



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Pitalito, Abril de 2026

Señor
Osbein Valenzuela Carrillo
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9059053
Profesional grado 08 Bilingüismo
Formación Profesional Integral
Pitalito

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de Abril del año 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9059053 del año 2026

Sergio Augusto Ardila Ortiz, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.100.957.244 de San Gil, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CINCUENTA Y TRES MILLONES CIENTO NOVENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE. (\$53.192.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, un pago por veintisiete días (27) correspondientes al mes de febrero por valor de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE. (\$4.392.000) y diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE. (\$4.880.000) cada uno.



Plazo: 10 meses y 27 días sin exceder el 31 de diciembre de 2026.

Objeto: Prestar servicios personales para brindar atención y orientación a los usuarios del ambiente virtual de aprendizaje y de los sistemas conexos, fomentando y articulando su adopción y uso en los procesos de formación, en el marco de los lineamientos y políticas institucionales.

Ejecución mensual de actividades

Nro	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Proveer atención oportuna para resolver casos a través de los sistemas definidos, conforme a los protocolos y lineamientos establecidos, para atención de casos de la plataforma LMS y demás sistemas conexos de formación.	Se realizó el análisis, diagnóstico, trazabilidad y solución de las diferentes solicitudes recibidas por medio del aplicativo SAVA, correo electrónico y agente virtual. Escalando al equipo de soporte Nivel II, ecosistema y Administración de LMS según se requiera.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad. <ul style="list-style-type: none"> • Imagen resumen de casos resueltos en SAVA. • Imagen resumen de casos escalados a nivel II. • Imagen resumen casos atendidos por agente virtual. <p>Imagen casos atendidos por correo electrónico</p>
2	Diseñar y realizar transferencias de conocimiento sobre a la plataforma virtual de formación (LMS), y sistemas conexos, de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el Grupo de Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional.	Se participó activamente en la transferencia el día 7 de abril sobre proceso de integración dirigido a Instructores y Coordinadores académicos. Se realizó la transferencia interna con el equipo de soporte LMS sobre ajustes realizados al protocolo interno y Externo LMS.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad. <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de la asistencia a la actividad.
3	Gestionar las acciones funcionales en la plataforma, articulando las necesidades formación en el ambiente virtual y sistemas conexos requeridas desde el Grupo de	Se realizó la revisión y actualización de la semilla 93440007_1_VIRTUAL_2 documentando los cambios estructurales realizados y reportando los cambios	Se hace entrega como evidencia de esta actividad. Imagen del documento generado sobre la semilla. Imagen de la revisión realizada de demos.



	<p>Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional, en acciones como la revisión funcional de requerimientos de mejora, documentación funcional, realización de pruebas, seguimiento al uso de funcionalidades, apropiación del LMS, gestión de recursos, semillas y demás en el marco de la formación en ambientes virtuales de aprendizaje.</p>	<p>internos al equipo encargado.</p> <p>Se realizó la revisión de semillas asignadas para validar si cuentan con su respectivo demo y con sus respectivos usuarios asociados.</p>	
4	<p>Crear, revisar y actualizar los documentos, informes y demás recursos de apoyo al uso de los sistemas utilizados para la gestión de la formación en ambientes virtuales y sistemas conexos conforme a procesos, procedimientos y lineamientos institucionales.</p>	<p>Se realizó la actualización de la guía interna de soporte LMS.</p> <p>Se realizó la actualización de los documentos de protocolo interno y externo LMS.</p>	<p>Se hace entrega como evidencia de esta actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de las actualizaciones realizadas.
5	<p>Realizar y participar en las actividades, reuniones, transferencias técnicas y de conocimiento, en las que se requiera para el mejoramiento o atención de acciones que se adelantan desde el Grupo de Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional.</p>	<p>Se asistió a las diferentes reuniones programadas por el equipo de soporte técnico en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 16 de marzo reunión para la respectiva explicación del proceso de filtro de correo. • 24 de marzo, reunión con el equipo de soporte técnico LMS. • 25 de marzo transferencia sobre los estados GLPI . • 07 de abril, reunión equipo de soporte técnico LMS. 	<p>Se hace entrega como evidencia de esta actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla de cada una de las asistencias a las diferentes reuniones programadas por el equipo de soporte técnico.



		<ul style="list-style-type: none"> • 10 de abril, reunión sobre protocolo interno y externo LMS 	
6	Presentar a la supervisión los reportes de ejecución de actividades en forma mensual y los demás informes y respuestas de comunicaciones que le sean solicitados inherentes a su objeto contractual.	Se actualizaron los diferentes formatos de trabajo establecidos por parte de la Líder del equipo de soporte LMS.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de los formatos actualizados.
7	Dar cumplimiento a todas sus obligaciones contractuales conforme los procesos, procedimientos, guías y formatos del SIGA.	Se dio respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por medio de correo electrónico teniendo en cuenta los documentos bases para su realización.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las comunicaciones y respuestas.
8	Apoyar la gestión documental del Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral.	Se realizó la revisión respectiva de las fichas asignadas de oferta virtual 2026 con el fin de validar que cuenten con la estructura establecida tanto en su inducción como en sus diferentes etapas. Se reportan los errores o cambios requeridos por medio de casos al equipo de soporte nivel II.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes del documento base realizado.
9	Las demás actividades relacionadas con el objeto y naturaleza del contrato.	Se realizó la atención a los comunicados enviados por la líder del equipo de soporte LMS y la subdirección del centro. Se actualizó diariamente el documento de actividades solicitado por la líder del proceso.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las respuestas dadas y solicitudes recibidas.

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para



legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1	XX	XX	XX	XX
2	XX	XX	XX	XX

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. el No. 36936853 de la planilla, operador ASOPAGOS referente al periodo del mes de marzo de 2026.

Cordialmente,

Firma

SERGIO AUGUSTO ARDILA ORTIZ

Contratista

C.C. No. 1.100.957.244 de San Gil

Firma

OSBEIN VALENZUELA CARRILLO

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9059053 del año 2026

Profesional grado 08 Bilingüismo



ANEXOS

Obligación 1: Proveer atención oportuna para resolver casos a través de los sistemas definidos, conforme a los protocolos y lineamientos establecidos, para atención de casos de la plataforma LMS y demás sistemas conexos de formación.

Descripción de las actividades realizadas:

Se realizó el análisis, diagnóstico, trazabilidad y solución de las solicitudes recibidas por el aplicativo de SAVA, por medio del agente virtual, teniendo en cuenta la tarea establecida para cada caso.

De los casos recibidos se realizó el proceso de escalado al equipo de soporte Nivel II y al administrador LMS dado el protocolo establecido para este tipo de incidentes/requerimientos.

Además, también se da la respectiva respuesta de los casos solicitados por medio del correo electrónico institucional realizando el proceso establecido de revisión, pruebas y respuesta.

Evidencias:

The screenshot displays the SAVA system interface for managing open incidents. The dashboard includes several key metrics:

- Nuevas!** 1
- En Proceso!** 0
- Cerradas!** 33
- Escaladas!** 3
- Pendiente | Solucionado** 5 | 9
- Expiradas! | Anuladas!** 3 | 1

The main table shows a list of incidents with the following columns: No., Caso Masivo, Fecha, Centro, Usuario, Tipo, Incidencia, and Estado. Two incidents are visible:

No.	Caso Masivo	Fecha	Centro	Usuario	Tipo	Incidencia	Estado
56276		2026-04-11 21:19:06	NORTE DE SANTANDER - CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	91490547 - JOHN ALFONSO CALDERON NITO	No permite visualizar información	Cordial saludo Hace poco me auditaron y los auditores dicen que no visualizan mi perfil de Instructor y Yo si lo visualizo; le comparto un comentario publicado por el Supervisor de auditorías en formato PDF donde se evidencia que él si pudo visualizar mi perfil mientras que el auditor no generando inconsistencias y calificaciones negativas hacia mi labor. Esto nunca me había sucedido; espero pronta solución para que en las próximas auditorías puedan visualizar mi perfil sin dificultades. JOHN CALDERÓN-Instructor Virtual	NUEVO
56267		2026-04-10 17:28:52	RISARALDA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	10132417 - CARLOS AUGUSTO OSPINA	Contenidos o Actividades faltantes en el curso.	El cronograma que tiene la plataforma corresponde a otra especialidad. Estoy en el tecnología en gestion en negocios y finanzas y el cronograma que trae es el de SUPERVISIÓN EN SISTEMAS DE	ESCALADO A SOPORTE TECNICO NIVEL 2



Inicio

Casos

- Nuevos: 0
- En curso (asignada): 0
- En curso (planificada): 1
- En espera: 5
- Resuelto: 5
- Cerrado: 783
- Eliminado: 0

RECORDATORIOS PÚBLICOS

Artículos más consultados

- Incrustando un archivo de audio dentro de su propio reproductor
- Al finalizar actividad asigna calificación D o no asigna a pesar de contestar to (...)
- Error al publicar Anuncios Html
- Notificaciones de Correo
- Restauración de contenido en ficha
- Pasos para ingresar a SAVA
- Actividad solo muestra la calificación del primer intento - Actividad muestra un (...)
- El instructor elimina participación realizada en foro
- Foro duplicado en centro de calificaciones, por configuración de parámetros exi (...)
- La columna del RAP está ponderando mal las ponderaciones de las actividades aso (...)

Artículos recientes

- No se visualiza el Curso
- Calificación con Rúbrica
- Manual del instructor
- Calificación y visualización de calificación en Letra
- No permite agregar entrega a actividad.

Las últimas entradas actualizadas

- No se visualiza el Curso
- Manual del instructor
- No permite visualizar desde el libro de calificaciones, que evidencias están pen (...)
- No permite reproducir los audios de retroalimentación de las actividades desde e (...)

gestorvirtual.sena.edu.co/agqsena/iz/ticket?sort=views-respondidos&id_tq=1&us_id=60&fecD=2026-04-01&fecH=2026-04-12

Preguntas Agente Sin responder Etiquetas Usuarios Hacer una pregunta Ticket Reportes Admin Mtdt

Tickets respondidos

Cola: 1- iddept->general: 14%

Fecha: Desde: 01/04/2026 Hasta: 12/04/2026

Por responder (0) Respondidos (6) Archivados (0) En borrador (0) Respondidos por confirmar (0)

Buscar:

Solicitud	Categoría	Fecha Solicitud	Fecha Respuesta	Tiempo Respuesta	Usuario	Ver Respuesta
13620	Solicitud por Agente	2026-04-10 16:04	2026-04-12 21:58	2 días 05:54	jesica milena ochoa saenz	Ver
13619	Solicitud por Agente	2026-04-10 14:29	2026-04-12 14:33	2 días 00:04	Violeta Chaves Molina	Ver
13614	Solicitud por Agente	2026-04-09 18:45	2026-04-12 19:09	3 días 00:24	Mahia Beltran	Ver
13612	Solicitud por Agente	2026-04-09 15:53	2026-04-12 19:06	3 días 03:13	Angela María Diaz Garcia	Ver
13596	Solicitud por Agente	2026-04-07 14:04	2026-04-12 15:03	5 días 00:59	Diego Alejandro Susa Perdomo	Ver
13588	Solicitud por Agente	2026-04-07 08:05	2026-04-12 08:11	5 días 00:05	leidy estefany rueda	Ver



outlook.cloud.microsoft/mail/0/inbox/id/AAQkADU3Yzk0ZWNiLTU0ZjY1NGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJjNzEwNgAQEAi3k...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
- Bandeja de entrada 749
- Borradores 6
- Elementos enviados 1
- Elementos eliminados 15
- Correo no deseado 488
- Notas
- Archivo 1
- Historial de conversacio...
- SAVA 969
- Carpetas de búsqueda

In-Place Archive -Sergi...

Ir a Grupos

Bandeja de ...

- ¡Bienvenidos Aprendices! Vie 8:08
- Bienvenida de ...
- Lizbeth Sanabria Acuña Vie 7:54
- Caso #56168 SAVA escalad... Hola Sergio Te comparto respuesta, ...
- Grupoficha 34...
- Comunicaciones Institucionales Siguenos en TikTok com... Jue 16:39
- Comunicaciones Institucionales Dia Nacional de la Memo... Jue 15:16
- Comunicaciones Institucionales Únete y acompáñanos al... Jue 13:54

Caso #56168 SAVA escalado Administrador LMS

Lizbeth Sanabria Acuña

Para: Sergio Augusto Ardila Ortiz

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Lun 07/04/2036 7:54

Grupoficha 3443615.pdf 4 MB

Hola Sergio

Te comparto respuesta, por favor, revisarla y proyectar la información a entregar. De igual forma adjuntar la infografía de manejo de los acompañamientos.

Gracias
Lizbeth

De: Martha Liliana Caviedes Diaz <mcaviedes@sena.edu.co>
Enviado: jueves, 9 de abril de 2026 17:08
Para: Lizbeth Sanabria Acuña <lsanabria@sena.edu.co>
Asunto: RE: Caso #56168 SAVA escalado Administrador LMS

Hola Liz:

Revisando el acompañamiento compartido al instructor en SAVA, se evidencia que fue aplicado de manera correcta, conforme a lo establecido en la Guía de Orientaciones AVA

28°C Parc. soleado ESP LAA 4:51 p.m. 12/04/2026

outlook.cloud.microsoft/mail/0/inbox/id/AAQkADU3Yzk0ZWNiLTU0ZjY1NGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJjNzEwNgAQAKy4L6...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
- Bandeja de entrada 749
- Borradores 6
- Elementos enviados 1
- Elementos eliminados 15
- Correo no deseado 488
- Notas
- Archivo 1
- Historial de conversacio...
- SAVA 969
- Carpetas de búsqueda

In-Place Archive -Sergi...

Ir a Grupos

Bandeja de ...

- Comunicaciones Institucionales ...
- Reporte APPUL...
- Dirección de Formación Profesional Transferecia Integració... Mar 31/03
- Lizbeth Sanabria Acuña, Lui... Mar 31/03
- Solicitud roles Zajuna
- Formato-solicit...
- Comunicaciones Institucionales Aprendiz: conoce las va... Mar 31/03
- SetraSENA BOLETÍN INFORMATIVO... Mar 31/03
- Comunicaciones Institucionales Martes de Seguridad Mar 31/03

Solicitud roles Zajuna

Lizbeth Sanabria Acuña

Para: Claudia Johanna Gomez Perez; Edison Eduardo Mantilla Cuadros

CC: Sergio Augusto Ardila Ortiz; Luis Felipe Ariza Ortiz

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Vie 28/03/2036 16:19

Hola Johanna

Confirmamos la creación, activación y notificación a los usuarios con los datos de acceso a Zajuna.

Saludos,
Lizbeth Sanabria

Lizbeth Sanabria Acuña
Dirección De Formación Profesional - Contratista
lsanabria@sena.edu.co
PBX: +(57) 601 5461500
Calle 57 # 8-69

SENAcomunica www.sena.edu.co

28°C Parc. soleado ESP LAA 4:51 p.m. 12/04/2026



Obligación 2: Diseñar y realizar transferencias de conocimiento sobre a la plataforma virtual de formación (LMS), y sistemas conexos, de acuerdo con las directrices y programación establecidas desde el Grupo de Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional.

