



<b>PROCESO</b>		
<b>MÓDULO</b>		
<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>		
<b>INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES</b>		
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
Pública <input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/>

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 3 MARZO AL 9 DE MARZO DE 2026

**Presentado por:**

**Daniel Andrés Villa Ahmad**

**Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial**

**SENA Risaralda**

**Dosquebradas**

**2026**

OK-KJR 1

GOR-F-012 V03 OK-KJR

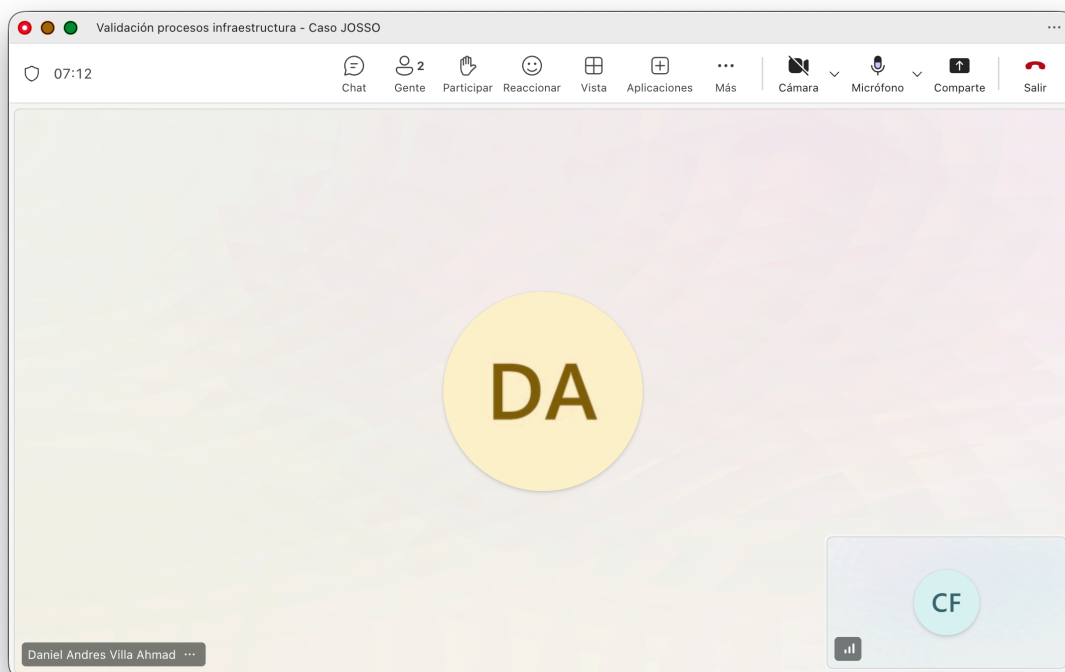


## ENTREGABLES:

### → Actividad 1.

Participé en reunión de articulación con el equipo de infraestructura para la revisión y análisis de casos relacionados con el servicio de autenticación JOSSO, identificando acciones de seguimiento para la atención de incidencias de inicio de sesión en la plataforma Zajuna LMS.

## EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE:





Validación procesos infraestructura - Caso JOSSO

09:36

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Documentación de Procesos

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Ctrl+Q)

Documentación de Procesos.xlsx

Casos	Proceso	Descripción	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo estimado (Horas)	Estado Actual	Notas
5434- 6625- 9679- 7999- 9481	Error 500 en evaluación	Al terminar una evaluación genera HTTP error 500	Equipo de infraestructura			Asignado	
9575- 9633- 9646- 9651- 9665- 9668- 9699- 9706- 9719- 9751- 9752	Error CAPLMS	Acceso restringido en ciertos módulos a acciones de CAPLMS	Equipo de infraestructura			Asignado	
360-1063-1301-4261-4378-5275-6366-6367-6388-6389-6496-7348-8094-9999-10000-10001	Notificación correo	El sistema no envía la notificación por correo electrónico a los aprendices ni instructores de cada uno de los eventos realizados en los Recursos del LMS Zajuna	Equipo de infraestructura			Asignado	
9483-9613	Error en plataforma de entrenamiento	Pendiente ampliar documentación sobre errores en plataforma de entrenamiento	Equipo de infraestructura			Asignado	
10142-10143-10144-10145-10146-10147-10148-10149-10150-10151-10152-10153-10154-10155-10156	Caida del LMS	Se presenta error de bases de datos al tratar de conectar a plataforma de LMS producción	Equipo de infraestructura			Resuelto	Se resuelven casos con informe técnico recibido por parte del ingeniero Gustavo Murillo
10236-10237-10238-10239-10240-10243	Intermitencia en conexión	Intermitencia en Sufia que no permitieron la conexión con el JOSSO.	Equipo de infraestructura			Asignado	Falta documentación

Daniel Andres Villa Ahmad

Gateway Timeout

The gateway did not receive a timely response from the upstream server or application.

Apache/2.4.52 (Ubuntu) Server at zajuna.sena.edu.co Port 80



## → Actividad 2.

Elaboré informe de seguridad de la información relacionado con el uso de la herramienta de gestión de casos GLPI, identificando aspectos asociados a la administración de roles y controles de acceso.

### EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE:

#### **Informe de Seguridad de la Información**

##### **Análisis de Gestión de Accesos en la Plataforma GLPI – Equipo de Soporte Zajuna**

#### **1. Introducción**

La gestión adecuada de accesos en las plataformas tecnológicas constituye un elemento fundamental dentro de los controles de seguridad de la información. Los sistemas de mesa de servicio como GLPI permiten la administración de incidentes, solicitudes, activos tecnológicos y trazabilidad de las operaciones del área de soporte.

En este contexto, se realizó un análisis de la configuración de roles y privilegios dentro de la plataforma GLPI utilizada por el equipo de soporte de Zajuna, con el fin de identificar posibles riesgos asociados a la asignación de permisos y su impacto en la integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información gestionada en el sistema.

#### **2. Objetivo**

Evaluar la configuración actual de privilegios y roles dentro de la plataforma GLPI utilizada por el equipo de soporte de Zajuna, con el fin de identificar riesgos de seguridad de la información derivados de la asignación de privilegios administrativos a todos los miembros del equipo de soporte.



## **7. Recomendaciones**

Se recomienda implementar un modelo de gestión de accesos basado en roles con los siguientes perfiles:

### **Administrador del sistema**

- Gestión de configuración del sistema
- Gestión de perfiles

### **Supervisor de soporte**

- Gestión de tickets
- Supervisión de incidentes
- Reportes

### **Técnico de soporte**

- Creación y gestión de tickets
- Actualización de incidentes
- Documentación de soluciones



Inicie sesión con su cuenta

Zajuna Soporte

Inicio de sesión

Contraseña

¿Olvidó su clave?

Origen del inicio de sesión

Base de datos interna de GLPI

☒ Recuérdame

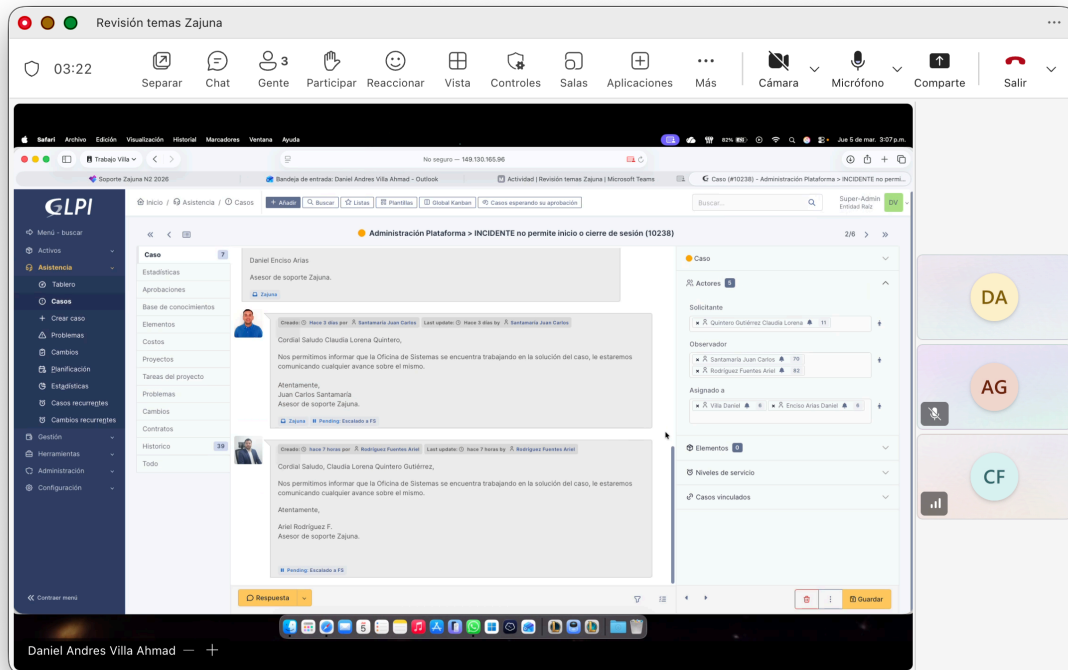
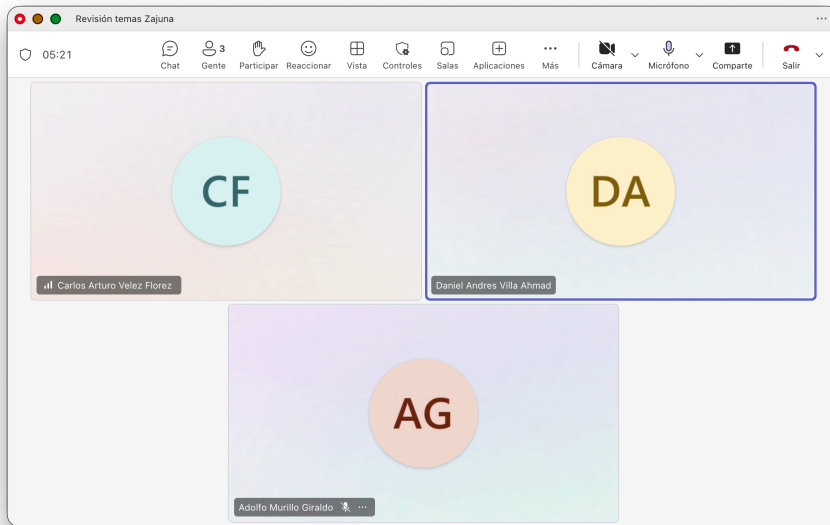
Iniciar sesión

