



PROCESO				
SOPORTE ZAJUNA N2				
NOMBRE DEL FORMATO				
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES				
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	<input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 01 MAYO AL 11 DE MAYO DE 2026

Presentado por:

MARÍA ESMERALDA MARTINEZ RMOS

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2026



INTRUCCIONES PARA PRESENTACION DE INFORMES

- Se relacionan los casos asignados para validación y gestión en la semana del informe reportado

CASOS ASIGNADOS							
Nº	Nº Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
1	10741	8/05/2026	En Curso Asignado	Resuelto	NO	NO	Se informar que hemos resuelto el caso.
2	10747	08/05/2026	Nuevo	Resuelto	SI	NO	Se valida información, se escala a Capa Media Integración para Actualización documentos / Se informa que hemos resuelto el caso
3	10765	8/05/2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	SI	NO	Se valida información, se escala a Capa Media Integración para Actualización documentos



- Se relacionan los casos donde he sido apoyo para seguimiento, avance y solución en la semana del informe reportado

CASOS DE APOYO							
N°	N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
1	9481	06-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
2	9891	06-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
3	10615	06-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
4	9888	07-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
5	3606	07-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
6	9907	08-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
7	6368	08-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
8	5275	08-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera oficina de sistemas
9	10075	11-05-2026	Espera Usuario	Espera Usuario	NO	NO	Se registra nota de Espera de Usuario
10	10521	11-05-2026	Espera Usuario	Espera Usuario	NO	NO	Se registra nota de Espera de Usuario



11	9917	11-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico
12	7588	11-05-2026	En Curso Asignado	En Curso Asignado	NO	NO	Se registra nota de Espera Soporte Técnico

- **Actividades adicionales diferentes a la gestión de casos en GLPI, en la semana del informe reportado**

ACTIVIDADES ADICIONALES				
N°	Fecha	Actividad	Resumen	Estado
1	4/05/2026	Capacitación Inducción inicio 06 am a 2 pm	Se recibe capacitación inducción Asesor de soporte Zajuna	Finalizado
2	4/05/2026	Reunión Equipo Soporte N2.	Se realiza reunión del equipo de Soporte N2, descripción de algunos casos de la semana, aclaración proceso para algunos casos	Finalizado
3	5/05/2026	Capacitación Inducción inicio 06 am a 2 pm	Se recibe capacitación inducción Asesor de soporte Zajuna	Finalizado
4	6/05/2026	Capacitación Inducción inicio 06 am a 2 pm	Se recibe capacitación inducción Asesor de soporte Zajuna	Finalizado
5	7/05/2026	Validación seguimiento fichas cambio de estado 9:00 a.m.	Se realiza seguimiento 141 fichas con fecha de inicio en el mes de abril y mayo 2026	Finalizado
6	7/05/2026	Reunión Equipo Soporte N2.	Se realiza reunión del equipo de Soporte N2, descripción de algunos casos de la semana, aclaración proceso para algunos casos	Finalizado
7	8/04/2026	Validación de integridad cursos	Se realiza validación contenido de 6 fichas frente al contenido de su respectiva semilla	Finalizado
8	8/05/2026	Validación seguimiento fichas cambio de estado 2:00 p.m.	Se realiza seguimiento 313 fichas con fecha de inicio en el mes de abril y mayo 2026	Finalizado



9	8/05/2026	Validación seguimiento fichas cambio de estado 7:00 p.m.	Se realiza seguimiento 313 fichas con fecha de inicio en el mes de abril y mayo 2026	Finalizado
10	8/05/2026	Validación seguimiento fichas cambio de estado 7:00 p.m.	Se realiza seguimiento 364 fichas con fecha de inicio en el mes de abril y mayo 2026	Finalizado

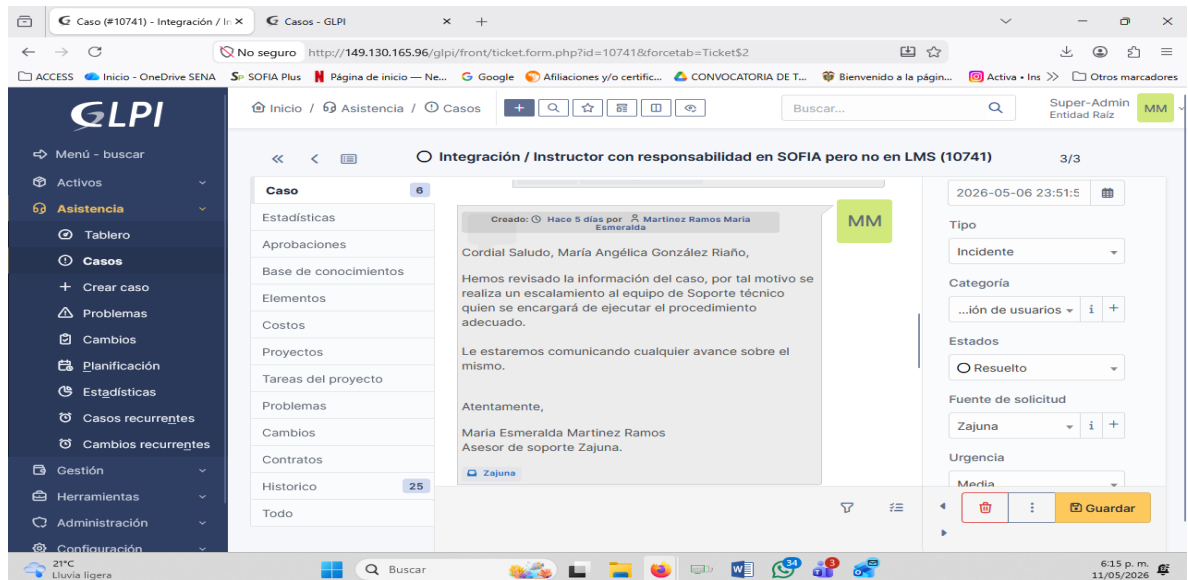
NUEVAS PRACTICAS. No realiza ninguna acción en la semana del informe correspondiente.

EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES

A continuación, se puede observar las pruebas referentes a los entregables:

Casos gestionados en GLPI: capturas de pantalla de algunos casos resueltos en GLPI)

- **RESUELTOS,** Se gestionan 02 casos en este estado en la semana del informe reportado; algunas imágenes de estos casos resueltos.





GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Integración | Instructor no enrolado (10747)

Caso 13

Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (SOFIA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica, generando un desfase temporal que impide visualizar las actualizaciones en tiempo real.

Solución: Una vez la información se sincroniza con la réplica de SOFIA, el sistema de integración procesa los datos y ejecuta el enrolamiento, las novedades y la actualización de manera adecuada.

Evidencia: Se adjunta

1. Imagen de cada una de las fichas reportadas.

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

Atentamente,
María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zaiuna

Estados: Resuelto

Fuente de solicitud: Zaiuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: []

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Integración / Instructor con responsabilidad en SOFIA pero no en LMS (10765)

Caso 6

Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (SOFIA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica, generando un desfase temporal que impide visualizar las actualizaciones en tiempo real.

Solución: Una vez la información se sincroniza con la réplica de SOFIA, el sistema de integración procesa los datos y ejecuta el enrolamiento, las novedades y la actualización de manera adecuada.

Evidencia: Se adjunta

1. Imagen de cada una de las fichas reportadas.

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

Atentamente,
María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zaiuna

Estados: Resuelto

Fuente de solicitud: Zaiuna

Urgencia: Media

Impacto: []

Guardar

- **NOTAS DE AVANCE**, no se gestionaron notas de avance respecto a solicitud de información de la gestión del caso en la semana del informe reportado



- **NOTAS DE SEGUIMIENTO**, se gestionan 12 notas de seguimiento en la semana del informe reportado; algunas imágenes de estas notas son

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Evaluación No permite enviar calificación. (9481) 13/13

Caso 62

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 376

MM

Creado: Hace 5 días por Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prada,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

Respuesta

Guardar

León 80

Valencia Carmona Alexandra 84

Niño Camargo Anayibe 91

Villa Daniel 26

Enciso Arias Daniel 91

Martínez Ramos María Esmeralda 13

Asignado a

Gutiérrez Castaño Catalina 17

4:44 p. m. 11/05/2026

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Sesiones en línea | Campo documento de identidad debe estar en blanco (9891) 12/13

Caso 37

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 158

MM

Creado: Hace 5 días por Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Aura María Gómez Rincón,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

Respuesta

Guardar

Alexandra 84

Gutiérrez Castaño Catalina 80

Enciso Arias Daniel 91

León Romero Diana Carolina 92

Rodríguez Fuentes Ariel 89

Uribe Guevara Jorge Armando 90

Martínez Ramos María Esmeralda 13

Asignado a

4:46 p. m. 11/05/2026



Case #10615 - Foro / Configuración

URL: http://149.130.165.96/gipi/front/ticket.form.php?id=10615

Super-Admin Entidad Raiz MM

Foro / Configuración Fechas (10615)

10/13

Caso 10

Estadísticas | Aprobaciones | Base de conocimientos | Elementos | Costos | Proyectos | Tareas del proyecto | Problemas | Cambios | Contratos | Historico 46 | Todo

MM

Creado: Hace 5 días por Martínez Ramos Maria Esmeralda

Cordial Saludo, Nayda Carolina Quintero Alvis,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Maria Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Observador

- Valencia Carmona Alexandra 84
- Montealegre Sandra 89
- Enciso Arias Daniel 91
- Martínez Ramos Maria Esmeralda 13
- Niño Camargo Anayibe 91

Asignado a

- Uribe Guevara Jorge Armando 5

Resposta | Guardar

24°C Lluvia suave | 5:02 p. m. 11/05/2026

Case #3606 - Inconsistencia en fechas de disponibilidad

URL: http://149.130.165.96/gipi/front/ticket.form.php?id=3606

Super-Admin Entidad Raiz MM

Inconsistencia en fechas de disponibilidad (3606)

8/13

Caso 148

Estadísticas | Aprobaciones | Base de conocimientos | Elementos | Costos | Proyectos | Tareas del proyecto | Problemas | Cambios | Contratos | Historico 449 | Todo

MM

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Creado: Hace 4 días por Martínez Ramos Maria Esmeralda

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltran Beltran,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Maria Esmeralda Matinez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Estados: En curso (asignada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación

Resposta | Guardar

24°C Lluvia suave | 5:04 p. m. 11/05/2026



Case #9907 - Integration >> Duplication of forms (9907)

MM

Created: 3 days ago by Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez
Asesor de soporte Zajuna.

