



INFORME DE SUPERVISIÓN
CONTRATO NRO. CO1.PCCNTR. 7255551/2025

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL
CONTRATO NRO.	CO1.PCCNTR. 7255551 /2025
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	16/01/2025
OBJETO	Prestar los servicios personales de apoyo a la gestión, para el desempeño asistencial de actividades técnicas, implementación y configuración de soluciones tecnológicas para los usuarios de la infraestructura tecnológica de los centros de formación.
CONTRATISTA	UEIMAR ADRIAN CUARTAS EUSSE
CC o NIT	15.273.631
LUGAR DE EJECUCIÓN	MEDELLIN
FECHA DE INICIO	17/01/2025
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	348 días
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 35.001.975
PRÓRROGA NRO.	N/A
FECHA DE TERMINACIÓN	30/12/2025
ADICIÓN NRO.	N/A
VALOR ACTUAL DEL CONTRATO	3.043.650
FORMA DE PAGO	Pagos mensuales
INFORME DE SUPERVISIÓN NRO.	11
PERIODO DEL INFORME	Desde el 01/11/2025 al 30/11/2025



2. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Llevar a cabo la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.	Se realiza revisión de hardware, software y de conexión a red wifi aprendices Sena. Se realizan pruebas de navegación	Obligación 1: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 06 noviembre 2025.
2	Brindar asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas relacionados con hardware, software y redes de telecomunicaciones.	Brindar asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas relacionados con hardware, software y redes de telecomunicaciones.	Obligación 2: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 11 noviembre 2025.
3	Registrar, priorizar y gestionar las incidencias reportadas por los usuarios, atendiendo también solicitudes de servicio vinculadas a componentes ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.	Se realiza la configuración de Adobe Acrobat y se realizan pruebas con el usuario.	Obligación 3: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 04 noviembre 2025.



4	Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.	Se realiza concepto técnico y reasignación de nueva impresora Lexmark. También recogida y acta de devolución impresora Lexmark que tenía usuaria en la oficina.	Obligación 4: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 12 de noviembre 2025.
5	Realizar actividades programadas de mantenimiento para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir de manera oportuna en caso de fallos o averías.	Se revisan conexiones y estado de alimentación eléctrica del equipo de cómputo, se realizan conexiones de forma correcta, pruebas de encendido y funcionamiento con usuaria.	Obligación 5: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 5 noviembre 2025.
6	Proporcionar orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como ofrecer recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.	Proporcionar orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como ofrecer recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.	Obligación 6: Se evidencia actividad mediante pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos Trello e imagen de evidencia para el caso realizado del 1 al 15 de noviembre de 2025.
7	Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe	No aplica



8	Interactuar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe	No aplica
9	Atender de manera oportuna los requerimientos del supervisor del contrato y generar los informes correspondientes.	Se realizan conceptos técnicos de los 3 equipos solicitados.	Obligación 9: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 07 noviembre de 2025.
10	Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.	Se revisa estado de punto de red, se evidencia problemas de conexión a internet por causa de mal estado de cable de red y se realiza cambio del mismo. Se realizan pruebas de conexión y navegación con el usuario.	Obligación 10: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 10 noviembre 2025.
11	Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, garantizando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe	No aplica



12	Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua. ANEXO DEL CONTRATO Página 4 de 8 GTH-F-077 V.18	Se realiza informe de actividades realizadas, el cual contiene y se analizaron porcentajes y números que nos indican desempeño, tipos de problemas y formas de solución de los casos contenidos en toda la mesa de ayuda Cesge.	Obligación 12: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado e imágenes del proceso del caso, elaborado el 18 noviembre 2025.
13	Realizar otras actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor, conforme a la naturaleza del contrato.	Se realiza acompañamiento para apoyo de evento de INGENIATEC, el día 5 noviembre en el centro de servicios y gestión empresarial.	Obligación 13: Se evidencia actividad en documento soporte de sistema integrado de gestión de calidad, el cual contiene toda la información de lo realizado, pantallazo en plataforma de seguimiento y gestión de casos mi ayuda tic e imágenes del proceso del caso, elaborado el 05 noviembre 2025.

2.1 Cumplimiento de obligaciones referentes al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA

Dentro de las actividades establecidas en las obligaciones, el contratista aporta a acciones encaminadas al uso eficiente de los recursos y promueve entornos laborales seguros previniendo riesgos asociados al ámbito laboral.



3. AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

FECHA DEL INFORME	NRO. DE FACTURA	VALOR FACTURADO	VALOR EJECUTADO	SALDO DEL CONTRATO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA
30/11/2025	94174-571959	\$3.043.650	\$31.958.325,00	\$3.043.650,00	91,30%

4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

SALUD, PENSIÓN Y ARL	Periodo reportado octubre	Planilla nro 1075989939 del 31/10/2025
----------------------	---------------------------	--

5. JUSTIFICACIÓN PARA LA MODIFICACIÓN

N/A para este periodo

5.1 Garantías contractuales

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO		
NRO. DE PÓLIZA	65-46-101051491		
CERTIFICADO O ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN	16/01/2025		
FECHA APROBACIÓN	16/01/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	17/02/2025	05/05/2026	\$ 3.500.197,50
Devolución del pago anticipado	N/A	N/A	N/A



Salarios y prestaciones sociales	N/A	N/A	N/A
Calidad del servicio	N/A	N/A	N/A

GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL			
ASEGURADORA	N/A		
NRO. DE PÓLIZA	N/A		
CERTIFICADO O DE ANEXO	N/A		
FECHA EXPEDICIÓN	N/A		
FECHA APROBACIÓN	N/A		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Responsabilidad civil extracontractual	N/A	N/A	

En atención a lo señalado en el modificadorio nro. se efectuó la ampliación de las garantías en el siguiente sentido:

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	N/A		
NRO. DE PÓLIZA	N/A		
CERTIFICADO O ANEXO	N/A		
FECHA EXPEDICIÓN	N/A		
FECHA APROBACIÓN	N/A		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento			
Devolución del pago anticipado			
Salarios y prestaciones sociales			
Calidad del servicio			



GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL			
ASEGURADORA	N/A		
NRO. DE PÓLIZA			
CERTIFICADO O DE ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN			
FECHA APROBACIÓN			
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Responsabilidad civil extracontractual	N/A	N/A	N/A

5.2 Multas y sanciones

A la fecha de presentación del presente informe, se certifica como supervisor del contrato y de acuerdo con la información reportada por la interventoría del contrato, que no se han presentado multas, indemnizaciones, reintegros ni sanciones.

5.3 Solicitud de modificación

No aplica para este periodo.

6. CERTIFICACIÓN

Con la firma del presente informe, en mi calidad de supervisor(a), previa revisión de los documentos en la plataforma SECOP II, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el contrato por parte del contratista y la plena autonomía en desarrollo de sus actividades durante el respectivo periodo. Con base en lo anterior, autorizo el pago conforme lo pactado contractualmente.

