



INFORME DE SUPERVISIÓN
CONTRATO NRO. CO1.PCCNTR. 7253332/2025

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL
CONTRATO NRO.	CO1.PCCNTR. 7253332/2025
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	16/01/2025
OBJETO	SERVICIOS PERSONALES - PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE SOPORTE A LA GESTIÓN, FACILITANDO LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS, ASI COMO LA IMPLEMENTACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.
CONTRATISTA	JARLEN ANDRES ROJAS VASQUEZ
CC o NIT	1.027.945.449
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.	12
PERIODO DEL INFORME	Desde el 01/12/2025 al 30/12/2025

2. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.	- No se realizó actividad durante la vigencia del informe.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe.
2	Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.	- Se procede a realizar traslado del equipo de cómputo solicitado, se ensambla el equipo y se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #2 - Traslado de computador de escritorio.
3	Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes	- Se realiza revisión de la impresora solicita y se evidencia que está presenta atasco de papel en el escáner por lo cual no permite realizar	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #3 - Solicitud.



	de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica. • Identificar áreas de oportunidad para la mejora continua de los procesos de soporte técnico en el sitio, proponer soluciones y participar en iniciativas de optimización y eficiencia operativa.	trabajos de copias y escáner, se procede a realizar revisión y se evidencia suciedad en los piñones que provocan atasco en la bandeja doble cara, se realiza limpieza de los piñones, se hacen pruebas y que trabajando con normalidad.	
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 procede a realizar revisión y diagnóstico de equipo de mesa todo en uno, el cual se encuentra en buenas condiciones, se realiza emisión del acta de concepto técnico y hace entrega formal.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #4 - Concepto técnico Maribel Torres. Evidencia obligación #4 - Solicitud de Concepto Técnico.
5	Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.	- No se realizó actividad durante la vigencia del informe.	No se realizó actividad durante la vigencia del informe.
6	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.	- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #6 - Ofrecer orientación básica a los usuarios.
7	Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.	- Se realiza la revisión de la impresora solicitada, se evidencia que la impresora presenta problemas de unidad fusora y piñones, se procede a realizar cambio de impresora e instalación y configuración de la Ip, se realizan pruebas operativas, se realiza configuración en el pc del usuario y se crea perfil de digitalización y se hace entrega formal.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #7 - Solicitud Cambio Impresora Recepción.
8	Interactuar y coordinar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.	- Se realiza participación en reunión Transferencias de conocimiento Microsoft: Administración Microsoft 365.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #8 - Transferencias de conocimiento Microsoft



			Administración Microsoft 365.
9	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.	- Se procede a realizar revisión y diagnóstico de equipo portátil, el cual se encuentra en buenas condiciones, se realiza emisión del acta de concepto técnico y hace entrega formal.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #9 - Solicitud de Concepto Técnico. Evidencia obligación #9 - CONCEPTO TECNICO IMPRESORA 940214944
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 procede a realizar revisión y diagnóstico de equipos solicitados, se realiza emisión de actas de concepto técnico, reasignación y devolución y hace entrega formal.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #10 - Solicitud concepto técnico.
11	Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, asegurando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.	- Se realiza revisión de equipos de Telefónica, que coincidan sus partes ante el inventario que se tiene de los equipos, luego se genera actas de concepto técnicos, toma de inventario y reintegros.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #11 - Actualización de inventario equipos telefónica.
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.	Generar informe que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #12 - Informes de actividades realizadas.
13	Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor o subdirector de centro y que correspondan a la naturaleza del contrato.	- Se realiza atención de solicitudes de los usuarios los cuales son asignados por medio de las plataformas de atención de casos mi ayuda TIC.	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #13 - Realizar actividades en plataforma Mi Ayuda TIC.

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
30/10/2025	91949-979965	3.043.650	35.001.975,00	0	100%

4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

SALUD, PENSIÓN Y ARL	Periodo reportado octubre	Planilla nro. 81360638 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	65-46-101051449		
CERTIFICADO O ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN	16/01/2025		
FECHA APROBACIÓN	17/01/2025		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	17/01/2025	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 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			
CERTIFICADO O ANEXO			
FECHA EXPEDICIÓN			
FECHA APROBACIÓN			
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			

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
Supervisora del contrato



EVIDENCIAS

Obligación #1 - Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.

No se realizó actividad durante la vigencia del informe.



Obligación #2 - Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de 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: 01 de diciembre de 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:

- 1. Solicito de su especial ayuda para el traslado del computador de escritorio y dos monitores que utilizo, del puesto de trabajo 29 ubicado en el Centro de Servicios y Gestión Empresarial, torre norte piso 9, a la oficina de Coordinación Misional en el mismo piso.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- 1. Se procede a realizar traslado del equipo de cómputo solicitado, se ensambla el equipo y se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar

Listas

Kanban global

1/12/2025 9:32 AM Traslado de computador de escritorio. (166796)

Casos

3

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

SS

Creado: hace 11 días por Samuel Andres Sierra Rojas

Última actualización: hace 3 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

1/12/2025 9:32 AM Traslado de computador de escritorio.

Buenos días.
Solicito de su especial ayuda para el traslado del computador de escritorio y dos monitores que utilizo, del puesto de trabajo 29 ubicado en el Centro de Servicios y Gestión Empresarial, torre norte piso 9, a la oficina de Coordinación Misional en el mismo piso.

SS

Creado: hace 11 días por Samuel Andres Sierra Rojas

Agente_8_Samuel Andres Sierra Rojas - Outlook.pdf 161.43 KiB





Obligación #3 - Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica. • Identificar áreas de oportunidad para la mejora continua de los procesos de soporte técnico en el sitio, proponer soluciones y participar en iniciativas de optimización y eficiencia operativa.

	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 de 2025

OBJETIVO: Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica. • Identificar áreas de oportunidad para la mejora continua de los procesos de soporte técnico en el sitio, proponer soluciones y participar en iniciativas de optimización y eficiencia operativa.

TEMA:

- 1. Buenos días, solicito amablemente nos ayuden revisando la impresora del área de Bienestar al Aprendiz, debido a que no está permitiendo escanear los documentos.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- 1. Se realiza revisión de la impresora solicita y se evidencia que está presenta atasco de papel en el escáner por lo cual no permite realizar trabajos de copias y escáner, se procede a realizar revisión y se evidencia suciedad en los piñones que provocan atasco en la bandeja doble cara, se realiza limpieza de los piñones, se hacen pruebas y que trabajando con normalidad.

