

34:18

Chat Gente 75 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

 RICARDO PEREZ BERMUDEZ	 WE WILLIAM RICARDO ESTUPIÑAN (No...	 Juanita Vargas Gonzalez (No compr...	 GP Glonia cecilia cuesta palma (No com...
 EC Esmeralda Cenit Rodríguez Cervant...	 Monica Riaño (No comprobado)	 Jhon Jairo Cardenas Romero (No co...	 EJ ELSA JORDAN (No comprobado)
 KARINA BEJARANO (No comproba...	 Miryan Yazmin Rodriguez Carvajal (...)	 Brigitte Heigi Archbold Jay (No com...	 Nasly Ramirez (No comprobado)
 Y En espera Yatzury (No comprobado)	 Fanny Margarita Rodríguez Marín (...)	 John Jairo Perez Tafur (No comprob...	 JC JHENIS MEDINA CARRILLO (No com...

< 1/5 >

43:25

Separar Chat Gente 195 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Johel Enrique Rodriguez Fernandez
NO hay audio

AGENDA

 01 Generalidades	 04 Integración LMS y SOFIA Plus
 02 ¿Qué es SAVA?	 05 Enlaces de interés
 03 Protocolo de Atención de Casos	 06 Ejercicio práctico

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:07 12/06/2025

43:52

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Reglas de la transferencia

- o Las preguntas a realizar deben estar relacionadas con la temática.
- o La participación se realizará de forma activa y constructiva.
- o No se abordarán situaciones o casos particulares.
- o Solo se activarán 3 participaciones relacionadas con los temas a tratar y las demás se atenderán por chat durante la transferencia, con la finalidad de tener un registro de participaciones.

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:08 12/06/2025

44:19

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Objetivo

Dar a conocer el proceso para escalar incidencias o requerimientos relacionados con el Ambiente Virtual de Aprendizaje (LMS) a través del sistema SAVA, siguiendo el protocolo establecido.

SENA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:08 12/06/2025

44:36

Separar

Chat

202 Gente

Participar

Reaccionar

Vista


Más

Cámara

Micro

Compartir

Salir



¿Qué es SAVA?

Soporte **A**mbiente **V**irtual de **A**prendizaje (**SAVA**), es un sistema de información desarrollado por el Equipo de Soporte Técnico LMS del SENA, para gestionar las necesidades que presentan los usuarios del ambiente virtual.

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:08 12/06/2025

44:54

Separar

Chat

202 Gente

Participar

Reaccionar

Vista


Más

Cámara

Micro

Compartir

Salir



Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:09 12/06/2025

45:07

Separar Chat 210 Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Protocolo de atención a casos

Describe el proceso que deben seguir los usuarios del ambiente virtual cuando presentan incidencias o requerimientos enmarcados en el proceso de la formación.

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:09 12/06/2025

45:20

Separar Chat 210 Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Nivel de escalamiento para atención a casos

```
graph LR; A[Centro de Formación] -- "Registra la solicitud en SAVA" --> B[Equipo de Soporte Técnico LMS]; B -- "Al finalizar" --> C[Cierre Diligenciamiento de encuesta por el centro de formación]; B -- "De ser necesario escala a:" --> D[1 Soporte Técnico Nivel 2 - Zajuna]; B -- "De ser necesario escala a:" --> E[2 Ecosistema Virtual];
```

Centro de Formación
Instructor y Coordinador Académico
(Aprendiz acude al instructor- Primer nivel de atención)

Registra la solicitud en SAVA

Equipo de Soporte Técnico LMS
De ser necesario escala a:

1 Soporte Técnico Nivel 2 - Zajuna

2 Ecosistema Virtual

Al finalizar

Cierre Diligenciamiento de encuesta por el centro de formación

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:09 12/06/2025

46:57

Separar Chat Gente 215 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Gestión de casos Equipo Soporte Técnico LMS

- 1 Radicación de caso**
Centro de formación (Instructor - Coordinador Académico).
- 2 Diagnóstico**
Equipo Soporte Técnico LMS.
- 3 Solicitud información adicional**
Equipo Soporte Técnico LMS y usuario.
- 4 Escalar**
Equipo Soporte Técnico LMS, Ecosistema Virtual, Soporte Técnico Nivel 2.
- 5 Seguimiento constante**
Equipo Soporte Técnico LMS.
- 6 Solución y documentación**
Equipo Soporte Técnico LMS.
- 7 Encuesta**
Centro de formación (Instructor - Coordinador Académico).