MM

Fecha de apertura: 2026-02-04 17:09:0

Tipo: Incidente

Categoría: ...cidad en fichas

Estados: En espera

Pending: En espera de d...

Source of request: Guardar

Case #6368 - Announcements --> NO llega notificación de anuncios al correo (6368)

MM

Created: 3 days ago by Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Carlos Andrés Saavedra Hernández,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

MM

Fecha de apertura: 2025-05-19 10:52:0

Tipo: Incidente

Categoría: ...ga notificación

Estados: En espera

Pending: Escalado a FS

Source of request: Guardar



Case #5275 - Anuncios -> N: X

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Buscar...

Super-Admin Entidad Raiz MM

Anuncios --> No llega notificación a aprendices (5275)

1/13 >>

Caso 133

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 784

Todo

MM

Creado: Hace 3 días por Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltran Beltran,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura: 2025-03-21 11:19:10

Tipo: Incidente

Categoría: ...ga notificación

Estados: En espera

Pending: Escalado a FS

Fuente de solicitud

Guardar

24°C Lluvia suave

5:26 p. m. 11/05/2026

Case #10075 - Integración: In: X

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Buscar...

Super-Admin Entidad Raiz MM

Integración: Instructor Vigente en SOFIA Plus, Suspendido en Zajuna (10075)

7/13 >>

Caso 30

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 80

Todo

MM

Creado: Hace 4 días por Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Luis Felipe Ariza Ortiz,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura: 2026-02-23 14:40:00

Tipo: Incidente

Categoría: ...ión de usuarios

Estados: En curso (asignada)

Fuente de solicitud

Guardar

21°C Lluvia ligera

6:36 p. m. 11/05/2026



Case #10521 - Integration: Instructor suspended in file in Zajuna can interact with her. (10521) 6/13

Created: 10 hours ago by Martínez Ramos María Esmeralda | Last update: 10 hours ago by Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo Luis Felipe Ariza Ortiz,

Hemos revisado la información del caso y requerimos tener claridad en la descripción del mismo para continuar su gestión.

Información Requerida: se requiere información de instructor o aprendiz, del número de la ficha y/o de la Actividad de aprendizaje y la ruta completa

Evidencia relacionada: se requiere un video o imagen del usuario que reporta el incidente con el procedimiento realizado que le genero el error y si es posible soportado con audio.

Quedamos a la espera de la misma, por lo que el estado del caso es "En espera (de Usuario)"

Case details: Fecha de apertura: 2026-04-12 12:35:3, Tipo: Incidente, Categoría: ...s sin formación, Estados: En espera, Pending: Escalado a Us...

Source of request: [Redacted]

Buttons: [Resposta], [Guardar]

Case #9917 - Integration > Incident duplicate in files (9917) 5/13

Created: 11 hours ago by Martínez Ramos María Esmeralda | Last update: 7 hours ago by Martínez Ramos María Esmeralda

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

María Esmeralda Martínez Ramos
Asesor de soporte Zajuna.

Case details: Fecha de apertura: 2026-02-05 09:25:0, Tipo: Incidente, Categoría: ...cidad en fichas, Estados: En espera, Pending: En espera de d...

Source of request: [Redacted]

Buttons: [Resposta], [Guardar]



The screenshot shows a web browser window displaying the GLPI interface. The browser address bar shows the URL <http://149.130.165.96/glpi/front/ticket.form.php?id=7588>. The page title is "Foro-> No llega notificaciones al correo (7588)". The left sidebar contains a navigation menu with options like "Menú - buscar", "Activos", "Asistencia", "Tablero", "Casos", "Crear caso", "Problemas", "Cambios", "Planificación", "Estadísticas", "Casos recurrentes", "Cambios recurrentes", "Gestión", "Herramientas", "Administración", and "Configuración". The main content area shows a ticket card for "Zajuna" with a status of "Pending: Escalado a FS". The ticket details include: "Creado: hace 12 horas por Martínez Ramos María Esmeralda", "Last update: hace 8 horas by Martínez Ramos María Esmeralda", "Fecha de apertura: 2025-07-08 15:26:3", "Tipo: Incidente", "Categoría: ...ga notificación", "Estados: En espera", and "Fuente de solicitud: Zajuna". The ticket description reads: "Cordial Saludo, Jose Eduardo Peña Armenta, Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, María Esmeralda Martínez Ramos Asesor de soporte Zajuna." The bottom of the screen shows a Windows taskbar with the date and time "6:40 p. m. 11/05/2026".