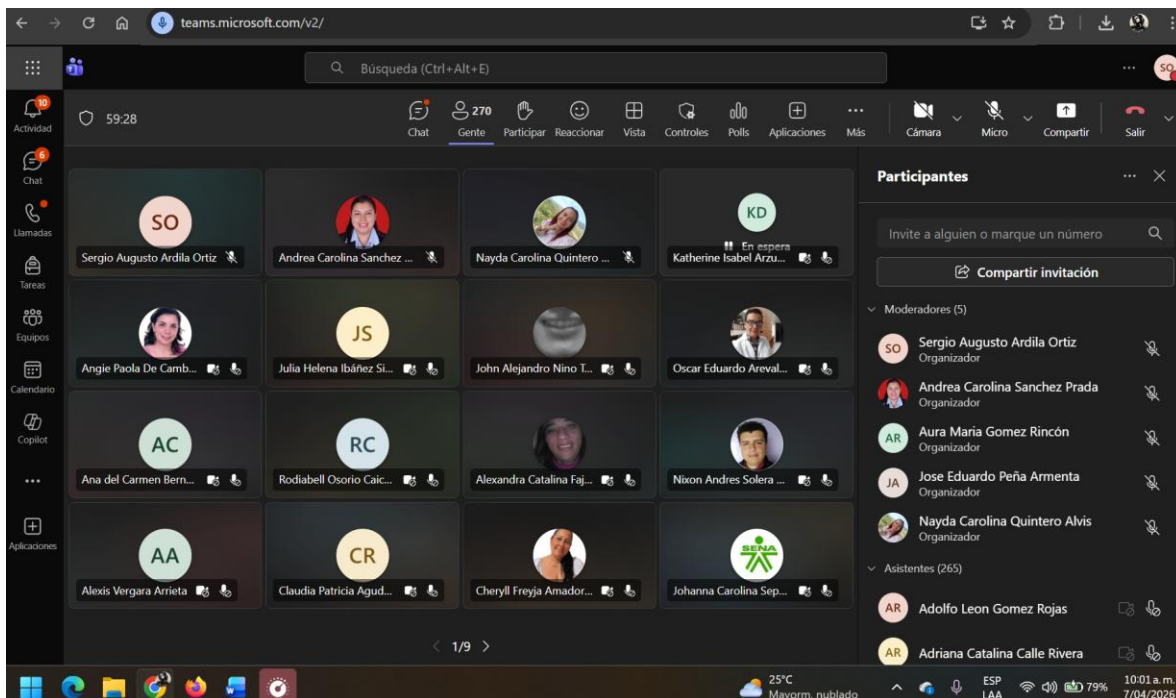
Descripción de las actividades realizadas:

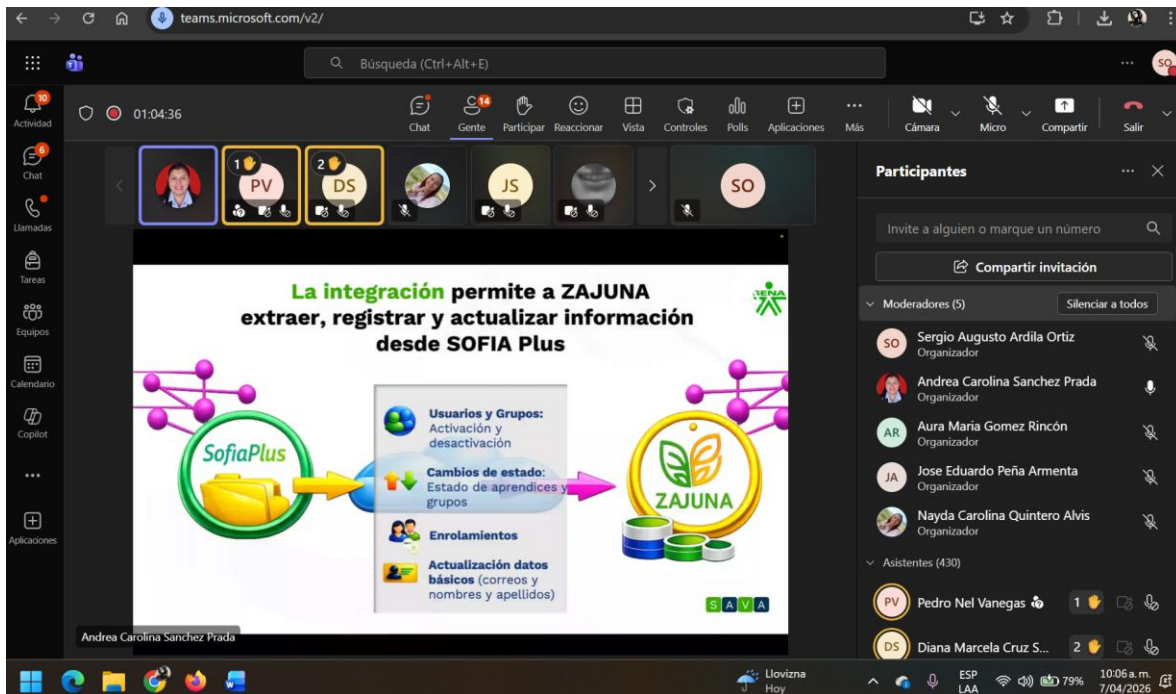
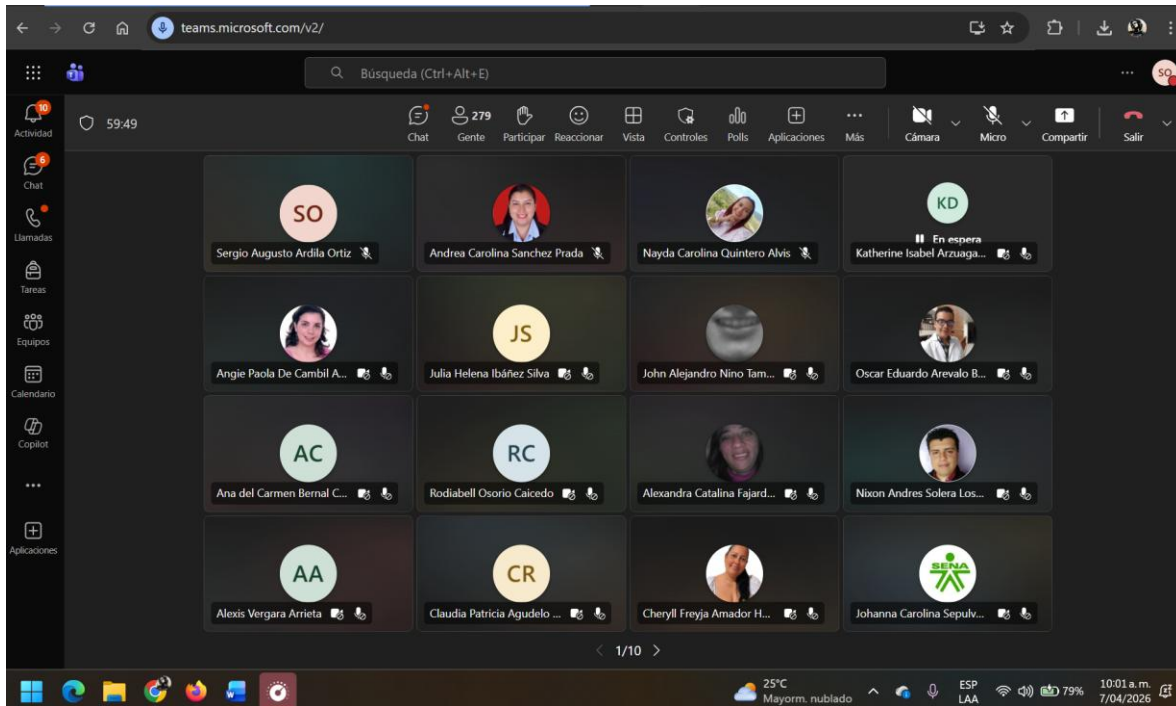
Se participó activamente en la transferencia el día 7 de abril sobre proceso de integración dirigido a Instructores y Coordinadores académicos en la cual se presentó una asistencia promedio de 714 instructores y coordinadores. Esta participación se realizó por medio de la respuesta a las consultas expuestas por el chat de la reunión, compartiendo la respectiva lista de asistencia y encuesta de satisfacción.

Se realizó la transferencia interna con el equipo de soporte LMS sobre ajustes realizados al protocolo interno y Externo LMS donde se indicaron los diferentes cambios realizados en el proceso junto a las compañeras asignadas Aura María Gómez Rincón y Andrea Carolina Sánchez Prada.

Evidencias:

**Transferencia 07 de abril
Integración LMS**







El ambiente virtual se actualiza 4 veces al día

7:00 am 12:00 m 5:00 pm 9:00 pm

Participantes

- Invite a alguien o marque un número
- Compartir invitación
- Andrea Carolina Sanchez Prada (Organizador)
- Aura Maria Gomez Rincón (Organizador)
- Jose Eduardo Peña Armenta (Organizador)
- Nayda Carolina Quintero Alvis (Organizador)
- Asistentes (500)
- PV Pedro Nel Vanegas (1)
- DS Diana Marcela Cruz S... (2)
- Adriana Isabel Lujan G... (3)
- AS Ana Mayerly Lopez Sa... (4)

Sabías que ...

Datos Personales	Disponibilidad	Integración	Integración
La integración trae la información personal de los instructores y aprendices desde SOFIA Plus. (Nombres, y correo electrónico).	Desde la interfaz del LMS el usuario puede habilitar o inhabilitar la visualización de su correo electrónico.	Los cambios realizados en SOFIA Plus no se ven de forma inmediata en el ambiente virtual LMS.	Al presentarse inconvenientes de conexión entre SOFIA Plus y el ambiente virtual LMS, la integración puede tomar más tiempo del esperado.

Participantes

- Invite a alguien o marque un número
- Compartir invitación
- Moderadores (5)
- Sergio Augusto Ardila Ortiz (Organizador)
- Andrea Carolina Sanchez Prada (Organizador)
- Aura Maria Gomez Rincón (Organizador)
- Jose Eduardo Peña Armenta (Organizador)
- Nayda Carolina Quintero Alvis (Organizador)
- Asistentes (655)
- PV Pedro Nel Vanegas (1)
- DS Diana Marcela Cruz S... (2)



TRANSFERENCIA INTEGRACIÓN SOFÍA-ZAJUNA			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	07 DE ABRIL DE 2026	HORA INICIO:	HORA FIN:
		10:00	12:00
LUGAR Y/O ENLACE:	Microsoft Teams.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:	
		Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Generalidades 2. Proceso de integración 3. Visualización de grupos 4. Cierre de grupos 5. Sabías que 6. Ejercicio práctico 			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar el proceso de integración de información entre SOFIA Plus y el ambiente virtual ZAJUNA, resaltando sus funciones clave y su impacto en los procesos formativos del SENA. 			
DESARROLLO DE LA TRANSFERENCIA			
Siendo las 10:05 am se inicia la presentación Proceso integración Ambiente virtual - ZAJUNA y SOFIA Plus por parte de la compañera Andrea Carolina Sánchez Prada con el apoyo de Aura María Gómez Rincón y Sergio Augusto Ardila Ortiz donde según imágenes se puede apreciar un total de...			

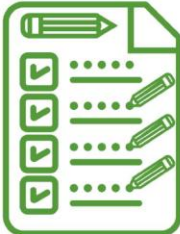


Menu SERGIO AUGUSTO ARDIL... Presentación de Po... x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas Q Compartir Pregunta al Asistente de IA

Acciones Previas

- Leer y entender el caso
- Evidencia coherente con el caso
- Verificación del caso
- Recategorizar
- Validar la plataforma
- Se puede dar solución
- Escalar a Equipo de soporte Nivel II
- Escalar a equipo de Ecosistema
- Escalar a Administrador LMS
- Seguimiento



S A V A

27°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:00 p.m. 12/04/2026


Menu SERGIO AUGUSTO ARDIL... Presentación de Po... x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas Q Compartir Pregunta al Asistente de IA

Cambios Presentados

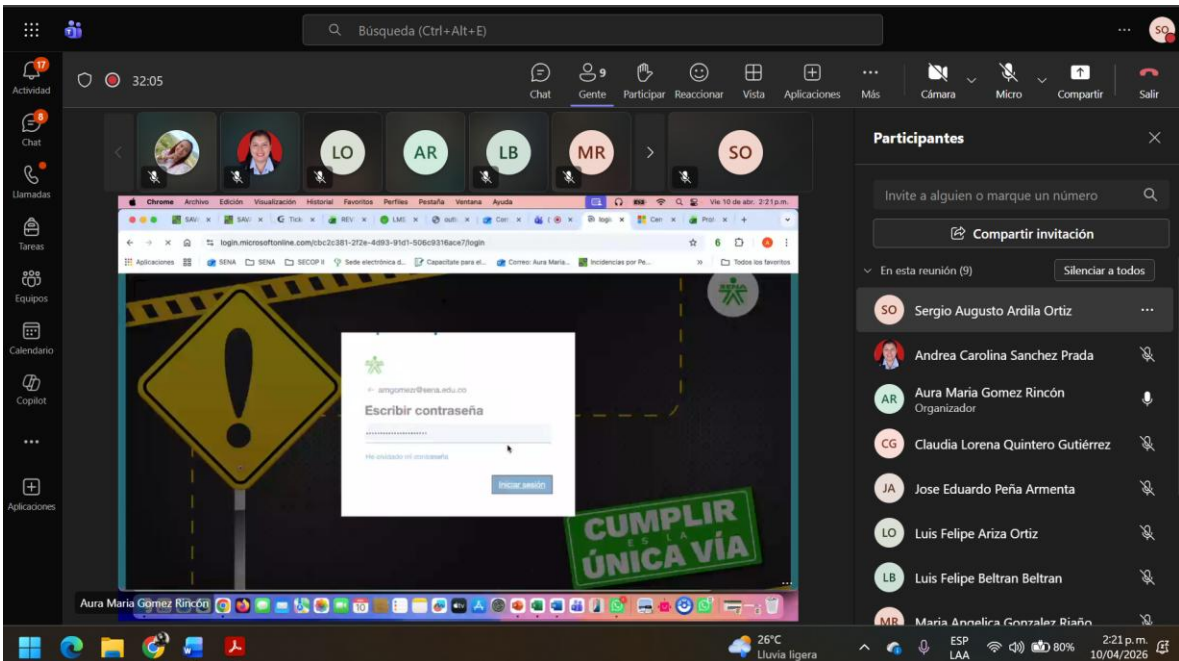
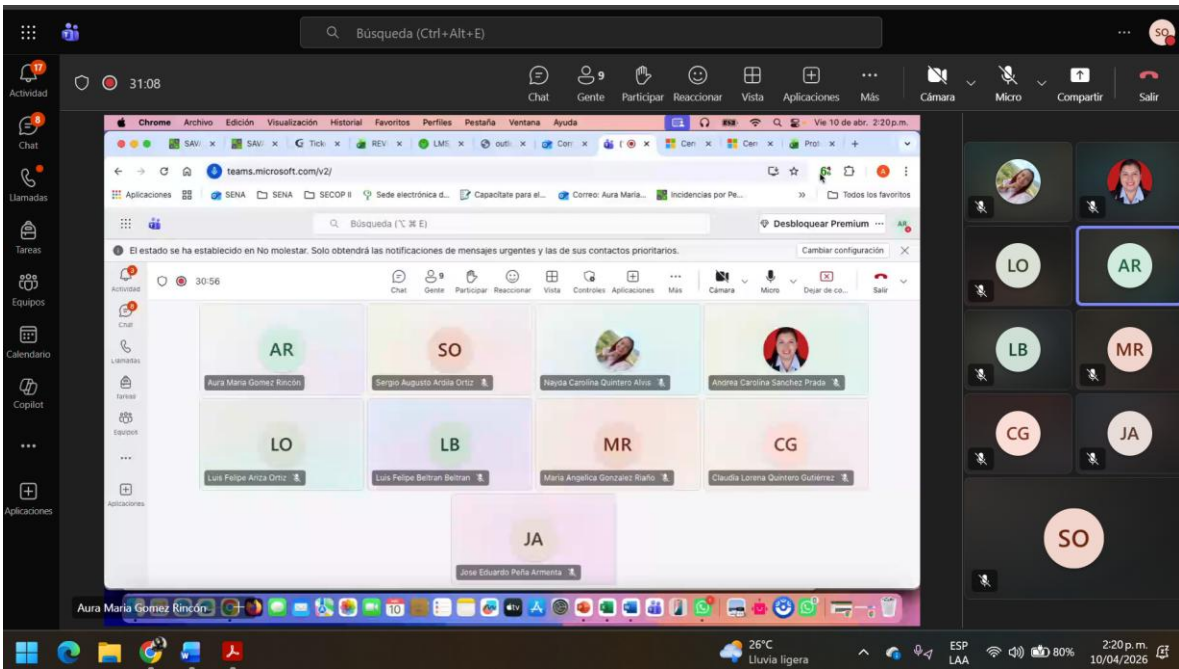
Si se decide escalar el caso al Equipo de Soporte Nivel 2, es necesario asegurar:

- Evidencias completas
- Reproducción del error (si aplica)
- Descripción clara y técnica del incidente
- Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir



S A V A

27°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:00 p.m. 12/04/2026





Obligación 3: Gestionar las acciones funcionales en la plataforma, articulando las necesidades formación en el ambiente virtual y sistemas conexos requeridas desde el Grupo de Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional, en acciones como la revisión funcional de requerimientos de mejora, documentación funcional, realización de pruebas, seguimiento al uso de funcionalidades, apropiación del LMS, gestión de recursos, semillas y demás en el marco de la formación en ambientes virtuales de aprendizaje.

