

INFORME DE SUPERVISIÓN
CONTRATO NRO. CO1.PCCNTR. 7281144/2025

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL
CONTRATO NRO.	CO1.PCCNTR. 7281144 /2025
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	20/01/2025
OBJETO	Prestar servicios personales de soporte a la gestión, facilitando la ejecución de actividades técnicas, así como la implementación y configuración de soluciones tecnológicas destinadas a los usuarios de la infraestructura tecnológica de la entidad
CONTRATISTA	LEONARDO FLOREZ FONSECA
CC o NIT	1.017.223.575
LUGAR DE EJECUCIÓN	MEDELLIN
FECHA DE INICIO	21/01/2025
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	343 DIAS
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 34.494.700
PRÓRROGA NRO.	N/A
FECHA DE TERMINACIÓN	30/12/2025
ADICIÓN NRO.	N/A
VALOR ACTUAL DEL CONTRATO	\$3,043,650.00
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	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTO O EVIDENCIAS
----	--------------	------------------------	-----------------------

1	Llevar a cabo la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.	para solucionar el requerimiento, se realizó la validación directamente en el equipo de la usuaria María Edilma Mejía López, quien manifestó que al día siguiente el programa Adobe funcionó correctamente y permitió abrir los archivos sin inconvenientes.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive
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	Se realiza asistencia técnica con inconvenientes en el servicio de conectividad a la red a instructores y aprendices garantizando la conectividad y el acceso a la red del SENA.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
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 realizó la validación y configuración de la conexión a la red de funcionarios en el portátil asignado a la instructora Ana María Cataño Ospina. Se confirmó la correcta conexión a internet y el acceso estable a la red institucional. Se efectuaron pruebas de validación junto con la usuaria, quien manifestó conformidad con el funcionamiento. Se ofreció asistencia adicional en caso de requerirse.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre 1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive

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 la documentación técnica de los casos y tickets atendidos en la plataforma MiAyudaTIC, registrando las actividades de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo realizadas en los equipos, sistemas y redes institucionales. Esta documentación permite llevar control y trazabilidad de las solicitudes gestionadas, garantizando el registro actualizado de las acciones ejecutadas y las soluciones implementadas en cada caso.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
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.	para solucionar el requerimiento, se realizaron las siguientes actividades: se procedió a realizar la instalación del sistema operativo mediante la implementación de una imagen previamente configurada que contenía todas las aplicaciones, herramientas y configuraciones necesarias para el desarrollo de software en la unidad de servicios tecnológicos. Dicha imagen fue extraída de un equipo con las características requeridas y posteriormente aplicada al equipo 940215502. Se efectuaron pruebas de validación en conjunto con el usuario, confirmando el correcto funcionamiento del sistema y la disponibilidad de las herramientas solicitadas. Se ofreció asistencia adicional en caso de requerirse.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive
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.	Proporcionamos orientación esencial a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, asegurando una utilización eficiente. Además, se enfatizó en la importancia del manejo correcto de las cuentas de Adobe, indicando que los aprendices no deben cerrar sesión en dichas cuentas, ya que estas contienen la activación del software. Cerrar sesión provocaría la pérdida de la activación y, por ende, el mal funcionamiento de las aplicaciones. Finalmente, ofrecimos recomendaciones para optimizar el rendimiento y la productividad, promoviendo así una mejor experiencia tecnológica.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.

7	Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.	Esta actividad no se realizó en la vigencia de este informe.	Esta actividad no se realizó en la vigencia de este informe.
---	---	--	--

8	Interactuar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.	Esta actividad no se realizó en la vigencia de este informe.	Esta actividad no se realizó en la vigencia de este informe.
9	Atender de manera oportuna los requerimientos del supervisor del contrato y generar los informes correspondientes. Priorizar las necesidades y demandas 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.	atender de manera oportuna los requerimientos del supervisor del contrato, así como priorizar las necesidades y solicitudes de los usuarios finales. Esto incluye proporcionar soporte técnico en sitio, especialmente en temas del correo y redes institucionales en la oficina de la mesa de ayuda (piso 3).	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “noviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
10	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.	se continúa integrando la información del inventario de equipos de en los registros actuales. Con esta actualización, se mantiene al día la documentación técnica de los sistemas, equipos y redes, incluyendo los registros de configuración, los procedimientos de mantenimiento y la resolución de problemas. Este proceso asegura que la infraestructura en las sedes regionales y centros de formación esté correctamente documentada y optimizada para su correcto funcionamiento	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “Nomviembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive



11	Realizar otras actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor, conforme a la naturaleza del contrato.	Se mantiene un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, el cual se gestiona y visualiza a través del tablero “Atención de casos Mesa de Servicios TIC CESGE”. Este tablero permite hacer seguimiento detallado a los requerimientos e incidentes técnicos, facilitando la identificación de necesidades, la disponibilidad de recursos, y la planificación de mantenimientos y actualizaciones, contribuyendo a una gestión eficiente de los equipos y garantizando la continuidad de las actividades formativas y administrativas.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “Octubre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.
----	--	--	---

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	16362-542646	\$3,043,650	31,451,050.00	\$3,043,650.00	91.18%



4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

SALUD, PENSIÓN Y ARL	Periodo reportado noviembre	Planilla nro 80797095 del 04/11/2025
-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------

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	65-46-101051714		
CERTIFICADO O ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN	20/01/2025		
FECHA APROBACIÓN	20/01/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	21/01/2025	05/05/2026	\$ 3.449.470
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 EXTRA CONTRACTUAL	
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 EXTRA CONTRACTUAL			
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: 6 de Noviembre 2025

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

TEMA: Instalación y configuración de sistemas informáticos

ASISTENTES:

Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

para solucionar el requerimiento, se realizó la validación directamente en el equipo de la usuaria María Edilma Mejía López, quien manifestó que al día siguiente el programa Adobe funcionó correctamente y permitió abrir los archivos sin inconvenientes.

Se confirmó con la usuaria la normalización del servicio. Se ofreció asistencia adicional en caso de requerirse.

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

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a navigation menu with options like 'Buscar evento', 'Archivos', 'Soporte', 'Sistema', and 'Otras'. The main content area displays a ticket titled '04/11/2025 9:29 INCONVENIENTE ADOBE (184266)'. The ticket details include a subject 'Cambio de usuario', a description in Spanish about a user change request, and a status of 'En proceso'. On the right, there is a sidebar with 'Caso' information, including 'Fecha de Apertura' (04-11-2025 15:10:12), 'Fecha de solución' (19-11-2025 15:55:12), 'Fecha de Cierre' (18-11-2025 10:50:28), 'Tipo' (Incidente), 'Requerimiento' (Baja), and 'Categoría' (Software).

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca
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
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 15 Noviembre 2025

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

TEMA: ASISTENCIA TÉCNICA CON INCONVENIENTES EN EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A LA RED

ASISTENTES:

Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

Se realiza asistencia técnica con inconvenientes en el servicio de conectividad a la red a instructores y aprendices garantizando la conectividad y el acceso a la red del SENA.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Orientación a los usuarios sobre la conectividad wifi

en la lista LEONARDO FLOREZ

Miembros

LF

+

Etiquetas

EN CURSO

+

Notificaciones

Siguiendo

✓

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

Campos personalizados

TIPO

SELECCIONAR...

CATEGORIA

SELECCIONAR...

ESTADO

SELECCIONAR...

Dejar

Miembros

Etiquetas

Checklist

Fechas

Adjunto

Ubicación

Portada

Campos personalizados

Revisó: Esteban García García
Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca
Analista de soporte en sitio.

13

GCCON-F-031 V03



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: 11 de Noviembre 2025

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

TEMA: Registrar, priorizar y gestionar las incidencias reportadas por los usuarios

ASISTENTES:
Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

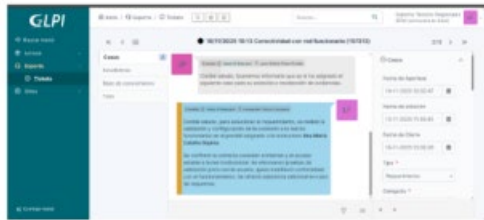
se realizó la validación y configuración de la conexión a la red de funcionarios en el portátil asignado a la instructora Ana María Cataño Ospina.

Se confirmó la correcta conexión a internet y el acceso estable a la red institucional. Se efectuaron pruebas de validación junto con la usuaria, quien manifestó conformidad con el funcionamiento. Se ofreció asistencia adicional en caso de requerirse.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Flores Fonseca
Analista de soporte en sitio.