EVIDENCIA GRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar

Listas

Kanban global

3/12/2025 13:32 Solicitud (168534)

Casos

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

AR

Creado: hace 9 días por Andres Leonardo Rodriguez Gonzalez

Última actualización: hace 3 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

3/12/2025 13:32 Solicitud

Cordial saludo,

Por favor nos ayudan revisando la impresora del área de Bienestar al Aprendiz, debido a que no está permitiendo escanear los documentos.

Mil gracias

AR

Creado: hace 9 días por Andres Leonardo Rodriguez Gonzalez

Correo_Mesa de Servicios - Outlook.pdf

160.67 KIB





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: 03 de diciembre de 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:

- 1. Señores MDS, amablemente solicito realizar concepto técnico para un computador de la profesional Maribel Torres, del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- 1. Se procede a realizar revisión y diagnóstico de equipo de mesa todo en uno, el cual se encuentra en buenas condiciones, se realiza emisión del acta de concepto técnico y hace entrega formal.

EVIDENCIA GRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar

Listas

Kanban global

03/12/2025 9:01 Concepto técnico Maribel Torres (168345)

Casos3

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

AC

Creado: hace 9 días por Andrea Carolina Colmenares Tinoco

Última actualización: hace 2 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

03/12/2025 9:01 Concepto técnico Maribel Torres

Cordial saludo

Solicito por favor el concepto técnico por solicitud del paz y salvo

Muchas gracias.

AC

Creado: hace 9 días por Andrea Carolina Colmenares Tinoco

Correo_mesa - Outlook.pdf

167.76 KiB





Versión: 05
Código:
GTI-F-132

Gestión de Tecnologías de la Información
Reporte técnico

Fecha del reporte

Día

4

Mes

12

Año

2025

Tipo de equipo

Administrativo

X

Formación

Hostname

N/A

Equipo erróneo a demorar

Nombre del dominio

N/A

Observación:

Número de Incidente:

Número de Requerimiento:

168345

1. DATOS BÁSICOS

Nombre de Usuario:

Maribel Torres Sanchez

Nombre Jefe inmediato:

Claudia Maria Lujan Villegas

Sede:

Centro de servicios y gestión empresarial

Descripción de la solicitud:

Revisión y concepto técnico

2. DATOS DEL EQUIPO REPORTADO

Componente

MarcaModeloSerialPlaca SENATipo de parteNúmero de parteEspecificación parte

Laptop

Desktop

HP440 G5BCN4490JH710106617283

Workstation

Impresora

Escáner

Otros

3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO

Descripción de Software

Tipo de Software

Edición S.O:Edición Office:Antivirus:Edición Adobe Pro:LAPS:7-ZipVPN:JAFM PRO

Descripción

Windows 11 EnterpriseOffice 365XIXXIXX

Versión

24H2

Licenciado

SI

4. DETALLE DE LA SOLICITUD

Flujo de la solicitud

1. Repuesto:

NO

2. Garantía:

NO

3. Sinistro:

NO

4. Concepto Técnico

SI

a. Asignación

NO

b. Reasignación

NO

c. Devolución

NO

Disco duro:

512 GB

Procesador:

INTEL CORE I7-14700

Memorias RAM:

16 GB

Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo de de mesa todo en uno, el cual se encuentra en buenas condiciones.
Incluye: Teclado y Mouse

Causas del daño:

Recomendación:

Nombre Técnico N2:

Jarlen Andres Rojas

4. Firmas Digitales

FIRMAS

Técnico:

Jarlen A. Rojas

Usuario:

Maribel Torres S.



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

FECHA: 04 de diciembre de 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:

- Señores MDS, amablemente solicito realizar concepto técnico para un computador de la profesional Ana María Osorio Urrego, del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- Se procede a realizar revisión y diagnóstico de equipo de mesa, el cual se encuentra en buenas condiciones, se realiza emisión del acta de concepto técnico y hace entrega formal.

EVIDENCIA GRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar Listas Kanban global

4/12/2025 11:05 AM Solicitud de Concepto Técnico (169073)

Casos 2

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

SS

Creado: hace 8 días por Samuel Andres Sierra Rojas Última actualización: hace 3 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

4/12/2025 11:05 AM Solicitud de Concepto Técnico

Cordial saludo,

Por favor nos ayudan con el concepto técnico del pc de la profesional Ana Maria Osorio Urrego.

SS

Creado: hace 8 días por Samuel Andres Sierra Rojas

Agente_8_ Samuel Andres Sierra Rojas - Outlook.pdf 160.04 KIB



Versión: 05
Código:
GTI-F-132

Gestión de Tecnologías de la Información

Reporte técnico

Fecha del reporte

Día

Mes

Año

5

12

2025

Tipo de equipo

Administrativo

X

Formación

Hostname

MEDDCPREAG00227

Equipo enrolado a dominio

Nombre del dominio

N/A

Observación:

Número de Incidente:

Número de Requerimiento:

168345

1. DATOS BÁSICOS

Nombre de Usuario:

Ana María Osorio Urrego

Nombre Jefe inmediato:

Gloria Luz Ciro Arroyave

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 SENA

Tipo de parte

Número de parte

Especificación parte

Laptop

Desktop

LENOVO

M7255

5PC1AGL24

COLTEL-066740

Workstation

Impresora

Escáner

Otros

3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO

Descripción de Software

Tipo de Software

Descripción

Versión

Licenciado

Edición S.O.:

Windows 10 Enterprise

22H2

SI

Edición Office:

Office 365

SI

Antivirus:

X

SI

Edición Adobe Pro:

X

SI

LAPS:

X

SI

7-Zip

X

SI

VPN:

JAFM PRO

4. DETALLE DE LA SOLICITUD

Flujo de la solicitud

Diagnóstico:

Disco duro:

256 GB

1. Repuesto:

NO

Procesador:

AMD Ryzen 5 PRO 2400G

2. Garantía:

NO

Memorias RAM:

16 GB

3. Sinistra:

NO

Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo de de mesa todo en uno, el cual se encuentra en buenas condiciones.
Incluye: Teclado con placa COLTEL-107029, Mouse con placa COLTEL-107028 y monitor COLTEL-065530

4. Concepto Técnico

SI

a. Asignación

NO

b. Reasignación

NO

c. Devolución

NO

Causas del daño:

Recomendación:

Nombre Técnico N2:

Jarlen Andres Rojas

4. Firmas Digitales

FIRMAS

Técnico:

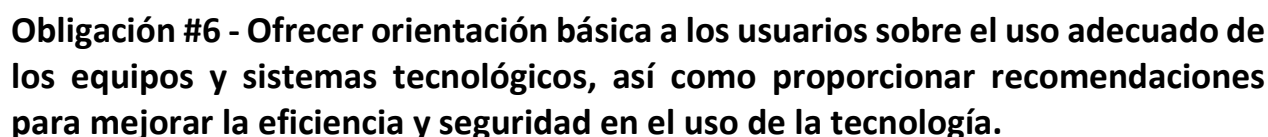
Usuario:

Jarlen A. Rojas



Obligación # 5 - Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.