Descripción de las actividades realizadas:

Se realizó la revisión y actualización de la semilla 93440007_1_VIRTUAL_2 PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001 documentando los cambios estructurales realizados y reportando los cambios internos al equipo encargado tales como: Dentro de la carpeta de instrumentos de evaluación no se encuentra el elemento de sondeos previos.

Se realizó la revisión de semillas asignadas para validar si cuentan con su respectivo demo y con sus respectivos usuarios asociados documentando el proceso por medio del archivo "Trabajo 2026" Pestaña Revisión demo, donde se comparte la nota sobre errores en el nombre del demo, carencia de demos y falla en el proceso de enrolamiento de usuarios respectivos.



Evidencias:

SEMILLA 93440007_1_VIRTUAL_2

PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001

Dentro de la carpeta de Instrumentos de evaluación no se encuentra el documento de “Sondeos previos”

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
IE-AA1-EV01	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	52 KB
IE-AA1-EV02	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
IE-AA1-EV03	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
IE-AA2-EV01	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
IE-AA2-EV02	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
IE-AA2-EV03	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	42 KB

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	Lorena	Asignado	Observación	Fecha atención															
382	72310007_1_VIRTUAL_3	Carlos	Revisado ok	25/03/2026															
383	72310017_2_VIRTUAL_4	Sergio	No cuenta con DEMO	24/03/2026															
384	72310027_2_VIRTUAL_4	Sergio		24/03/2026															
385	72310034_1_VIRTUAL_2	Sergio		24/03/2026															
386	72312126_2_VIRTUAL_4	Sergio		24/03/2026															
387	72312149_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
388	72312159_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
389	72312161_1_VIRTUAL_1	Sergio	El nombre del demo está mal escrito "IMPLEMENTACION DE LAS BUENAS PRACTICAS GANADERAS EN LA PRODUCCION PORCINA"	24/03/2026															
390	72312177_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
391	72312184_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
392	72312185_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
393	72312190_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
394	72340050_1_VIRTUAL_2	Sergio		24/03/2026															
395	7310035_1_VIRTUAL_1	Sergio		24/03/2026															
396	7310066_2_VIRTUAL_7	Sergio		24/03/2026															
397	7310067_2_VIRTUAL_4	Sergio		24/03/2026															
398	7311191_1_VIRTUAL_2	Sergio		24/03/2026															
399	7311200_1_VIRTUAL_3	Sergio		24/03/2026															



Obligación 4: Crear, revisar y actualizar los documentos, informes y demás recursos de apoyo al uso de los sistemas utilizados para la gestión de la formación en ambientes virtuales y sistemas conexos conforme a procesos, procedimientos y lineamientos institucionales.

Descripción de las actividades realizadas:

Se realizó la actualización de la guía interna de soporte LMS junto a la compañera Andrea Carolina Sánchez Prada y con la verificación de la compañera Aura María Gómez Rincón. Documento que se comparte con la líder del proceso para su validación y aprobación por medio de una sesión de trabajo.

Se realizó la actualización de los documentos de protocolo interno y externo LMS donde se validan las indicaciones dadas para el manejo de casos durante la vigencia 2026 teniendo en cuenta los procesos establecidos para el escalamiento de los casos tanto al equipo de soporte LMS, equipo Ecosistema y Administración LMS.

Evidencias:

Ajustes guía de soporte técnico LMS



Autoguardado GUÍA DE SOPORTE TÉCNICO LMS 2026 MODIFICADO • Última modificación: 31 de marzo

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat Diseño de tabla Disposición de tabla

Calibri 12 Fuente Párrafo Estilos Normal Normal0 Sin espaciado Edición Crear un PDF Dictar Editor Complementos

Introducción

En el contexto de la formación virtual, el adecuado funcionamiento de los entornos de aprendizaje depende en gran medida de un soporte técnico eficiente que permita atender oportunamente las necesidades de los usuarios. En este sentido, el ambiente virtual LMS del SENEA requiere de procesos claros y estructurados que orienten la atención a instructores y coordinadores académicos, garantizando la continuidad de las actividades formativas y el correcto uso de la plataforma.

El presente documento tiene como propósito dar a conocer el funcionamiento del servicio de soporte técnico, describiendo los procedimientos, canales de comunicación y lineamientos establecidos para la atención de requerimientos. De esta manera, se busca asegurar una gestión organizada, oportuna y alineada con el protocolo de atención institucional, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad en los procesos de formación virtual.

1. Objetivo

Presentar de manera clara y estructurada el funcionamiento del soporte técnico que se brinda a los instructores y coordinadores académicos del ambiente virtual LMS del SENEA, detallando los procedimientos, canales de atención y tiempos de respuesta establecidos, con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y acorde a los lineamientos definidos en el protocolo de atención institucional.

GOR-F-012 V03 4

2. Alcance

Establecer el proceso de atención frente a las incidencias reportadas por los usuarios en el ambiente virtual LMS y acciones de sincronización de información con el sistema académico del SENEA.

GOR-F-012 V03 5

3. Glosario

A AVA: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Agente de Soporte: Integrante del Equipo de Soporte Técnico.

C Casos: Hace referencia a una situación, suceso o requerimiento presentado en el LMS y plataformas conexas.

E Equipo de Soporte Técnico: Grupo de trabajo responsable de realizar la gestión de casos de soporte técnico funcional del LMS.

Evidencias: Información compuesta por imágenes, videos y texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

I Incidente: Evento que se interpone en el transcurso normal de una situación o proceso.

L LMS: (Learning Management System) Sistema de Gestión de Aprendizaje.

R Reporte de caso: Información suministrada a través del sistema de administración de requerimientos, referente a un incidente presentado en el LMS o plataformas conexas.

Página 1 de 39 5180 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar Concentración 27°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:11 p. m. 12/04/2026

Autoguardado GUÍA DE SOPORTE TÉCNICO LMS 2026 MODIFICADO • Última modificación: 31 de marzo

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat Diseño de tabla Disposición de tabla

Calibri 12 Fuente Párrafo Estilos Normal Normal0 Sin espaciado Edición Crear un PDF Dictar Editor Complementos

4. Funcionamiento sistema de soporte técnico LMS

El Equipo de Soporte Técnico Funcional del LMS, como parte integral del Grupo de Ejecución de la Formación del SENEA, es el encargado de brindar acompañamiento y asistencia a los usuarios frente a las incidencias, requerimientos y dificultades que se presentan en el uso de la plataforma virtual LMS durante tanto en su ambiente de producción como de entrenamiento. Este equipo tiene la responsabilidad de gestionar de manera eficiente las acciones técnico-administrativas necesarias, desde la recepción y análisis de los casos hasta su seguimiento y cierre, con el propósito de garantizar una respuesta oportuna, pertinente y una solución definitiva a las solicitudes reportadas por instructores y coordinadores académicos.

Para el desarrollo de estas actividades, el equipo hace uso de herramientas institucionales que permiten la adecuada gestión de los casos, entre las cuales se destaca el sistema de información "Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje - SAVIA", el cual facilita la radicación, clasificación, priorización y trazabilidad de los requerimientos, asegurando un control organizado de las solicitudes y una mejora continua en la calidad del servicio prestado.

El equipo está conformado por el Administrador del LMS y los Agentes de Soporte Técnico del LMS, quienes trabajan de manera articulada para garantizar la correcta operación del entorno virtual de aprendizaje. En el desarrollo de sus funciones, estos roles aplican el protocolo de atención y radicación de casos vigente, el cual establece los lineamientos, tiempos de respuesta, niveles de servicio y procedimientos a seguir, asegurando así una atención estandarizada, transparente y alineada con las políticas institucionales del SENEA.

GOR-F-012 V03 7

5.1 Alcance del proceso de soporte

El procedimiento de soporte técnico de casos inicia con la radicación formal de incidencias o requerimientos por parte de los usuarios identificados como primera línea de atención, tales como instructores y coordinadores académicos en el sistema de apoyo SAVIA, dichos usuarios, reportan las dificultades presentadas en el uso de la Plataforma Virtual del LMS. A partir de este registro, se inicia un proceso estructurado que incluye la recepción, validación, clasificación y priorización de los casos, permitiendo determinar su nivel de complejidad y el tipo de atención requerida.

Posteriormente, el equipo de soporte técnico realiza el análisis correspondiente y ejecuta las acciones necesarias para la gestión del caso, las cuales pueden involucrar diagnóstico, escalamiento, seguimiento y comunicación permanente con el usuario que reporta el caso. Este procedimiento se desarrolla de acuerdo con los lineamientos establecidos en el protocolo de atención vigente, garantizando trazabilidad en cada una de sus etapas.

Finalmente, el proceso culmina con la solución definitiva del requerimiento o incidencia, asegurando la restauración del servicio o la atención efectiva de la necesidad planteada, así como el cierre formal del caso dentro del sistema, dejando evidencia de la gestión realizada y contribuyendo a la mejora continua del servicio de soporte técnico.

5.2 Funciones

- ✓ Analizar, resolver y registrar trazabilidad de los casos presentados de la plataforma LMS y demás sistemas conexas que se gestionen desde el grupo de ejecución virtual.
- ✓ Escalar a las instancias respectivas, los casos que requieren atención especializada, así como, realizar el respectivo seguimiento, cierre y documentación de los casos.
- ✓ Llevar a cabo transferencia de conocimiento a instructores y coordinadores académicos según necesidades identificadas con relación a la plataforma virtual de formación (LMS) y el sistema de soporte técnico de LMS SENEA.
- ✓ Realizar gestión de usuarios, cursos, enrolamiento, semillas, ajuste técnico y funcional de semillas, comunidad virtual y demás acciones técnicas -funcionales requeridas en el LMS.
- ✓ Actualizar manuales, guías, documentos y demás recursos de apoyo al uso del sistema de soporte técnico LMS disponible.
- ✓ Implementar y actualizar estándares, protocolos y lineamientos respecto a la atención de casos y preguntas frecuentes de usuarios del ambiente virtual.
- ✓ Trabajar articuladamente con los diferentes roles de la estrategia de formación virtual.
- ✓ Validar funcionalidades resultantes de los despliegues y las mejoras realizadas en el ambiente virtual LMS.
- ✓ Atender PQRSJ cuando sea necesario.
- ✓ Retroalimentar y actualizar la base de conocimiento del agente virtual, a partir de los procedimientos institucionales y acciones de formación virtual, así como, atender los requerimientos de usuarios acorde a protocolos y lineamientos establecidos.
- ✓ Realizar apertura y cierre de oferta virtual.
- ✓ Validar los requerimientos del LMS.

GOR-F-012 V03 8

GOR-F-012 V03 9

Página 7 de 39 5180 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar Concentración 27°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:12 p. m. 12/04/2026



GUÍA DE SOPORTE TÉCNICO LMS 2026 MODIFICADO - Última modificación: 31 de marzo

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat Diseño de tabla Disposición de tabla

Normal Normal0 Sin espaciado Edición Crear un PDF Dictar Editor Complementos

Figura 1: Funciones equipo de soporte LMS

Gestión de casos Analizar, revisar y reportar la configuración de incidentes del LMS.	Escalado Reportar casos complejos y tener seguimiento hasta su cierre.
Transferencia de conocimientos Capacitar a instructores y coordinadores en el uso del LMS y SAVA.	Transferencia de conocimientos Capacitar a instructores y coordinadores en el uso del LMS y SAVA.
Documentación Actualizar manuales, guías y recursos de apoyo.	Estadísticas Reportar y actualizar estadísticas e indicadores de gestión.
Documentación Actualizar manuales, guías y recursos de apoyo.	Activación Pulsar configuración de roles de formación virtual.
Atención PQRS Controlar incidencias, seguir, revisar y gestionar.	Base de conocimientos Crear y actualizar preguntas y respuestas.
Gestión de oferta Realizar ajustes a oferta de la oferta virtual.	Gestión de oferta Realizar ajustes a oferta de la oferta virtual.
Atención PQRS Controlar incidencias, seguir, revisar y gestionar.	Validación de requerimientos Revisar y validar solicitudes de formación virtual.

5.3 Procedimiento

El equipo de soporte técnico del LMS orienta a los usuarios en el proceso a seguir cuando se presentan incidentes o requerimientos en el ambiente virtual LMS, utilizando para ello el protocolo de atención a casos.

- **Centro de formación:** compuesto por los roles instructores y coordinadores académicos, son los encargados de realizar la radiación de casos en SAVA (Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje), en donde los agentes de soporte técnico del LMS son los responsables de diagnosticar, documentar y escalar a los instancias necesarias dichos casos, para brindar una solución oportuna. Cabe resaltar que los aprendices como componentes fundamentales del proceso deben acudir a los roles anteriormente mencionados si necesitan radicar un incidente/requerimiento.

Cuando un incidente se encuentra por fuera del alcance funcional de los Agentes de Soporte técnico del LMS nivel 1 se escala a:

- **Equipo de Escalado:** es el encargado de gestionar y atender los incidentes relacionados con los contenidos formativos dentro del ambiente virtual de aprendizaje, incluyendo aspectos académicos y técnicos, estructura curriculares y material de formación. Su labor consiste en garantizar la disponibilidad, integridad y correcta visualización de los recursos educativos, así como realizar los ajustes, actualizaciones o correcciones necesarias cuando se presenten inconsistencias o fallos que afecten el desarrollo de los procesos formativos.
- **Equipo de soporte nivel 2:** Este equipo es el encargado de dar una revisión técnica avanzada de los incidentes/requerimientos de la plataforma, teniendo en cuenta la estructura y funcionalidad de esta. A este equipo se recurre por medio de:

Figura 2: Equipos que componen la atención de casos

El diagrama muestra el flujo de atención de casos: 'Registra la solicitud en SAVA' -> 'Equipo de Soporte Nivel 1' -> 'Equipo de Soporte Nivel 2' -> 'Escalado a Equipo de Soporte Técnico Nivel 3'.

Página 10 de 39 5180 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar

Protocolo interno y externo

sena4-my.sharepoint.com/x/r/personal/lsanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BF19CAA19-0B37-42D5-A3C2-9E66B2...

