



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
FORMA DE PAGO	Pagos mensuales
INFORME DE SUPERVISIÓN NRO.	12
PERIODO DEL INFORME	Desde el 01/12/2025 al 30/12/2025

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.	Cordial saludo, En atención al requerimiento, se llevó a cabo la configuración del escáner para la usuaria. Una vez realizadas las pruebas correspondientes, se validó que todo el funcionamiento quedo correcto y operativo. Se permanece atento ante cualquier apoyo adicional que se requiera.	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf "diciembre_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 "diciembre_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.	Cordial saludo, Para dar solución al requerimiento, se realizó el concepto técnico correspondiente se entrega la evidencia del concepto generado. El caso queda finalizado; no obstante, se permanece atento ante cualquier requerimiento adicional	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf "diciembre_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	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	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf "diciembre_1_15_2025" en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.



	mantenimiento y resolución de problemas	acciones ejecutadas y las soluciones implementadas en cada caso.	
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 “diciembre _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	Adjunto Formato de soporte de actividad en el archivo pdf “diciembre _1_15_2025” en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.



		para optimizar el rendimiento y la productividad, promoviendo así una mejor experiencia tecnológica.	
--	--	--	--

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	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 "diciembre _1_15_2025" en la carpeta evidencias ubicada en el OneDrive.



	cada interacción y buscando soluciones que cumplan con sus expectativas.		
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 “diciembre _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 “diciembre _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
30/12/2025	97870-951033	3.043.650	34.494.700,00	0	100%

4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

SALUD, PENSIÓN Y ARL	Periodo reportado octubre	Planilla nro 81442879 del 01/12/2025
-------------------------------	---------------------------	--------------------------------------

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 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 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 diciembre 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: 10 de Diciembre 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:

Cordial saludo,
En atención al requerimiento, se llevó a cabo la configuración del escáner para la usuaria. Una vez realizadas las pruebas correspondientes, se validó que todo el funcionamiento quedo correcto y operativo.
Se permanece atento ante cualquier apoyo adicional que se requiera.



@SENAComunica

www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910882

CD-F-08 V.03



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Orientación a los usuarios sobre la conectividad wifi

en la lista LEONARDO FLOREZ

Miembros

Etiquetas

Notificaciones

LF

+

EN CURSO

+

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.

GCCON-F-031 V03

13



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: 03 de Diciembre 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:

Cordial saludo,

Para dar solución al requerimiento, se realizó el concepto técnico correspondiente y se entrega la evidencia del concepto generado. El caso queda finalizado; no obstante, se permanece atento ante cualquier requerimiento adicional



@SENAComunica

www.sena.edu.co

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

CD-F-08 V.03



	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

Inicio / Soporte / Tramite

11/11/2021 12:29 Solicitar Concepto Técnico (108438)

Estado: 11/11/2021 12:29 Solicitar Concepto Técnico

Resumen: Solicitar Concepto Técnico

Descripción: Solicitar Concepto Técnico

Acciones:

- 11/11/2021 12:29 Solicitar Concepto Técnico
- 11/11/2021 12:29 Solicitar Concepto Técnico
- 11/11/2021 12:29 Solicitar Concepto Técnico

Detalles:

Fecha de Apertura: 11/11/2021 12:29

Fecha de Resolución: 11/11/2021 12:29

Fecha de Cierre: 11/11/2021 12:29

Tipo: Soporte

Categoría: Soporte

Estado: 11/11/2021 12:29

Prioridad: Alta

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Localización: Soporte

Asignación: No está asignada a una asignación

Revisó: Esteban García García Dinamizador de Servicios TIC.

Elaboró: Leonardo Florez 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 diciembre 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

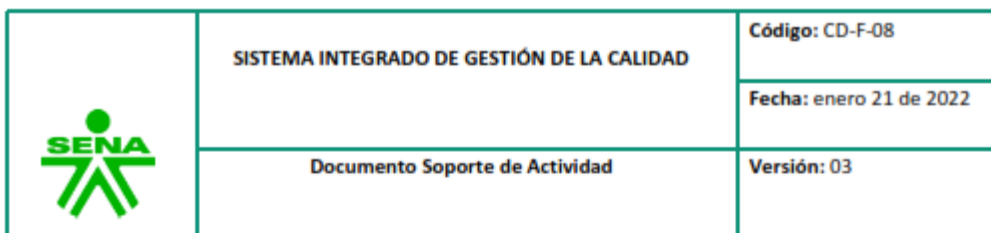
TEMA: Actualización y registro de la documentación técnica de soporte y mantenimiento en la plataforma MiAyudaTIC.

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.



