



PROCESO			
Análisis de Casis y Seguridad			
NOMBRE DEL FORMATO			
Cronograma actualización y mantenimiento LMS Zajuna diciembre 2025 enero 2026			
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN			
Pública	<input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/>



## 1. Resumen Ejecutivo

Se analizaron 20 casos cerrados durante el período del 12 al 14 de noviembre de 2025, correspondientes principalmente a **incidentes** (85%) y algunas **solicitudes** (15%). Los casos están relacionados con problemas de integración de usuarios, gestión de cursos, centro de calificaciones, contenidos y administración de la plataforma.

Se identificaron **patrones recurrentes** en errores de integración (duplicidad de documentos, falta de sincronización entre sistemas) y demoras significativas en el **proceso de cierre formal** de los casos, a pesar de que la resolución técnica suele ser oportuna.

## 2. Metodología

- Se revisaron los 20 casos registrados en el archivo CSV “Seguimiento de Casos”.
- Se analizaron variables clave: categoría, prioridad, tiempo de resolución activa, tiempo total hasta cierre, asignación y estado.
- Se identificaron tendencias y casos repetitivos para focalizar las recomendaciones.

## 3. Análisis de Datos

### 3.1. Distribución por Categoría

Categoría	Cantidad de Casos	% Total
Integración	13	65%



<b>Centro de calificaciones</b>	2	10%
<b>Contenidos</b>	1	5%
<b>Administración de curso</b>	1	5%
<b>Anuncios</b>	1	5%
<b>Otros / No especificado</b>	2	10%

**Hallazgo:** La categoría **Integración** concentra la mayoría de los incidentes, principalmente por:

- Errores en tipo de documento (CC vs TI).
- Duplicidad de fichas o usuarios.
- Falta de sincronización entre SOFIA Plus y Zajuna.

### 3.2. Tiempos de Respuesta y Resolución

- **Tiempo activo de resolución** (desde asignación hasta solución técnica): entre **31 minutos y 14 horas 46 minutos**, con un promedio aproximado de **4 horas**.
- **Tiempo total hasta cierre formal:** entre **5 horas y 20 días**, con varios casos que superan los **15 días** desde la resolución técnica hasta el cierre administrativo.

#### **Ejemplo destacado:**

Caso 9690: resuelto en 2h 34m, pero cerrado 17 días después.

Caso 9681: resuelto en 1h 30m, cerrado 18 días después.

### 3.3. Prioridades

- **Media:** 16 casos (80%)
- **Alta:** 4 casos (20%)
- **Baja:** 0 casos

Los casos de alta prioridad fueron resueltos en menos de 6 horas en promedio, lo que indica una respuesta rápida del equipo técnico.



### 3.4. Asignación y Equipos

- Los casos fueron asignados a **10 técnicos diferentes**, sin una concentración clara en un solo grupo.
- No se registra “Grupo técnico” en la mayoría de los casos, lo que sugiere una posible falta de estructura por especialidad.

### 4. Conclusiones

1. **Problemas recurrentes de integración:** Los errores de sincronización de documentos (CC/TI) y duplicidad de fichas representan el 65% de los casos, indicando fallas sistémicas en el proceso de integración entre SOFIA Plus y Zajuna.
2. **Demora en el cierre administrativo:** Aunque la resolución técnica es eficiente (promedio de 4 horas), el tiempo hasta el cierre formal es excesivo (hasta 20 días), lo que afecta las métricas de servicio y la percepción del usuario.
3. **Asignación dispersa:** La distribución de casos entre muchos técnicos sin un grupo técnico definido puede afectar la especialización y la eficiencia en la resolución de problemas categóricos.
4. **Comunicación con solicitantes:** En varios casos se evidencia que el solicitante no recibe retroalimentación oportuna sobre la resolución, lo que genera reaperturas o seguimientos innecesarios.
5. **Documentación de soluciones:** El campo “Soluciones - Último estado de la solución” está vacío en todos los casos, lo que dificulta el conocimiento acumulado y la resolución futura de incidentes similares.

### 5. Recomendaciones

1. **Automatizar validación de datos en integración:**
  - Implementar reglas de validación que prevengan la creación de usuarios con documentos inconsistentes entre sistemas.
  - Establecer un proceso de sincronización automatizada y monitoreo diario.
2. **Optimizar el proceso de cierre:**



- Definir un SLA máximo para el cierre administrativo (ej. 24-48 horas después de la resolución).
- Automatizar notificaciones al solicitante una vez resuelto el caso.
- 3. **Estructurar equipos por especialidad:**
  - Crear grupos técnicos por categoría (Integración, Contenidos, Calificaciones, etc.).
  - Asignar casos automáticamente según perfil técnico.
- 4. **Mejorar documentación de soluciones:**
  - Obligatoriedad de registrar la solución aplicada en el campo correspondiente antes del cierre.
  - Crear una base de conocimientos con soluciones típicas para acelerar la resolución.
- 5. **Capacitación proactiva:**
  - Realizar sesiones con instructores y coordinadores sobre cómo reportar correctamente y verificar datos antes de escalar.
  - Entrenar al equipo de soporte en la identificación rápida de problemas de integración.
- 6. **Monitoreo de métricas clave:**
  - Seguimiento semanal del tiempo de resolución activa vs. tiempo de cierre.
  - Alertas tempranas para casos que superen el SLA de cierre.

## 6. Anexo – Datos Clave

- Total de casos analizados: 20
- Casos de integración: 13
- Tiempo promedio de resolución activa: ~4 horas
- Tiempo promedio hasta cierre: ~12 días
- Casos con prioridad alta: 4 (todos resueltos en <6 horas)