- **ESCALADOS**, se gestionan 02 casos en este estado, en la semana del informe reportado.

The screenshot shows a web browser window displaying the GLPI interface. The browser address bar shows the URL <http://149.130.165.96/glpi/front/ticket.form.php?id=10741&forcetab=Ticket52>. The page title is "Integración / Instructor con responsabilidad en SOFIA pero no en LMS (10741)". The left sidebar contains a navigation menu with options like "Menú - buscar", "Activos", "Asistencia", "Tablero", "Casos", "Crear caso", "Problemas", "Cambios", "Planificación", "Estadísticas", "Casos recurrentes", "Cambios recurrentes", "Gestión", "Herramientas", "Administración", and "Configuración". The main content area shows a ticket card for "Zajuna" with a status of "En proceso". The ticket details include: "Creado: Hace 5 días por Martínez Ramos María Esmeralda", "Tipo: Incidente", "Categoría: ...ión de usuarios", "Estados: Resuelto", and "Fuente de solicitud: Zajuna". The ticket description reads: "Cordial Saludo, María Angélica González Riaño, Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al equipo de Soporte técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, María Esmeralda Martínez Ramos Asesor de soporte Zajuna." The bottom of the screen shows a Windows taskbar with the date and time "6:43 p. m. 11/05/2026".



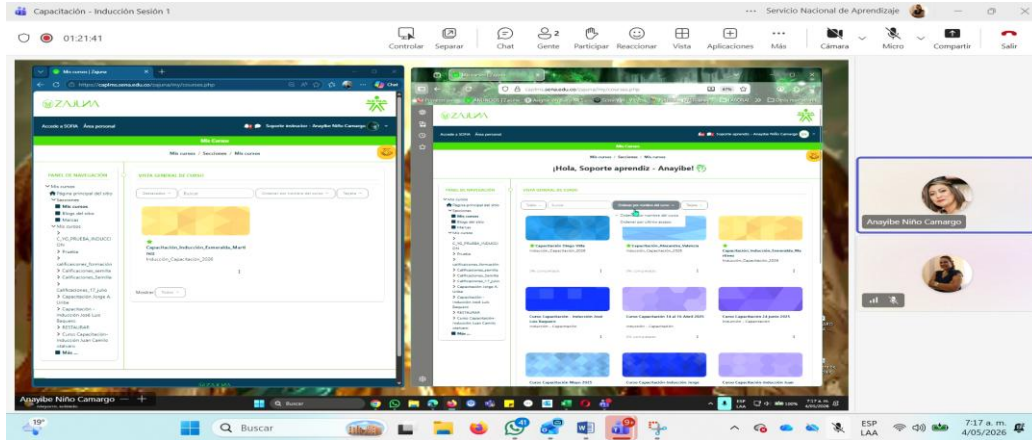
The screenshot shows the GLPI interface for case #10747, titled "Integración | Instructor no enrolado (10747)". The left sidebar contains a navigation menu with options like "Menú - buscar", "Activos", "Asistencia", "Tablero", "Casos", "Crear caso", "Problemas", "Cambios", "Planificación", "Estadísticas", "Casos recurrentes", "Cambios recurrentes", "Gestión", "Herramientas", "Administración", and "Configuración". The main content area displays the case details, including a "Caso" tab with 13 items, a "Historico" tab with 29 items, and a "Todo" tab. The case description includes a greeting to Aura María Gómez Rincón, a mention of an escalation to the technical support team, and a commitment to communicate any progress. The case is assigned to María Esmeralda Martínez Ramos, an Asesor de soporte Zajuna. The right sidebar shows the case metadata: "Fecha de apertura" (2026-05-07 09:41:5), "Fecha de resolución" (2026-05-07 12:05:1), "Tipo" (Incidente), and "Categoría" (...arios y/o fichas). The bottom status bar shows the date and time as 6:46 p. m. on 11/05/2026.

The screenshot shows the GLPI interface for case #10765, titled "Integración / Instructor con responsabilidad en SOFIA pero no en LMS (10765)". The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area displays the case details, including a "Caso" tab with 6 items, a "Historico" tab with 22 items, and a "Todo" tab. The case description includes a greeting to María Angélica González Riaño, a mention of an escalation to the technical support team, and a commitment to communicate any progress. The case is assigned to María Esmeralda Martínez Ramos, an Asesor de soporte Zajuna. The right sidebar shows the case metadata: "Fecha de apertura" (2026-05-08 14:42:5), "Fecha de resolución" (2026-05-08 17:23:4), "Tipo" (Incidente), and "Categoría" (...ión de usuarios). The bottom status bar shows the date and time as 6:47 p. m. on 11/05/2026.