No se realizó actividad durante la vigencia del informe.

**FECHA:** 01 al 15 de diciembre de 2025

TEMA: Ofrecer orientación y asesoría a los aprendices y funcionarios sobre el manejo de correo institucional.

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

- Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación.

Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional

en la lista [JARLEN ANDRES ROJAS](#)

Miembros

Etiquetas

Notificaciones

+

EN CURSO

+

Siguiendo

✓

Añadir a la tarjeta

Miembros

Etiquetas

Checklist

Fechas

Adjunto

Portada

Campos personalizados

Power-Ups

+ Añadir Power-Ups

Automatización

+ Botón Añadir

Acciones

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

Escribe un comentario...

Jarlen Andres Rojas

hace poco

Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación





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

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

FECHA: 02 de diciembre de 2025

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

TEMA:

- 1. Señores MDS, solicito amablemente de su apoyo con el cambio de impresora instalada en el área de recepción de la subdirección del Centro de Servicios y Gestión Empresarial, dado que la que se encuentra físicamente, se encuentra averiada.

ASISTENTES:

- Jarlen Andrés Rojas Vásquez
- Sebastián Osorio Buchelly

RESUMEN:

- 1. Se realiza la revisión de la impresora solicitada, se evidencia que la impresora presenta problemas de unidad fusora y piñones, se procede a realizar cambio de impresora e instalación y configuración de la Ip, se realizan pruebas operativas, se realiza configuración en el pc del usuario y se crea perfil de digitalización y se hace entrega formal.

EVIDENCIA GRÁFICA:

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar Listas Kanban global

02/12/2025 10:23 Solicitud Cambio Impresora Recepción (167626)

Casos 2 JC

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

Creado: hace 10 días por Jeferson Alejandro Castañeda Daza Última actualización: Ayer por Jarlen Andres Rojas Vasquez

02/12/2025 10:23 Solicitud Cambio Impresora Recepción

Buenos días señores mesa de Servicios,

Espero se encuentren bien,

Solicito amablemente de su apoyo con el cambio de impresora instalada en el área de recepción de la subdirección del Centro de Servicios y Gestión Empresarial, dado que la que se encuentra físicamente, se encuentra averiada,

Agradezco su apoyo con dicho cambio e instalación para poder reanudar la prestación del servicio a los cuentadantes que hacemos uso de ella.

Ubicación

Piso 9, área administrativa, Recepción, Torre Norte, Centro de Servicios y Gestión Empresarial

Datos usuario Solicitante:

Estefannia Gómez López

egomezl@sena.edu.co

cel: 3147708082

Cargo: Apoyo Subdirección

Quedo atenta de ser necesaría alguna información adicional,

Feliz día!







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

	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 de 2025

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

TEMA: Transferencias de conocimiento Microsoft: Administración Microsoft 365.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- Se realiza participación en reunión Transferencias de conocimiento Microsoft: Administración Microsoft 365.

EVIDENCIA GRÁFICA:

Sesión 1

Estimado equipo de Mesa de servicios TIC

No olvide participar en la transferencia de conocimiento técnica en:

Administración Microsoft 365

Explicación de los servicios básicos de M365 y Exchange Online

Miércoles 10 diciembre

3:00 p. m. a 5:00 p. m.

Moderador: José Luis Prada

Consultor en servicios de nube, con énfasis en Microsoft 365



Clic aquí



Oficina de Sistemas



transfere

Administración M365 Sesión Uno

Servicio Nacional de Aprendizaje

Anuncio

Como parte de una reciente actualización, algunos equipos que antes había oculto ahora vuelven a estar visibles. Si prefiere no verlos, puede ocultarlos fácilmente en la vista Equipos.

01:04:04

Separar Chat Gente 234 Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Compartir Salir

Aplicaciones | M365 Copilot

Licencias - Centro de administr

admin.cloud.microsoft/?login_hint=jose.prada%40imasc.com.co&source=applauncher#/licenses

Centro de administración de Microsoft 365

Buscar

Inicio > Licencias

Habilitar el modo oscuro

Licencias

Suscripciones Solicitudes Directiva de notificación automática

Seleccione un producto para ver y asignar licencias. Cada producto que se muestra a continuación puede contener licencias de varias suscripciones. Más información sobre la asignación de licencias

Administre la facturación o compre más licencias en Sus productos.

Exportar a CSV Actualizar 7 productos Buscar

Filtros: Tipo de cuenta: Organización, Autoservicio

Nombre	Licencias disponi...	Licencias asignadas	Tipo de cuenta
Microsoft 365 Empresa Básico	0	1/1	Organización
Microsoft 365 Empresa Básico (sin Teams)	1	0/1	Organización
Microsoft 365 Empresa ID ID	24	1/25	Organización

Recursos

Facturación

Comprar servicios

Sus productos

Licencias

Facturas y pagos

Cuentas de facturación

Métodos de pago

Notificaciones de facturación

Administración de costos

Soporte técnico

Configuración

Instalación

Informes

Mantenimiento

JP

DG

GP

PC

JT

LC

WA

EG

JG

JV

Prada, Jose (No comprobado)

4:01 PM 12/10/2025

ENG LAA

401 p.m. 10/12/2025



Obligación #9 - Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.

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

FECHA: 05 de diciembre de 2025

OBJETIVO: Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.

TEMA:

- 1. Señores MDS, amablemente solicito concepto técnico de impresora con placa 940214944, ubicada en la oficina de sistemas del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial. Quedo atento, muchas gracias.