The screenshot shows the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. The top header includes the GLPI logo, navigation links (Inicio, Support, Tickets, Recibo, Tickets, Historial global), and a user profile section (Recibo, Support for Técnico Regional, and a profile picture). The left sidebar contains navigation links: Inicio, Support, Tickets, and a search bar. The main content area displays a list of equipment items. The first item is '144-008' with details: '14/03/2025 11:18', 'Personal Equipo', 'Servicio', 'CIVIL-0000', 'REQUERIMIENTOS', 'SENA + SOPORTE', 'EN SITIO', '20-10-2023 10:54', '10-10-2023 11:41', '20-10-2023 10:54', 'Mediana', 'Javier Pardo Tello', 'SOPORTE', 'TECNICO SERA', 'NACIONAL +', 'SS-REDIGITAL', 'ARTICULO(1)', '+ 25 De', 'Servicio', 'R', 'Gestión', 'Empresarial', 'Loreto', 'Flore', 'Flore', 'Loreto', 'Sofia', 'Camila', 'Mire', 'Regional', 'Atención', 'CI De', 'Servicio', 'YONKIN', 'Empresarial'. The second item is '144-009' with details: '04/03/2025 11:21', 'Servicio de', 'Personal', 'CIVIL-0000', 'REQUERIMIENTOS', 'SENA + SOPORTE', 'EN SITIO', '20-10-2023 10:52', '09-10-2023 12:10', '20-10-2023 10:53', 'Mediana', 'allegu@sema.edu.ec', 'SOPORTE', 'TECNICO SERA', 'NACIONAL +', 'SS-REDIGITAL', 'Loreto', 'Flore', 'Flore', 'Loreto', 'Sofia', 'Camila', 'Mire', 'Regional', 'Atención', 'CI De', 'Servicio', 'YONKIN', 'Empresarial'. The bottom of the page shows a pagination bar with '14' items, '14 de 14', and a 'Página' dropdown.

Elaboró: Leonardo Florez Fonseca Analista de soporte en sitio.



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



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: 15 de diciembre 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

Cordial saludo, se realizó la instalación y configuración del sistema operativo en el computador portátil solicitado, dejándolo listo para su uso en el ambiente de Coordinación Misional del ID2C – Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

Se verificó el correcto funcionamiento del equipo y se confirmó con el usuario que todo opera de manera adecuada. El caso queda solucionado. Se deja disponibilidad para brindar apoyo adicional en caso de ser necesario 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



@SENAComunica

www.sena.edu.co

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

CD-F-08 V03



	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 diciembre 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

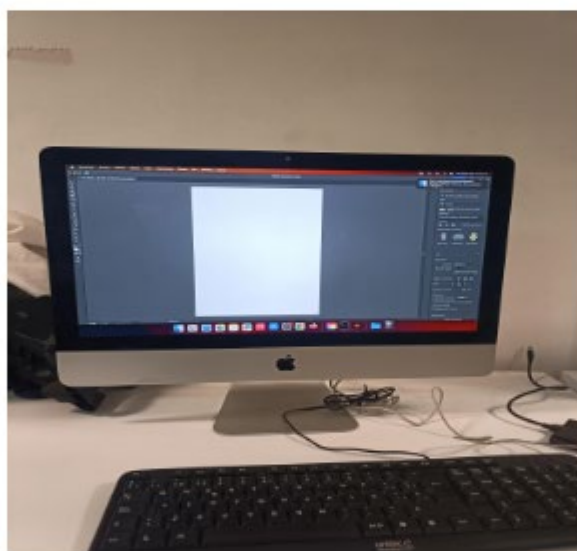
RESUMEN:

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, ofrecemos 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.



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

FECHA: 15 DE DICIEMBRE
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
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 15 de dicimembre 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 diciembre 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.



Atención de casos Mesa de Servicios TIC CESGE



Fecha de actualización 10/12/2025
11:30:01

☐ 04-Tecnoparque

☐ 295-Buenos Aires

☐ 2C-CESGE

Estado

☐ Cerrado

☐ En Curso

☐ Solucionado

857

Total de casos Mesa de Servicio

Estado de los casos

Estado	Cantidad	Porcentaje
Solucionado	783	91.37%
En Curso	42	4.9%
Cerrado	0	0%

Categoría

All

Año, Mes, Día

All

Analista

☐ Cesar Augusto Chacón Caipa

☐ Esteban García García

☐ Jarlen Andres Rojas Vasquez

☐ Leonardo Florez Fonseca

☐ Sebastian Osorio Buchelly

☐ Ueimar Adrian Cuartas Eusse

Tipo

☐ Incidente

☐ Requerimiento

Ubicación

All

Fecha creación	Numero de caso	Tipo	Categoría	Estado	Usuario	Descripción	Observación	Analista
Tuesday, December 09, 2025	170020	Requerimiento	Concepto Tecnico	En Curso	Diana María Montoya Pareja	buenos dias para solicitar concepto tecnico para pc hp	Buen día, se asigna requerimiento a Analista de Soporte Técnico en Sitio para su atención.	Leonardo Florez Fonsec
Tuesday, December 09, 2025	170039	Requerimiento	Concepto Tecnico	En Curso	Leidy Jhoanna Guerra Acevedo	Buenos días, Por medio del presente correo deseo solicitar el concepto técnico para los bienes que tengo	Buen día, se asigna requerimiento a Analista de Soporte Técnico	Sebastian Osorio Buchelly