



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, Mayo de 2026

Señor
Osbein Valenzuela Carrillo
Supervisor contrato nro. CO1.PCCNTR.9059053
Profesional grado 08 Bilingüismo
Formación Profesional Integral
Pitalito

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de Mayo del año 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9059053 del año 2026

Sergio Augusto Ardila Ortiz, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1.100.957.244 de San Gil, en mi calidad de contratista del SENA, 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.
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 realizó y dio apoyo a las transferencias respectivas de casos recurrentes dirigido a Coordinadores e instructores. Se realizó y se asistió a las diferentes trasferencias internas junto al grupo de agentes de soporte sobre fortalecimiento de escalado de casos al equipo de nivel II.	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 Gestión de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional, en acciones como la revisión funcional de	Se realizó la revisión de la semilla 12210024_1_VIRTUAL_4 documentando los cambios estructurales realizados y reportando los cambios. Se realizó la segunda revisión de las semillas 93440007_1_VIRTUAL_2 y 86120367_1_VIRTUAL_3 para	Se hace entrega como evidencia de esta actividad. <ul style="list-style-type: none"> • Imagen del documento generado sobre la semilla. • Imágenes de los videos creados.



	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.	validar la realización de cambios solicitados. Se realizó la creación de videos sobre las herramientas asignadas de la plataforma Zajuna tanto para los roles de soporte, instructor y aprendiz.	
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.	Se realizó la actualización de la copia de los documentos de protocolo interno. Se actualiza el documento establecido de soporte agregando la funcionalidad de acompañamiento de grupo.	Se hace entrega como evidencia de esta actividad. <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de las actualizaciones realizadas.
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.	Se asistió a las diferentes reuniones programadas por el equipo de soporte técnico en las siguientes fechas: <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de soporte técnico 14 de abril. • Transferencia de casos recurrentes 16 de abril. • Reunión soporte técnico sobre fortalecimiento de SAVA 22 de abril. • Transferencia de casos recurrentes 23 de abril. • Procesos de fortalecimiento en SAVA 24 de abril. • Revisión de protocolo interno 05 de mayo. • Reunión de seguimiento de soporte técnico 06 de mayo. • Procesos de mejora para el escalado de casos en GLPI 06 y 07 de mayo. 	Se hace entrega como evidencia de esta actividad. <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.
6	Presentar a la supervisión los reportes de ejecución de actividades en forma mensual y	Se actualizaron los diferentes formatos de trabajo establecidos	Se hace entrega como evidencia de esta actividad:



	los demás informes y respuestas de comunicaciones que le sean solicitados inherentes a su objeto contractual.	por parte de la Líder del equipo de soporte LMS.	<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 base 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.	<p>Se realizó el respectivo proceso de apertura y cierre de oferta según las solicitudes recibidas.</p> <p>Se crearon los espacios establecidos para el desarrollo de los proyectos productivos de los centros autorizados.</p>	Se hace entrega como evidencia de esta actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes del reporte de programas de oferta. • Imágenes del espacio de etapa productiva generado.
9	Las demás actividades relacionadas con el objeto y naturaleza del contrato.	<p>Se realizó la atención a los comunicados enviados por la líder del equipo de soporte LMS y la subdirección del centro.</p> <p>Se actualizó diariamente el documento de actividades solicitado por la líder del proceso.</p>	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. 36946705 por medio del operador ASOPAGOS referente al periodo del mes de abril de 2026.

Cordialmente,

SERGIO AUGUSTO ARDILA ORTIZ
Contratista
C.C. No. 1.100.957.244 de San Gil

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 web application interface for incident management. The header shows the SAVA logo and the user's name, SERGIO AUGUSTO ARDILA ORTIZ. The main content area features a dashboard with several statistics cards: 0 Nuevas! (New), 1 En Proceso! (In Progress), 42 Cerradas! (Closed), 3 Escaladas! (Escalated), 2 | 7 Pendiente | Solucionado (Pending | Solved), and 6 | 0 Expiradas! | Anuladas! (Expired | Cancelled). Below the dashboard is a table of open incidents. The first row shows a case with ID 56854, dated 2026-05-11, from the TOLIMA - CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCION center, reported by ROSA ELVIRA RUBIO PRADA. The incident type is 'Solicitud de espacio en LMS' and the status is 'EN PROCESO'. The description of the incident is as follows:

Buen día, por favor, necesito que se erole al curso con nombre "1-2026-CENTRO 9226-PROYECTO PRODUCTIVO BAJO ENFOQUE EMPRESARIAL", a la instructor Sandra Naranjo identificada con CC 1110469244

Un saludo,

Por medio del presente, deseo reportar un incidente presentado en la plataforma ZAJUNA, el cual está afectando de manera significativa el desarrollo de mis actividades académicas y administrativas.

Actualmente me encuentro en proceso de apertura y cierre de cursos, y al momento de realizar las respectivas gestiones, la plataforma presentó fallas de acceso y funcionamiento, impidiendo continuar con los procesos programados. Esta situación está generando retrasos en el cumplimiento de las actividades institucionales y afectando directamente la gestión de formación.



149.130.165.96/glpi/front/helpdesk/public.php

Inicio

GLPI

- Inicio
- Abrir un caso
- Casos
- Reservaciones
- Preguntas Frecuentes

Casos

- Nuevos: 0
- En curso (asignada): 2
- En curso (planificada): 0
- En espera: 4
- Resuelto: 2
- Cerrado: 807
- 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
- Pasos para ingresar a SAVA
- Restauración de contenido en ficha
- 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 (...)

10:38 a.m. 12/05/2026

gestorvirtual.sena.edu.co/aggsenaliz/ticket?fecD=2026-04-11&fecH=2026-05-11

Q&A SENA VIRTUAL

Encuéntrenos en: f t y

SENA

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

Tickets por responder

Cola: 1- iddept->general: 14%

Fecha: Desde: 11/04/2026 Hasta: 11/05/2026 Filtrar

Por responder (0) Respondidos (14) Archivados (0) En borrador (0) Respondidos por confirmar (0)

Buscar:

Solicitud	Categoría	Fecha Solicitud	Tiempo Solicitud	Usuario	Responder
Ningún dato disponible en esta tabla					