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
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 15 de 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: Actualización y registro de la documentación técnica de soporte y mantenimiento en la plataforma MIAyudaTIC.

ASISTENTES:
Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

Se realiza la documentación técnica de los casos y tickets atendidos en la plataforma MIAyudaTIC, registrando las actividades de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo realizadas en los equipos, sistemas y redes institucionales. Esta documentación permite llevar control y trazabilidad de las solicitudes gestionadas, garantizando el registro actualizado de las acciones ejecutadas y las soluciones implementadas en cada caso.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

GLPI

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Accueil

Rapports

Statistiques

Outils

Menu

Accueil

Rapports</

Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca 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
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 13 de 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: intervenir de manera oportuna en caso de fallos o averías

ASISTENTES:

Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

para solucionar el requerimiento, se realizaron las siguientes actividades: se procedió a realizar la instalación del sistema operativo mediante la implementación de una imagen previamente configurada que contenía todas las aplicaciones, herramientas y configuraciones necesarias para el desarrollo de software en la unidad de servicios tecnológicos. Dicha imagen fue extraída de un equipo con las características requeridas y posteriormente aplicada al equipo 940215502.

Se efectuaron pruebas de validación en conjunto con el usuario, confirmando el correcto funcionamiento del sistema y la disponibilidad de las herramientas solicitadas. Se ofreció asistencia adicional en caso de requerirse.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca
Analista de soporte en sitio.



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: 15 de Noviembre 2025

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

TEMA: Ofrecer orientación básica a los usuarios

ASISTENTES:
Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

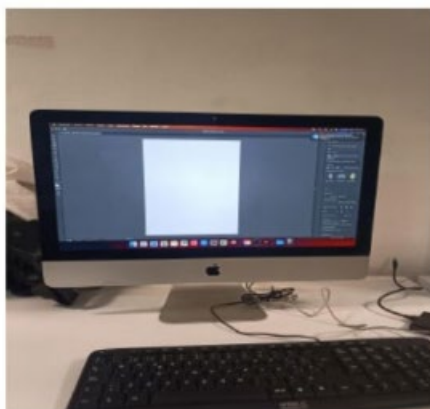
RESUMEN:

Proporcionamos orientación esencial a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, asegurando una utilización eficiente. Además, se enfatizó en la importancia del manejo correcto de las cuentas de Adobe, indicando que los aprendices no deben cerrar sesión en dichas cuentas, ya que estas contienen la activación del software. Cerrar sesión provocaría la pérdida de la activación y, por ende, el mal funcionamiento de las aplicaciones. Finalmente, ofrecimos recomendaciones para optimizar el rendimiento y la productividad, promoviendo así una mejor experiencia tecnológica.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca Analista de soporte en sitio.



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: 15 DE NOVIEMBRE 2025

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

TEMA: Priorizar las necesidades y demandas 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

ASISTENTES:
Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

Atender de manera oportuna los requerimientos del supervisor del contrato, así como priorizar las necesidades y solicitudes de los usuarios finales. Esto incluye proporcionar soporte técnico en sitio, especialmente en temas del correo y redes institucionales en la oficina de la mesa de ayuda (piso 3)



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca
Analista de soporte en sitio.



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: 15 de Noviembre 2025

OBJETIVO: 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

TEMA: Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos

ASISTENTES:
Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

se continúa integrando la información del inventario de equipos de en los registros actuales. Con esta actualización, se mantiene al día la documentación técnica de los sistemas, equipos y redes, incluyendo los registros de configuración, los procedimientos de mantenimiento y la resolución de problemas. Este proceso asegura que la infraestructura en las sedes regionales y centros de formación esté correctamente documentada y optimizada para su correcto funcionamiento



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca
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.

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

FECHA: 15 de Noviembre 2025

OBJETIVO: 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

TEMA: Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos

ASISTENTES:
Leonardo Flórez Fonseca
Esteban García

RESUMEN:

Se mantiene un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, el cual se gestiona y visualiza a través del tablero "Atención de casos Mesa de Servicios TIC CESGE". Este tablero permite hacer seguimiento detallado a los requerimientos e incidentes técnicos, facilitando la identificación de necesidades, la disponibilidad de recursos, y la planificación de mantenimientos y actualizaciones, contribuyendo a una gestión eficiente de los equipos y garantizando la continuidad de las actividades formativas y administrativas.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca
Analista de soporte en sitio.