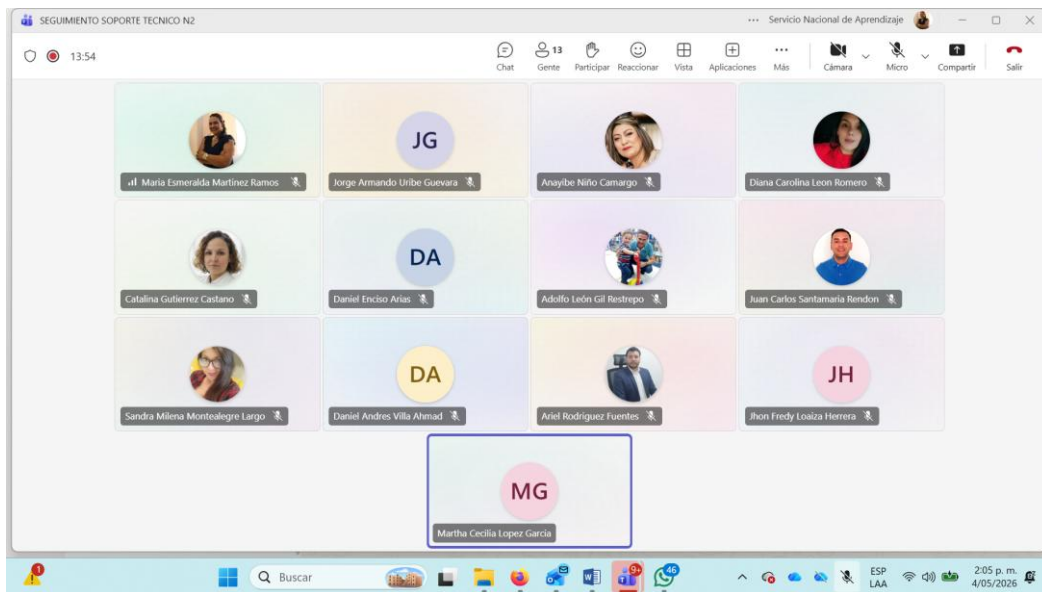
- **Actividades adicionales diferentes a la gestión de casos en GLPI, en la semana del informe reportado**



- Capacitación Inducción 04 de mayo 2026 inicio 06 am a 2 pm



- Reunión Equipo Soporte N2



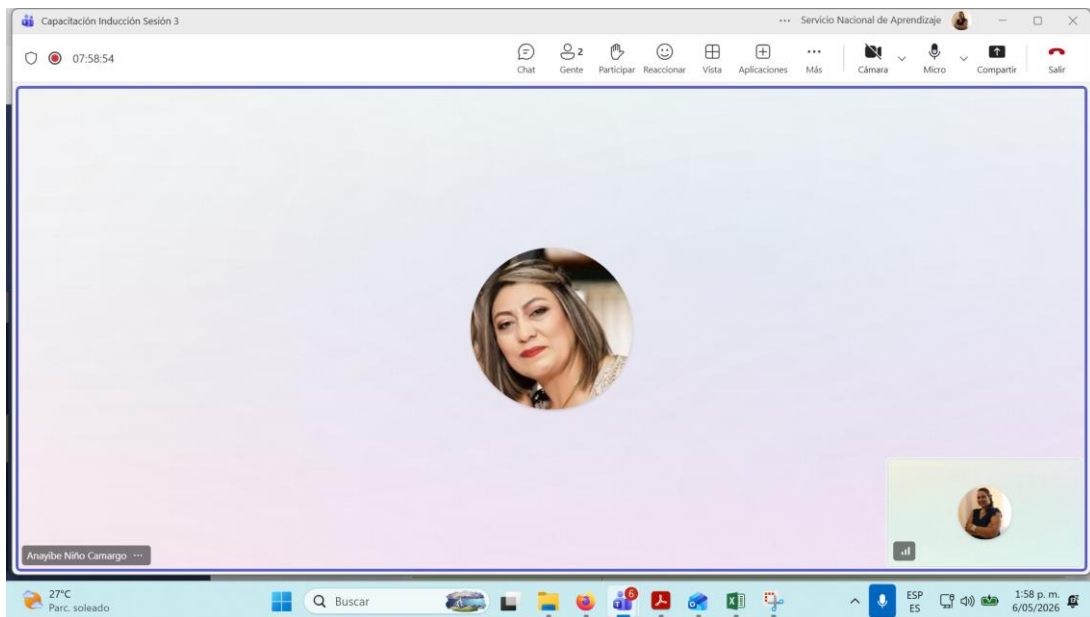
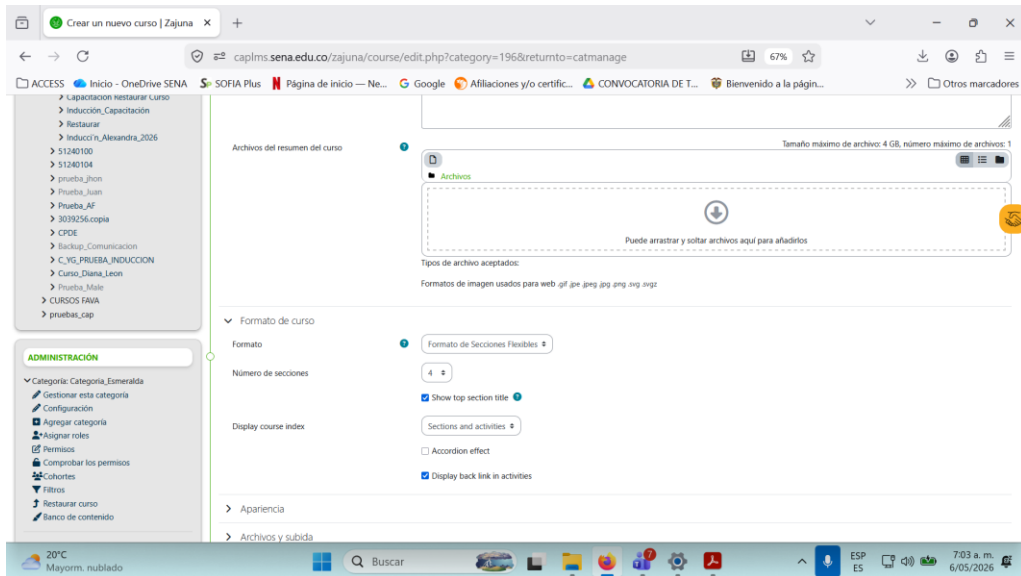
- Capacitación Inducción 05 de mayo 2026 inicio 06 am a 2 pm