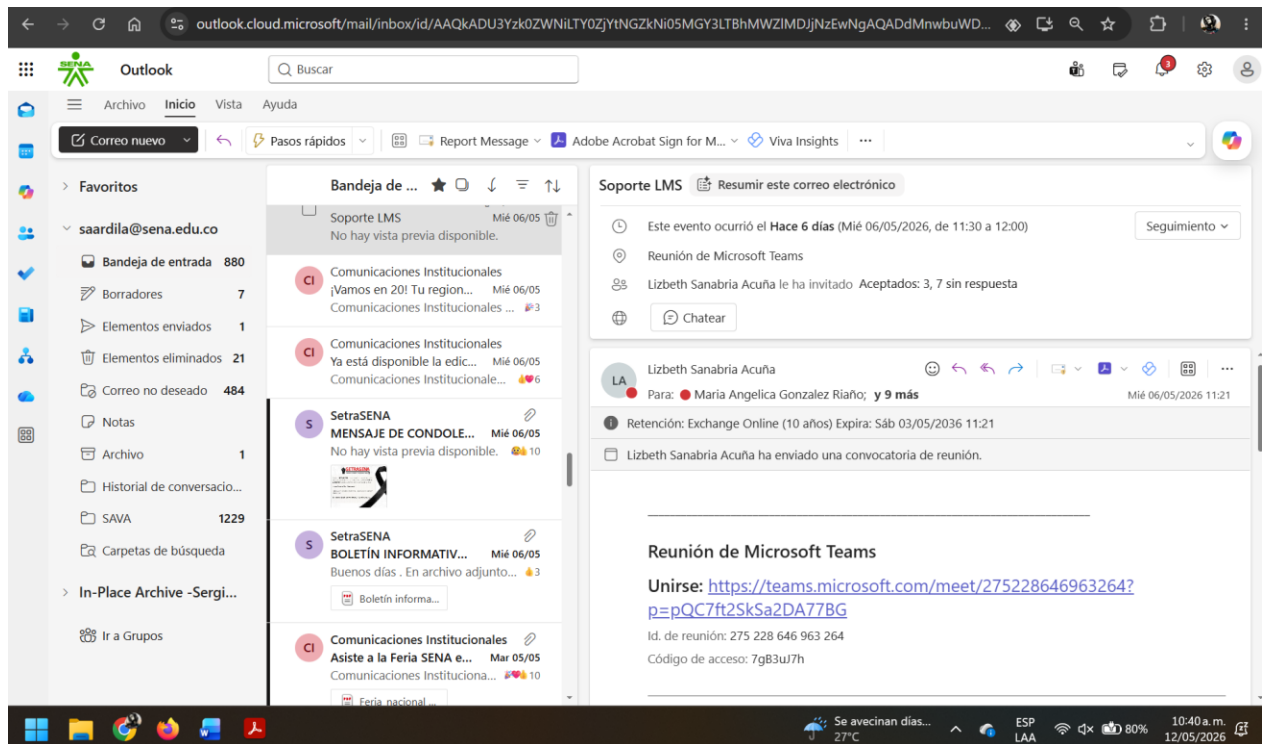
Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Anterior Siguiente

SENA Agente Virtual

1,136 Preguntas 1,134 Respuestas 100 Comentarios 61 Usuarios

10:39 a.m. 12/05/2026



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 realizó y dio apoyo a las transferencias respectivas de casos recurrentes dirigido a Coordinadores e instructores donde se respondieron las respectivas preguntas y solicitudes de los usuarios con respecto a la temática desarrollada

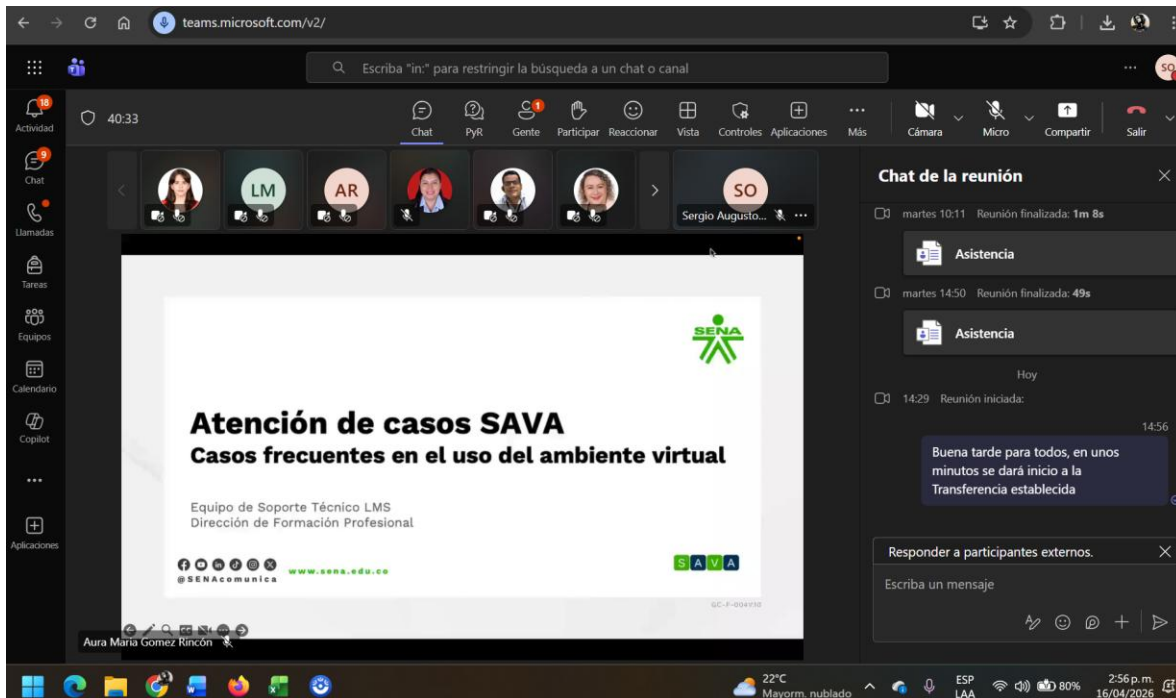
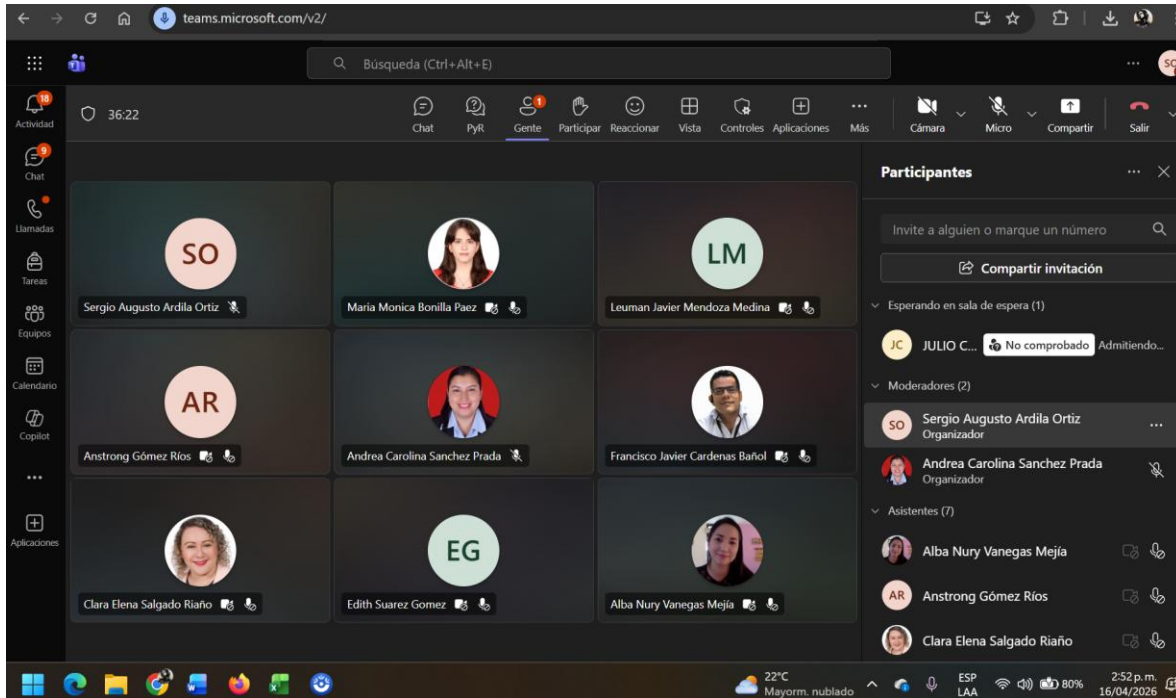
Se realizó y asistió a las transferencias de fortalecimiento en SAVA los días 22, 23 y 24 de abril junto al equipo de agentes de soporte nivel I donde se buscó establecer parámetros para la atención de casos y manejar un mismo estándar en el proceso.