Protocolo interno v5

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

Sergio Augusto Ar...

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujar

General \$€ %& @ # * ~ ¡ ¢ £ ¤ ¥ ¦ § ¨ © ª « ¬ ® ¯ ° ± ² ³ ´ µ ¶ · ¸ ¹ º » ¼ ½ ¾ ¿

D5 =SI.ERROR(BUSCARV(D3,Base!C5:D208,2,FALSO),"seleccione una categoría")

Protocolo interno de atención a casos Equipo de Soporte LMS SENA		
Acciones Previas	Selección de Herramienta/ Categoría	Selección Estados Casos
<p>Tareas que se deben realizar una vez se inicia la atención del caso</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leer y entender la descripción del caso. 2. Verifique que, en la evidencia aportada por el usuario se observe el incidente presentado, con la fecha, hora y navegador utilizado. 3. Verificar el caso en el ambiente reportado por el usuario, tomando las respectivas evidencias. 4. Verificar que la herramienta y el tipo de caso seleccionado por el instructor o coordinador corresponda al incidente o requerimiento presentado. Si no corresponde el agente recategorizar el caso, seleccionando la "Herramienta" y el "Tipo de Caso" que corresponda. 5. Como agentes de soporte técnico, analizar: <ol style="list-style-type: none"> a. Si el caso registrado se encuentra duplicado, el agente deberá cambiar el estado del caso a ANULADO; en caso contrario cambiar el estado del caso a EN PROCESO, para su respectiva atención o trámite. b. Si la información registrada por el usuario es incompleta o no legible cambiar el estado del caso a PENDIENTE DE USUARIO. c. Si el caso no requiere ser escalado, brindar la solución y cambiar el estado del caso a SOLUCIONADO. d. Si el caso requiere ser escalado al Equipo de Soporte Nivel 2 cambiar el estado del caso a Escalado a Equipo de Soporte Nivel 2, 	<p>Administración del curso - No permite la cambiar configuración del</p> <p>Acciones a Realizar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con rol de instructor. 2. Acceder a la configuración del curso. 3. Si no puede verificar el incidente reportado, registre un video que demuestre el correcto funcionamiento de la herramienta y documente el caso en SAVA. De lo contrario, escale el caso a la mesa de servicio del Equipo de Soporte Nivel 2, en donde debe asegurar que el caso cuente con: <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias completas • Reproducción del error (si aplica) • Descripción clara y técnica del incidente • Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir <p>Importante: El registro del caso no debe indicar que el instructor reporta la novedad, sino que debe reflejar la validación realizada por el agente [por ejemplo: "Se valida la funcionalidad...", "Se evidencia que..."].</p> <p>Excepción: Únicamente en los casos en los que el incidente no pueda ser replicado, se deberá:</p>	<p>Solucionado sin escalar</p> <p>Respuestas a tener en cuenta a la hora de crear una nota</p> <p>Cordial saludo, instructor(a) [Nombre del instructor]. De acuerdo con el análisis realizado, se procedió a [realizar la descripción de la solución]; tal como se observa en evidencia adjunta. (Agregar la evidencia en video o captura de pantalla) Por lo anterior, el caso queda en estado "SOLUCIONADO". Agradecemos dar clic en la opción "SI" para el cierre del caso, para mayor información de clic aquí [insertar el enlace del video de cierre de caso]. Una vez realizado el cierre, le invitamos a realizar la encuesta de satisfacción; de lo contrario, realizar la observación pertinente, dando clic en la opción "No" para continuar con la gestión del mismo, adjuntando la(s) evidencia(s) a que haya lugar para continuar con su respectiva gestión. Si al cabo de siete (7) días no se tiene notificación, el caso será cerrado automáticamente. Gracias por comunicarse con nosotros. Equipo de Soporte Técnico LMS - Grupo de Gestión de la Formación.</p>

Estadísticas del libro Cargando complementos 100% 5:13 p. m. 12/04/2026



Protocolo interno v5

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

Sergio Augusto Ar...

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Comentarios Ponerse al día Edición Copilot

B12 No permite ingresar al botón Asistencia anterior / Asistencia general / Histórico / Log de descarga

Herramientas	Tipo de Caso	Acciones a Realizar ¿Qué hacer?	Protocolo para escalar caso al Equipo de Soporte de Nivel 2	En Proceso	Pendiente Usuario	Solucionado	Escalado a Equipo de Nivel
Acompañamiento	Acceso a Tableros de Power BI	1. Verifique en SOFIA Plus que el usuario...	N/A	Cordial saludo,	Cordial saludo, Instructor(a)	***Solucionado sin	N/A
Acompañamiento	Aplicación de Listas de Chequeo	1. Verifique que los datos registrados en el...	N/A	Cordial saludo,	Cordial saludo, Instructor(a)	***Solucionado sin	N/A
Administración del curso	No permite la cambiar configuración del curso	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Anuncios	No carga la funcionalidad	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Anuncios	No llega notificación	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Anuncios	No permite visualizar / crear / editar / eliminar	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Asistencia	No permite ingresar al botón Asistencia anterior / Asistencia manual / Histórico / Log de descarga	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Asistencia	No permite filtrar / limpiar filtros	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Asistencia	No permite tomar asistencia	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Asistencia	No permite generar sesiones	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Asistencia	No permite generar reportes	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr
Asistencia	No permite descargar sesiones	1. Enrolarse en la(s) ficha(s)	En la mesa de servicio del	Cordial saludo,	Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial saludo, instr

Base Hoja1 Hoja2 Protocolo +

Estadísticas del libro

Protocolo externo

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

Sergio Augusto Ar...

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Comentarios Ponerse al día Edición Copilot

D1

Herramientas	Tipo de Caso	Protocolo
Acompañamiento	Acceso a Tableros de Power BI	Requisitos para radicar un caso en SAVA 1. Tomar las respectivas evidencias (imágenes o video), en donde se observe el incidente presentado, el navegador utilizado y la fecha y hora del sistema. 2. Reportar solo las fichas en donde se presenta el incidente. 3. Describir claramente el incidente presentado. 4. Indicar la ruta exacta donde se encuentra la actividad que presenta el incidente. 5. Registrar de forma individual los casos de diferente categoría o tipo de caso. Nota Si desea presentar las evidencias en video, recuerde que debe adjuntar el enlace de la ubicación. Si el enlace es del Drive recuerde que debe tener habilitado el permiso de lectura para Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.
Acompañamiento	Aplicación de Listas de Chequeo	Requisitos para radicar este tipo de caso en SAVA 1. Elaborar un video en donde se observe el proceso que realiza para ingresar la lista de chequeo, el navegador utilizado y fecha/hora del sistema. 2. Reportar solo las fichas en donde se presenta el incidente. 3. Describir claramente el incidente presentado. Nota Si el enlace es del Drive recuerde que debe tener habilitado el permiso de lectura para Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Hoja1 +

Estadísticas del libro



Obligación 5: Realizar y participar en las actividades, reuniones, transferencias técnicas y de conocimiento, en las que se requiera para el mejoramiento o atención de acciones que se adelantan desde el Grupo de Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional.

Descripción de las actividades realizadas:

Se asistió a las diferentes reuniones programadas por el equipo de soporte técnico en las siguientes fechas:

- 16 de marzo reunión para la respectiva explicación del proceso de filtro de correo.
- 24 de marzo, reunión con el equipo de soporte técnico LMS:
 - Revisión de semillas asignadas
 - Revisión PQRS
 - Asignación de revisión de demos
 - Revisión de bitácoras

Revisión de casos en GLPI

- 25 de marzo transferencia sobre los estados GLPI.
- 07 de abril, reunión equipo de soporte técnico LMS:
 - Revisión de compromisos asignados al equipo de soporte.
 - Socialización de resultado de transferencia de Integración SOFIA Plus y ZAJUNA.
 - Revisión y seguimiento de casos escalados a la mesa de servicios GLPI y Ecosistema.
 - Estado de avance de actividades y compromisos del equipo de soporte técnico LMS.
 - Asignación de compromisos.
- 10 de abril, reunión sobre protocolo interno y externo LMS.



Evidencias:

REUNIÓN EQUIPO DE SOPORTE LMS 24 DE MARZO

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a spreadsheet with the following data:

	B	C	D	E	F	G	H
608	TECNOLOGÍAS PECUARIAS	723596	GESTION DE ASISTENCIA TECNICA AGROPECUARIA	723166_1_VIRTUAL_1	demo_723166_1_VIRTUAL_1	723166_1_VIRTUAL_1-GESTION DE ASISTE	demo_723166_1_VIRTUAL_1
610	TECNOLOGÍAS DE PRODUCCIÓN LIMPIA	733105	MANEJO DE LA PRODUCCIÓN AGROECOLOGICA	733105_1_DISTANCIA_1	demo_733105_1_DISTANCIA_1	733105_1_DISTANCIA_1-MANEJO DE LA P	demo_733105_1_DISTANCIA_1
612	LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	822200	CONTROL DE MOVILIDAD, TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL	822200_2_DISTANCIA_1	demo_822200_2_DISTANCIA_1	822200_2_DISTANCIA_1-CONTROL DE MO	demo_822200_2_DISTANCIA_1
614	DISEÑO DE PRODUCTO	835201	FABRICACION DIGITAL DE MOBILIARIO	835201_1_DISTANCIA_1	demo_835201_1_DISTANCIA_1	835201_1_DISTANCIA_1-FABRICACION DI	demo_835201_1_DISTANCIA_1
616	PREDICTIVO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO	839317	MANUTENIMIENTO Y ENSAMBLE DE EQUIPOS ELECTRONICOS	839317_1_DISTANCIA_1	demo_839317_1_DISTANCIA_1	839317_1_DISTANCIA_1-MANUTENIMIE	demo_839317_1_DISTANCIA_1
618	ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS	123101	GESTIÓN CONTABLE Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA	123101_1_VIRTUAL_1	demo_123101_1_VIRTUAL_1	123101_1_VIRTUAL_1-GESTIÓN CONTAB	demo_123101_1_VIRTUAL_1
620	ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS	123101	GESTIÓN CONTABLE Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA	123101_1_DISTANCIA_1	demo_123101_1_DISTANCIA_1	123101_1_DISTANCIA_1-GESTIÓN CONT	demo_123101_1_DISTANCIA_1
622		228117	PROGRAMACIÓN PARA ANALÍTICA DE DATOS	228117_1_VIRTUAL_1	demo_228117_1_VIRTUAL_1	228117_1_VIRTUAL_1-PROGRAMACION	demo_228117_1_VIRTUAL_1
624		232100	ASISTOTICA	232100_1_VIRTUAL_1	demo_232100_1_VIRTUAL_1	232100_1_VIRTUAL_1-ASISTOTONICA	demo_232100_1_VIRTUAL_1

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	Semillas activas	Signado	Observación	Fecha atención																	
2	00140008_1_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
3	00140012_1_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
4	00130001_1_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
5	11220001_1_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
6	11210045_3_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
7	11210046_3_VIRTUAL_2	Jose Eduardo																			
8	11210051_1_VIRTUAL_5	Jose Eduardo																			
9	11210055_1_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
10	11220005_1_VIRTUAL_1	Jose Eduardo																			
11	11220007_2_VIRTUAL_2	Jose Eduardo																			
12	11220133_2_VIRTUAL_2	Jose Eduardo																			



02:33:45

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/management.php?search=12150019_1_VIRTUAL_2

Accede a SORA Área Personal

Soporte Lizbeth Sanabria Auchi

Modo de edición

Categoría 1

Mis cursos / Cursos / Administrar cursos y categorías

12150019_1_VIRTUAL_2

Resultados de la búsqueda

Cursos

- 12150019_1_VIRTUAL_2 Semilla_complementaria
- 12150019_1_VIRTUAL_2-RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS-DEMO DemosSENA

Mover los cursos seleccionados a...

Mostrando todos 2 cursos

12150019_1_VIRTUAL_2

24°C
Mayorm. nublado

ESP LAA

2:25 p.m.
24/03/2026

80%

Acta No. 06-2026

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

Sergio Augusto Ar...

Archivo Inicio Insertar Presentación Referencias Revisar Vista Ayuda

Comentarios Ponerse al día Edición Copiar

Calibri Bold 11

Párrafo de lista

SENA

ACTA No. 06-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	24 de marzo de 2026	HORA INICIO:	HORA FIN:
		2:00	3:20
LUGAR Y/O ENLACE:	Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria Microsoft Teams.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Revisión de semillas asignadas
2. Revisión PKJRS
3. Asignación de revisión de demos
4. Revisión de bitácoras
5. Revisión de casos en GLPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Revisar los casos resueltos en la mesa de servicios GLPI para validar la correcta gestión y calidad de la solución brindada.
2. Realizar asignación de compromisos al equipo de soporte técnico LMS.
3. Revisión del documento de trabajo 2026

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, el líder del equipo da inicio al encuentro.

- Se revisan las asignaciones de la revisión de semillas donde se identifica que las semillas asignadas se encuentran revisadas por el agente asignado a excepción de el agente Jose Eduardo Peña Armiento el cual tiene una asignación nueva.
- La líder realiza revisión del documento de trabajo, donde se revisan las secciones de

Página 1 de 2 Contando... Español (alfab. internacional) Sugerencias del editor: mostrando

Cargando complementos

27°C
Parc. soleado

ESP LAA

5:22 p.m.
12/04/2026

80%



Acta No. 06-2026

SENA

- Se realiza revisión de los casos escalados al equipo de soporte técnico nivel 2, donde los casos relacionados a error de cuadro rojo se mantienen por el momento en estado resuelto a espera de acciones a tomar relacionados a la documentación ya que dicha documentación es la misma entregada al año pasado, y se siguen observando el mismo comportamiento.
- Se realiza la revisión del documento técnico relacionado a la caída presentada en el ambiente CAPLMS por lo cual se les puede dar cierre.
- Por último, el líder realiza asignación de compromisos a los agentes de soporte técnico.

Fin de la reunión.

CONCLUSIONES

El registro de las estadísticas se debe hacer semanal, el viernes siendo coherentes con la información que se está registrando.
 Hacer el seguimiento a los casos escalados a oficina de sistemas diario.
 Realizar la revisión de los demos y la actividad asignada.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Diligenciamiento de Actividades en las bitácoras	Diario	Todo el equipo	Participación virtual
Verificación de preguntas AV	24/03/2026	Lorena	Participación virtual
Corrección de preguntas AV	24/03/2026	Nayda, Andrea	Participación virtual

Página 2 de 4. 798 palabras. Español (alfab. internacional). Predicciones de texto: Activado. Sugerencias del editor: mostrando. Cargando complementos. 27°C. Parc. soleado. ESP LAA. 5:23 p.m. 12/04/2026.

Acta No. 06-2026

Revisión de demos	24/03/2026	Todos	Participación virtual
Cierre casos CaplMS	24/03/2026	Todos	Participación virtual

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA / EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACION	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Lizbeth Sanabria Acuña	SENA	SI		Participación virtual
Aura María Gómez Rincón	SENA	SI		Participación virtual
Luis Felipe Beltrán Beltrán	SENA	SI		Participación virtual
José Eduardo Peña Armenta	SENA	SI		Participación virtual
Luis Felipe Ariza Ortiz	SENA	SI		Participación virtual
María Angélica González Riaño	SENA	SI		Participación virtual
Nayda Carolina Quintero Alvis	SENA	SI		Participación virtual
Sergio Augusto Ardila Ortiz	SENA	SI		Participación virtual
Carlos Andrés Saavedra Hernández	SENA	SI		Participación virtual

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento

Página 3 de 4. 798 palabras. Español (alfab. internacional). Predicciones de texto: Activado. Sugerencias del editor: mostrando. Cargando complementos. 27°C. Parc. soleado. ESP LAA. 5:23 p.m. 12/04/2026.