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:11 12/06/2025

48:29

Separar Chat Gente 227 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Proceso de atención casos Equipo Soporte Técnico LMS

```

graph TD
    Caso([Caso]) --> Duplicado{Duplicado?}
    Duplicado -- SI --> Anulado[Anulado]
    Duplicado -- NO --> Verificar[Verificar evidencia]
    Verificar --> Solicitud[Solicitud de más Evidencias]
    Solicitud --> Suficientes{Suficientes?}
    Suficientes -- SI --> Revisión[Revisión]
    Suficientes -- NO --> Verificar
    Revisión --> AlAlcance{Al Alcance}
    AlAlcance -- SI --> Documentar1[Documentar]
    Documentar1 --> Solucionado[Solucionado]
    Solucionado --> Fin([Fin])
    AlAlcance -- NO --> Escalar[Escalar]
    Escalar --> Ecosistema[Ecosistema Virtual]
    Escalar --> Soporte[Soporte Nivel 2]
    Ecosistema --> SolucionEsperada{Solución Esperada?}
    Soporte --> SolucionEsperada
    SolucionEsperada -- SI --> Documentar2[Documentar]
    Documentar2 --> Solucionado
    SolucionEsperada -- NO --> Remitir[Remitir evidencias]
    Remitir --> Solicitud
  
```

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:12 12/06/2025

51:33

Separar Chat Gente 247 Participar Reaccionar Votar Más Cámara Micro Compartir Salir

Gestión de casos del Centro de Formación

Identificar necesidad

Tomar Evidencia

Registrar Caso

Realizar Seguimiento

Aprobar Cierre caso

Diligenciar Encuesta

S A V A

SENA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:15 12/06/2025

...

Agredecemos su participación en está convocatoria

Algo importante que puede hacer a continuación

Guardar mi respuesta

Microsoft Forms

¡Prepárese para su propia invitación al evento!

Comenzar ahora →

Registro de eventos

Microsoft 365

Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial [Crear mi propio formulario](#)

jueves, 12 de junio de 2025

Privacidad y cookies 14:17 (Hora local)

14:17 12/06/2025

53:35

Separar Chat Gente 253 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Categorización de casos

REPORTAR INCIDENCIAS LMS | Reportar Caso

REPORTAR: Recuerda que de las incidencias reportadas en módulos y videos deberías recibir la **base y fecha** de los casos de competencia donde el caso se está desarrollando.

1 Categoría Case

2 Tipo Case

Antes de indicar el caso, el usuario debe tener en cuenta las Acciones Previas en la alerta. ¡Muy importante!

SAVA | Dirección de Formación Profesional Versión 4.0.0

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:17 12/06/2025

54:24

Separar Chat Gente 256 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Plataforma. Categoría de caso

Indisponibilidad total de plataforma

Casos que reportan un incidente cuando la plataforma no está disponible es decir no permite cargar en el navegador el ingreso de la plataforma

Lentitud con la plataforma

Casos que reportan un incidente cuando el usuario presenta lentitud en el ingreso a la plataforma, situación que no esta relacionada con su conexión de Internet.

REPORTAR INCIDENCIAS LMS | Reportar Caso

REPORTAR: Recuerda que de las incidencias reportadas en módulos y videos deberías recibir la **base y fecha** de los casos de competencia donde el caso se está desarrollando.

1 Categoría Case

2 Tipo Case

PLAT000001 - Indisponibilidad total de plataforma

PLAT000002 - Lentitud con la plataforma

SAVA | Dirección de Formación Profesional

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

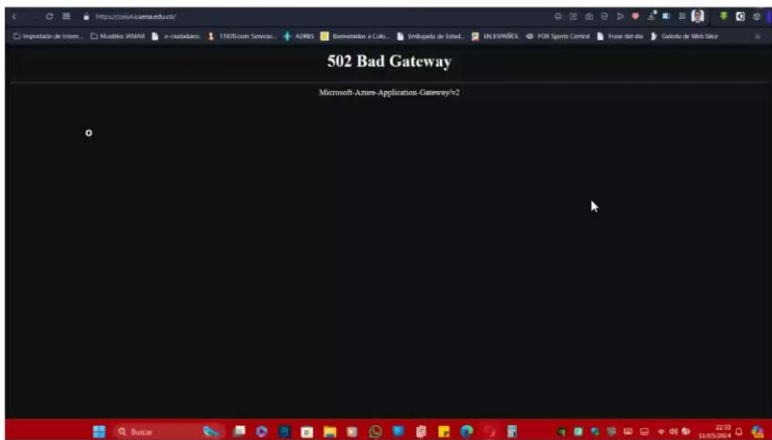
Búsqueda

14:18 12/06/2025

55:18

Separar Chat 255 Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Indisponibilidad total de plataforma