Se realizo y asistió a las transferencias de fortalecimiento en el proceso de casos escalados al equipo de soporte nivel II, los días 07 y 02 de mayo junto al equipo de agentes de soporte nivel I donde se estandarizaron procesos y se dieron las indicaciones respectivas de mejora.



Evidencias:

Transferencia casos recurrentes 16 de abril.





teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

52:29

Chat PyR Gente Participar Reaccionar Vista Controles Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Participantes

Invíte a alguien o marque un número

Compartir invitación

Moderadores (4) Silenciar a todos

- SO Sergio Augusto Ardila Ortiz Organizador
- Andrea Carolina Sanchez Prada Organizador
- AR Aura María Gomez Rincón Organizador
- Carlos Andres Saavedra Hernandez Organizador

Asistentes (57)

- JD Javier Enrique Amaya ...
- Alba Nury Vanegas Mejía
- AG Alexa Gómez

Objetivo

Brindar herramientas y orientar a los centros de formación en el uso del ambiente virtual - ZAJUNA aplicando buenas prácticas al momento de radicar casos.

Aura María Gomez Rincón

Lloverá pronto En aprox. 1 hora

ESP LAA 80% 3:08 p.m. 16/04/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

01:27:37

Chat PyR Gente Participar Reaccionar Vista Controles Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Participantes

Invíte a alguien o marque un número

Compartir invitación

Asistentes (74)

- JV Jairo Vizcaino
- Alba Nury Vanegas Mejía
- AG Alexa Gómez
- Alvaro Luis Velazquez Jimenez
- Ana Milena Moreno Pinilla

Enlaces Asistencia y encuesta de satisfacción.

Formulario de asistencia Transferencia Casos frecuentes en el uso del ambiente virtual

Encuesta de Satisfacción Transferencia Casos frecuentes en el uso del ambiente virtual