TRANSFERENCIA SOBRE ESTADOS GLPI



44:29

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Controlar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (10) Silenciar a todos

- SO Sergio Augusto Ardila Ortiz
- Andrea Carolina Sanchez Prada
- AR Aura Maria Gomez Rincón
- Carlos Andres Saavedra Hernandez
- CG Claudia Lorena Quintero Gutiérrez
- JA Jose Eduardo Peña Armenta
- LO Luis Felipe Ariza Ortiz
- Luis Felipe Ariza Ortiz

24°C Mayorm. nublado ESP LAA 40% 11:30 a.m. 25/03/2026

54:22

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Controlar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (11) Silenciar a todos

- SO Sergio Augusto Ardila Ortiz
- Andrea Carolina Sanchez Prada
- AR Aura Maria Gomez Rincón
- Carlos Andres Saavedra Hernandez
- CG Claudia Lorena Quintero Gutiérrez
- JA Jose Eduardo Peña Armenta
- LA Lizbeth Sanabria Acuña Organizador
- LO Luis Felipe Ariza Ortiz

23°C Mayorm. nublado ESP LAA 34% 11:40 a.m. 25/03/2026



REUNIÓN EQUIPO DE SOPORTE LMS 07 DE ABRIL



Microsoft Teams Meeting Interface (Screenshot 1)

Time: 20:34

Weather: Mayorm. nublado

Participants:

- JA: Jose Eduardo Peña Armenta
- LO: Luis Felipe Ariza Ortiz
- LE: Luis Felipe Beltran Beltran
- MA: Maria Angelica Gonzalez Riaño
- NA: Nayda Carolina Quintero Avis
- SO: Sergio Augusto Ardiola Ortiz

Microsoft Teams Meeting Interface (Screenshot 2)

Time: 37:35

Weather: Mayorm. nublado

Excel Spreadsheet: Casos LMS (73) - Excel

CASO ID	CENTRO	USUARIO	FECHA	PFC	IDE	DE	TIP	AG	CA				
5412	VALLE	9311 CENTRO DE C	11/07/2025	JORGE ARLEN ROJAS BALLE	arrobaj211@	6/04/2025	9:17	3036014	106632014	1/08/2025	La aprendiz/No permite (Plataforma)	MANIA ANGI	
50906	VALLE	9125 CENTRO LATI	34328237	EDNA YURAN MENA ORTE	eym.ortega	11/18/2025	34328237	2/02/2025	Buenas tardes/No permite (Centro de ca)	JOSE EDUAR			
55623	ANTIOQUIA	9201 CENTRO DE E	43191458	PAULA MILEY ISAZA OSSA	pisaza@sen	1/17	43191458	7/03/2025	La plataforma/No permite	Notificaciones	LUIS FELIPE E		
54467	TOLIMA	9123 CENTRO AGR	1110544161	JOSE DANIEL GUARNIZO	jdguarnizo@	3/18/2025	1088970231	10/12/2025	Cordial salud/Contenidos (Contenidos)	LUIS FELIPE E			
54226	CUNDINAM	9511 CENTRO DE L	11324118	JORGE ENRIK BENAVIDES	jbenavides@	3/19/2025	11324118	23/11/2025	Buenas tardes/Solicitud de	Requerimier	LUIS FELIPE E		
54217	CALDAS	9506 CENTRO DE C	39018184	ARGENTINA GARCIA KETI	keetthel@	3/19/2025	39018184	18/11/2025	Cordial salud/Contenidos (Contenidos)	MANIA ANGI			
54189	HUILA	9527 CENTRO DE L	1085283845	DIANA STEPH PALACIOS	GDianapalaco	2/27/2025	27779-297	1085283845	20/11/2025	En la platafo/No permite (Centro de ca)	ANDREA CAR		
53293	CESAR	9520 CENTRO AGR	1098668913	RONALD LEA MENA GALVI	rolmeaga078	3/23/2025	1098668913	1/10/2025	La plataforma/Lentitud con Plataforma	NAYDA CAR			
53234	CUNDINAM	9509 CENTRO DE C	93410518	FRANCIS AN LOZANO ORI	falozano@se	9/10/2025	8:56	3329054	93410518	9/10/2025	La fecha&nb Enrolamiento/Requerimier	JOSE EDUAR	
52231	DISTRITO CA	9405 CENTRO DE S	6775998	NELSON ALFI VARGAS MO	vargasnm@	3/18/2025	3185930-323	6775998	22/09/2025	No puedo ve/No permite (Chat)	CLAUDIA LOI		
51396	HUILA	9527 CENTRO DE L	7703828	ALEJANDRO DIAZ PERDOI	samaeladp	29/7/2025	7703828	27/08/2025	Muy buenas/ Error en aut&SAVA	CARLOS ANC			
51288	ANTIOQUIA	9205 CENTRO TEC	1055421057	MONICA ECHAVARRI	monica.echa	3/23/2025	1055421057	26/08/2025	La pu&sauc/Perdida de c	Contenidos	NAYDA CAR		
50344	SAN ANDRÉS	9539 CENTRO DE E	1120980370	MITZY PAOL/WHITAKER	M.miwhtaker	3/27/2025	3274303-327	1120980370	30/07/2025	Buenas tredi/No muestra	Foros	NAYDA CAR	
49590	SANTANDER	9122 CENTRO ATE	63478198	LINA BETTY SAIZ RODRIG	linasata@	6/07/2025	7:54	3261764	63478198	2/07/2025	Se finaliz&No aparecen	Integración	LUIS FELIPE E
49299	ATLÁNTICO	9302 CENTRO DE C	1140832734	LUIS CARLOS GAONA CRU	lgaona@se	6/07/2025	7:54	3261764	1140832734	6/07/2025	Buenos dias/No llega not	Notificaciones	JOSE EDUAR
47744	ANTIOQUIA	9201 CENTRO DE C	43191458	PAULA MILEY ISAZA OSSA	pisaza@sen	29/7/2025	43191458	4/06/2025	La Evidencia/No permite (Evaluación)	LUIS FELIPE E			
47064	DISTRITO CA	9508 CENTRO DE F	79169170	EDUARDO PIETA SOCHE	edupesoch	29/5/2025	79169170	5/05/2025	Cordial salud/No llega not	Notificaciones	LUIS FELIPE E		
44209	RISARALDA	9308 CENTRO DE C	9867985	SALU ALEMA VILLEGAS	BOsalvutual2	3/17/2025	9867985	3/12/2025	Buenas tardes/No llega not	Notificaciones	LUIS FELIPE E		



teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

56:57

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Casos LMS (73) - Excel

CASO_ID	CENTRO	USUARIO	FECHA	CASO_FIC	CASO_IDE	CASO_DEI	CASO_TIP	CASO_AG	
1	CENTRO DE C	JORGE ARLE/ROIAS BALLE	6/04/2026 9:17	3036014	1006332914	1/08/2025	La aprendiz i No permite i Plataforma	MARIA ANGE	
14	56152 VALLE	9125 CENTRO LATI	34328237 EDNA YURAN MENA ORTE	26/03/2026 12:45	3118435	34328237	2/02/2025	Buenas tardes No permite i Centro de ca	JOSÉ EDUAR
33	55623 ANTOQUIA	9201 CENTRO DE E	43191458 PAULA MILEF/SAZA OSSA	7/03/2026 10:18	176	43191458	7/03/2025	La plataforma No permite i Anuncios	LUIS FELIPE E
61	54467 TOLIMA	9123 CENTRO AGRI	1135944261 JOSÉ DANIEL GUARINCO	10/12/2025 9:38	3385962	1088970211	10/12/2025	Cordial salud Contenidos i Contenidos	LUIS FELIPE E
62	54226 CUNDINAMÁ	9511 CENTRO DE L	11324118 JORGE ENRIC BENAVIDES	23/11/2025 15:57	3391486	11324118	23/11/2025	Buenas tardes Solicitud de i Requerimier	LUIS FELIPE E
63	54217 CALDAS	9306 CENTRO DE C	39018184 ARGENDIA GARCIA KETTI	21/11/2025 19:11	3391782	39018184	18/11/2025	Cordial salud Contenidos i Contenidos	MARIA ANGE
64	54183 HUILA	9527 CENTRO DE C	1085283845 DIANA STEPH PALACIOS	20/11/2025 14:45	297779-297	1085283845	20/11/2025	En la platafo No permite i Centro de ca	ANDREA CAF
65	53293 CESAR	9320 CENTRO AGRI	1098668913 RONALD LEA MENA GALVI	10/10/2025 10:02	3321462	1098668913	1/10/2025	La plataform Lentitud con Plataforma	NAYDA CARB
66	53234 CUNDINAMÁ	9509 CENTRO DE C	93410518 FRANCIS AN LOZANO ORTIZ	9/10/2025 9:56	3323054	93410518	9/10/2025	La fecha de Entrenamient i Requerimier	JOSÉ EDUAR
67	53231 DISTRITO CA	9405 CENTRO DE S	8775996 NELSON ALF VARGAS MO	22/09/2025 21:14	1185930-323	8775996	22/09/2025	No puedo ve No permite i Chat	CLAUDIA LOE
68	51396 HUILA	9527 CENTRO DE L	7703828 ALEJANDRO DIAZ PERDOLI	28/08/2025 18:43	2977912	7703828	27/08/2025	Muy buenas Error en aut SAUVA	CARLOS ANIC
69	51288 ANTOQUIA	9205 CENTRO TECI	1035421057 MONICA ECHAVARRIA	26/08/2025 16:04	3326102	1035421057	26/08/2025	La guíacutec Perdida de c Contenidos	NAYDA CARB
70	50344 SAN ANDRÉS	9539 CENTRO DE F	1120980370 MITZY PAOLA/WHITAKER	4/08/2025 12:59	3274303-327	1120980370	30/07/2025	Buenas tredi No muestra i Foros	NAYDA CARB
71	49590 SANTANDER	9122 CENTRO ATE	83479138 LINA BETTY SAIZ RODRIGUEZ	15/07/2025 8:09	3241720	83479138	20/07/2025	Se finalizó No aparecen i Integración	LUIS FELIPE E
72	49296 ATLANTICO	9302 CENTRO DE C	1148083274 LUIS CARLOS GAONA CRU	6/07/2025 7:54	3261794	1148083274	6/07/2025	Buenos dias No llega not i Anuncios	JOSÉ EDUAR
73	47744 ANTOQUIA	9201 CENTRO DE E	43191458 PAULA MILEF/SAZA OSSA	4/06/2025 10:57	2977671	43191458	4/06/2025	La Evidencia No permite i Evaluacione	LUIS FELIPE E
74	47064 DISTRITO CA	9508 CENTRO DE F	79169170 EDUARDO PEÑA SOCHE	16/05/2025 16:53	2995522	79169170	5/05/2025	Cordial salud No llega not i Anuncios	LUIS FELIPE E
75	44209 RISARALDA	9308 CENTRO DE C	9867585 SAUL ALEXAT VILLEGAS BO	19/03/2025 17:53	317408-84-8	9867585	3/12/2025	Buenas tardes No llega not i Anuncios	LUIS FELIPE E

Libeth Sanabria Acuña

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

01:17:59

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

gipi - 2026-04-07T133925.293.xlsx - Excel

ID	Descripción	Fecha	Estado	Incidencia	Responsable		
21	9 646 Contenidos saludo	10/11/2025 12:01	Mediana	En espera	7/04/2026 7:00	Gómez Rincón/Contenidos i Niño Camar	Valencia Carr
26	9 366 Anuncios -> equipo	19/05/2025 10:27	Mediana	En espera	7/04/2026 6:32	Incidencia Beltran Beltr Anuncios > i Santamaria J	Valencia Carr
29	9 368 Anuncios -> equipo	19/05/2025 10:52	Mediana	En espera	7/04/2026 6:30	Incidencia Saavedra He Anuncios > i Santamaria J	Santamaria Ju
30	9 751 Foros -> CA i equipo	25/11/2025 6:31	Mediana	En espera	7/04/2026 6:30	Incidencia Beltran Beltr Foros > i NCIC Santamaria J	Loaiza Herr
32	9 665 CAPLMS -> i equipo	12/11/2025 9:28	Mediana	En espera	7/04/2026 6:17	Incidencia Saavedra He Administraci Uribe Gueva	Gil Restrepo i
33	7 588 Foro -> No i i Cordial salud	8/07/2025 15:26	Mediana	En espera	7/04/2026 6:14	Incidencia Peña Armeri Anuncios > i Uribe Gueva	Sandoval Lop
38	7 898 Evaluacione Saludo equi	25/07/2025 9:36	Alta	En espera	7/04/2026 6:06	Incidencia Quintero Gu Evaluacione:Montealegre	Enciso Arias C
40	5 434 Evaluacione salud	1/04/2025 8:45	Alta	En espera	7/04/2026 6:03	Incidencia Gómez Rincón Evaluacione:Montealegre	Niño Camar
50	8 094 Foros / No i i salud	7/08/2025 7:53	Mediana	En espera	7/04/2026 1:29	Incidencia Quintero Ah Foros > i NCIC Enciso Arias	Villegas Tab
51	9 628 Administraci saludo.	7/11/2025 13:36	Mediana	En espera	7/04/2026 1:28	Incidencia Ariza Ortiz Li Administraci Enciso Arias	Loaiza Herr
8 727	Chat > i NCIC Saludo equi	23/09/2025 9:13	Mediana	En curso (planificada)	6/04/2026 16:07	Incidencia Quintero Gu Chat > i NCIC Rodriguez Fu	Loaiza Herr
82	9 309 Integración i salud	10/10/2025 10:57	Mediana	En curso (planificada)	6/04/2026 16:02	Incidencia Gómez Rincón Integración Rodríguez Fu	Santamaria Ju
83	9 774 Integración i salud	29/11/2025 10:28	Alta	En curso (planificada)	6/04/2026 15:58	Incidencia Sánchez Prae Integración Rodríguez Fu	Gil Restrepo i
84	9 320 Integración i salud	10/10/2025 20:07	Mediana	En curso (planificada)	6/04/2026 14:48	Incidencia Quintero Alv Integración Valencia Car	Vargas Corre

Libeth Sanabria Acuña



Acta No. 07-2026

SENA

ACTA No. 07-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	7 de abril de 2026	HORA INICIO:	HORA FIN:
LUGAR Y/O ENLACE:	Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria Microsoft Teams	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:			
<ol style="list-style-type: none">1. Revisión de compromisos asignados al equipo de soporte.2. Socialización de resultado de transferencia de Integración SOFIA Plus y ZAIUNA.3. Revisión y seguimiento de casos escalados a la mesa de servicios GLPI y Ecosistema.4. Estado de avance de actividades y compromisos del equipo de soporte técnico LMS.5. Asignación de compromisos.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
<ol style="list-style-type: none">1. Socializar los resultados de la transferencia de Integración SOFIA Plus y analizar oportunidades de mejora en su desarrollo y planeación.2. Realizar seguimiento a los casos escalados en la mesa de servicios GLPI, especialmente los correspondientes a vigencias anteriores, verificando su trazabilidad y estado.3. Verificar el avance y la culminación de actividades asignadas al equipo, tales como actualización de preguntas del agente virtual, manuales, guías y funcionalidades del LMS.4. Asignar compromisos y responsabilidades para asegurar la continuidad y cierre			

Página 1 de 5 1223 palabras Español (alfab. internacional) Predicciones de texto:Activado Sugereencias del editor: mostrando Cargando complementos 120% Ajustar Proporcional comentarios a Microsoft

27°C Parc. soleado 5:28 p.m. 12/04/2026

Acta No. 07-2026

SENA

caso una nota de solicitud de avances reiterando que hacen parte de vigencias anteriores.