SENA

1/10

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

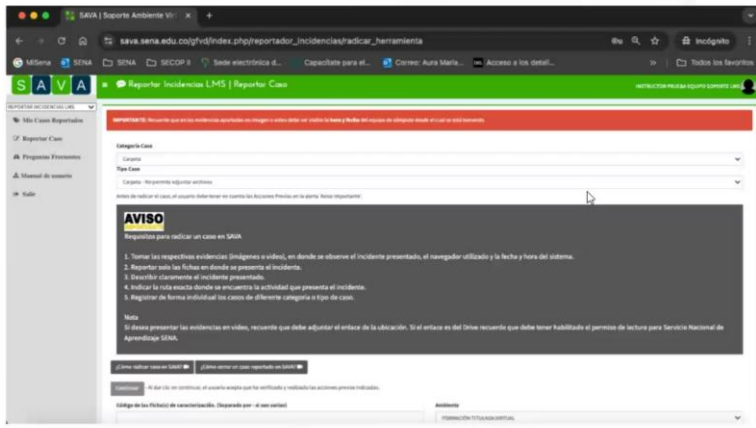
Búsqueda

14:19 12/06/2025

55:44

Separar Chat 257 Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Detalle del caso



SENA

1/10

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:19 12/06/2025

01:04:07

Separar Chat Gente 290 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Categoría de caso - Requerimientos

SENA

Requerimiento

- Ajustar anuncios.
- Consulta sobre la funcionalidad de una herramienta.
- Solicitud de creación o enrolamiento de usuarios.
- Solicitud de creación de espacios.
- Recuperar contenido.

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:28 12/06/2025

Estados de casos

SENA

Nuevo Se asigna en el momento en que el Instructor o Coordinador Académico **registra el caso**.

En Proceso El agente de Soporte Técnico LMS lo establece cuando inicia el **diagnóstico del caso**.

Pendiente Usuario Se presenta cuando el Agente de Soporte LMS solicita al usuario **aclaración o información adicional** sobre el registro del caso. Este estado se mantiene por 7 días, de no recibir la retroalimentación pasa a expirado.

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:28 12/06/2025

01:07:00

Separar Chat Gente 290 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Estados de casos

Expirado Se asigna a aquellos casos que tenían previamente estado **Pendiente Usuario** y cambia a este estado transcurridos 7 días por no recibir la información solicitada.

Anulado Se asigna a aquellos casos donde el usuario **reporta más de una vez la misma** incidencia o requerimiento.

Cerrado Se asigna una vez el usuario que registró el caso acepta la solución o cuando transcurren 7 días sin que el usuario responda la nota de Solucionado.

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:31 12/06/2025

01:07:56

Separar Chat Gente 297 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Aprobar cierre de casos

A continuación, se describe el proceso a seguir para cerrar los incidentes o requerimientos registrados en **SAVA**.

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:32 12/06/2025

Aprobar cierre de casos

Cerrar el caso haciendo clic en Si

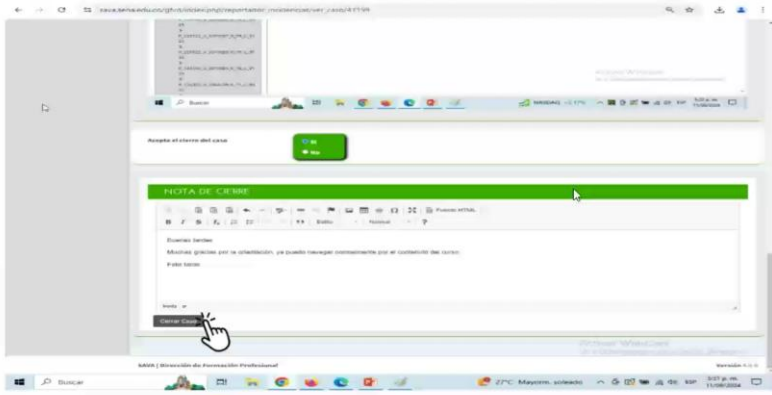
SAVA

01:09:53

Separar Chat Gente 300 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Aprobar cierre de casos

SENA



NOTA DE CIERRE

Encuestas finales

Muchas gracias por su colaboración, ya pueden navegar con confianza por el territorio del caso.