Aura María Gomez Rincón

22°C Mayorm. nublado

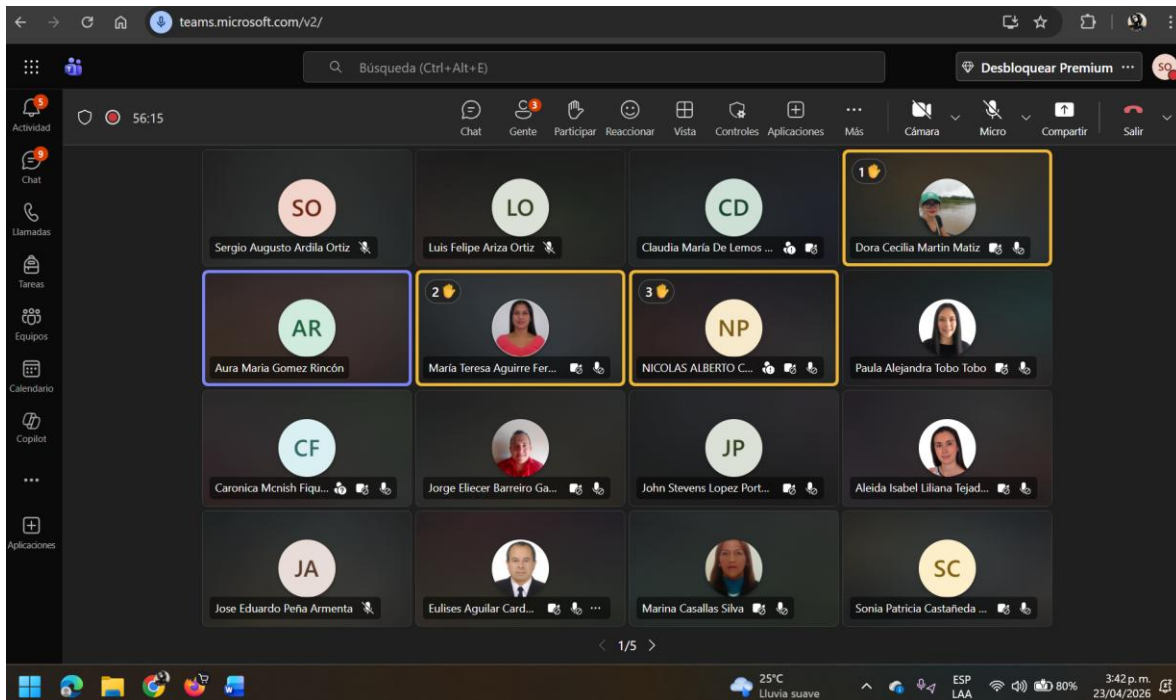
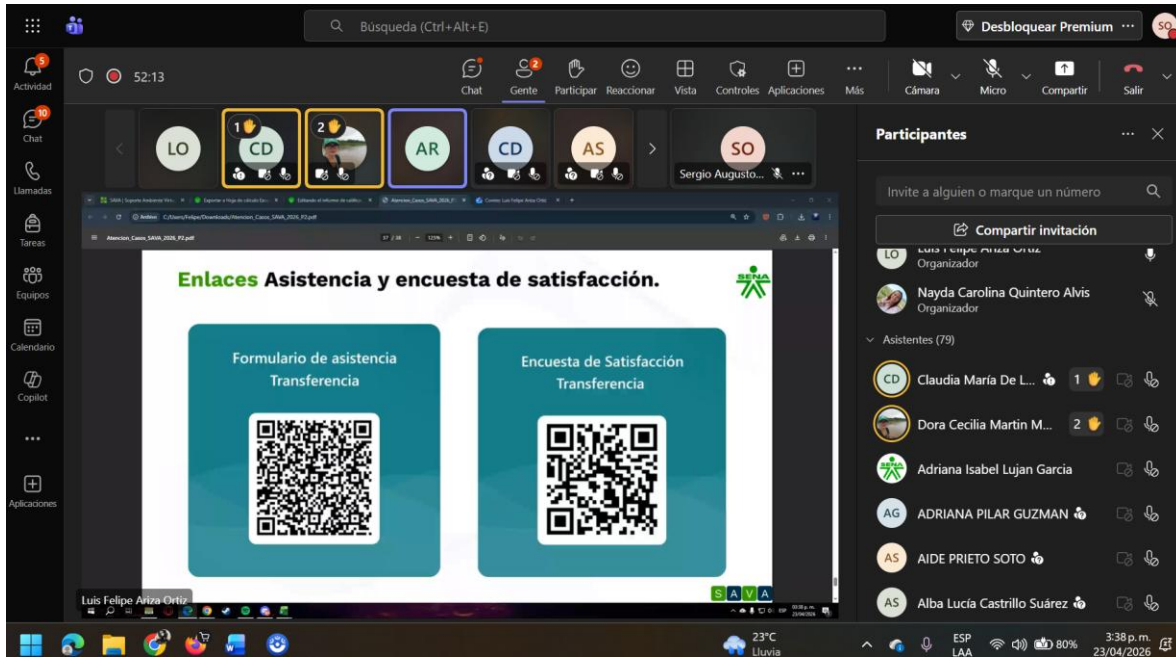
ESP LAA 80% 3:43 p.m. 16/04/2026



TRANSFERENCIA CASOS RECURRENTE			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	16 DE ABRIL DE 2026	HORA INICIO:	3:00 pm
		HORA FIN:	4:00 pm
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. Sofía Plus 3. Configuración de curso 4. Evidencias grupales 			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar herramientas y orientar a los centros de formación en el uso del ambiente virtual - ZAJUNA aplicando buenas prácticas al momento de radicar casos. 			
DESARROLLO DE LA TRANSFERENCIA			
<p>Siendo las 03:10 pm se inicia la transferencia sobre casos recurrentes por parte de la compañera Aura María Gómez con el apoyo de Andrea Carolina Sánchez, Sergio Augusto Ardila Ortiz y José Eduardo Peña donde según imágenes se puede apreciar un total de 102 instructores y coordinadores conectados a quienes se les indicaron los temas establecidos y al finalizar se dio un espacio de preguntas siendo las siguientes las más recurrentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el tiempo de integración de las fichas? 2. ¿Cómo es posible revisar las listas de chequeo de los cursos? 3. ¿Cómo se solicitan los espacios de entrenamiento? 4. ¿Qué sucede cuando los aprendices no cuentan con acceso a su espacio de entrenamiento? <p>Cabe resaltar que por medio del chat se contó con apoyo constantes sobre las preguntas establecidas, el acceso de los instructores y demás pormenores de la transferencia.</p>			

Predicciones de texto: activado **Accesibilidad: es necesario investigar** Concentración 80% 27°C Soleado ESP LAA 10:46 a. m. 12/05/2026

Transferencia casos recurrentes 23 de abril.



Transferencia fortalecimiento SAVA 22 de abril.



Acta No. 10-2026

ACTA 10-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS		
CUIDAD Y FECHA:	22 de abril de 2026	HORA INICIO: 8:00
		HORA FIN: 9:30
LUGAR Y/O ENLACE:	Sala de reuniones virtual Soporte LMS Microsoft Teams.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Presentación de análisis de casos para el fortalecimiento de respuestas en SAVA.
2. Presentación por parte del equipo de trabajo compuesto por Felipe Beltrán y José Peña
3. Presentación por parte del equipo de trabajo compuesto por Angélica González y Sergio Ardila.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Realizar la revisión de los diferentes procesos que se realizan para dar atención a los casos radicados en SAVA con el fin de buscar alternativas de mejora continua.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, Lizbeth como articuladora del equipo da inicio al encuentro.

- Inicia con su presentación el equipo conformado por los agentes Felipe Beltrán y José Peña donde se mostraron algunos casos de referencia que fueron revisados para plantear un proceso de mejora en su gestión.
 - Se tuvo en cuenta los tiempos de respuesta y retroalimentación por parte de los instructores y coordinadores y las diferentes puntuaciones dadas en las encuestas de satisfacción.
 - Se analizó la trazabilidad de los casos expuestos con el fin de validar si el proceso se llevó a cabo siguiendo con el protocolo establecido o si es necesario tener en cuenta un aspecto más para dar una respuesta.
 - Se da un espacio para la participación de la líder del equipo y los integrantes del mismo con el fin de llegar a acuerdos de manejo en ese tipo de casos.