ASISTENTES:
Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- 1. Se realiza revisión y diagnóstico de la impresora, y se evidencia que presenta degradación por vida útil de piñones y unidad fusora, lo cual impide su correcto funcionamiento.

EVIDENCIA GRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar

Listas

Kanban global

5/12/2025 9:26 CONCEPTO TECNICO IMPRESORA 940214944 (169417)

Casos3

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

JP

Creado: hace 7 días por Juan Pablo Pinto Pulido

Última actualización: Ayer por Jarlen Andres Rojas Vasquez

5/12/2025 9:26 CONCEPTO TECNICO IMPRESORA 940214944

Buen día

Señores MDS, amablemente solicito concepto técnico de impresora con placa 940214944 , ubicada en la oficina de sistemas del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial. Quedo atento, muchas gracias

Cordialmente.

JP

Creado: hace 7 días por Juan Pablo Pinto Pulido

Agente_5_ Juan Pablo Pinto Pulido - Outlook.pdf

394.05 KIB

24

GCCON-F-031 V03



		Versión: 05			
		Código: GTI-F-132			
Gestión de Tecnologías de la Información					
Reporte técnico					
Fecha del reporte		Día	Mes Año		
		10	12 2025		
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación		
Equipo enrolado a dominio		Nombre del dominio			
		N/A			
Observación:					
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:		169417		
1. DATOS BÁSICOS					
Nombre de Usuario:	Esteban García García				
Nombre Jefe inmediato:	Walter Moncada Moncada				
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					
Desktop					
Workstation					
Impresora	SAMSUNG	SL-M5370LX	075HBJF6A000 9MT		
Escáner					
Otros					
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO					
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión	Licenciado	
	Edición S.O:			NO	
	Edición Office:			NO	
	Antivirus:			NO	
	Edición Adobe Pro:			NO	
	LAPS:			NO	
	7-Zip:			NO	
	VPN:				
JAFM PRO					
4. DETALLE DE LA SOLICITUD				Flujo de la solicitud	
Diagnóstico:	Disco duro:		1. Repuesto:	NO	
	Procesador:		2. Garantía:	NO	
	Memorias RAM:		3. Sinistro:	NO	
	Acción: Se realiza revisión y diagnóstico de la impresora, y se evidencia que presenta degradación por vida útil de piñones y unidad fusora, lo cual impide su correcto funcionamiento.		4. Concepto Técnico	SI	
			a. Asignación	NO	
			b. Reasignación	NO	
			c. Devolución	SI	
Causas del daño:	Degradación por vida útil en piñones y unidad fusora				
Recomendación:	Reintegrar al almacén				
Nombre Técnico NZ:	Jarlen Andres Rojas				
4. Firmas Digitales					
FIRMAS	Técnico:	Jarlen A. Rojas		Usuario:	



	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 de 2025

OBJETIVO: Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.

TEMA:

- Señores MDS, Por favor nos ayudan con el concepto técnico del pc de la profesional Maria Arascelly Herrera Urrego del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- Se procede a realizar revisión y diagnóstico de equipo portátil, el cual se encuentra en buenas condiciones, se realiza emisión del acta de concepto técnico y hace entrega formal.

EVIDENCIA GRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar | Listas | Kanban global

Casos 3

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

DM

3/12/2025 2:36 PM Solicitud de Concepto Técnico (168614)

Creado: hace 9 días por Danna Zharick Méndez Chantre

Última actualización: hace 3 días por Jarlen Andres Rojas Vasquez

3/12/2025 2:36 PM Solicitud de Concepto Técnico

Cordial saludo,
Por favor nos ayudan con el concepto técnico del pc de la profesional Maria Arascelly Herrera Urrego
Cordialmente,

DM

Creado: hace 9 días por Danna Zharick Méndez Chantre

Agente_9_ Danna Zharick Méndez Chantre - Outlook.pdf

171.89 KiB

26

GCCON-F-031 V03



		Versión: 05	
		Código: GTI-F-132	
Gestión de Tecnologías de la Información			
Reporte técnico			
Fecha del reporte		Día	Mes
		5	12
		Año	
		2025	
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación
Equipo enlazado a dominio			Nombre del dominio
		N/A	
Observación:			
Número de Incidente:		Número de Requerimiento:	168345
1. DATOS BÁSICOS			
Nombre de Usuario:	Maria Arascelly Herrera Urrego		
Nombre Jefe Inmediato:	Gloria Luz Ciro Arroyave		
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	LENOVO	V330-14ARR	SMP1MEJ29
Desktop			
Workstation			
Impresora			
Escáner			
Otros			
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO			
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión
	Edición S.O:	Windows 11 Enterprise	24H2
	Edición Office:	Office 365	
	Antivirus:	X	
	Edición Adobe Pro:	X	
	LAPS:	X	
	7-Zip	X	
	VPN:		
4. DETALLE DE LA SOLICITUD			
Diagnóstico:	Disco duro:	256 GB	1. Repuesto:
	Procesador:	AMD Ryzen 3 2300U	2. Garantía:
	Memorias RAM:	8 GB	3. Sinistro:
	Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo de de mesa todo en uno, el cual se encuentra en buenas condiciones.		4. Concepto Técnico
	Incluye: Mouse con placa COLTEL-101331, Cargador COLTEL-059322 y morral		a. Asignación
			b. Reasignación
		c. Devolución	
Causas del daño:			
Recomendación:			
Nombre Técnico N2:	Jarlen Andres Rojas		
4. Firmas Digitales			
FIRMAS	Técnico:	Usuario:	
	Jarlen A. Rojas	Arascelly Herrera U	



Obligación #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.

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

FECHA: 04 de diciembre de 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:

- 1. Señores MDS, amablemente solicito realizar concepto técnico, reasignación y devolución para computadores de la profesional Luz Mery Ruiz Mejía, del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- 1. Se procede a realizar revisión y diagnóstico de equipos solicitados, se realiza emisión de actas de concepto técnico, reasignación y devolución y hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Útiles

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar Listas Kanban global

4/12/2025 12:38 Solicitud concepto técnico (169263)

Casos 3

Estadísticas

Base de conocimiento

Todo

AR

Creado: hace 8 días por Andres Leonardo Rodriguez Gonzalez

Última actualización: Ayer por Jarlen Andres Rojas Vasquez

4/12/2025 12:38 Solicitud concepto técnico

Buenas tardes.