7. OBSERVACIONES: Ninguna



Para constancia se firma, 30 de noviembre de 2025

Walter Moncada Moncada
Supervisor del contrato



Evidencias:

Obligación 1: Llevar a cabo la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CD-F-08
			Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad		Versión: 03

FECHA: 06 noviembre 2025.

OBJETIVO: Llevar a cabo la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.

TEMA: Configuración de computadoras ambiente 602.

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realiza revisión de hardware, software y de conexión a red wifi aprendices Sena. Se realizan pruebas de navegación

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

DM

Creado: hace 12 días por Danna Zharick Méndez Chantre

Última actualización: hace 4 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

6/11/2025 8:02 AM REVISIÓN EQUIPOS DE COMPUTO AMBIENTE 602 CESGE ID2C

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito revisión de equipos de cómputo, en el ambiente 602 del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

Quedo atento, muchas gracias

Cordialmente.

DM

Creado: hace 12 días por Danna Zharick Méndez Chantre

Agente_9_ Danna Zharick Méndez Chantre - Outlook.pdf 250.67 KiB

EG

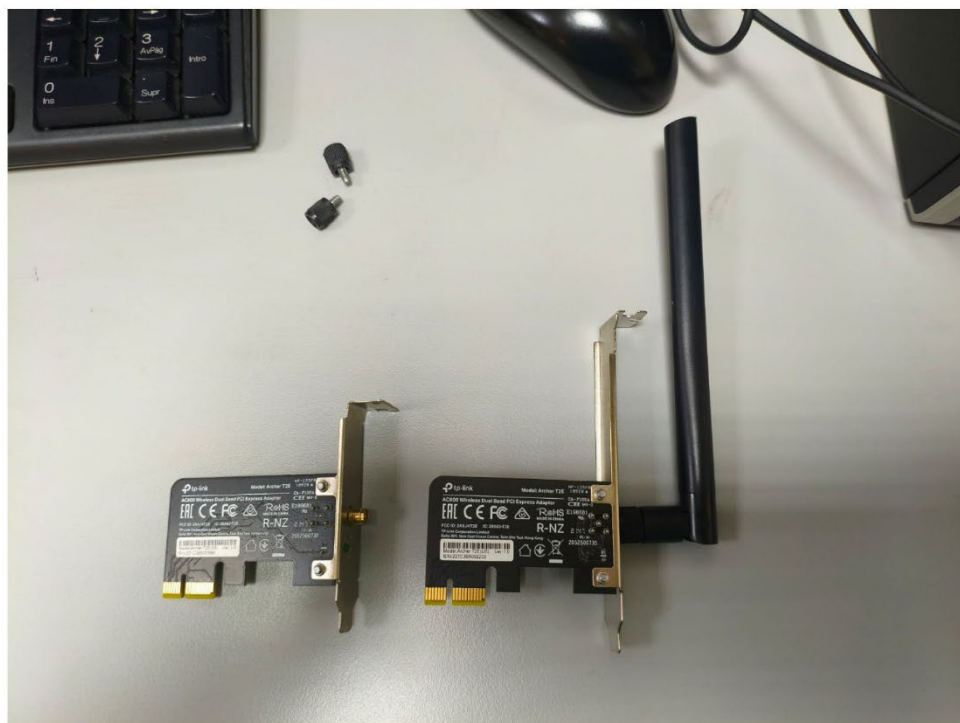
Creado: hace 12 días por Esteban Garcia Garcia

Buen día, se asigna requerimiento a Analista de Soporte Técnico en Sitio para su atención.