Estado final

Fecha de cierre

Diligenciar nota de cierre y hacer clic en el botón **Cerrar Caso**

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

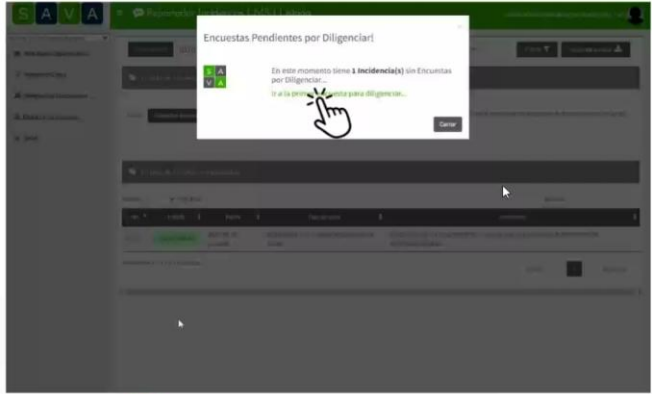
14:34 12/06/2025

01:10:18

Separar Chat Gente 302 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Aprobar cierre de casos

SENA



Encuestas Pendientes por Diligenciar!

En este momento tiene 1 incidencia(s) sin Encuestas por Diligenciar...

[Ir a la primera encuesta para diligenciar...](#)

Hacer clic en el enlace **"Ir a la primera encuesta para diligenciar"**

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:34 12/06/2025

01:11:06

Separar Chat Gente 302 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Integración

SOFIA Plus / LMS - Zajuna

Dar a conocer qué es la integración de información entre SOFIA Plus y el ambiente virtual LMS, así como las acciones que realiza y su importancia dentro de los procesos de formación del SENA.

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:35 12/06/2025

01:11:18

Separar Chat Gente 302 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Unknown User
Desde ayer estoy intentando registrar un caso y no ha sido posible

¿ En qué consiste el proceso de integración entre el LMS y SOFIA Plus ?

La integración es un servicio que usa el ambiente virtual LMS para extraer, registrar y actualizar información desde el sistema académico - administrativo SOFIA Plus. A través de este proceso el LMS consulta cambios como creación de grupos, matrículas, cambios de estados de grupos y aprendices en la formación, datos personales de usuario, **calificaciones*, entre otras. Esta información la actualiza 3 veces al día para reflejarla en el ambiente virtual LMS.

SofiaPlus

Integración

LMS ZAJUNA

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:35 12/06/2025

01:11:40

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

¿ En qué consiste el proceso de integración entre el LMS y SOFIA Plus ?

La integración es un servicio que usa el ambiente virtual LMS para extraer, registrar y actualizar información desde el sistema académico - administrativo SOFIA Plus. A través de este proceso el LMS consulta cambios como creación de grupos, matrículas, cambios de estados de grupos y aprendices en la formación, datos personales de usuario, *calificaciones, entre otras. Esta información la actualiza 3 veces al día para reflejarla en el ambiente virtual LMS.

SofiaPlus

Integración

LMS

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:35 12/06/2025

01:11:59

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Mayra Alexandra Amador Ladino
Ha estado vigente hace un tiempo

Horarios en los que se ejecuta el proceso de integración

7:30 am

1:30 pm

9:30 pm

SofiaPlus

Integración

LMS

SAVA

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:36 12/06/2025

Transferencia Protocolo de atención de casos de soporte LMS y uso de SAVA 12/06/2025 2:00 pm - 4:00 pm

01:14:35

Separar Chat Gente 310 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Titulada virtual y a distancia

Para que instructores y aprendices visualicen en el LMS los espacios de formación es necesario tener presente:

Grupos

- ESTADO EN SOFIA PLUS
- INSTRUCTOR
- SEMILLA
- ÚNICO ESPACIO

Ejecución

Asignado y con responsabilidades de juicios de evaluación RAP

Asignada.

Inducción y ruta de Aprendizaje

Aprendices

- ESTADO

Inducción y En formación

NOTA

En la actualidad los grupos de formación titulada presencial **No tienen acceso al ambiente virtual** Según circular 3-2024-000094 del 27 de marzo de 2024.

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:38 12/06/2025

Transferencia Protocolo de atención de casos de soporte LMS y uso de SAVA 12/06/2025 2:00 pm - 4:00 pm

01:15:02

Separar Chat Gente 310 Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

Cierre de cursos complementaria

LMS

- Fecha de finalización cumplida.
- Todos los aprendices evaluados.
- Estado del grupo Ejecución o Terminada por Fecha.

SofiaPlus

- Revisa fecha de finalización del grupo, estado de aprendices y realiza cierre automático.
- El gestor curricular puede hacer cierre de grupo en SOFIA Plus.
- Estado del grupo Terminada.
- Estado del aprendiz Por certificar o Cancelado.

SENA

S A V A

Carlos Andres Saavedra Hernandez (No comprobado)

Búsqueda

14:39 12/06/2025