Página 1 de 7 824 palabras Español (alfab. internacional) Predicciones de texto:Activado Sugerencias del editor: mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proporcional comentarios a Microsoft Llovizna Por la tarde ESP LAA 10:53 a.m. 12/05/2026



Fortalecimiento atención SAVA

Resumir

Mié 22/04/2026, de 8:00 a 8:30

Aceptar

Rechazar

Seguir



Lizbeth Sanabria Acuña



Para: Maria Angelica Gonzalez Riaño; **y 9 más**

Mar 21/04/2026 10:32

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Vie 18/04/2036 10:32

Lizbeth Sanabria Acuña ha actualizado la hora de la reunión para la fecha Mié 22/04/2026, de 8:00 a 8:30
~~Mié 22/04/2026, de 8:00 a 8:30~~ ~~Vie 24/04/2026, de 8:00 a 8:30~~

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: <https://teams.microsoft.com/meet/299446856788315?p=6rmXbc3KRbryHKb9vh>

Id. de reunión: 299 446 856 788 315

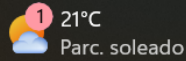
Código de acceso: hZ6C5qE2

[¿Necesita ayuda?](#) | [Referencia del sistema](#)

Marcar por teléfono

[+57 601 3299789,,377633346#](tel:+576013299789,377633346#) Colombia, Bogotá

[Buscar un número local](#)

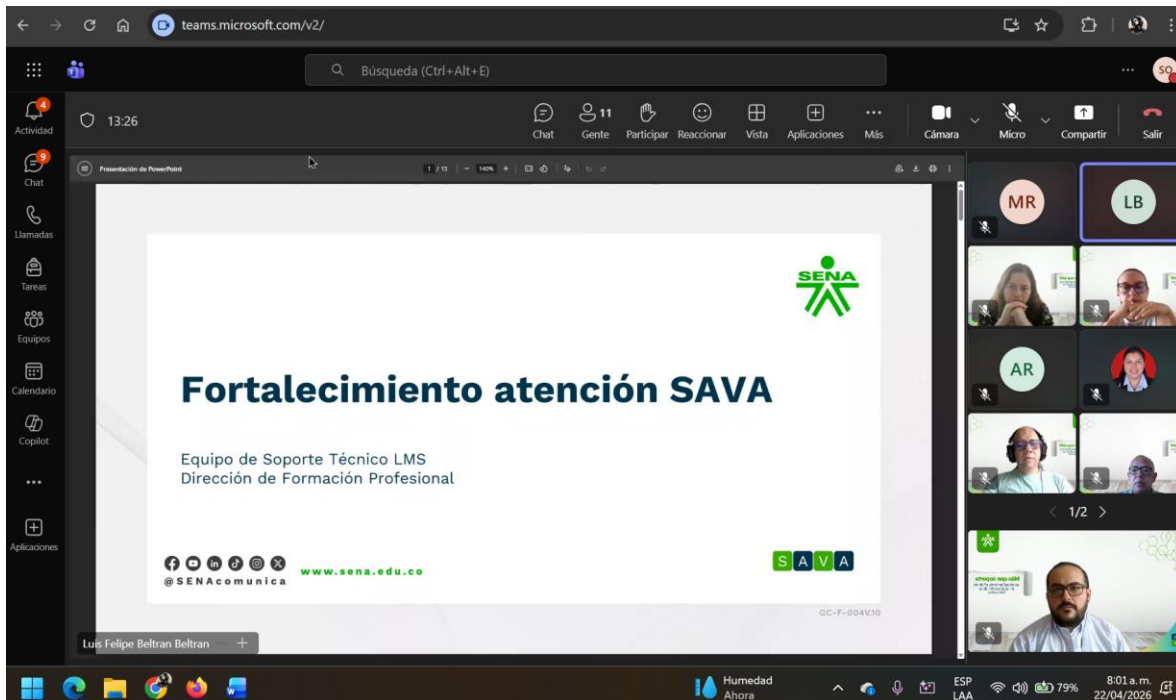
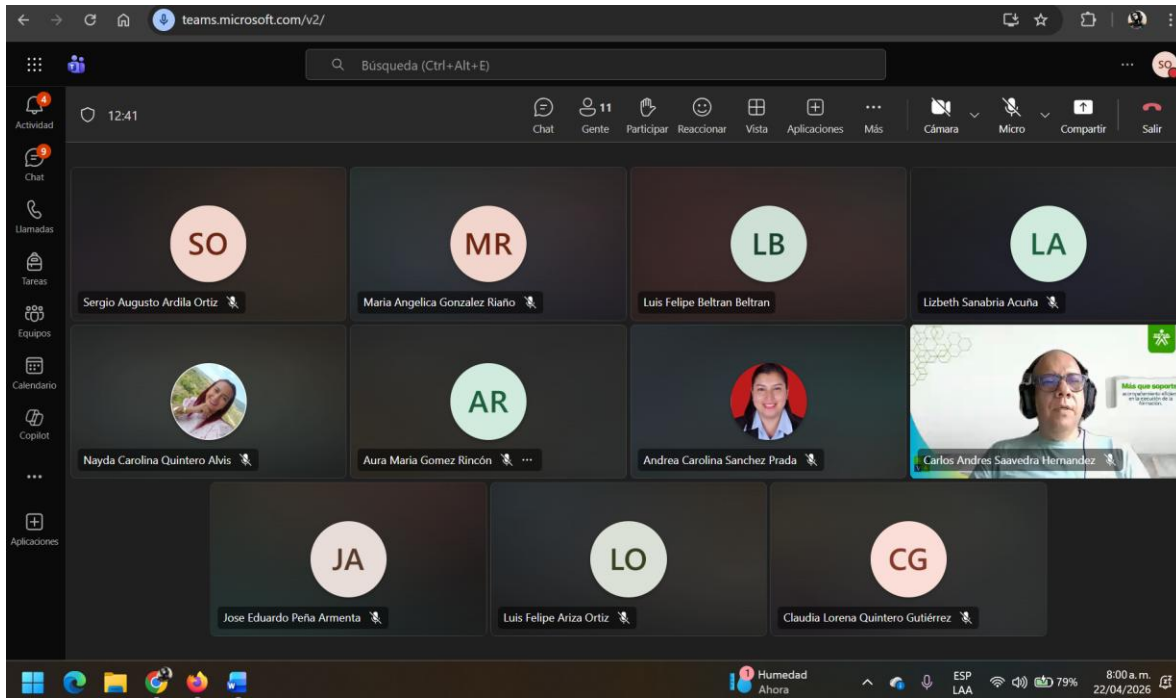


ESP
LAA



79%

7:57 a.m.
22/04/2026





Solución agente

Proporciona información sobre caso de la plataforma SOFIA Plus no gestionada desde SAVA, si bien el tono y contenido del avance, fue acertado el instructor pudo interpretarlo como tardío. Atenuante... caso abierto viernes 10 Abril a las 23:12 Solución: sábado 11 a las 19:39

Estimada instructora LIBBY MARCELA

DIRECCIÓN A REPORTAR LAS INCIDENCIAS PRESENTADAS EN SOFIA Plus a través de la mesa de servicios soporte@latsistemas.edu.co ajustando las evidencias correspondientes, quienes podrán brindar atención al comportamiento presentado.