E-Mail



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



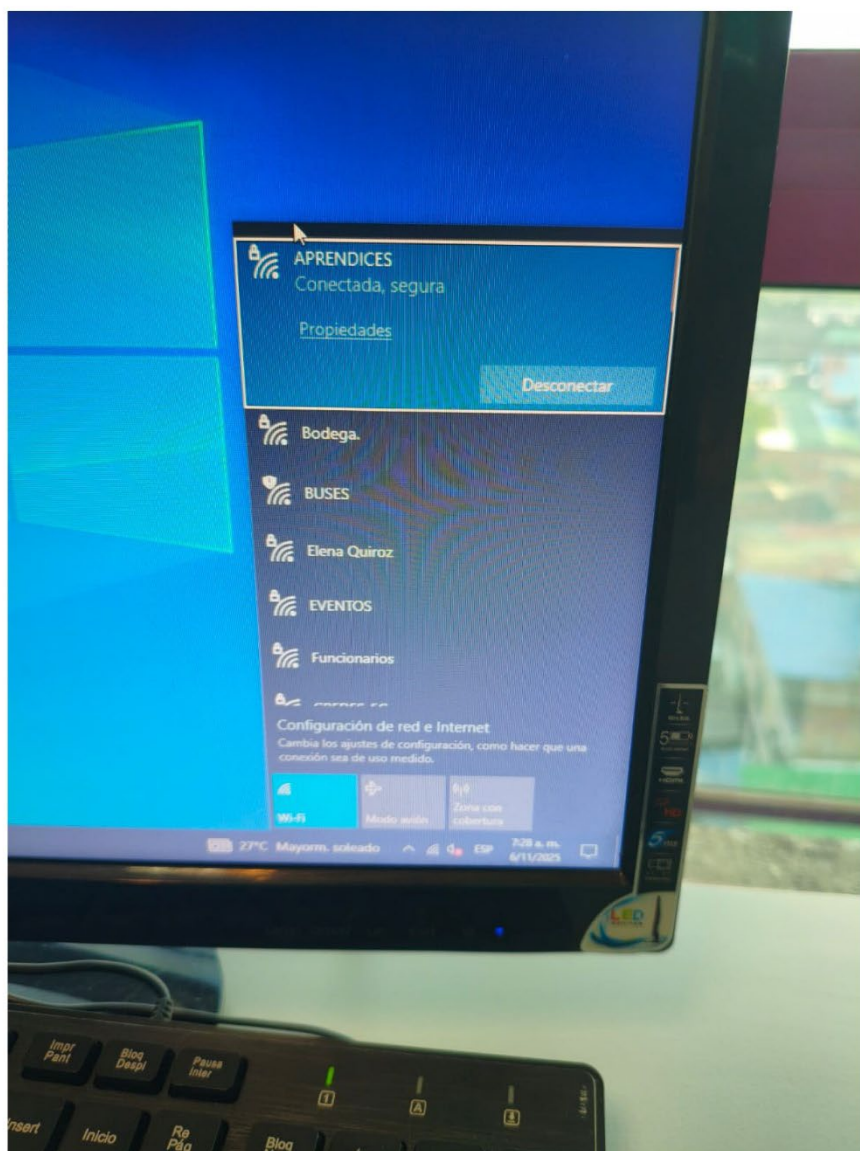


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



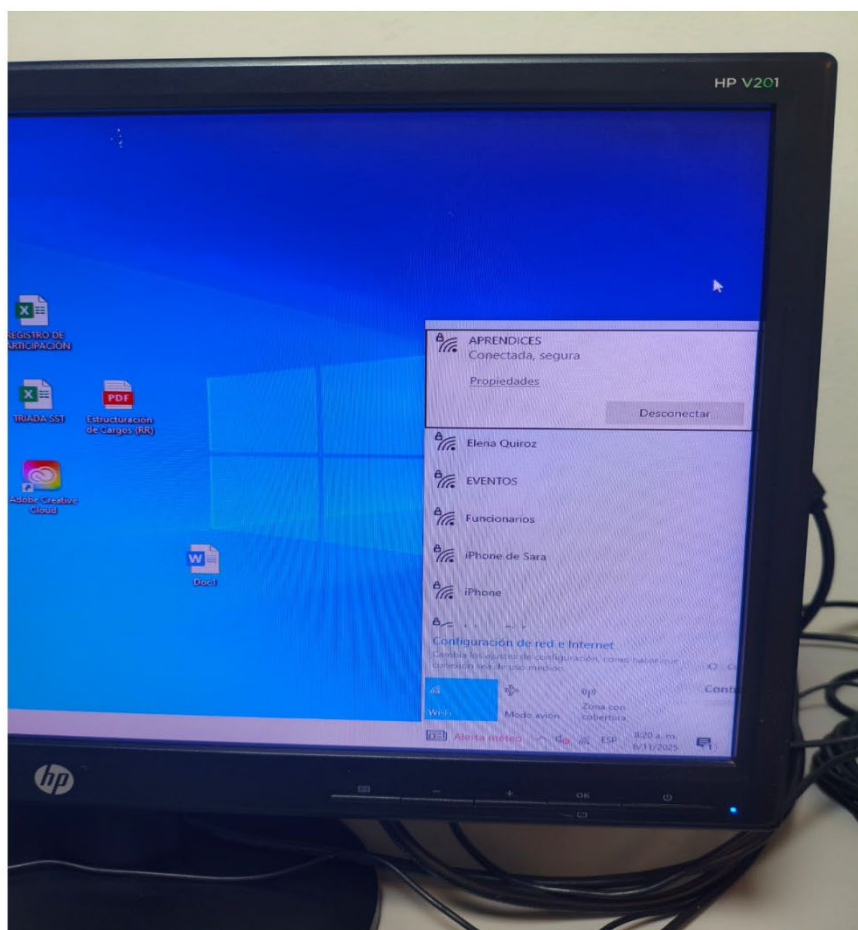


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03





	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



Obligación 2: Brindar asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas relacionados con hardware, software y redes de telecomunicaciones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad		Fecha: enero 21 de 2022
			Versión: 03

FECHA: 11 noviembre 2025.

OBJETIVO: Brindar asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas relacionados con hardware, software y redes de telecomunicaciones.

TEMA: Configuración y pruebas aplicativo compromiso

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realiza acompañamiento ayudando con cambio de contraseña y funcionamiento de aplicativo compromiso. Se realizan pruebas con el usuario.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

MV

Creado: hace 7 días por Marcela Villamil Ramirez

Última actualización: hace 5 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

2025-11-11 9:01 AM - ACOMPAÑAMIENTO TSS LIDER SST CESGE

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito acompañamiento de TSS, para apoyo de líder de SST en el ambiente 901 del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

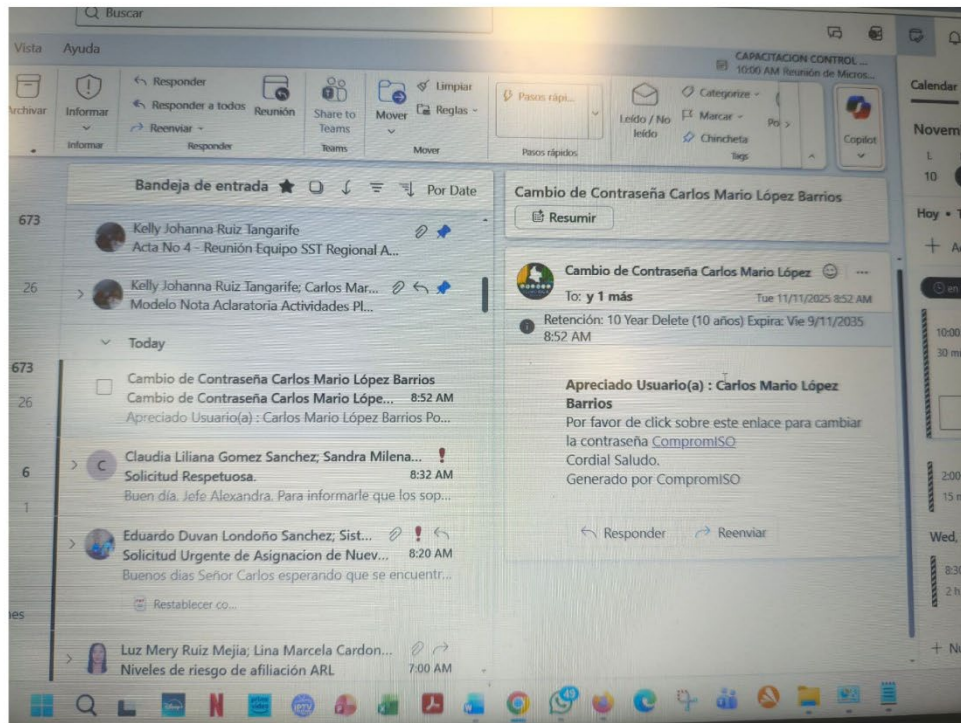
Quedo atento, muchas gracias.

Cordialmente.