Solicito su amable colaboración con el concepto técnico de los siguientes equipos:

Código	Descripción	Cedula	Nombre	Descripción	Descripción	Número	Atributos	Serial	Observaciones
o	ión		Cuanta	ón SKU	Elemento	de Placa			
Cenc	Centro		ante						
os	de Costo								
940210	CTR DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL	1038095472	LUZ MERY RUIZ MEJIA	COMPUTADOR PORTATIL	TIPO ELEMENTO DEVOLUTIVO UNIDAD DE MEDIDA UNIDAD PROCESADOR INTEL CORE I7 DISCO DURO 500 GB MEMORIA RAM DE 4 GB PANTALLA 14" PULGADAS UNIDAD LECTORA DVD-R/RW	940214972	MARCA:LENOVO;SERIAL:R9VRN3X;MODELO:1430;OBSERVACIONES:CON MALETIN GUAYA DIADEMA Y MOUSE	R9VRN3X	Para reintegro a almacén



		Versión: 05		
		Código: GTI-F-132		
Gestión de Tecnologías de la Información				
Reporte técnico				
Fecha del reporte		Día	Mes	
		9	12	
		Año		
		2025		
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación	
Equipo enredado a dominio		Nombre del dominio		
		N/A		
Observación:				
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:		169263	
1. DATOS BÁSICOS				
Nombre de Usuario:	Luz Mery Ruiz Mejía			
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				
Desktop				
Workstation				
Impresora				
Escáner				
Monitor	SURE	N/A	006UXZJ1V581	
			92062154	
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO				
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión	Licenciado
	Edición S.O:			NO
	Edición Office:			NO
	Antivirus:			NO
	Edición Adobe Pro:			NO
	LAPS:			NO
	7-Zip			NO
	VPN:			
JAFM PRO				
4. DETALLE DE LA SOLICITUD				
Diagnóstico:	Disco duro:	N/A	1. Repuesto:	NO
	Procesador:	N/A	2. Garantía:	NO
	Memorias RAM:	N/A	3. Sinistro:	NO
	Acción: Se realiza revisión y diagnostico de monitor, el cual se encuentra en buenas condiciones.		4. Concepto Técnico	SI
	Incluye: cable de poder y cable vga		a. Asignación	NO
			b. Reasignación	SI
			c. Devolución	NO
	Causas del daño:			
Recomendación:				
Nombre Técnico NZ:				
Jarlen Andres Rojas				
4. Firmas Digitales				
FIRMAS	Técnico:	Usuario:		
	Jarlen A. Rojas	Luz Mery Ruiz Mejía		



		Versión: 05		
		Código: GTI-F-132		
Gestión de Tecnologías de la Información				
Reporte técnico				
Fecha del reporte		Día	Mes	
		9	12	
		Año		
		2025		
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación	
Equipo enredado a dominio		Nombre del dominio		
		N/A		
Observación:				
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:		169263	
1. DATOS BÁSICOS				
Nombre de Usuario:	Luz Mery Ruiz Mejia			
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				
Desktop				
Workstation				
Impresora				
Escáner				
Monitor	LENOVO	THINKVISION 19	V5032047	
			94021016085	
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO				
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión	Licenciado
	Edición S.O:			NO
	Edición Office:			NO
	Antivirus:			NO
	Edición Adobe Pro:			NO
	LAPS:			NO
	7-Zip			NO
	VPN:			
JAFM PRO				
4. DETALLE DE LA SOLICITUD				
Diagnóstico:	Disco duro:	N/A	1. Repuesto:	NO
	Procesador:	N/A	2. Garantía:	NO
	Memorias RAM:	N/A	3. Siniestro:	NO
	Acción: Se realiza revisión y diagnostico de monitor, el cual se encuentra en buenas condiciones. Incluye: cable de poder y cable vga		4. Concepto Técnico	SI
			a. Asignación	NO
			b. Reasignación	NO
		c. Devolución	SI	
Causas del daño:				
Recomendación:				
Nombre Técnico N2:	Jairlen Andres Rojas			
4. Firmas Digitales				
FIRMAS	Técnico:	Usuario:		
	Jairlen A. Rojas	Luz Mery Ruiz Mejia		



		Versión: 05		
		Código: GTI-F-132		
Gestión de Tecnologías de la Información				
Reporte técnico				
Fecha del reporte		Día	Mes	
		9	12	
		Año		
		2025		
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación	
Equipo enrolado a dominio		Nombre del dominio		
		N/A		
Observación:				
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:		169263	
1. DATOS BÁSICOS				
Nombre de Usuario:	Luz Mery Ruiz Mejia			
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				
Desktop	LENOVO	M7255	SPC1AGGPL	
Workstation				
Impresora				
Escáner				
Otros				
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO				
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión	Licenciado
	Edición S.O:	Windows 11 Enterprise	24H2	SI
	Edición Office:	Office 365		SI
	Antivirus:	X		SI
	Edición Adobe Pro:	X		SI
	LAPS:	X		SI
	7-Zip	X		SI
	VPN:			
4. DETALLE DE LA SOLICITUD				
Diagnóstico:	Disco duro:	256 GB	1. Repuesto:	NO
	Procesador:	AMID Ryzen 5 PRO 2400G	2. Garantía:	NO
	Memorias RAM:	16 GB	3. Sinistro:	NO
	Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo de de mesa, el cual se encuentra en buenas condiciones.		4. Concepto Técnico	SI
	Incluye: Mouse con placa COLTEL-111586, Teclado con placa COLTEL-111587 y Monitor con placa COLTEL-067312		a. Asignación	NO
			b. Reasignación	SI
			c. Devolución	NO
	Causas del daño:			
Recomendación:				
Nombre Técnico N2:	Jarlen Andres Rojas			
4. Firmas Digitales				
FIRMAS	Técnico:	Usuario:		
	Jarlen A. Rojas	Luz Mery Ruiz		