The screenshot shows a Moodle LMS interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Accede a SOFIA', 'Área personal', 'Soporte LMS Zajuna', and 'Administración'. The main content area displays the 'General' settings for a course titled 'Taller Ejercicio Práctico'. The 'Nombre' field contains 'Cuestionario Catalogo' and the 'Descripción' field contains 'Este cuestionario evaluara su conocimiento sobre la tematica en catalogo'. Below the description, there are sections for 'Temporalización' and 'Calificación'. On the right, a preview of the course page is visible, showing a list of activities and a 'ZAJUNA' logo.

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. At the top, there is a notification: 'Debes volver a iniciar sesión. Puede ser una solicitud del departamento de TI o de Teams, o el resultado de una actualización de contraseña.' Below the notification, the meeting title is 'Capacitación-Inducción Sesión 2'. The meeting controls bar shows options for 'Chat', 'Gente', 'Participar', 'Reaccionar', 'Vista', 'Aplicaciones', 'Más', 'Cámara', 'Micro', 'Compartir', and 'Salir'. The main video area shows a circular video feed of a woman with grey hair. At the bottom, the Windows taskbar is visible, showing the time as 1:57 p.m. on 5/05/2026.

- Capacitación Inducción 06 de mayo 2026 inicio 06 am a 2 pm



- Validación seguimiento fichas cambio de estado 9:00 a.m.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
12		4 633	En curso (planificada)	Adolfo León Gil Restrepo								
13		9 340	En curso (planificada)	Adolfo León Gil Restrepo								
14		5 850	En curso (planificada)	Jorge Armando Uribe Guevara								
15		8 723	En curso (planificada)	Jorge Armando Uribe Guevara								
16		10 308	En curso (asignada)	Jorge Armando Uribe Guevara								
17		10 427	En curso (asignada)	Anayibe Niño								
18		9 899	En curso (asignada)	Anayibe Niño								
19		10 598	En curso (asignada)	Anayibe Niño								
20		9 917	En curso (asignada)	Maria Esmeralda Martínez								
21		3 606	En curso (asignada)	Maria Esmeralda Martínez								
22		10 075	En curso (asignada)	Maria Esmeralda Martínez								
23		10 703	En curso (asignada)	Diana Carolina León Romero								
24		10 662	En curso (asignada)	Diana Carolina León Romero								
25		6 397	En curso (asignada)	Diana Carolina León Romero								
26		9 894	En curso (asignada)	Ariel Rodríguez Fuentes								
27		10 320	En curso (asignada)	Ariel Rodríguez Fuentes								

-
- Reunión Equipo Soporte N2.