Esteban García García
Centro de Servicios y Gestión Empresarial -
Contratista
Dinamizador de servicios TSS ID2C-04

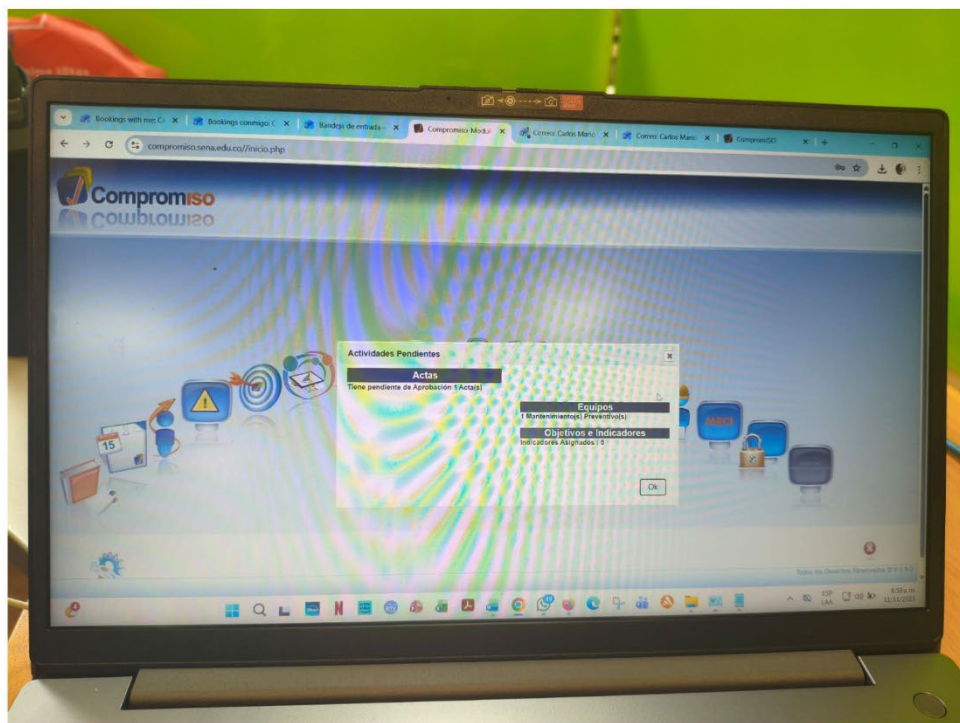


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03





	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



Obligación 3: Registrar, priorizar y gestionar las incidencias reportadas por los usuarios, atendiendo también solicitudes de servicio vinculadas a componentes ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 04 noviembre 2025.

OBJETIVO: Registrar, priorizar y gestionar las incidencias reportadas por los usuarios, atendiendo también solicitudes de servicio vinculadas a componentes

TEMA: Configuración aplicativo Adobe Acrobat

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realiza la configuración de Adobe Acrobat y se realizan pruebas con el usuario.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

LB

Creado: hace 13 días por Leidy Johana Bedoya Ramos

Última actualización: hace 7 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

4/11/2025 10:07 solicitud revisión lector pdf

Buenos días

Solicito revisión lector pdf, debido a que no me permite abrir archivos pdf

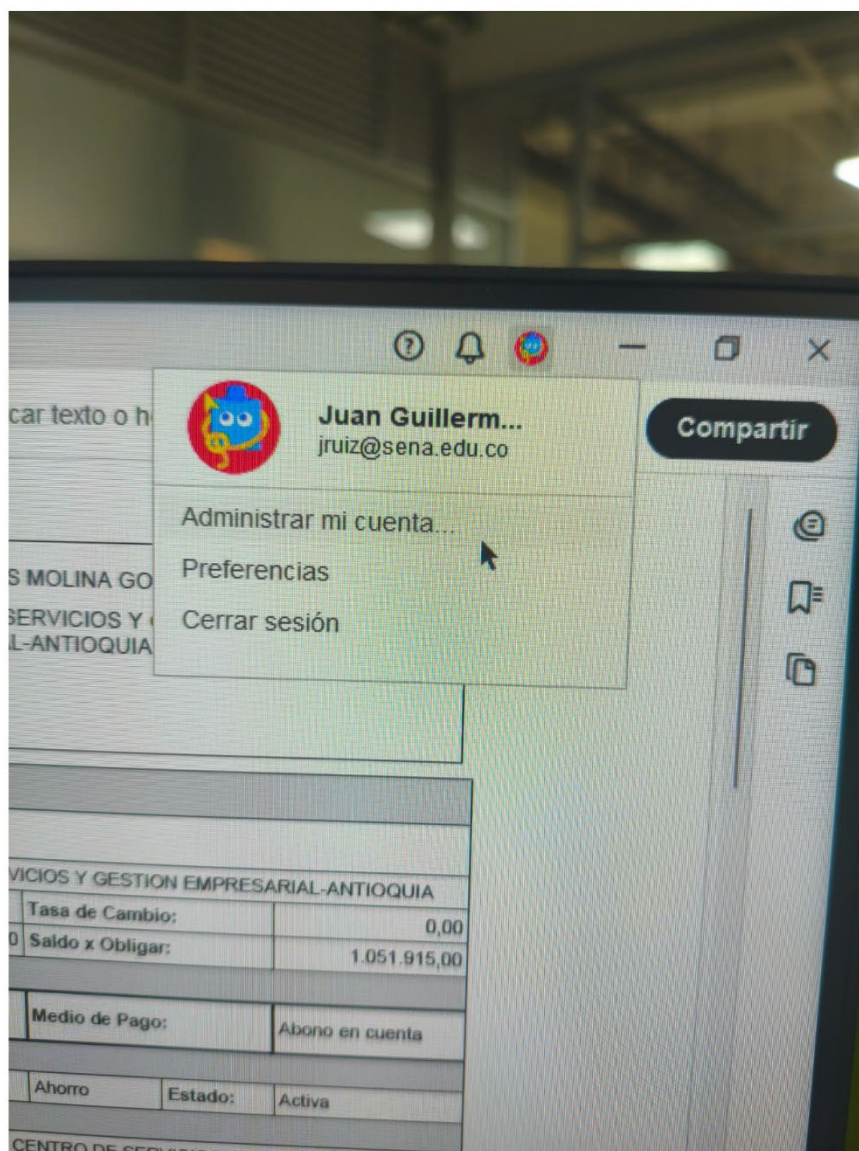
Mi nombre es Juan Guillermo Ruiz zapata
Cc 79652748
Centro de Servicios y Gestión empresarial piso 9
SENA – Regional Antioquia

Quedo atento y mucha gracias

Juan Guillermo Ruiz Zapata
Centro De Servicios Y Gestión Empresarial - Técnico G03
jruiz@sena.edu.co
PBX:-(57) 601 5461500 Ext:42097
Calle 51 # 57-70 ...