? Preguntas Frecuentes

### → Actividad 3.

Participé en sesión de trabajo con el equipo de infraestructura para la revisión del modelo operativo de la plataforma Zajuna LMS, analizando roles, responsabilidades y flujos de atención asociados a la operación del servicio.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE:





	A	C	D	E	F	G
	Casos	Descripción	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo estimado (Horas)	Estado Actual
2	9873	se presenta error 503 al tratar de acceder a plataforma de capacitación" 503 Service Unavailable No server is available to handle this request."	Mesa de Servicio FS			Asignado
3	9874	al intentar ingresar al Repositorio Institucional (Zajuna), el sistema no permite el acceso, ya que no carga el formulario de autenticación (login) y en su lugar se presenta un mensaje de "500   SERVER ERROR".	Mesa de Servicio FS			Asignado
4	5434 - 6625 - 6673 - 7898 - 9481	Al terminar una evaluación genera HTTP error 500	Equipo de infraestructura			Asignado
5	9575 - 9633 - 9646 - 9651 - 9665 - 9668 - 9699 - 9706 - 9719 - 9751 - 9752	Acceso Restringido en ciertos módulos o acciones de CAPLMS	Equipo de infraestructura			Asignado

#### → Actividad 4.

Gestioné y resolví caso asignado en la herramienta GLPI, realizando análisis de la incidencia, aplicación de la solución correspondiente y actualización del registro del caso.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE:



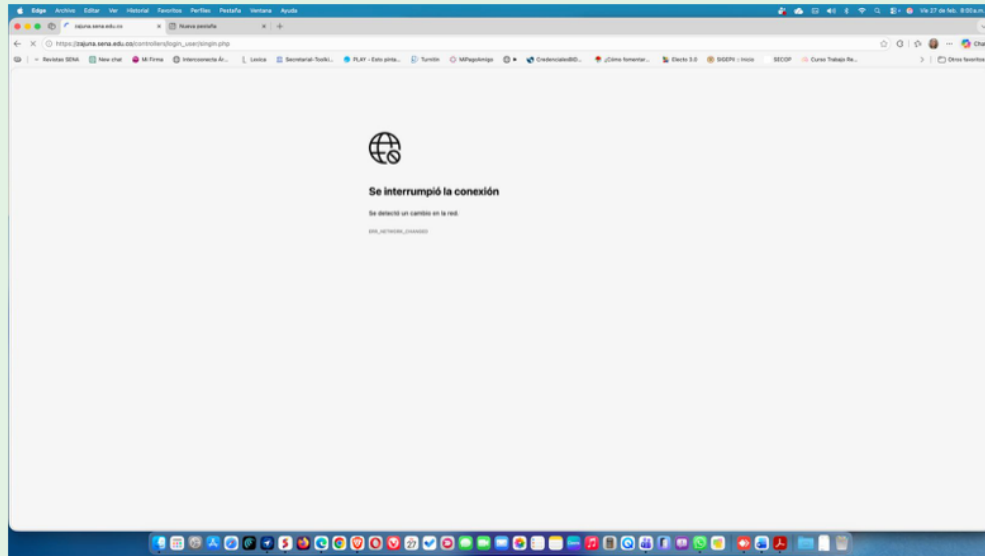
## ● Administración plataforma --> No permite acceder (10243)

LB

Creado: ⌚ Hace 10 días por 👤 Beltran Beltran Luis Felipe Last update: ⌚ hace 4 horas by 👤 Beltran Beltran Luis Felipe

### Administración plataforma --> No permite acceder

Saludo equipo, el usuario instructor 63524426cc presenta error al acceder al ambiente virtual el 27-02-2026 sobre las 08:20 horas.





LB

Creado: Hace 3 días por Villa Daniel

**Cordial saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán:**

Nos permitimos informar que el caso ha sido atendido y gestionado.

**Causa:**  
La novedad se presentó debido a un cambio en la conexión de red durante el proceso de acceso a la plataforma, lo cual generó la interrupción de la sesión y el mensaje de error *ERR\_NETWORK\_CHANGED*.

**Solución:**  
Se verificó la disponibilidad del servicio y se recomienda realizar nuevamente el acceso a la plataforma asegurando una conexión estable a la red.

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

**Atentamente,**

Daniel Villa  
Asesor de Soporte Zajuna

DV

LB

Creado: hace 4 horas por Beltran Beltran Luis Felipe

Solución aprobada

ores

Actores 4

**Solicitante**  
 Beltran Beltran Luis Felipe 22

**Observador**  
 Enciso Arias Daniel 83

**Asignado a**  
 Montealegre Sandra 16 Villa Daniel 5

