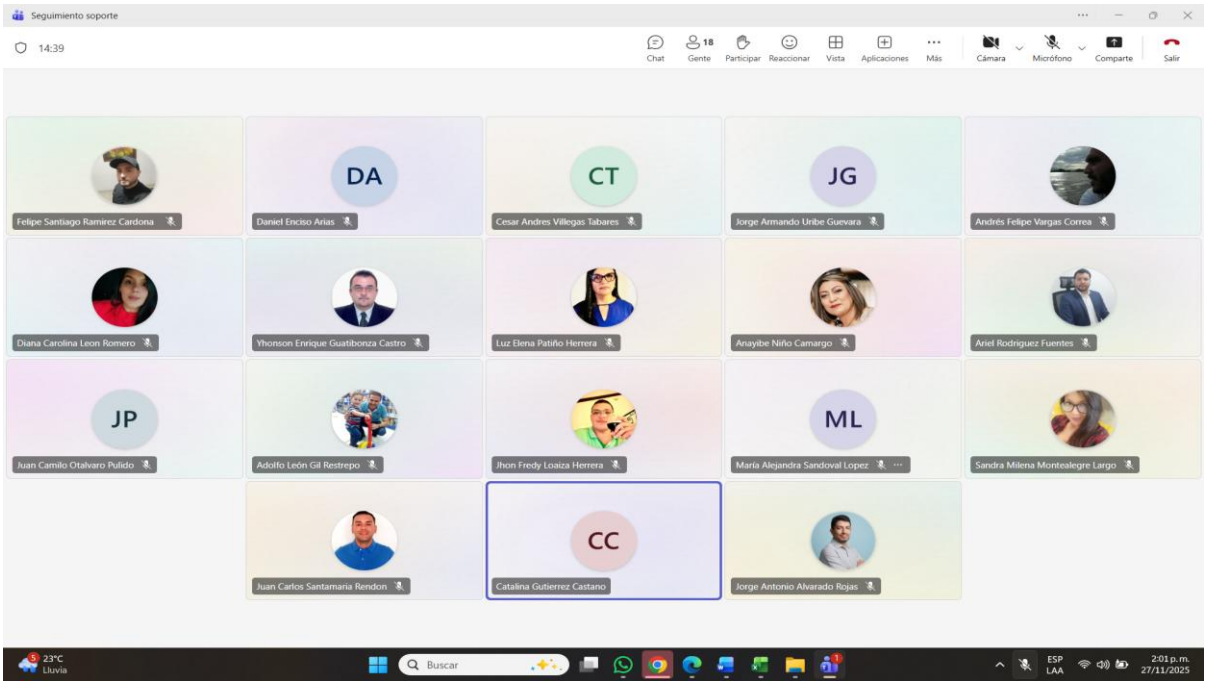
26/11/2025



27/11/2025



28/11/2025



REUNIÓN DE SEGUIMIENTO EQUIPO SOPORTE NIVEL 2 DEL JUEVES 27 DE NOVIEMBRE DE 2025