Por lo anterior, el caso pasa a estado "RESOLUCIONADO", agradecemos dar clic en la opción "SI" para el cierre del caso de la consola, realizar la observación pertinente desde clic en la opción "NO" para continuar con la gestión del caso, (ajustando las evidencias) a que haga lugar para continuar con su respectivo gestión. Si al valor de siete (7) días no se tiene actualización, el caso será cerrado automáticamente.

Un saludo por consultarlos con nosotros.

Equipo de soporte LMS - SENA

He permitido cerrar después de 11 de por tanto una ficha basada con reporte de cierre 11 de abril

Jose Eduardo Peña Armenta

Transferencia de fortalecimiento saba 23 de abril

ACTA No. 11-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Fortalecimiento Atención de casos SAVA

CIUDAD Y FECHA:	23 de abril de 2026	HORA INICIO:	08:00 am	HORA FIN:	10:00 am
LUGAR ENLACE:	Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria - Microsoft TEAMS. <<<ENLACE>>	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO Grupo Interno de Gestión de la Oferta, la Ejecución y Certificación de la Formación.			

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

- **Presentación del análisis de gestión del equipo de soporte LMS**, incluyendo la revisión del consolidado de casos del periodo comprendido entre el 15 de marzo y el 20 de abril de 2026. Se aborda la distribución de la carga operativa por agente, los indicadores de cierre y solución de casos, el análisis de los casos escalados y la evaluación de los tiempos de respuesta.
- **Revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción**, con el fin de medir la percepción de los usuarios frente al servicio prestado.
- **Presentación de la metodología de evaluación**, junto con el análisis detallado de 8 casos específicos seleccionados.
- **Identificación de oportunidades de mejora en la atención**, orientadas a fortalecer la calidad del servicio y optimizar los procesos del equipo de soporte.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Evaluar la calidad, oportunidad y trazabilidad en la atención de casos registrados en SAVA, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium ...

12:38

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Fortalecimiento Atención de casos SAVA

Equipo de Soporte Técnico LMS
Dirección de Formación Profesional

www.sena.edu.co
 @SENAcomunica

GC-F-004V30

Carlos Andres Saavedra Hernandez

21°C Parc. soleado 8:02 a.m. 23/04/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium ...

17:08

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Resumen General	
Indicador	Valor
Total casos del Equipo Soporte LMS ZAJUNA	690
Casos atendidos por los 4 agentes	277
Participacion de los 4 agentes	40,1%
Gestion directa Soporte LMS	173
Casos con algun escalamiento	104
Escalados a nivel 2	90
Escalados a ecosistema	13
Escalados a administrador LMS	1
Encuesta_promedio consolidada	4,46
Promedio horas primera nota	0,69 (41min)
Promedio horas primera solucion	6,35 (6horas y 21 min)
Promedio horas primer cierre	41,80 (1.7 dias)

Agente	Promedio horas 1ra nota	Promedio horas 1ra solución	Promedio horas 1er cierre	Encuesta Promedio	Encuestas
Andrea Carolina Sánchez	0,96 (57min)	6,07 (6horas y 4 min)	39,75 (1 dia 15 h 45 min)	4,0	10
Nayda Carolina Quintero Alvis	0,77 (46min)	5,62 (5horas y 37 min)	42,76 (1 dia 18 h 46 min)	4,6	14
Carlos Andrés Saavedra Hernández	0,48 (29min)	7,60 (7horas y 36 min)	44,10 (1 dia 20 h 6 min)	4,9	12
Aura María Gómez Rincón	0,52 (31min)	5,91 (5horas y 55 min)	40,36 (1 dia 16 h 22 min)	4,3	17

Carlos Andres Saavedra Hernandez

21°C Parc. soleado 8:06 a.m. 23/04/2026



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting in progress. The main window displays a SharePoint page titled "Asignar rol 'Coordinador Académico' en Sistema". The page lists "Usuarios existentes" (existing users) and "Usuarios potenciales" (potential users) for selection. The "Usuarios existentes" list includes names like LUIS MARIA ACEVEDO GUZMAN, JOSE DANILLO AMANCO BARRAGAN, and others. The "Usuarios potenciales" section is currently empty. The Teams interface shows a grid of participants on the right and a taskbar at the bottom with system information like "Humedad Ahora" and "9:17 a.m. 23/04/2026".

Transferencia fortalecimiento SAVA 24 de abril.

The screenshot shows a SharePoint document titled "ACTA 12- 2026" with the subtitle "Soporte LMS". The document is a meeting minutes report. It includes the following details:

ACTA 12- 2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDA D Y FECHA:	24 de abril de 2026	HORA INICIO:	8:00
		HORA FIN:	8:45
LUGAR Y/O ENLAC E:	Sala de reuniones virtual Soporte LMS Microsoft Teams.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:			
1. Presentación de análisis de casos para el fortalecimiento de respuestas en SAVA. 2. Presentación por parte del equipo de trabajo compuesto por Luis Ariza y Lorena Quintero			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
1. Realizar la revisión de los diferentes procesos que se realizan para dar atención a los casos radicados en SAVA con el fin de buscar alternativas de mejora continua. 2. Asignación de compromisos a agentes de soporte LMS			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, Lizbeth como articuladora del equipo da inicio al encuentro.			
• Inicia con su presentación el equipo conformado por los agentes Luis Ariza y Lorena Quintero donde se mostraron algunos casos de referencia que fueron revisados para plantear un proceso de mejora en su gestión. - Se realiza un análisis de los casos que fueron atendidos en el periodo del 15 de marzo 2026 al 20 de abril del 2026, donde se realiza una relación de casos cerrados con			

The document footer indicates it is page 1 of 2, contains 952 words, and is in Spanish. The system tray at the bottom shows "UV alto Ahora" and "10:58 a.m. 12/05/2026".



teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

05:05

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Presentación de PowerPoint

Estructura de respuestas / Protocolo interno

Estado Caso: EN PROCESO

Cordial saludo,

Se inicia el diagnóstico del caso, a través de SAVA le mantendremos informada de los avances en el caso.

Seleccionar Estados Casos

- En proceso
- Respuestas a tener en cuenta a la hora de crear una nota

Cordial saludo, instructor(a) [Nombre del instructor].
Se inicia el diagnóstico del caso. A través de SAVA le mantendremos informado sobre el avance del mismo.
Gracias por comunicarse con nosotros.
Equipo de Soporte Técnico LMS - Grupo de Gestión de la Formación.