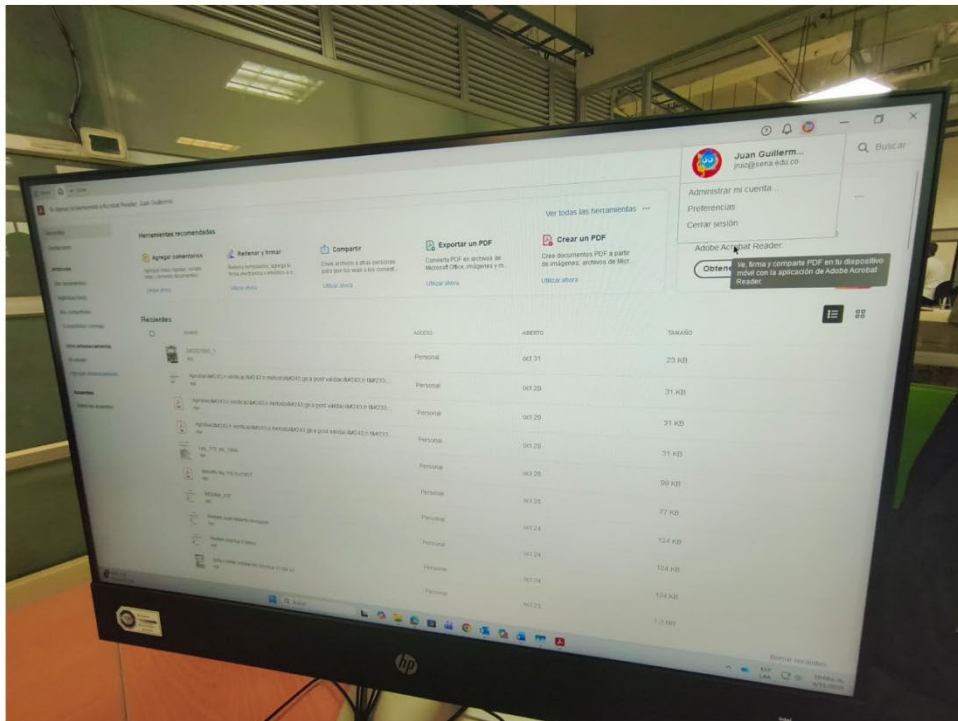


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03





	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



Obligación 4: Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad		Fecha: enero 21 de 2022
			Versión: 03

FECHA: 12 noviembre 2025.

OBJETIVO: Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.

TEMA: Realización de concepto técnico, reasignación y acta devolución impresora

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realiza concepto técnico y reasignación de nueva impresora Lexmark. También recogida y acta de devolución impresora Lexmark que tenia usuaria en la oficina.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

SS

Creado: hace 6 días por Samuel Andres Sierra Rojas

Última actualización: hace 5 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

12/11/2025 10:14 AM SOLICITUD REASIGNACIÓN IMPRESORA CESGE

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito reasignación de impresora LEXMARK, en el ambiente gestión documental del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial. Quedo atento, muchas gracias

SS

Creado: hace 6 días por Samuel Andres Sierra Rojas

Agente_8_ Samuel Andres Sierra Rojas - Outlook.pdf 240.72 KiB

SS

Creado: hace 6 días por Samuel Andres Sierra Rojas

Cordial saludo, Queremos informarle que se le ha asignado el siguiente caso para su atención o recolección de evidencias.

Creado: hace 5 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

Se realiza concepto técnico y reasignación de impresora Lexmark en oficina de gestión documental piso 3 CESGE.

UC



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

SS

Creado:  hace 6 días por  Samuel Andres Sierra Rojas

Última actualización:  hace 5 días por  Ueimar Adrian Cuartas Eusse

12/11/2025 10:14 AM SOLICITUD DEVOLUCIÓN IMPRESORA CESGE

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito devolución de impresora LEXMARK, en el ambiente gestión documental del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial. Quedo atento, muchas gracias

SS

Creado:  hace 6 días por  Samuel Andres Sierra Rojas

 Agente_8_ Samuel Andres Sierra Rojas - Outlook.pdf 240.78 KiB

SS

Creado:  hace 6 días por  Samuel Andres Sierra Rojas

Cordial saludo, Queremos informarle que se le ha asignado el siguiente caso para su atención o recolección de evidencias.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

		Versión: 02
Gestión de Tecnologías de la Información		Código: GTI-F-170
Formato Acta de reasignación de inventario		
Fecha (mm/dd/aaaa)	12/11/2025	No de Solicitud
158609		
Datos del usuario quien entrega		Datos del usuario quien recibe
Nombre y apellido:	Esteban García García	Nombre y apellido:
Documento de Identidad No:	1036632733	Documento de Identidad No:
Dependencia:	Dinamizador TIC	Dependencia:
Número de contacto:	3046027177	Número de contacto:
Sede:	Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Sede:
Centro de Servicios y Gestión Empresarial		Centro de Servicios y Gestión Empresarial
Información básica del activo fijo		
Descripción del activo		
No.	Marca	Modelo
	LEXMARK	MX722
No. Placa:	COLTEL-114076	No. Serie:
		S7464934022DMY
Información del equipo de cómputo		
Componente	Placa de inventario	Serial de inventario
Monitor	N/A	N/A
Teclado	N/A	N/A
Mouse	N/A	N/A
Cargador	N/A	N/A
Telefono IP	N/A	N/A
Información técnica del equipo de cómputo		
Disco duro	Capacidad	N/A
Memoria	Capacidad	N/A
Procesador		
Lector óptico	CD	DVD
Tarjeta de red		
Tarjeta de video		
Tarjeta de sonido		
Accesorios adicionales		
Firma del usuario quien entrega		Firma del usuario quien recibe
No de Documento:		No de Documento:
Nombre completo y firma del autorizador		Nombre completo y firma supervisor de contrato
No de Documento:		No de Documento:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

SENA								Versión: 05
Gestión de Tecnologías de la Información								Código: GTI-F-132
Reporte técnico								
Fecha del reporte						Día	Mes	Año
						12	11	2025
Tipo de equipo		Administrativos		X		Fórmulas		N/A
Equipo asignado a alumno		NO		Materia del docente		N/A		N/A
Observación								
Número de Incidente:		Número de Requerimiento:		158609				
1. DATOS BÁSICOS								
Nombre de Usuario:		Lida Guilemar Echeverri Giraldo						
Nombre Jefe Inmediato:		Aquilino Manuel Correo Brito						
Sede:		Centro de servicios y gestión empresarial						
Descripción de la solicitud:		Revisión y concepto técnico						
2. DATOS DEL EQUIPO REPORTADO								
Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa COLTEL	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte	
Laptop								
Desktop								
Workstation								
Impresora	Lexmark	MX722	57464934022DMY	COLTEL-314076	N/A	N/A	N/A	
Monitor								
Otras								
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO								
Descripción de Software	Tipo de Software		Descripción			Versión		Licenciado
	Edición S.O:		N/A			N/A		
	Edición Office:		N/A			N/A		
	Edición:		N/A			N/A		
	Edición Adobe Pro:		N/A			N/A		
	SAP:		N/A			N/A		
	7-Zip:		N/A			N/A		
VPN:		N/A			N/A			
JAVASCRIP:		N/A			N/A			
4. DETALLE DE LA SOLICITUD								
Diagnóstico:	Disco duro:		N/A			1. Repuesto:		NO
	Procesador:		N/A			2. Garantía:		NO
	Memorias RAM:		N/A			3. Wiretest:		NO
	Acción: Se realiza revisión y diagnóstico de impresora Lexmark.					4. Concepto Técnico:		SI
	Observaciones: Impresora completa y en buen estado, incluye bandeja adicional y toner					a. Asignación:		NO
						b. Reasignación:		NO
						c. Desasignación:		NO
Causas del daño:		N/A						
Recomendación:		Impresora en buenas condiciones para continuar siendo usada.						
Nombre Técnico N2:		Deimar Adrian Cuartas Basso						



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



Obligación 5: Realizar actividades programadas de mantenimiento para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir de manera oportuna en caso de fallos o averías.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad		Fecha: enero 21 de 2022
			Versión: 03

FECHA: 5 noviembre 2025.