- Se revisaron nuevamente los casos escalados a la mesa de servicios GLPI que se encuentran en estado pendiente, en espera y planificados, reiterando la necesidad de registrar la nota de solicitud de avance para cada uno.
- Frente a la actualización de las preguntas del agente virtual, Lorena y Carlos informaron que la actividad fue finalizada y que las preguntas ya se encuentran actualizadas y publicadas.
- Se programó con Lorena el envío de correos masivos correspondientes a la transferencia de Casos Frecuentes reportados en SAVA para el jueves 10 de abril, posterior a la culminación de la transferencia de integración.
- La líder verificó el envío de correos masivos relacionados con el módulo de auto inscripción y la transferencia de integración.
- Se confirmó que las preguntas del agente virtual fueron resueltas por el equipo.
- Felipe, Luis y Carlos informaron sobre el avance de la actividad relacionada con las funcionalidades del LMS.
- Se verificó la culminación de la actividad de actualización de manuales.
- Se revisó la actividad de actualización del protocolo y se indicó su socialización con todo el equipo para el 10 de abril.
- La líder consultó a Felipe sobre el avance del informe mensual de actividades del equipo, quien manifestó que será entregado el 9 de abril.
- Aura solicitó a la líder del equipo la actualización del protocolo a través de la interfaz disponible en SAVA.
- Frente a la actividad de verificación de demos y roles, Angélica informó que se encuentra pendiente la culminación por parte de Carolina y Carlos.

Página 1 de 5 1223 palabras Español (alfab. internacional) Predicciones de texto:Activado Sugereencias del editor: mostrando Cargando complementos 120% Ajustar Proporcional comentarios a Microsoft

27°C Parc. soleado 5:29 p.m. 12/04/2026



Acta No. 07-2026

Fin de la reunión.

CONCLUSIONES

La transferencia de Integración permitió identificar oportunidades de mejora en la planeación de futuras sesiones, especialmente en el fortalecimiento del apoyo del equipo de soporte y en el manejo de la participación de los asistentes.

Se estableció como consideración clave que el equipo de soporte técnico no realiza acciones en el ambiente virtual ZAIUNA relacionadas con los procesos de integración, aclaración que debe tenerse presente en la atención de casos.

Se evidenció la necesidad de mejorar el seguimiento a los casos escalados en la mesa de servicios GLPI correspondientes a vigencias anteriores, mediante el registro oportuno de solicitudes de avance.

El equipo de soporte técnico debe continuar asegurando la trazabilidad y la pertinencia de las respuestas brindadas a los casos reportados en SAVA, con el fin de garantizar una gestión clara, coherente y oportuna de las solicitudes.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Actualización en la hoja de compromisos de las cápsulas desarrolladas	07/04/2026	Lorena	Participación virtual
Envío de correo masivo transferencia casos frecuentes en SAVA parte I	24/04/2026	Lorena	Participación virtual
Informe Mensual	09/04/2026	Carlos y Luis Ariza	Participación virtual

Página 3 de 5. 1223 palabras. Español (alfab. internacional). Predicciones de texto:Activado. Sugerencias del editor: mostrando. Cargando complementos. 120% Ajustar. Proponer comentarios a Microsoft. 27°C Parc. soleado. 5:29 p.m. 12/04/2026

Acta No. 07-2026

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Actualización en la hoja de compromisos de las cápsulas desarrolladas	07/04/2026	Lorena	Participación virtual
Envío de correo masivo transferencia casos frecuentes en SAVA parte I	24/04/2026	Lorena	Participación virtual
Informe Mensual	09/04/2026	Carlos y Luis Ariza	Participación virtual
Socialización actualización de Protocolo	10/04/2026	Aura, Andrea y Sergio	Participación virtual
Actualización guía de soporte LMS	20/03/2026	Sergio, Andrea	Participación virtual
Acta reunión	08/04/2026	Lorena	Participación virtual

GOR-F-084 V02

Página 3 de 5. 1223 palabras. Español (alfab. internacional). Predicciones de texto:Activado. Sugerencias del editor: mostrando. Cargando complementos. 120% Ajustar. Proponer comentarios a Microsoft. 27°C Parc. soleado. 5:29 p.m. 12/04/2026



Acta No. 07-2026

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

Sergio Augusto Ar...

Archivo Inicio Insertar Presentación Referencias Revisar Vista Ayuda Tabla

Comentarios Ponerse al día Edición Copiar

Calibri (Cuerpo) 11

Párrafo de lista

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	DEPENDENCIA / EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Lizbeth Sanabria Acuña	SENA	SI		Participación virtual
Aura María Gómez Rincón	SENA	SI		Participación virtual
Luis Felipe Beltrán Beltrán	SENA	SI		Participación virtual
José Eduardo Peña Armenta	SENA	SI		Participación virtual
Luis Felipe Ariza Ortiz	SENA	SI		Participación virtual
María Angélica González Riaño	SENA	SI		Participación virtual
Nayda Carolina Quintero Alvis	SENA	SI		Participación virtual
Sergio Augusto Ardila Ortiz	SENA	SI		Participación virtual
Carlos Andrés Saavedra Hernández	SENA	SI		Participación virtual

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Página 4 de 5 1223 palabras Español (alfab. internacional) Predicciones de texto Activado Sugerencias del editor mostrando Cargando complementos 120% Ajustar Proporcionar comentarios a Microsoft

27°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:30 p.m. 12/04/2026

REUNIÓN PROTOCOLO INTERNO Y EXTERNO LMS 10 DE ABRIL

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

31:08

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Chrome Archivo Edición Visualización Historial Favoritos Perfiles Pestaña Ventana Ayuda

SAV: x SAV: x Tick x REV x LMI x out: x Cor: x Cen: x Pro: x

Aplicaciones SENA SENA SECOP II Sede electrónica d... Capacitate para e... Correo: Aura Maria... Incidencias por Pe... Todos los favoritos

El estado se ha establecido en No molestar. Solo obtendrá las notificaciones de mensajes urgentes y las de sus contactos prioritarios. Cambiar configuración

30:56

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Controles Aplicaciones Más Cámara Micro Dejar de co... Salir

AR SO LB MR LO LB MR CG JA JA

Aura María Gómez Rincón Sergio Augusto Ariza Ortiz Nayda Carolina Quintero Alvis Andrea Carolina Sánchez Prada Luis Felipe Ariza Ortiz Luis Felipe Beltrán Beltrán María Angélica González Riaño Claudia Lorena Quintero Gutiérrez José Eduardo Peña Armenta

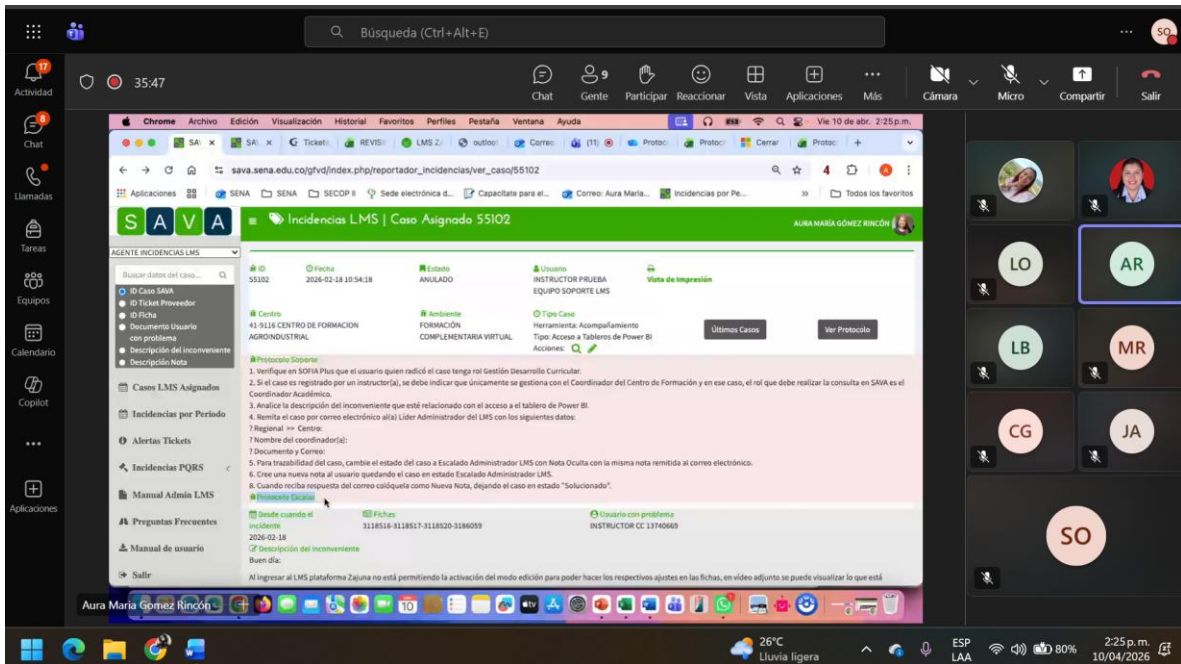
26°C Lluvia ligera ESP LAA 80% 2:20 p.m. 10/04/2026



The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a slide with a yellow warning sign and a white password prompt box. The prompt box contains the text "Escribir contraseña" and a "Pulsar aquí" button. The background slide features a green sign that says "CUMPLIR ES LA ÚNICA VÍA". The Zoom toolbar at the top includes icons for Chat, Gente, Participar, Reaccionar, Vista, Aplicaciones, Más, Cámara, Micro, Compartir, and Salir. The left sidebar shows icons for Actividad, Chat, Llamadas, Tareas, Equipos, Calendario, Copilot, and Aplicaciones. The right sidebar shows the "Participantes" list with names and initials: Sergio Augusto Ardila Ortiz (SO), Andrea Carolina Sanchez Prada, Aura Maria Gomez Rincón (AR), Claudia Lorena Quintero Gutiérrez (CG), Jose Eduardo Peña Armenta (JA), Luis Felipe Ariza Ortiz (LO), Luis Felipe Beltran Beltran (LB), and Maria Anneliza Gonzalez Riaño (MR). The system tray at the bottom shows the time as 32:05, weather as 26°C Lluvia ligera, and date as 10/04/2026.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a spreadsheet application with a table. The table has columns for "Tipo de documento", "Documento de identidad (Sin separadores ni espacios)", "Nombre usuario", "Apellido usuario", "Correo electrónico", and "Número telefónico de contact". The Zoom toolbar at the top is the same as in the first screenshot. The left sidebar is also the same. The right sidebar shows the "Participantes" list, with the "AR" icon for Aura Maria Gomez Rincón highlighted with a blue box. The system tray at the bottom shows the time as 33:51, weather as 26°C Lluvia ligera, and date as 10/04/2026.

Tipo de documento	Documento de identidad (Sin separadores ni espacios)	Nombre usuario	Apellido usuario	Correo electrónico	Número telefónico de contact



Obligación 6: Presentar a la supervisión los reportes de ejecución de actividades en forma mensual y los demás informes y respuestas de comunicaciones que le sean solicitados inherentes a su objeto contractual.

Descripción de las actividades realizadas:

Se actualizaron los diferentes formatos de trabajo establecidos por parte de la Líder del equipo de soporte LMS.

Evidencias:



FORMATOS DE TRANSFERENCIAS

Trabajo 2026 - Equipo de soporte

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

Sergio Augusto Ar...

Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Comentarios Ponerse al día Edición Copilot

Acta No. 07-2026.docx

Fecha	Hora	Agente/apoyo	Tema	No. Asistentes	Grabación	Recurso ut
10/02/2026	8:30	Aura María Gómez Rincón	Agente virtual	2	Agente virtual-20260210_08400-Grabación	Agente v
17/02/2026	10:00 AM	Nayda Carolina Quintero Alvis Luis Felipe Beltran Beltran Claudia Lorena Quintero Gutiérrez	Transferencias SAVIA Coordinadores Académicos. Protocolo de atención a casos LMS y Uso de SAVIA	77	Transferencias SAVIA Coordinadores Académicos. Protocolo de atención a casos LMS y Uso de SAVIA	SAVA
18/02/2026	10:00 AM	Aura María Gómez Rincón Carlos Andrés Saavedra	Transferencias SAVIA Instructores - Protocolo de atención a casos LMS y Uso de SAVIA	271	Transferencias SAVIA Instructores - Protocolo de atención a casos LMS y Uso de SAVIA	Presenta: Protocolo_Soporte_21 SAVI
19/02/2026	2:00 PM	María Angélica González Andrea Carolina Sánchez Carlos Andrés Saavedra Sergio Augusto Ardilla	Transferencias SAVIA Coordinadores Académicos. Protocolo de atención a casos LMS y Uso de SAVIA	27		SAVA
07/04/2026	10:00 AM	Andrea Carolina Sánchez Prada Aura María Gómez Rincón Sergio Augusto Ardilla Ortiz	Transferencia Proceso Integración Ambiente virtual - ZAJUNA y SOFIA Plus	714	Integración SOFIA Plus - ZAJUNAMARTES, 7 de	Presentación Procc Ambiente virtual - ZA

Equipo Compromisos Capsulas-Documentos Reuniones-Transferencias-Turnos Semillas Usuarios solicitados Usuarios a corr SAVIA Revison demo Demos C +

Estadísticas del libro

Se acercan días... 25°C ESP LAA 80% 5:32 p.m. 12/04/2026

FORMATO REVISIÓN DE SEMILLAS

Trabajo 2026 - Equipo de soporte

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

Sergio Augusto Ar...

Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Comentarios Ponerse al día Edición Copilot

E102

Fecha ajust	Tipo de program	Código semilla	OFERTA NACIONAL	Nombre semilla	Elemento ajustado	Agente Respons
26-02-2026	Titulada	122153_1_VIRTUAL_1		GESTIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN	de aprendizaje asociadas a ellas desde Configuración	Luis Felipe Beltran
2/3/2026	Titulada	123500_1_VIRTUAL_1		GESTIÓN DE NEGOCIOS Y FINANZAS	1. Se ajuste el peso de las categorías y las actividades en el centro de calificaciones	Aura María Gomez Rincón Carlos Andres Saavedra Hern
17/03/2026	Titulada	228130_1_VIRTUAL_1		IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE BASES DE DATOS	1. Se Oculta semilla. 2. Se oculta sección de Materiales de apoyo al Instructor. 3. Se oculta sección de etapa productiva 4. Se ajusta el orden de la subsección Reporte del curso 5. Se ajusta el centro de calificaciones	Luis Felipe Ariza Ortiz Nayda Carolina Quintero Alvi Andrea Carolina Sanchez Pra Jose Eduardo Peña Armenta
18/03/2026	Complementaria	93440007_1_VIRTUAL_2		PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001		Sergio Augusto Ardilla Ortiz
19/03/2026	Complementaria	12150019_1_VIRTUAL_3		RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS	1. En la seccion princial Actividades iniciales se reacomoda el "Foro Social" 2. Se ajusta Centro Calificaciones a MEDIA PONDERADA	Carlos Andres Saavedra Hern
19/03/2026	Complementaria	21720211_1_VIRTUAL_1		CONTROL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES		Claudia Lorena Quintero Gut
26/03/2026	Complementaria	93610217_1_VIRTUAL_2		COMERCIALIZACIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS PROCESADAS	1. Se oculta la semilla (Apaga) 2. Se ajustan el peso de las categorías y las evidencias	Jose Eduardo Peña Armenta

Equipo Compromisos Reuniones-Transferencias-Turnos Capsulas-Documentos Semillas Usuarios solicitados Usuarios a corr SAVIA Revison demo Demos C +

Estadísticas del libro

Llovizna Mañana ESP LAA 80% 5:33 p.m. 12/04/2026

FORMATO DE USUARIOS CREADOS



Trabajo 2026 - Equipo de soporte

Formato de Estadísticas de Usuarios Solicitados

H	I	J	K	L	M	N	O	P
EL LMS	CENTRO	ROL REQUERIDO	PRODUCCIÓN FORMACIÓN ZAJUNA	CONVENIO	ENTRENAMIENTO CAPLMS	PRUEB	SAVA	AGENTE DE SOPORTE QUE ATIENDE
234		Vinculador de recursos	ACTIVAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
235		Vinculador de recursos	ACTIVAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
236	9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	Aprendiz	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Aura María Gómez Rincón
237	9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	Aprendiz	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Aura María Gómez Rincón
238	9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	Aprendiz	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Aura María Gómez Rincón
239	9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	Aprendiz	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Aura María Gómez Rincón
240	9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	Aprendiz	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Aura María Gómez Rincón
241	9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META	Aprendiz	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Aura María Gómez Rincón
242	73-TOLIMA-9123-CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	Coordinador académico	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
243		Facilitador Virtual						
244								
245	68-SANTANDER	Vinculador de recursos	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
246	68-SANTANDER	Vinculador de recursos	ACTIVAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
247	68-SANTANDER	Vinculador de recursos	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
248	68-SANTANDER	Vinculador de recursos	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Sergio Augusto Ardila Ortiz
249	91-AMAZONAS-9517-CENTRO PARA LA BIODIVERSIDAD Y EL TURISMO DEL AMAZONAS	Coordinador académico	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Carlos Andrés Saavedra Hernández
250	91-AMAZONAS-9517-CENTRO PARA LA BIODIVERSIDAD Y EL TURISMO DEL AMAZONAS	Coordinador académico	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Carlos Andrés Saavedra Hernández
251	11-DISTRITO CAPITAL-9214-CENTRO METALMECANICO	Coordinador académico	ACTIVAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Carlos Andrés Saavedra Hernández
252	25-CUNDINAMARCA-9513-CENTRO DE DESARROLLO AGROEMPRESARIAL	Coordinador académico	CREAR	N/A	N/A	N/A	N/A	Carlos Andrés Saavedra Hernández

FORMATO DE ESTADÍSTICAS

Trabajo 2026 - Equipo de soporte

Formato de Estadísticas de Atención Agente Virtual

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
ATENCION AGENTE VIRTUAL													
3	0	31	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	47
4	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	0	14	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	25
6	0	44	31	9	0	0	0	0	0	0	0	0	84
7	0	11	22	11	0	0	0	0	0	0	0	0	44
8	0	9	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	23
9	0	20	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	33
10	0	13	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
11	0	25	18	6	0	0	0	0	0	0	0	0	49
12	0	26	27	1	0	0	0	0	0	0	0	0	54
13	0	169	139	33	0	0	0	0	0	0	0	0	341
ATENCION PQRS													
17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Trabajo 2026 - Equipo de soporte

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

Sergio Augusto Ar...

Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Calibri 10 N General

P11

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
41	Total	1	20	18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
42	ATENCIÓN DE CASOS SAVA																	
43	Agente de soporte	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL				
45	María Angélica González Riaño	20	90	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	176				
46	Carlos Andrés Saavedra Hernández	7	95	60	12	0	0	0	0	0	0	0	0	174				
47	Aura María Gómez Rincón	0	90	53	1	0	0	0	0	0	0	0	0	144				
48	Andrea Carolina Sánchez Prada	0	93	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	166				
49	Jose Eduardo Peña Armenta	0	84	73	13	0	0	0	0	0	0	0	0	170				
50	Luis Felipe Arza Ortiz	0	90	71	4	0	0	0	0	0	0	0	0	165				
51	Claudia Lorena Quintero Gutiérrez	0	89	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	157				
52	Luis Felipe Beltrán Beltrán	0	92	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141				
53	Sergio Augusto Ardila Ortiz	0	85	68	9	0	0	0	0	0	0	0	0	162				
54	Nayda Carolina Quintero Alvis	0	93	69	2	0	0	0	0	0	0	0	0	164				
55	Total	27	901	650	41	0	0	0	0	0	0	0	0	1619				
56	CREACIÓN / ACTIVACIÓN DE ESPACIOS																	
57	Agente de soporte	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL				
59	María Angélica González Riaño	1	240	963	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1204				
60	Carlos Andrés Saavedra Hernández	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4				
61	Aura María Gómez Rincón	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
62	Andrea Carolina Sánchez Prada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
63	Jose Eduardo Peña Armenta	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4				
64	Luis Felipe Arza Ortiz	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3				
65	Claudia Lorena Quintero Gutiérrez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
66	Luis Felipe Beltrán Beltrán	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				

Estadísticas del libro

Humedad Ahora ESP LAA 80% 5:35 p.m. 12/04/2026

FORMATO OFERTA 2026

Trabajo 2026 - Equipo de soporte

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

Sergio Augusto Ar...

Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Calibri Bold 12 N General

H20

++Estadísticas1C14154

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
21	24/02/2026	SALUD	APLICACION DE LA ESTRATEGIA PARA LA PROTECCION INTEGRAL DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS Y ADOLESCENTES	33130204	48	2402870	CERRAR	Sergio	OK
22	24/02/2026	SALUD	ATENCION INTEGRAL DE URGENCIAS A VICTIMAS DE ATAQUE CON AGENTES QUIMICOS	33110258	48	2430403	CERRAR	Sergio	OK
23	24/02/2026	SALUD	ATENCION INTEGRAL EN SALUD A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIAS SEXUALES	33130158	40	796471	CERRAR	Sergio	OK
24	24/02/2026	SALUD	ATENCION INTEGRAL EN SALUD AL RECEN NACIDO	33110290	48	2833766	CERRAR	Sergio	OK
25	24/02/2026	SALUD	FACTURACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD	13450090	40	1940214	CERRAR	Sergio	OK
26	24/02/2026	SALUD	GESTION DE INVENTARIO DE PRODUCTOS FARMACELUTICOS	32170001	48	3357045	CERRAR	Sergio	OK
27	24/02/2026	SALUD	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS	33110273	48	2531296	CERRAR	Sergio	OK
28	24/02/2026	TRANSPORTE	COMPETENCIAS CIUDADANAS EN LA SEGURIDAD VIAL	84720117	40	1668380	CERRAR	Sergio	OK
29	6/3/2026		ADMINISTRACION Y CONTROL DE INVENTARIOS	12310017	40	818183	ABRIR	Sergio	OK
30	17/03/2026	OFIMATICA	ADMINISTRACION DE SERVICIOS MICROSOFT 365 Y HEF	21720191	48	2591496	CERRAR	Sergio	OK
31	17/03/2026	OFIMATICA	CONCEPTOS Y USOS PARA ADMINISTRADORES DE BASES	21720197	48	2633772	CERRAR	Sergio	OK
32	17/03/2026	OFIMATICA	FUNDAMENTOS EN DISEÑO Y ELABORACION DE BASES	21720196	48	2633769	CERRAR	Sergio	OK
33	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE LA HERRAMIENTA OFIMATICA MICROSOFT WORD	21720194	48	2607802	CERRAR	Sergio	OK
34	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT WORD PARA LA GENERACION DE C	21720195	48	2611315	CERRAR	Sergio	OK
35	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT EXCEL EN LABORES OPERATIVAS Y	21720193	48	2588435	CERRAR	Sergio	OK
36	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT EXCEL PARA GESTION DE INFORM	21720192	48	2589659	CERRAR	Sergio	OK
37	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT POWERPOINT PARA LA GENERACION	21720198	48	2637253	CERRAR	Sergio	OK
38	17/03/2026	ARTESANIAS	METALES PRECIOSOS Y ALEACIONES PARA JOYERIA	84240189	40	1473290	CERRAR	Sergio	Ya se encontraba cerrada
39	17/03/2026	AGRICOLA	AGRICULTURA ECOLOGICA: FERTILIZACION, SUELOS Y C	73310066	40	702076	CERRAR	Sergio	OK
40	24/03/2026	OFIMATICA	USO DE EXCELL Y ACCESS PARA EL DESARROLLO DE APL	22810741	40	702665	ABRIR	Sergio	OK

Estadísticas del libro

Humedad Ahora ESP LAA 80% 5:35 p.m. 12/04/2026

FORMATO DE ACTIVIDADES



Día	Actividad	Fecha de inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha fin (DD/MM/AAAA)	Finalizada (DD/MM/AAAA)	Observación
6	Revisión protocolo interno y externo	4/2/2026	4/7/2026	4/7/2026	
6	Gestión de casos SAVA total= 3	4/6/2026	4/6/2026	4/6/2026	
6	Gestión de casos GLPI total= 1	4/6/2026	4/6/2026	4/6/2026	
6	Preparación transferencia de integración	4/6/2026	4/6/2026	4/7/2026	
7	Cierre de casos GLPI total= 4	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Revisión protocolo interno y externo	4/2/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Respuesta al agente virtual total =2	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Apoyo transferencia de integración	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Creación acta transferencia integración	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Asistencia reunión soporte LMS	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Gestión de casos SAVA total= 3	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
8	Gestión de casos SAVA total= 2	4/8/2026	4/8/2026	4/8/2026	
8	Gestión de casos GLPI total= 1	4/8/2026	4/8/2026	4/8/2026	
9	Gestión de casos SAVA total= 2	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	
9	Respuesta al agente virtual total =2	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	
9	Realización de presentación protocolo	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	Se estructura la presentación para el día viernes 10 de abril sobre los protocolos LMS
9	Apoyo transferencia de integración	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	A solicitud de la líder del proceso se ingresa a la transferencia a brindar apoyo vía chat
10	Gestión de casos SAVA total= 3	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	
10	Gestión de casos GLPI total= 5	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	

Obligación 7: Dar cumplimiento a todas sus obligaciones contractuales conforme los procesos, procedimientos, guías y formatos del SIGA.

Descripción de las actividades realizadas:

Se dio respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por medio de correo electrónico teniendo en cuenta los documentos bases para su realización.

Evidencias:



outlook.cloud.microsoft/mail/0/inbox/id/AAQkADU3Yzk0ZWNLTY0ZjYNGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJNzEwNgAQAKyI4L6...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
- Bandeja de entrada 749
- Borradores 6
- Elementos enviados 1
- Elementos eliminados 15
- Correo no deseado 488
- Notas
- Archivo 1
- Historial de conversacio...
- SAVA 969
- Carpetas de búsqueda
- In-Place Archive -Sergi...
- Ir a Grupos

Bandeja de ...

- Comunicaciones Institucionales ...
- Reporte APPUI...
- Dirección de Formación Profesional Transfere... Mar 31/03
- Estimado(a) Instructor(a), El Equipo ...
- Lizbeth Sanabria Acuña; Lui... Mar 31/03
- Solicitud roles Zajuna
- Hola Johanna Confirmamos la creaci...
- Formato-solicit...
- Comunicaciones Institucionales Aprendiz: conoce las va... Mar 31/03
- Comunicaciones Institucional... 11
- Vacantes practi...
- SetraSENA BOLETIN INFORMATIVO... Mar 31/03
- Buenas tardes . En archivo adjun... 1
- BOLETIN INFO...
- Comunicaciones Institucionales Martes de Seguridad Mar 31/03
- Comunicaciones Institucional...

Solicitud roles Zajuna

Resumir

Buenas tardes Edison. Le informo que los usuarios ya se encuentran crea... Mar 31/03/2026 16:03

Lizbeth Sanabria Acuña

Para: Claudia Johanna Gomez Perez; Edison Eduardo Mantilla Cuadros

Mar 31/03/2026 16:19


CC: Sergio Augusto Ardila Ortiz; Luis Felipe Ariza Ortiz

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Vie 28/03/2036 16:19

Hola Johanna

Confirmamos la creación, activación y notificación a los usuarios con los datos de acceso a Zajuna.

Saludos,
Lizbeth Sanabria

 Lizbeth Sanabria Acuña
Dirección De Formación Profesional - Contratista
lsanabria@sena.edu.co
PBX: +(57) 601 5461500
Calle 57 # 8-69

Humedad Ahora

ESP LAA

80%

5:37 p.m. 12/04/2026

outlook.cloud.microsoft/mail/0/inbox/id/AAQkADU3Yzk0ZWNLTY0ZjYNGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJNzEwNgAQAEAI3krC8Z...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
- Bandeja de entrada 749
- Borradores 6
- Elementos enviados 1
- Elementos eliminados 15
- Correo no deseado 488
- Notas
- Archivo 1
- Historial de conversacio...
- SAVA 969
- Carpetas de búsqueda
- In-Place Archive -Sergi...
- Ir a Grupos

Bandeja de ...

- COMUNICADO A LA OPI... Vie 8:58
- Buenos días . En imágenes siguiente...
- Comunicado O...
- Comunicaciones Institucionales ¡Bienvenidos Aprendices! Vie 8:08
- Comunicaciones Institucional... 7
- Bienvenida de ...
- Lizbeth Sanabria Acuña Caso #56168 SAVA escalado... Vie 7:54
- Hola Sergio Te comparto respuesta, ...
- Grupoficha 34...
- Comunicaciones Institucionales Siguenos en TikTok com... Jue 16:39
- Comunicaciones Institucionale... 8
- Lo mejor del S...
- Comunicaciones Institucionales Día Nacional de la Memo... Jue 15:16
- Comunicaciones Institucional... 15
- Día Nacional d...

Caso #56168 SAVA escalado Administrador LMS

Resumir

Lizbeth Sanabria Acuña

Para: Sergio Augusto Ardila Ortiz

Vie 10/04/2026 7:54

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Lun 07/04/2036 7:54

Grupoficha 3443615.pdf 4 MB

Hola Sergio

Te comparto respuesta, por favor, revisarla y proyectar la información a entregar. De igual forma adjuntar la infografía de manejo de los acompañamientos.

Gracias
Lizbeth

De: Martha Liliana Caviedes Diaz <mcaviedes@sena.edu.co>
Enviado: jueves, 9 de abril de 2026 17:08
Para: Lizbeth Sanabria Acuña <lsanabria@sena.edu.co>
Asunto: RE: Caso #56168 SAVA escalado Administrador LMS

Hola Liz:

Revisando el acompañamiento compartido al instructor en SAVA, se evidencia que fue aplicado de manera correcta, conforme a lo establecido en la Guía de Orientaciones AVA

25°C Rayo cerca

ESP LAA

80%

5:37 p.m. 12/04/2026



outlook.cloud.microsoft/mail/0/sentitems/id/AAQkADU3Yzk0ZWNLTY0ZjYtNGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJjNzEwNgAQOjF5DT1...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
 - Bandeja de entrada 749
 - Borradores 6
 - Elementos enviados 1
 - Elementos eliminados 15
 - Correo no deseado 488
 - Notas
 - Archivo 1
 - Historial de conversacio...
 - SAVA 969
 - Carpetas de búsqueda
- In-Place Archive -Sergi...
- Ir a Grupos

Elementos e...

Yazmin Rocio Figueroa Pacheco
Activación de usuario Zaj... Mar 31/03
Estimada Yazmin cordial saludo En a...

Edison Eduardo Mantilla Cuadros
Activación usuario Zajuna Mar 31/03
Estimado Edison cordial saludo En a...

Edison Eduardo Mantilla Cuadros
Solicitud roles Zajuna Mar 31/03
Estimado Edison cordial saludo. Que...