Luis Felipe Anzu Ortiz

Humedad Ahora

ESP LAA

8:02 a.m. 24/04/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

10:14

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Presentación de PowerPoint

Restablecimiento de credenciales.

Identificación seleccionada

Estimado instructor carga,

De acuerdo con el análisis realizado, se procedió a restablecer las credenciales de acceso a los espacios de entrenamiento del usuario: NABE 0267 SAVA, las cuales fueron enviadas al correo ner****@sena.gov.co de acuerdo al correo guía sobre la forma de acceder a los espacios de entrenamiento.

Por su parte, se le envió un correo instructivo a la que luego actualizó, dejando así el caso en estado subsecuente; agradecemos por citar en la sección "OT" para el cierre del caso, si al cabo de 30 días aún no se tiene verificación, el caso será cerrado automáticamente.

Si se gusta poder colaborar:

Equipo de Soporte LMS - LMS

Adjuntar evidencia al instructor del correo enviado al aprendiz con el restablecimiento de credenciales.

Luis Felipe Anzu Ortiz

20°C Mayorm. soleado

ESP LAA

8:07 a.m. 24/04/2026



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting in progress. The main window displays a SharePoint list with columns for 'Nombre semilla', 'Elemento ajustado', 'Agente Responsable', 'Tipo de novedad', 'Enlace de la evidencia', and 'ESTADO REVISIÓN'. The list contains several rows of data related to production and material management. On the right side, a grid of video thumbnails shows participants in the meeting, including a man in the foreground and several women in the background.

Transferencia fortalecimiento GLPI 07 de mayo.

The screenshot shows a Microsoft Word document titled "ACTA No. 14-2026". The document details a meeting held on May 7, 2026, at 08:00 am, in a virtual meeting room. The agenda includes strengthening and validation of the GLPI process, socialization of the checklist, and review of 8 cases. The document also includes objectives and a summary of the meeting's development.

ACTA No. 14-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Fortalecimiento del proceso de escalamiento de casos GLPI			
CIUDAD Y FECHA:	7 de mayo de 2026	HORA INICIO:	HORA FIN:
LUGAR ENLACE:	Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria – Microsoft TEAMS. <<<ENLACE>>	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO Grupo Interno de Gestión de la Oferta, la Ejecución y Certificación de la Formación.	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:			
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento y validación del proceso de escalamiento de casos a GLPI por parte de los agentes de Soporte Técnico LMS (Aura, Andrea, Carlos, José) Socialización de la lista de chequeo para la validación, categorización y trazabilidad de casos escalados a GLPI. Revisión de 8 casos escalados al equipo de Soporte Técnico de Nivel 2, identificando oportunidades de mejora en la documentación, validación de evidencias y cierre de los casos escalados. 			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
Evaluar la calidad, oportunidad y trazabilidad en la atención de casos registrados en SAVA, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Durante la sesión se realizó la presentación del fortalecimiento de casos relacionados con el proceso de escalamiento a GLPI por parte del equipo de soporte técnico nivel 1, con el propósito de consolidar criterios operativos, fortalecer la validación de los casos escalados y mejorar la trazabilidad de la atención realizada.			
Inicialmente, se socializó el objetivo del espacio, enfocado en evaluar la calidad y pertinencia de los escalamientos realizados al equipo de soporte técnico de nivel 2, verificando oportunamente el			



teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

39:25

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

1 Radicación caso GLPI

Integración -> Miga de pan aparece mensaje de "oculto"

Saludos Equipo 006637
Ficha 3489370
Instructor 52068252

Se realiza la respectiva validación del caso, y se observa en la evidencia que se muestra el respectivo miga de oculto en la miga de pan de la ficha que se reporta.

La ficha esta visible a los aprendices pero el mensaje de oculto aparece en la miga de pan.

La imagen que comparto es del instructor dado que mis usuarios a enrolarlos como Instructor y Aprendiz no les aparece el miga.

Agradecemos la atención.

Carlos Andres Saavedra Hernandez

2 Lista de chequeo

Ítem	Validación	✓/✗
ID Ficha	Se identifica claramente el número de ficha afectada	✓
Pruebas realizadas	Se validó	✓
Descripción	El problema está claro, completo y entendible	✓
Ruta	Se indica el paso a paso donde ocurre el error	✓
Evidencia	Se adjunta imagen con fecha, hora y navegador visible	✓

3 Conclusión

El caso está bien radicado. El error es de integración de plataformas, por lo que si corresponde escalar a Nivel 2.

21°C Mayorm. soleado

ESP LAA

8:29 a.m. 7/05/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

41:29

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

4 Nota seguimiento

SENA - Centro de Atención al Cliente - Centro de Atención al Cliente

Se realiza el seguimiento del caso, se observa que el mensaje de oculto sigue apareciendo en la miga de pan de la ficha que se reporta.

Se adjunta evidencia de la miga de pan de la ficha que se reporta.

Se adjunta evidencia de la miga de pan de la ficha que se reporta.

Se adjunta evidencia de la miga de pan de la ficha que se reporta.

5 Solución

SENA - Centro de Atención al Cliente - Centro de Atención al Cliente

Carlos Andres Saavedra Hernandez, me permito informar que hemos resuelto el caso.

Causa: Durante el proceso de actualización, la ficha permaneció oculta. En ese momento, el instructor JESSICA WENDY PATRICIA SANCHEZ - 00663706370 le envió un correo "oculto" desde el sistema de correo. Por este correo, únicamente se muestra la apariencia de "oculto" en la miga de pan de la ficha que se reporta.

Solución: Se realizó la validación del estado del instructor y se verificó correctamente en la base de datos. Posteriormente, se realizó el borrado de correo. Tras realizar la ficha como el instructor de confianza que se reporta, se resolvió correctamente, en la validación de "oculto".

Existencia de correo: 00663706370 - Correo: 00663706370

Se adjunta evidencia de la miga de pan de la ficha que se reporta.