		Versión: 05		
		Código: GTI-F-132		
Gestión de Tecnologías de la Información				
Reporte técnico				
Fecha del reporte		Día	Mes	
		9	12	
		Año		
		2025		
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación	
Equipo enrolado a dominio			Nombre del dominio	
			N/A	
Observación:				
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:		169263	
1. DATOS BÁSICOS				
Nombre de Usuario:	Luz Mery Ruiz Mejia			
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	LENOVO	L430	R9VRN3X	
Desktop				
Workstation				
Impresora				
Escáner				
Otros				
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO				
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción	Versión	Licenciado
	Edición S.O:	Windows 10 Enterprise	22H2	SI
	Edición Office:	Office 365		SI
	Antivirus:	X		SI
	Edición Adobe Pro:	X		SI
	LAPS:	X		SI
	7-Zip	X		SI
	VPN:			
JAFM PRO				
4. DETALLE DE LA SOLICITUD				
Diagnóstico:	Disco duro:	512 GB	1. Repuesto:	NO
	Procesador:	INTEL Core i7	2. Garantía:	NO
	Memorias RAM:	4 GB	3. Sinistro:	NO
	Acción: Se realiza revisión y diagnostico de equipo portátil, el cual enciende, pero, no da video. Incluye: Mouse, Cargador, Guaya y Maletín.		4. Concepto Técnico	SI
			a. Asignación	NO
			b. Reasignación	NO
			c. Devolución	SI
Causas del daño:				
Recomendación:	Reintegrar al almacén por obsolescencia o vida útil			
Nombre Técnico N2:	Jarlen Andres Rojas			
4. Firmas Digitales				
FIRMAS	Técnico:	Usuario:		
	Jarlen A. Rojas	Luz Mery Ruiz Mejia		



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1																			Versión: 02
2																			Código: GTI-F-179
3	Gestión de Tecnologías de la Información																		
4	Formato Acta devolución de equipos																		
5	Fecha	9 de diciembre de 2025										Número de Solicitud	169263						
6	Datos del Usuario										Soporte Técnico DTI								
7	Responsable actual:		Luz Mery Ruiz Mejia								Nombre y Apellido:		Jarlen Andres Rojas						
8	Documento de identidad No.:		1038095472								Documento de identidad No.:		1.027.945.449						
9	Dependencia:		Coordinación académica																
10	Número de Contacto:		3117017343																
11	Sede:		Centro de servicios y gestión empresarial								Firma soporte técnico DTI								
12	Información Básica del Activo Fijo																		
13	No.	Descripción del Activo																	
14	Marca		LENOVO								Modelo		M725s						
15	No. Placa:		COLTEL-066770								No. Serie:		SPC1AGLGD						
16	Información del equipo de cómputo										Observaciones								
17	Componente		Placa de Inventario				Serial de Inventario				Entrega								
18	Monitor		COLTEL-065544				SV9051GTD				SI X								
19	Teclado		COLTEL-107490				8SSD50L21284AVLC9AM0083				SI X								
20	Mouse		COLTEL-107089				8SSMS0L24S06AVLC99L0YE8				SI X								
21	Cargador										NO								
22	Teléfono IP										NO								
23	Información Técnica del equipo de cómputo																		
24	Disco Duro		Capacidad GB		250 GB		SI X												
25	Memoria		Capacidad		16 GB		SI X												
26	Procesador				AMD Ryzen 5 PRO 2400G		SI X												
27	Lector óptico		CD		DVD		X		SI X										
28	Tarjeta de Red						SI X												
29	Tarjeta de Video								NO X										
30	Tarjeta de Sonido								NO X										
31	Observaciones del Acta de Devolución																		
32																			
33	Sin novedad																		
34																			
35	Nombre completo y Firma del Usuario responsable de la devolución del equipo										Nombre Completo y Firma del Técnico de soporte en sitio nivel II								
36	Nombre: Luz Mery Ruiz Mejia										Nombre: Jarlen Andres Rojas								
37	Firma:										Firma:								
38	No. de Documento:										No de Documento:								
39	Ubicación física del bien: Almacén SI__ NO__ Ubicación de la Dependencia:										Oficina de sistemas								
40	COPIAS DIGITALES:																		
41	Original: Mesa de Servicio, Gestión de la Configuración y Líder de Calidad.																		
42	Copia 1: Supervisor de Contrato.																		
43	Copia 2: Funcionario Autorizador.																		
44	Copia 3: Personal quien recibe el equipo.																		



Versión: 02
Código:
GTI-F-170

Gestión de Tecnologías de la Información
Formato Acta de reasignación de inventario

Fecha (mm/dd/aaaa)9 de diciembre de 2025No de Solicitud169263

Datos del usuario quien entrega

Nombre y apellido:Luz Mery Ruiz Mejía
Documento de Identidad No:1.038.095.472
Dependencia:Coordinación académica
Número de contacto:3117017343
Sede:Centro de servicios y gestión empresarial

Datos del usuario quien recibe

Nombre y apellido:Luis Augusto Socarraz Berty
Documento de Identidad No:84.084.385
Dependencia:Coordinación académica
Número de contacto:3154064105
Sede:Centro de servicios y gestión empresarial

Información básica del activo fijo

No.	Descripción del activo				
	Marca	Lenovo		Modelo	V330-14ARR
	No. Placa:	COLTEL-083589		No. Serie:	SMP1QA8NA
	Información del equipo de cómputo				
	Componente	Placa de inventario	Serial de inventario	Entrega	Funciona
	Monitor				NO
	Teclado				NO
	Mouse	COLTEL-122975	154Y50R20863MT00SR1F	SI	
	Cargador	COLTEL-083590	8SSA10E757911CZ9CK0D7T	SI	
1	Teléfono IP				NO
	Información técnica del equipo de cómputo				
	Disco duro	Capacidad	256 SSD		Entrega
	Memoria	Capacidad	8 GB		Funciona
	Procesador	AMD Ryzen 3 2300U			
	Lector óptico	CD	NO	DVD	NO
	Tarjeta de red				
	Tarjeta de video				
	Tarjeta de sonido				

Accesorios adicionales

Maletín, mouse y guaya

Firma del usuario quien entrega

No de Documento:001038095472

Nombre completo y firma del autorizador.