Mes pasado

Lizbeth Sanabria Acuña
Entrega Guía de soporte ... Jue 26/03
Estimada Liz cordial saludo. Querem...

GUÍA DE SOPO...

Luis Felipe Ariza Ortiz
Sergio Augusto Ardila Or... Mar 24/03
Sergio Augusto Ardila Ortiz te ha inv...

Juan Kamilo Morales Silva

Entrega Guía de soporte Técnico LMS

Sergio Augusto Ardila Ortiz
Para: Lizbeth Sanabria Acuña
CC: Andrea Carolina Sanchez Prada
Jue 26/03/2026 16:10

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Dom 23/03/2036 16:10

GUÍA DE SOPORTE TÉCNICO ...
4 MB

Estimada Liz cordial saludo.
Queremos compartir el documento actualizado de la guía de soporte técnico LMS.
Estaremos atentos a cualquier novedad e inquietud.
Cordialmente
Andrea Carolina Sanchez Prada
Sergio Augusto Ardila Ortiz

Lizbeth Sanabria Acuña
Gracias, se generó la sesión para mañana a las 11 Saludos
Jue 26/03/2026 17:09

25°C Rayo cerca ESP LAA 80% 5:38 p.m. 12/04/2026

outlook.cloud.microsoft/mail/0/sentitems/id/AAQkADU3Yzk0ZWNLTY0ZjYtNGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJjNzEwNgAQAN05O62...

Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
 - Bandeja de entrada 749
 - Borradores 6
 - Elementos enviados 1
 - Elementos eliminados 15
 - Correo no deseado 488
 - Notas
 - Archivo 1
 - Historial de conversacio...
 - SAVA 969
 - Carpetas de búsqueda
- In-Place Archive -Sergi...
- Ir a Grupos

Elementos e...

Edison Eduardo Mantilla Cuadros
Activación usuario Zajuna Mar 31/03
Estimado Edison cordial saludo En a...

Edison Eduardo Mantilla Cuadros
Solicitud roles Zajuna Mar 31/03
Estimado Edison cordial saludo. Que...

Mes pasado

Lizbeth Sanabria Acuña
Entrega Guía de soporte ... Jue 26/03
Estimada Liz cordial saludo. Querem...

GUÍA DE SOPO...

Luis Felipe Ariza Ortiz
Sergio Augusto Ardila Or... Mar 24/03
Sergio Augusto Ardila Ortiz te ha inv...

Juan Kamilo Morales Silva
Activación de usuario Zaj... Mié 18/03
Estimado coordinador Juan Karlos c...

Lizbeth Sanabria Acuña
Creación demo semilla Mié 18/03
Estimada Liz cordial saludo. Per...

Sergio Augusto Ardila Ortiz ha compartido "Estados GLPI Soporte Zajuna 2026 Completo (1)" contigo

Sergio Augusto Ardila Ortiz
Para: Luis Felipe Ariza Ortiz
Mar 24/03/2026 9:09

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Vie 21/03/2036 9:09

Sergio Augusto Ardila Ortiz te ha invitado a editar un archivo

Aquí está el documento que Sergio Augusto Ardila Ortiz compartió contigo.

Estados GLPI Soporte Zajuna 2026 Completo (1)

25°C Rayo cerca ESP LAA 80% 5:38 p.m. 12/04/2026



Obligación 8: Apoyar la gestión documental del Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral.

Descripción de las actividades realizadas:

Se realizó la revisión respectiva de las fichas asignadas de oferta virtual 2026 con el fin de validar que cuenten con la estructura establecida tanto en su inducción como en sus diferentes etapas. Se reportan los errores o cambios requeridos por medio de casos al equipo de soporte nivel II.

Evidencias:

	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
403	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3465963	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	66	NAVDA	CUMPLE					
404	122153	1	TITULADA	TECNÓLO	3466316	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	51	NAVDA	CUMPLE					
405	134102	1	TITULADA	TÉCNICO	3466213	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-27	81	0	NAVDA	CUMPLE					
406	123101	1	TITULADA	TECNÓLO	3466219	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	63	NAVDA	CUMPLE					
407	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3465968	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	68	SERGIO	CUMPLE/FICHA APAGADA					
408	121523	2	TITULADA	TECNÓLO	3466127	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	65	SERGIO	CUMPLE					
409	524704	1	TITULADA	TÉCNICO	3466357	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-27	0	64	SERGIO	CUMPLE					
410	733402	1	TITULADA	TÉCNICO	3466390	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-27	0	54	SERGIO	CUMPLE					
411	821207	1	TITULADA	TECNÓLO	3466342	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	69	SERGIO	CUMPLE					
412	233104	2	TITULADA	TÉCNICO	3466399	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-27	0	63	SERGIO	CUMPLE/FICHA APAGADA					
413	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3466028	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	67	SERGIO	CUMPLE					
414	122153	1	TITULADA	TECNÓLO	3466335	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	51	SERGIO	CUMPLE					
415	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3466044	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	62	SERGIO	CUMPLE					
416	632201	1	TITULADA	TÉCNICO	3466416	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-27	0	51	SERGIO	la ficha aparece tres veces en Zajuna/ CASO RESUELTO	#10484	FINALIZADO			
417	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3465979	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	52	SERGIO	la ficha aparece tres veces en Zajuna/CASO RESUELTO	#10485	FINALIZADO			
418	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3466057	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	54	SERGIO	CUMPLE					
419	524703	1	TITULADA	TECNÓLO	3466061	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	70	SERGIO	CUMPLE					
420	122153	1	TITULADA	TECNÓLO	3466332	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	35	SERGIO	la ficha aparece duplicada/CASO RESUELTO	#10488	FINALIZADO			
421	217320	1	TITULADA	TECNÓLO	3466161	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	16	1	SERGIO	CUMPLE					
422	524703	1	TITULADA	TECNÓLO	3466060	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	58	SERGIO	CUMPLE					
423	633400	2	TITULADA	TÉCNICO	3466404	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-27	71	0	SERGIO	CUMPLE					
424	224204	1	TITULADA	TECNÓLO	3466157	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	51	SERGIO	CUMPLE					
425	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3466029	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	48	SERGIO	CUMPLE					
426	122153	1	TITULADA	TECNÓLO	3466328	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	32	SERGIO	CUMPLE					
427	228118	1	TITULADA	TECNÓLO	3466009	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	52	SERGIO	CUMPLE					
428	121523	2	TITULADA	TECNÓLO	3466134	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	54	SERGIO	CUMPLE					
429	121523	2	TITULADA	TECNÓLO	3466095	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	78	SERGIO	CUMPLE					
430	121524	1	TITULADA	TECNÓLO	3466354	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	62	SERGIO	CUMPLE/FICHA APAGADA					
431	123101	1	TITULADA	TECNÓLO	3466242	NO	En ejecuci	10-APR-26	9-Jul-28	0	67	SERGIO	CUMPLE					



149.130.165.96/glpi/front/ticket.form.php?id=10484

GLPI

Inicio / Casos + Añadir Q Buscar ☆ Listas

Self-Service Entidad Raiz

INTEGRACIÓN>La ficha aparece duplicada (10484)

1/15 >>

Caso 4

Estadísticas

Base de conocimientos

Elementos

Todo

Creado: Hace 2 días por R. Ardiila Ortiz Sergio Augusto Last update: Hace 2 días by R. Ardiila Ortiz Sergio Augusto

INTEGRACIÓN>La ficha aparece duplicada

Estimados compañeros cordial saludo.

Queremos indicar que realizando una revisión de cursos el día de hoy se puede apreciar que la ficha 3486416 se encuentra triplicada en Zajuna como se muestra a continuación:

Resultados de la búsqueda

Cursos

- SENA DE PRODUCCIÓN DE LINEAS (CARRERA) - Formación Técnica Virtual y e-Formación
- SENA DE PRODUCCIÓN DE LINEAS (CARRERA) - Formación Técnica Virtual y e-Formación
- SENA DE PRODUCCIÓN DE LINEAS (CARRERA) - Formación Técnica Virtual y e-Formación

Cordialmente

Sergio Augusto Ardiila Ortiz -Equipo soporte LMS.

Creado: Hace 2 días por R. Restrepo Adolfo León

Cordial Saludo, Sergio Augusto Ardiila Ortiz,

Nos encontramos atendiendo su caso y realizando una validación inicial, donde se identificará la causa de su caso.

Fecha de apertura: 2026-04-10 08:47

Fecha de resolución: 2026-04-10 20:08

Fecha de cierre: 2026-04-10 21:46

Tipo: Incidente

Categoría: ...uplicidad en fichas

Estados: Cerrado

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

25°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:42 p.m. 12/04/2026

149.130.165.96/glpi/front/ticket.form.php?id=10488

GLPI

Inicio / Casos + Añadir Q Buscar ☆ Listas

Self-Service Entidad Raiz

INTEGRACIÓN>Duplicidad de ficha (10488)

2/15 >>

Caso 4

Estadísticas

Base de conocimientos

Elementos

Todo

Creado: Hace 2 días por R. Ardiila Ortiz Sergio Augusto Last update: Hace 2 días by R. Ardiila Ortiz Sergio Augusto

INTEGRACIÓN>Duplicidad de ficha

Estimados compañeros cordial saludo.

Queremos indicar que realizando una revisión de cursos el día de hoy se puede apreciar que la ficha 3486332 se encuentra triplicada en Zajuna como se muestra a continuación:

Resultados de la búsqueda

Cursos

- SENA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y MANEJO DE EMPRESAS - Formación Técnica Virtual y e-Formación
- SENA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y MANEJO DE EMPRESAS - Formación Técnica Virtual y e-Formación
- SENA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y MANEJO DE EMPRESAS - Formación Técnica Virtual y e-Formación

Mover los cursos seleccionados a: [Seleccionar] [Cancelar]

Cordialmente

Sergio Augusto Ardiila Ortiz -Equipo soporte LMS.

Creado: Hace 2 días por R. Restrepo Adolfo León

Cordial Saludo, Sergio Augusto Ardiila Ortiz,

Nos encontramos atendiendo su caso y realizando una validación inicial, donde se identificará la causa de su caso.

Fecha de apertura: 2026-04-10 09:07

Fecha de resolución: 2026-04-10 20:18

Fecha de cierre: 2026-04-10 21:46

Tipo: Incidente

Categoría: ...uplicidad en fichas

Estados: Cerrado

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Media

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

25°C Parc. soleado ESP LAA 80% 5:43 p.m. 12/04/2026



Obligación 9: Las demás actividades relacionadas con el objeto y naturaleza del contrato.

Descripción de las actividades realizadas:

Se realizó la atención a los comunicados enviados por la líder del equipo de soporte LMS y la subdirección del centro.

Se actualizó diariamente el documento de actividades solicitado por la líder del proceso.

Evidencias:



Outlook

Buscar

Correo nuevo

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
- Bandeja de entrada 749
- Borradores 6
- Elementos enviados 1
- Elementos eliminados 15
- Correo no deseado 488
- Notas
- Archivo 1
- Historial de conversacion...
- SAVA 969
- Carpetas de búsqueda

In-Place Archive -Sergi...

Ir a Grupos

Elementos e...

Esta semana

- Lizbeth Sanabria Acuña
Caso #56168 SAVA escal... Lun 06/04
Estimada Liz cordial saludo. El caso ...
- Grupoficha 34...

Semana pasada

- Erika Daniela Manrique Rueda
Activación Usuario Zajuna Mar 31/03
Estimada Erika cordial saludo En ate...
- Yineth Ibette Gonzalez Quintero
Activación de usuario Zaj... Mar 31/03
Estimada Yineth cordial saludo En at...
- Yazmin Rocío Figueroa Pacheco
Activación de usuario Zaj... Mar 31/03
Estimada Yazmin cordial saludo En a...
- Edison Eduardo Mantilla Cuadros
Activación usuario Zajuna Mar 31/03
Estimado Edison cordial saludo En a...
- Edison Eduardo Mantilla Cuadros
Solicitud roles Zajuna Mar 31/03

Caso #56168 SAVA escalado Administrador LMS Publica Resumir

Sergio Augusto Ardila Ortiz
Para: Lizbeth Sanabria Acuña
Lun 06/04/2026 21:50

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Jue 03/04/2036 21:50

Estimada Liz cordial saludo.
El caso que se radica con ID 56168 hace referencia a la lista de chequeo recibida por el instructor CC 7165844 Willy Fernando Ochoa Moreno 50-9532 CENTRO DE INDUSTRIA Y SERVICIOS DEL META quien se encuentra asociado a la ficha 3443615 y nos indica lo siguiente:
"Muy buenas tardes me dirijo para solicitar que por favor se revise el contenido del curso ANALISIS DE RIESGOS EN SISTEMAS DE AGUA Y SANEAMIENTO. (3443615), puesto que en la primera evaluación me entregan 13/50 lo cual afecta mi parte laboral. El contenido se encuentra de acuerdo a lo exigido en la guía de formación complementaria virtual"
El caso pasa a estado "Escalado Administrador LMS" según las indicaciones recibidas para este tipo de casos.
Estaré atento a cualquier información que se requiera
Cordialmente
Sergio Augusto Ardila Ortiz

Lizbeth Sanabria Acuña
Hola Sergio Te comparto respuesta, por favor, revisarla y proyectar la infor...
Vie 10/04/2026 7:54

Trabajo 2026 - Equipo de soporte

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

Sergio Augusto Ar...

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Calibri (Cuerpo) 10

F138

Día	Actividad	Fecha de inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha fin (DD/MM/AAAA)	Finalizada (DD/MM/AAAA)	Observación
6	Revisión protocolo interno y externo	4/2/2026	4/7/2026	4/7/2026	
6	Gestión de casos SAVA total= 3	4/6/2026	4/6/2026	4/6/2026	
6	Gestión de casos GLPI total= 1	4/6/2026	4/6/2026	4/6/2026	
6	Preparación transferencia de integración	4/6/2026	4/6/2026	4/7/2026	
7	Cierre de casos GLPI total= 4	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Revisión protocolo interno y externo	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Respuesta al agente virtual total =2	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Ayudo transferencia de integración	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Creación acta transferencia integración	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Asistencia reunión soporte LMS	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
7	Gestión de casos SAVA total= 3	4/7/2026	4/7/2026	4/7/2026	
8	Gestión de casos SAVA total= 2	4/8/2026	4/8/2026	4/8/2026	
8	Gestión de casos GLPI total= 1	4/8/2026	4/8/2026	4/8/2026	
9	Gestión de casos SAVA total= 2	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	
9	Respuesta al agente virtual total =2	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	
9	Realización de presentación protocolo	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	Se estructura la presentación para el día viernes 10 de abril sobre los protocolos LMS
9	Ayudo transferencia de integración	4/9/2026	4/9/2026	4/9/2026	A solicitud de la líder del proceso se ingresa a la transferencia a brindar apoyo vía chat
10	Gestión de casos SAVA total= 3	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	
10	Gestión de casos GLPI total= 5	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	
10	Presentación protocolo interno y externo	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	externo que se maneja por parte del equipo.
10	Respuesta al agente virtual total =2	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	
10	Revisión de fichas Oferta virtual	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	contenidos establecidos. Se escala a GLPI las fichas que presentan alguna irregularidad.
10	Revisión de los casos radicados sobre las fichas de oferta virtual	4/10/2026	4/10/2026	4/10/2026	Se revisan las respuestas dadas por GLPI sobre las fichas duplicadas.

Actividad Carlos Actividad Aura Actividad Nayda Actividad Lorena Actividad Felipe B. Actividad Sergio Ardila Actividad Luis Ariza Actividad Jose E. Peña

Estadísticas del libro



Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.