Fuente de Soporte	Número de caso	Descripción	Fecha/horas implementadas	Fecha de ingreso del caso	Estado	Mención de soporte asignado	Observaciones
052	05746	Se solicita el servicio de instalación de un computador dentro de la LMS de Zafira, puesto que, se encuentra registrado con "Solución en curso", el instructor MARCELO VIRGINIA HERRERA PRETECCI1101709080 se encuentra asociado a los tickets ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE (1186613) en SOPA Plus pero en el ambiente actual ZAFIRA no se reflejó su disponibilidad.	001101709080 / 1 hora 33:06.13	5/7/2026	Resuelto	Sandra Milena Montañez	
053	05747	El instructor FREYD ALVARO AGUIRRE CAMACHO, identificado con documento 727709, se encuentra asociado en SOPA Plus a los tickets 3233703, 3233702 y 3466207, en embargo, en la plataforma Zafira no registra disponibilidad para atender los casos.	001223303 / 1 hora 33:06.13	5/7/2026	Respuesta enviada a Soporte	Esmeralda Martínez	
054	05748	La aprendiz LEEF ESTERILIZADOR FRÍO con CC 199639974 tiene problemas para ingresar a la plataforma Zafira. Se consultó el perfil del aprendiz en Zafira y se logró evidenciar que actualmente se encuentra en Zafira en el estado de "Inactivo" por lo que se le debe dar de alta en la plataforma SOPA Plus con el estado "Inactivo". La aprendiz MARCELO VIRGINIA HERRERA PRETECCI1101709080 se encuentra en cuenta con curso en estado "Matriculado en Formación" en SOPA Plus y tiene acceso al ambiente actual ZAFIRA.	00199639974	5/7/2026	En Proceso	Anayibe Niño Camargo	
055	05750		33182270900	5/7/2026	Asignado	Daniel Enciso	
056	Selección				Asignado	Selección	
057	Selección				Asignado	Selección	
058	Selección				Asignado	Selección	
059	Selección				Asignado	Selección	
060	Selección				Asignado	Selección	
061	Selección				Asignado	Selección	
062	Selección				Asignado	Selección	
063	Selección				Asignado	Selección	

- Validación de integridad cursos.



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO

docs.google.com/spreadsheets/d/1F0Nyzu4e5b4qGconSugdmmQW6udALXO/edit?gid=1123532249#

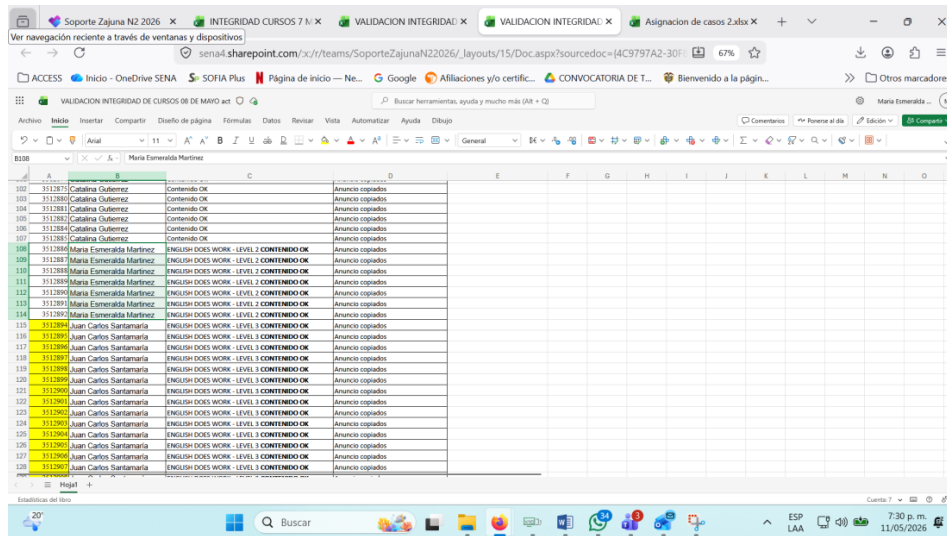
FICHA	Responsable	Cambios Instructores 08:00 AM	Cambios Apreciados 08:00 AM	Envío de Mando 7:00 p.m.	Responsable	Cambios Instructores 08:00 AM	Cambios Apreciados 08:00 AM	Envío de Mando 09:00 AM	Responsable	Cambios Instructores 09:00 AM	Cambios Apreciados 09:00 AM
06/05/2026 12:29	3510786	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510785	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510688	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510687	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510686	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510685	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510684	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510683	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510682	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510681	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510680	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510679	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510678	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510677	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510676	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510675	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510674	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510673	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510672	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510671	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510670	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510669	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510668	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510667	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510666	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510665	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510664	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510663	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510662	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510661	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510660	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510659	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510658	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510657	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510656	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510655	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510654	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510653	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510652	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510651	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510650	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510649	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510648	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510647	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510646	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510645	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510644	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510643	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510642	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510641	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0
06/05/2026 12:29	3510640	1	0	Incompleto	Mania Emerasda Martinez	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendón	1	0