No de Documento:

Firma del usuario quien recibe

No de Documento:

Nombre completo y firma supervisor de contrato

No de Documento:



Versión: 02
Código: GTI-F-17n

Gestión de Tecnologías de la Información
Formato Acta de reasignación de inventario

Fecha (mm/dd/aaaa)9 de diciembre de 2025No de Solicitud169263

Datos del usuario quien entrega

Nombre y apellido:Luz Mery Ruiz Mejia
Documento de identidad No:1 038.095.472
Dependencia:Coordinación académica
Número de contacto:3117017343
Sede:Centro de servicios y gestión empresarial

Datos del usuario quien recibe

Nombre y apellido:Luis Augusto Socarras Berty
Documento de identidad No:84.084.385
Dependencia:Coordinación académica
Número de contacto:3154064105
Sede:Centro de servicios y gestión empresarial

Información básica del activo fijo

No.1

Descripción del activo

MarcaLenovo

No. Placa:COLTEL-070898

ModeloM7255

No. Serie:SPC1AGGPL

Información del equipo de cómputo

Componente	Placa de inventario	Serial de inventario	Entrega	Funciona	Observaciones
Monitor	COLTEL-067312	SV9054GE6	SI		
Teclado	COLTEL-111587	8SSD50L21284AVLC9AG037G	SI		
Mouse	COLTEL-111586	8SSM50L2450GAVLC99T08TL	SI		
Cargador	COLTEL-083590	8SSA10E757911LCZ9CK0D7T	SI		
Teléfono IP				NO	

Información técnica del equipo de cómputo

Disco duro	Capacidad	256 SSD	Entrega	Funciona	Observaciones
Memoria	Capacidad	16 GB	SI	NO	
Procesador		AMD Ryzen 5 PRO 2400G			
Lector óptico	CD	NO	DVD	NO	
Tarjeta de red		NO			
Tarjeta de video		NO			
Tarjeta de sonido		NO			

Accesorios adicionales

Firma del usuario quien entrega

No de Documento:CE 1038095472

Nombre completo y firma del autorizador:

No de Documento:

Firma del usuario quien recibe

No de Documento:

Nombre completo y firma supervisor de contrato:

No de Documento:



Obligación #11 - Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, asegurando 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
		Versión: 03

FECHA: 01 al 15 de diciembre de 2025

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

TEMA:

1. Señores MDS, amablemente solicito la revisión de equipos de Telefónica, a los cuales se le van hacer concetos técnicos del ID2C Centro de Servicios y Gestión Empresarial.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

1. Se realiza revisión de equipos de Telefónica, que coincidan sus partes ante el inventario que se tiene de los equipos, luego se genera actas de concepto técnicos, toma de inventario y reintegros.

EVIDENCIA GRÁFICA:

INVENTARIO EQUIPOS COLTEL TELEFONICA												
ITEM	REFERENCIA	PLACA TELEFONICA	SERIAL	ELEMENTO	MARCA	USUARIO	CEDULA	EMAIL	UBICACIÓN		VINCULACIÓN	
1	M7255	COLTEL-084383	SPCLAMID02	CPU	LENOVO	Carolina Carmona Carmona	1040036524	ccarmonac@sena.edu.co	TECNOPARQUE INFOCENTER		CONTRATISTA	
2	M7255	COLTEL-089205	SMIOA8PW5	CPU	LENOVO	Yuli Stephany Lopez	1146435969	yllopez@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA		CONTRATISTA	
3	M7255	COLTEL-070897	SMIOA8N19	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marcizabal@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA		PLANTA	
4	M7255	COLTEL-089206	SMIOA8P1A	CPU	LENOVO	Lina Isabel Gil Bermudez	43631346	lgil@sena.edu.co	Emprendimiento PISO 9		PLANTA	
5	M7255	COLTEL-089209	SMIOA8PV7	CPU	LENOVO	Juan Guillermo Ruiz Zapata	7962748	jruiz@sena.edu.co	PISO 4 CONTRATO DE APRENDIZAJE		PLANTA	
6	M7255	COLTEL-089214	SMIOA8K2P	CPU	LENOVO	Dily Alexandra Castillo	60379425	dcastillo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES		CONTRATISTA	
7	M7255	COLTEL-070898	SPCLAGGPL	CPU	LENOVO	Luis Augusto Socarraz	84084385	lsocarraz@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica		PLANTA	
8	M7255	COLTEL-089213	SMIOA8N16	CPU	LENOVO	John Jairo Castro	88265552	jcastrom@sena.edu.co	AREA ADMINISTRATIVA PISO 9		PLANTA	
9	M7255	COLTEL-089212	SMIOA90R0	CPU	LENOVO	Yuli Stephany Lopez	1146435969	yllopez@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA		CONTRATISTA	
10	M7255	COLTEL-089211	SMIOA90VH	CPU	LENOVO	Lida Guomar Echeverri	39413039	lecheverri@sena.edu.co	ARCHIVO PISO 4		PLANTA	
11	M7255	COLTEL-089190	SMIOA90SR	CPU	LENOVO	Hector Hernan Velasquez	71702838	hvelasquez@sena.edu.co	PISO 3 LOGISTICA		PLANTA	
12	M7255	COLTEL-089486	SMIOA8P1D	CPU	LENOVO	Olga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN		CONTRATISTA	
13	M7255	COLTEL-066747	SPCLAGG7S	CPU	LENOVO	Carolina Carmona Carmona	1040036524	ccarmonac@sena.edu.co	TECNOPARQUE INFOCENTER		CONTRATISTA	
14	M7255	COLTEL-066675	SPCLAGG1Z	CPU	LENOVO	Luz Mary Ruiz Mejia	1038095472	lruizm@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica		PLANTA	
15	M7255	COLTEL-066726	SMIOA90H0	CPU	LENOVO	Olga Lucia Arenas Cano	43747198	oarenas@sena.edu.co	PISO 9 ALMACEN		CONTRATISTA	
16	M7255	COLTEL-066682	SPCLAGBIV	CPU	LENOVO	Dily Alexandra Castillo	60379425	dcastillo@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 TECNOLOGIAS VIRTUALES		CONTRATISTA	
17	M7255	COLTEL-066746	SPCLAGUFF	CPU	LENOVO	Fabian Ortiz	98895523	fortiz@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA		CONTRATISTA	
18	M7255	COLTEL-066773	SPCLAGG3Z	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	PISO 3 SISTEMAS		CONTRATISTA	
19	M7255	COLTEL-066683	SPCLAGQ5M	CPU	LENOVO	Gloria Nely Escobar	43681980	gescobar@sena.edu.co	BIBLIOTECA		CONTRATISTA	
20	M7255	COLTEL-066772	SPCLAGUFE	CPU	LENOVO	Martha Ines Arango Perez	43550197	maranep@sena.edu.co	MESAS SECTORIALES PISO 9		CONTRATISTA	
21	M7255	COLTEL-066756	SMIOA953V	CPU	LENOVO	Martha Cecilia Aristizabal	435558230	marcizabal@sena.edu.co	ADMINISTRACION EDUCATIVA		PLANTA	
22	M7255	COLTEL-066745	SPCLAGNCM	CPU	LENOVO	Nilza Elena Viana	43976254	nyviana@sena.edu.co	PISO 9 AREA ADMINISTRATIVA-IUAN CARLOS DAZA		PLANTA	
23	M7255	COLTEL-066771	SMIOA953D	CPU	LENOVO	Esteban Garcia Garcia	1036632753	esgarcia@sena.edu.co	PISO 9 APRENDIZ QUGA		CONTRATISTA	
24	M7255	COLTEL-066677	SPCLAGNWG	CPU	LENOVO	Fabian Ortiz	98895523	fortiz@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 6 INGENIERIA		CONTRATISTA	
25	M7255	COLTEL-066737	SPCLAGQVL	CPU	LENOVO	Sandra Milena Hernandez	25786336	smhernandez@sena.edu.co	CONTRATACION		PLANTA	
26	M7255	COLTEL-066770	SPCLAGLGD	CPU	LENOVO	Luz Mary Ruiz Mejia	1038095472	lruizm@sena.edu.co	Piso 9 Oficina 902-Coordinación académica		PLANTA	
27	M7255	COLTEL-066709	SPCLAGQWC	CPU	LENOVO	Gloria Nely Escobar	43681980	gescobar@sena.edu.co	BIBLIOTECA		CONTRATISTA	
28	M7255	COLTEL-066731	SPCLAGQVB	CPU	LENOVO	Yuli Stephany Lopez	1146435969	yllopez@sena.edu.co	TECNOPARQUE PISO 7 NANOTECNOLOGIA		CONTRATISTA	
29	M7255	COLTEL-066757	SPCLAG57P	CPU	LENOVO	Leidi Yohana Garzon	32299610	lygarzon@sena.edu.co	CONTRATACION		CONTRATISTA	
30	M7255	COLTEL-066691	SPCLAGQVA	CPU	LENOVO	Lina Isabel Gil Bermudez	43631346	lgil@sena.edu.co	Emprendimiento PISO 9		PLANTA	