OBJETIVO: Realizar actividades programadas de mantenimiento para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir de manera oportuna en caso de fallos o averías.

TEMA: Revisión de encendido computador de escritorio.

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se revisan conexiones y estado de alimentación eléctrica del equipo de cómputo, se realizan conexiones de forma correcta, pruebas de encendido y funcionamiento con usuaria.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

Buenos días,

Por medio del siguiente deseo solicitar apoyo para revisar la torre del pc que utiliza la aprendiz, a razón que no enciende.

Mis datos son:

Leidy Johanna Guerra Acevedo

C.C 1128419863

Celular: 3218662550



Creado: hace 12 días por Danna Zharick Méndez Chantre

Agente_9_ Danna Zharick Méndez Chantre - Outlook.pdf 172.35 KiB

Creado: hace 12 días por Esteban García García

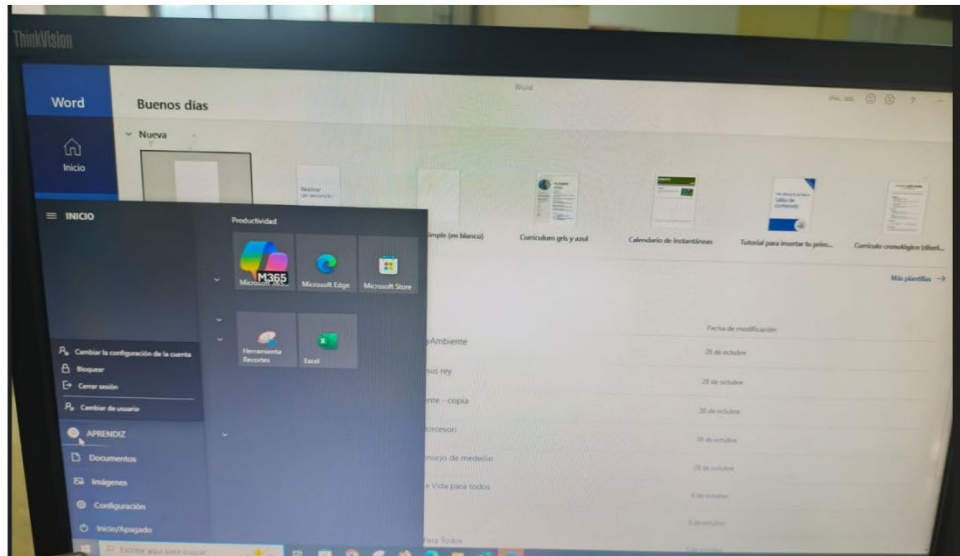
Buen día, se asigna requerimiento a Analista de Soporte Técnico en Sitio para su atención.

E-Mail

EG



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03





	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



Obligación 6: Proporcionar orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como ofrecer recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 01 al 15 de noviembre 2025.

OBJETIVO: Proporcionar orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como ofrecer recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.

TEMA: Brindar apoyo a los usuarios sobre la conectividad wifi y las diferentes redes institucionales, habilitadas en la oficina de mesa de ayuda piso3.

Brindar apoyo a los instructores de como ingresar a sus correos institucionales, en la oficina de mesa de ayuda piso3.

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se brinda diariamente a usuarios que lo requieran, orientación en conectividad wifi, uso de correos del Sena, correcto uso de OneDrive y de funciones Microsoft Windows 10 y 11.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

Orientación a los usuarios sobre la conectividad wifi ✕

en la lista [ADRIAN CUARTAS](#)

Miembros

AC +

Etiquetas

TERMINADO +

Notificaciones

Seguir

Añadir a la tarjeta

Miembros

Etiquetas

Checklist

Fechas

Adjunto

Portada

Campos personalizados

Descripción Editar

Buen día

Por favor brindar apoyo a los usuarios sobre la conectividad wifi y las diferentes redes institucionales, habilitadas en la oficina de mesa de ayuda piso3.

Muchas gracias

Actividad Mostrar detalles

Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional ✕

en la lista [ADRIAN CUARTAS](#)

Miembros

AC +

Etiquetas

TERMINADO +

Notificaciones

Seguir

Añadir a la tarjeta

Miembros

Etiquetas

Checklist

Fechas

Adjunto

Portada

Campos personalizados

Descripción Editar

Buen día

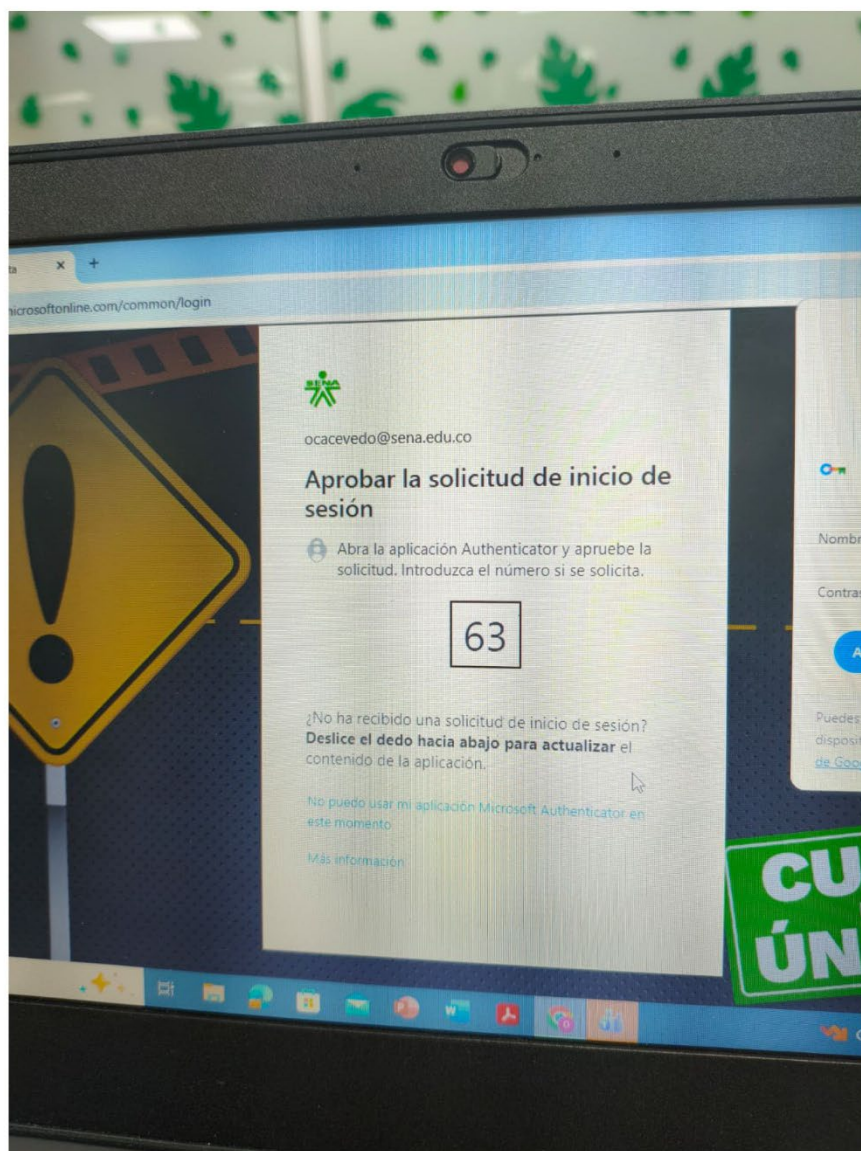
Por favor brindar apoyo a los instructores de como ingresar a sus correos institucionales, en la oficina de mesa de ayuda piso3.