Evidencia actividades en Planner

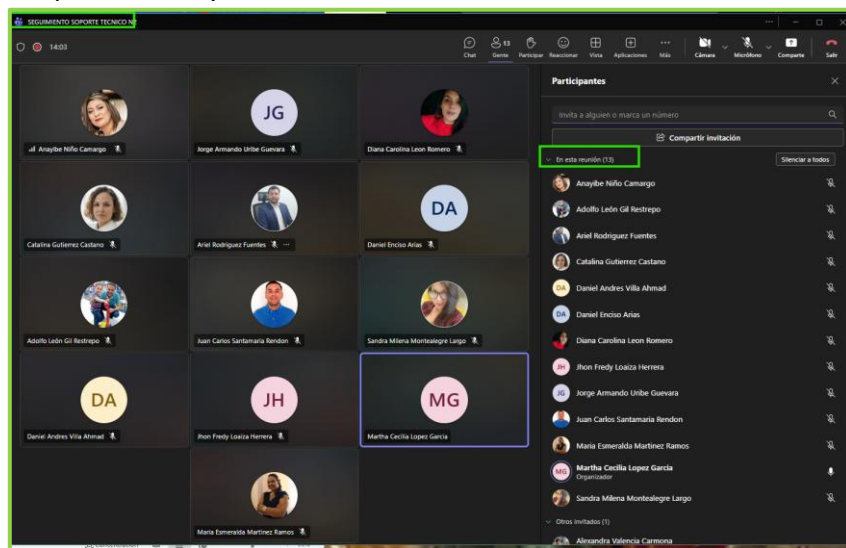
planner.cloud.microsoft/webui/plan/vYChuZZ5UkKosgn4UgA62QAEYuy/view/board?tid=cbc2381-2f

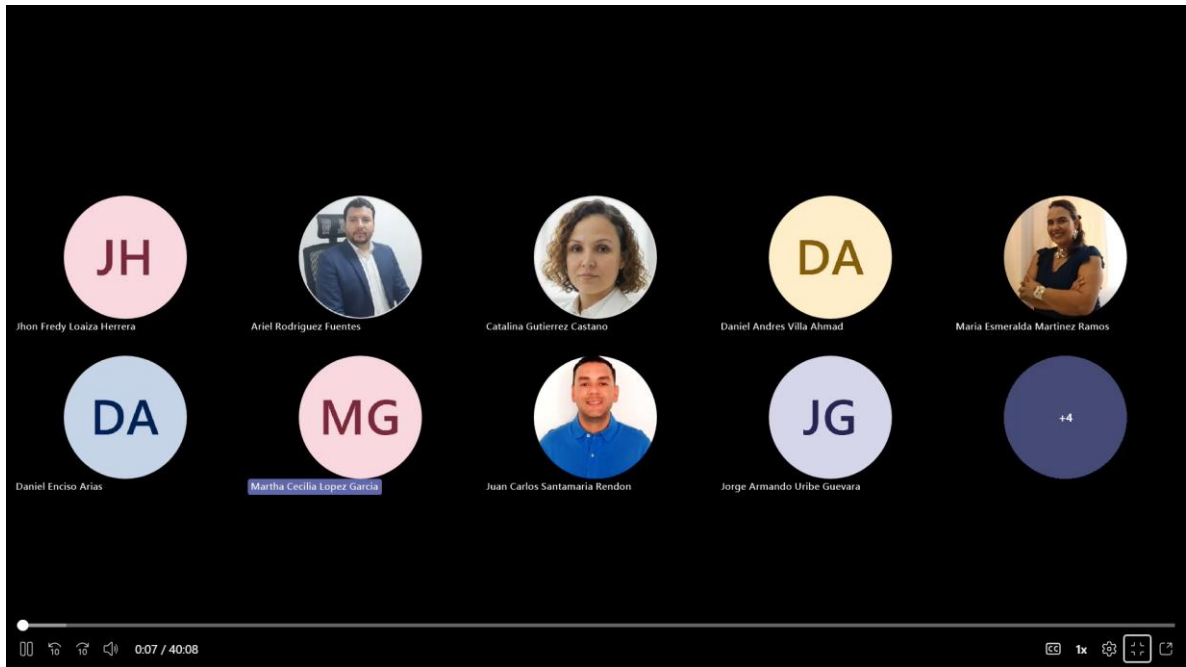
The screenshot shows a Microsoft Planner board with several columns representing different stages of a process. The columns are: 'Casos Abiertos', 'Casos Solucionados', 'Asignaciones Adicionales', 'Seguimiento 2:00 PM', 'Seguimiento 7:00 PM', 'Seguimiento 00:00 A.M.', and 'Seguimiento 9:00 A.M.'. Each column contains task cards with details such as case numbers (e.g., 9891, 12615, 12614, 12617, 12614, 12615), dates, and descriptions of the tasks. The board is organized into a grid with a light green background and white task cards.

- REPARACIÓN DE FICHAS; se realizaron 6 reparaciones de fichas



- **Reunión Equipo de soporte N2**, el día LUNES 04 y JUEVES 07 de mayo se realizó reunión con el equipo de Soporte N2 programada por Ing. Martha López Líder del equipo en la semana del informe reportado. Se realizó retroalimentación de algunos casos de la semana y se reforzaron temas de solución de casos, despliegue de herramienta de foros, despliegue de solución a casos de evaluaciones y sesiones en línea en producción y CAP.





OPCIONAL FINALIZANDO EL INFORME:

NUEVAS PRACTICAS IMPLEMENTADAS (SI APLICA).

A continuación, se puede observar las pruebas referentes a la implementación de nuevas (buenas) prácticas: N/A

MEJORAS/OBSERVACIONES (SI APLICA):

Revisado-Validado-Aprobado