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.

	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 diciembre de 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.

TEMA:

- 1. Generar informe que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- 1. Se genera informe de las actividades realizadas durante la vigencia del presente mes.

EVIDENCIA GRÁFICA:

Atención de casos Mesa de Servicios TIC CESGE



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

ID

☐ 04-Tecnoparque

☐ 295-Buenos Aires

☐ 2C-CESGE

Categoría

Todas

Tipo

☐ Incidente

☐ Requerimiento

Estado

☐ Cerrado

☐ En Curso

☐ Solucionado

Año, Mes, Día

Todas

Ubicación

Todas

Analista

☐ Cesar Augusto Chacón Caipa

☐ Esteban García García

☐ Jarlen Andres Rojas Vasquez

☐ Leonardo Florez Fonseca

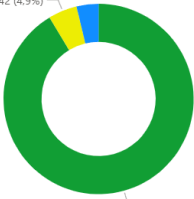
☐ Sebastian Osorio Buchelly

☐ Ueimar Adrian Cuartas Eusse

857

Total de casos Mesa de Servicio

Estado de los casos



Estado

Solucionado

En Curso

Cerrado

Fecha creación	Numero de caso	Tipo	Categoría	Estado	Usuario	Descripción	Observación	Analista
martes, 09 de diciembre de 2025	170020	Requerimiento	Concepto Tecnico	En Curso	Diana Maria 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 Fonseca
martes, 09 de diciembre de 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 actualmente en mi	Buen día, se asigna requerimiento a Analista de Soporte Técnico en Sitio para su	Sebastian Osorio Buchelly



Atención de casos Mesa de Servicios TIC CESGE



miaguda TIC

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

ID

☐ 2C-CESGE

Categoría

Todas

Tipo

☐ Requerimiento

Estado

☐ Cerrado
☐ En Curso
☐ Solucionado

Año, Mes, Día

Todas

Ubicación

Todas

Analista

☐ Cesar Augusto Chacón Caipa
☐ Esteban García García
☒ Jarlen Andres Rojas Vasquez
☐ Leonardo Florez Fonseca
☐ Sebastian Osorio Buchelly
☐ Ueimar Adrian Cuartas Eusse

205

Total de casos Mesa de Servicio

Estado de los casos

6 (2,93%)

193 (94,15%)

Estado

☒ Solucionado

☐ Cerrado

☐ En Curso

Fecha creación	Numero de caso	Tipo	Categoría	Estado	Usuario	Descripción	Observación	Analista
martes, 09 de diciembre de 2025	169940	Requerimiento	Instalación de Software y/o Sistemas Operativos	En Curso	Nicol Dahiana Rojas	Buenos dias, Espero que se encuentren bien.La presente es para solicitar amablemente la instalación de la actualización del aplicativo OnBase Gracias por su atención	Se procede a realizar visita al usuario para brindar atención a la presente solicitud	Jarlen Andres Rojas Vasquez
martes, 09 de diciembre de 2025	170259	Requerimiento	Revisión tecnica Impresora y/o escaner	En Curso	Adriana Maria Rodriguez Perez	Buenos días señores mesa de servicio, solicito su apoyo para que por favor revise la impresora	Se procede a realizar visita a la usuaria para la atención de	Jarlen Andres Rojas Vasquez

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiY2RkN2JjMWVetY2Q4NS00NmNhLWExM2QtYmI1Yzg5NDNjZmE4liwidCI6ImNiYzJjMzgxLTJmMmUtNGQ5My05MWQxLTUwNmM5MzE2YWNIYlslmMiOiR9>



Obligación #13 - Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor o subdirector de centro y que correspondan 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: 01 al 15 de diciembre de 2025

OBJETIVO: Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor o subdirector de centro y que correspondan a la naturaleza del contrato.

TEMA:

- Atención de solicitudes realizadas por los usuarios por medio de la plataforma de atención de casos mi ayuda TIC.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas Vásquez

RESUMEN:

- Se realiza atención de solicitudes de los usuarios los cuales son asignados por medio de las plataformas de atención de casos mi ayuda TIC.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