Muchas gracias

Actividad Mostrar detalles

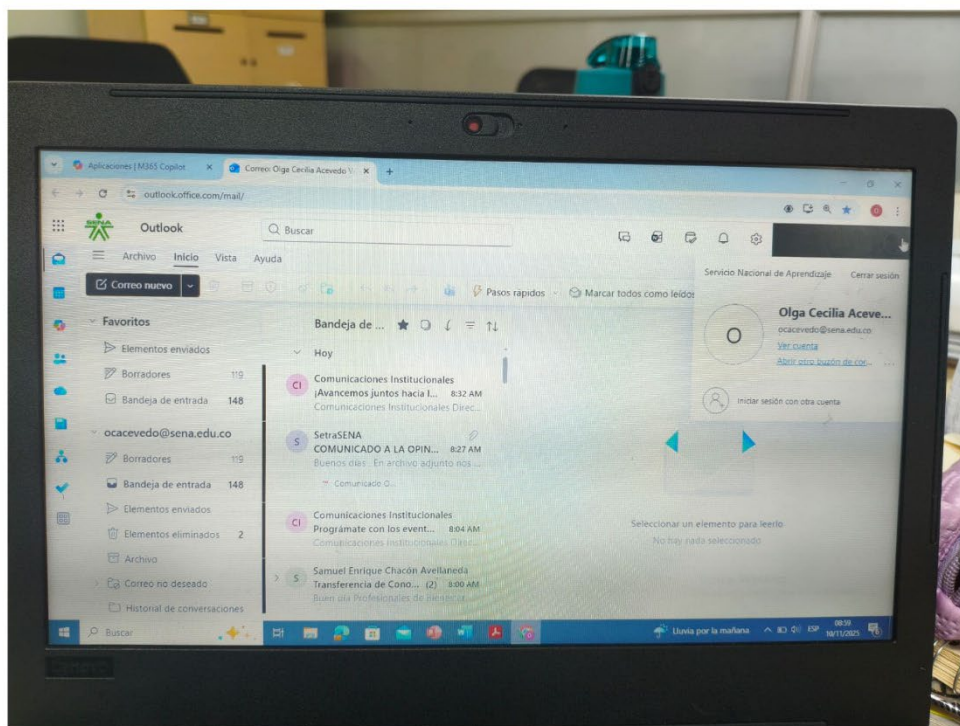


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03





	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García

Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



Obligación 7: Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.

No se realizó actividad durante la vigencia del informe.

Obligación 8: Interactuar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.

No se realizó actividad durante la vigencia del informe.

Obligación 9: Atender de manera oportuna los requerimientos del supervisor del contrato y generar los informes correspondientes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 07 noviembre 2025.

OBJETIVO: Atender de manera oportuna los requerimientos del supervisor del contrato y generar los informes correspondientes.

TEMA: Realización conceptos técnicos.

ASISTENTES:

Uelmar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realizan conceptos técnicos de los 3 equipos solicitados.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

Cordial saludo, solicito comedidamente realizar conceptos técnicos para los siguientes equipos:

1. 940214340. MARCA:PC SMART;SERIAL:Z263315050272;MODELO:AIO GOB21-B;OBSERVACIONES:N/A
2. 940214348. MARCA:PC SMART;SERIAL:Z263315050280;MODELO:AIO GOB21-B;OBSERVACIONES:N/A
3. 94026542. MARCA:MAC;SERIAL:SQP0032185PC;MODELO:N/A;OBSERVACIONES:DE ESCRITORIO 21.5 PULGADAS LED 4GB DE MEMORIA DDR3 SDRAM-2X2

Los equipos se encuentran en el Centro de Servicios y Gestión Empresarial, regional Antioquia, torre norte, piso 2, ambiente 203

Malcon Paul Argumero Cortes

Cc 1061696492

Cel 3105343132

Instructor Artes Gráficas

Muchas gracias

Obtener [Outlook para Mac](#)



Malcon Paul Argumero Cortes

Centro de Servicios y Gestión Empresarial - Instructor

G12

margumero@sena.edu.co

PBX: +(57) 601 5461500 Ext:

Calle 51 # 57-70



@SENAComunica



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

		Versión: 05	
Gestión de Tecnologías de la Información			
Reporte técnico			
Fecha del reporte		Día	Mes
		7	11
Año		2025	
Tipo de equipo		Administrativa	Formación
Equipo enrolado a dominio		NO	Nombre del dominio
Observación:		N/A	
Número de Incidente:		Número de Requerimiento:	
		152894	
1. DATOS BÁSICOS			
Nombre de Usuario:		Malcom Paul Argumero Cortes	
Nombre Jefe Inmediato:		Aquilino Manuel Cuello Britto	
Sede:		Centro de servicios y gestión empresarial	
Descripción de la solicitud:		Revisión y concepto técnico	
2. DATOS DEL EQUIPO REPORTADO			
Componente	Marca	Modelo	Serial
Laptop	PC SMART	AIO G0821-B	2263315050280
Desktop			
Workstation			
Impresora			
Monitor			
Otros			
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO			
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión
	Edición S.O.	N/A	N/A
	Edición Office	N/A	N/A
	Antivirus	N/A	N/A
	Edición Adobe Pro	N/A	N/A
	LAPS	N/A	N/A
	7-Zip	N/A	N/A
	VPN	N/A	N/A
4. DETALLE DE LA SOLICITUD			
Diagnóstico:	Disco duro:	500 GB	1. Repuesto:
	Procesador:	CORE I7-4790S	2. Garantía:
	Memorias RAM:	8 GB	3. Sinistero:
	Acción: Se realiza revisión y diagnóstico de equipo de computo.		4. Concepto Técnico
	Observaciones: Computador de escritorio obsoleto, no enciende, con teclado y mouse		a. Asignación
		b. Reasignación	
		c. Devolución	
Causas del daño:		Desgaste normal, debido a uso prolongado en ambientes de formación, equipo con obsolescencia tecnológica.	
Recomendación:		Realizar Trámites con almacén y reintegrar equipo para que sea dado de baja.	
Nombre Técnico N2:		Uelmar Adrian Cuartas Eusse	



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

GCCON-F-031 V03



Obligación 10: Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva en cada interacción y buscando soluciones que cumplan con sus expectativas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 10 noviembre 2025.

OBJETIVO: Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.

TEMA: Conexión a red de internet Sena.

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se revisa estado de punto de red, se evidencia problemas de conexión a internet por causa de mal estado de cable de red y se realiza cambio del mismo. Se realizan pruebas de conexión y navegación con el usuario.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

Cordial saludo,

Respetuosamente solicito su apoyo para revisar el equipo de cómputo ubicado en el puesto de trabajo número 10, piso 9, torre norte.

No tengo internet, y siempre es así, casi siempre me tengo que conectar es por datos.

Agradezco su atención y colaboración para atender esta solicitud a la mayor brevedad posible.

Gracias

AR

Creado:  hace 11 días por  Andres Leonardo Rodriguez Gonzalez

 Correo_Mesa de Servicios - Outlook.pdf

157.18 KIB

AR

Creado:  hace 11 días por  Andres Leonardo Rodriguez Gonzalez

Cordial saludo, Queremos informarle que se le ha asignado el siguiente caso para su atención o recolección de evidencias.

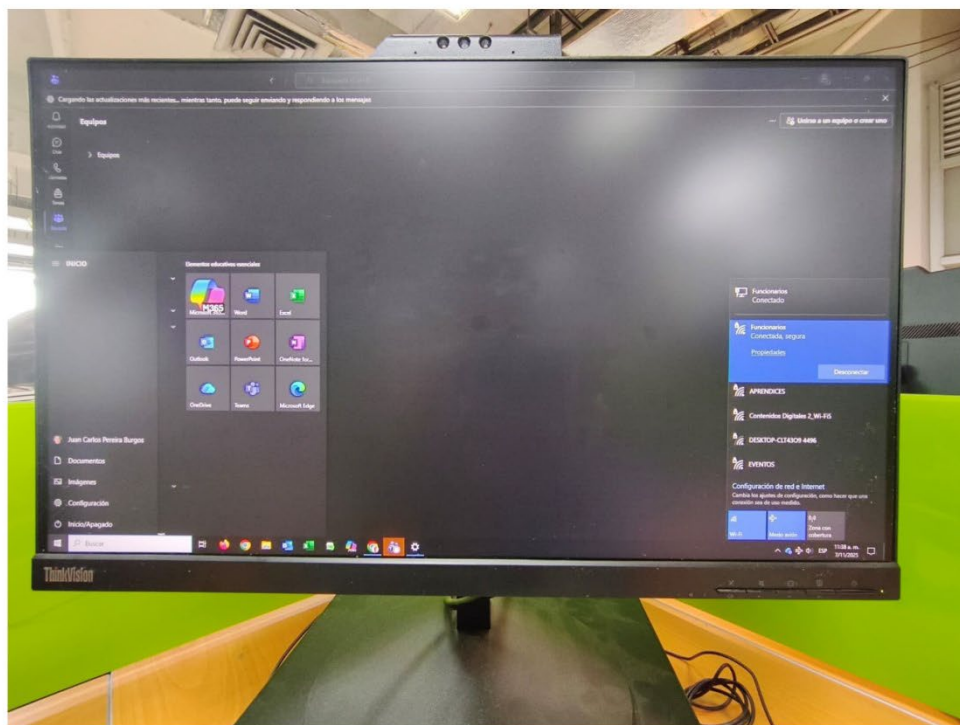
Creado:  hace 8 días por  Ueimar Adrian Cuartas Eusse

Se revisa estado de punto de red, se evidencia problemas de conexión a internet por causa de mal estado de cable de red y se realiza cambio del mismo. Se realizan pruebas de conexión y navegación con el usuario.

UC



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



Obligación 11: Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, garantizando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.

No se realizó actividad durante la vigencia del informe.

Obligación 12: Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua. ANEXO DEL CONTRATO Página 4 de 8 GTH-F-077 V.18

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 18 noviembre 2025.

OBJETIVO: Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua. ANEXO DEL CONTRATO Página 4 de 8 GTH-F-077 V.18

TEMA: Generar y analizar informe de actividades realizadas durante periodos de tiempo

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realiza informe de actividades realizadas, el cual contiene y se analizaron porcentajes y números que nos indican desempeño, tipos de problemas y formas de solución de los casos contenidos en toda la mesa de ayuda Cesge.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieY2RkN2JjMWEtY2Q4NS00NmNhLWExM2Q0YmI1Yzg5NDNjZmE4IiwidCI6ImNiYzJjMzg5LTJmMmUtNGQ5Mv05MWQxLTUwNmM5MzE2YWwNINyIsImMiOiR9>

Atención de casos Mesa de Servicios TIC CESGE



Fecha de actualización 18/11/2025 7:48:48



Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Ueimar Adrian Cuartas Eusse
Analista de soporte en sitio.



@SENAComunica

www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



Obligación 13: Realizar otras actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor, conforme a la naturaleza del contrato.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 05 noviembre 2025.

OBJETIVO: Realizar otras actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor, conforme a la naturaleza del contrato.

TEMA: Realizar acompañamiento en evento INGENIATEC.

ASISTENTES:

Ueimar Adrian Cuartas Eusse Analista de soporte en sitio.

RESUMEN: Se realiza acompañamiento para apoyo de evento de INGENIATEC, el día 5 noviembre en el centro de servicios y gestión empresarial.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

DV

Creado: hace 13 días por Diego Fernando Vargas Leon

Última actualización: hace 7 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

05/11/2025 7:28 ACOMPAÑAMIENTO TSS INGENIATEC CESGE 2025

Buen día
Señores MDS, amablemente solicito acompañamiento de tss, para apoyo de evento INGENIATEC del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.
Quedo atento, muchas gracias
Cordialmente.

DV

Creado: hace 13 días por Diego Fernando Vargas Leon

Correo_ Mesa de Servicios - Outlook.pdf 249.13 KiB

DV

Creado: hace 13 días por Diego Fernando Vargas Leon

Cordial saludo, Queremos informarle que se le ha asignado el siguiente caso para su atención o recolección de evidencias.

Creado: hace 12 días por Ueimar Adrian Cuartas Eusse

Se realiza acompañamiento para apoyo de evento de INGENIATEC, el día 5 noviembre en el centro de servicios y gestión empresarial.

UC



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