6 Chequeo Tiempos

Etapas	Fecha	Análisis
Apertura	22/04/2026 10 PM	Caso creado
Solución GLPI	23/04/2026 1 PM	✓ Solución antes de 24 horas

Carlos Andres Saavedra Hernandez

Cierre por vencimiento de tiempo en SAVA

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (9)

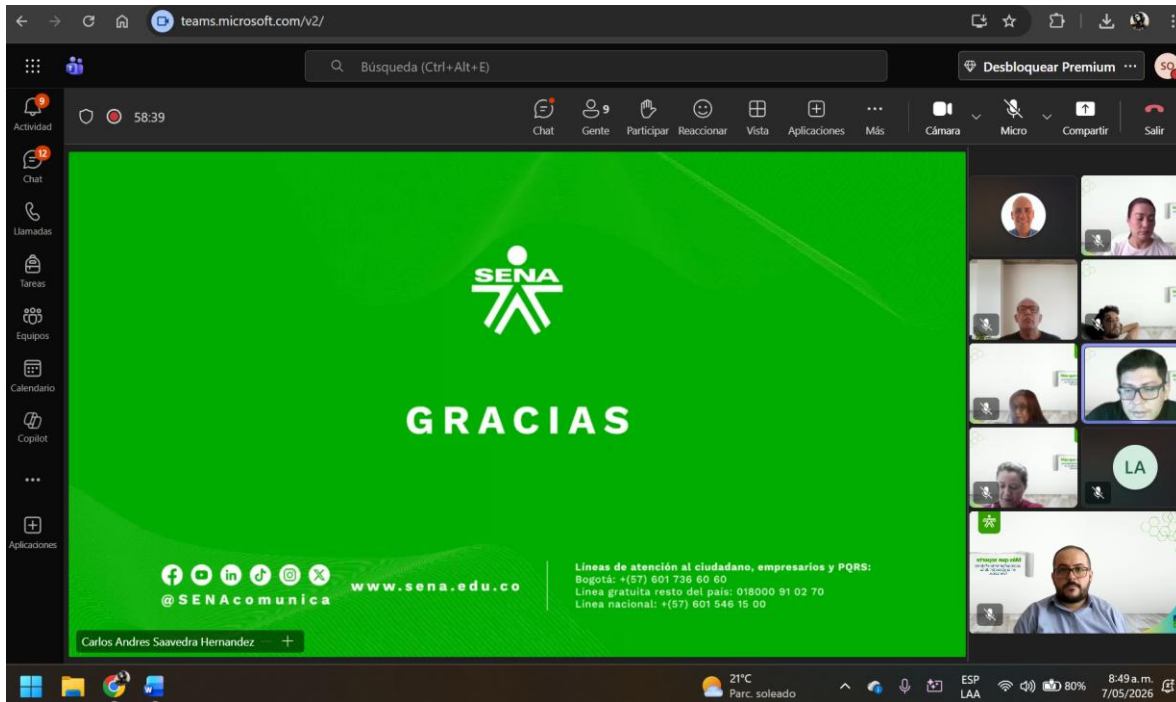
Silenciar a todos

- SO Sergio Augusto Ardila Ortiz
- AR Aura Maria Gomez Rincón
- CA Carlos Andres Saavedra Hernandez
- CG Claudia Lorena Quintero Gutiérrez
- JA Jose Eduardo Peña Armenta
- LA Lizbeth Sanabria Acuña Organizador
- LO Luis Felipe Ariza Ortiz
- LR Lucía Felina Beltrán Beltrán

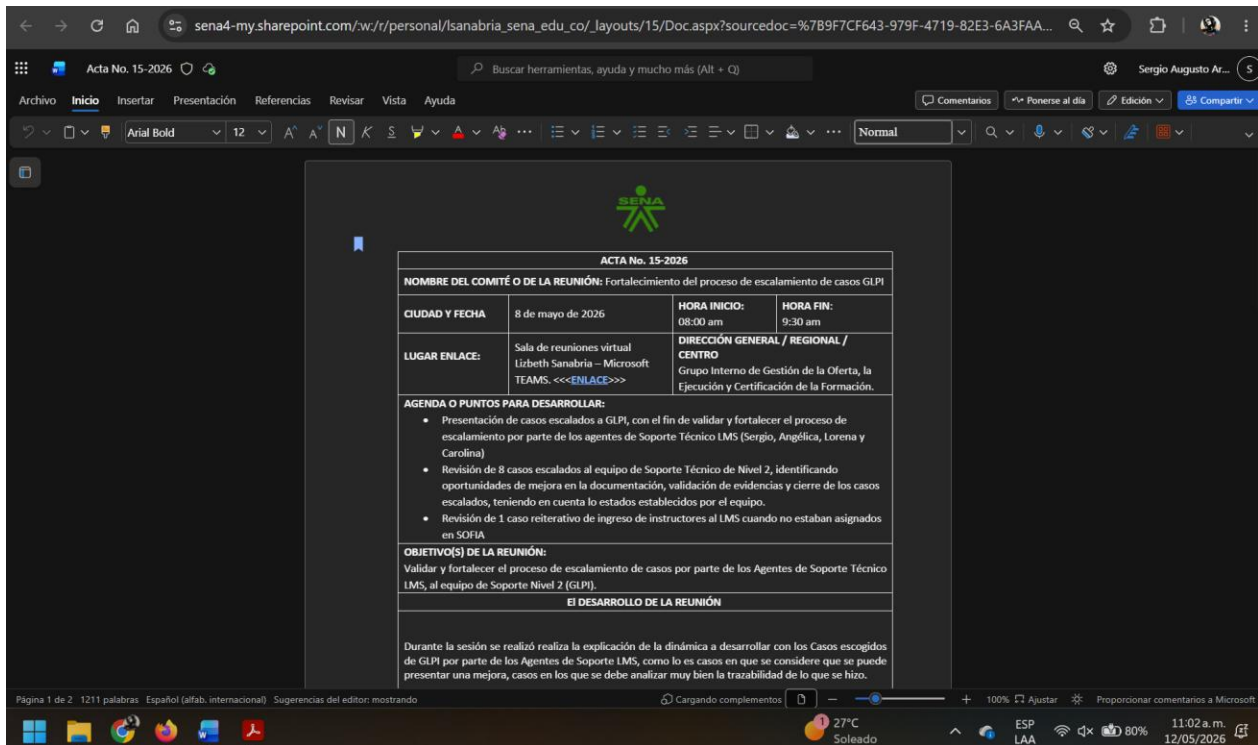
21°C Mayorm. soleado

ESP LAA

8:31 a.m. 7/05/2026



Transferencia fortalecimiento GLPI 08 de mayo.





teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

14:16

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Presentación de PowerPoint - CASI X

file:///D:/Desktop/CASO5 GLPI MEXIKAS (1).pdf

Caso GLPI #10686

Nayda Carolina Quintero Alvis
Agente Equipo Soporte Técnico LMS

Claudia Lorena Quintero Gutiérrez

20°C Mayorm. nublado

ESP LAA 79% 8:05 a.m. 8/05/2026

teams.microsoft.com/v2/

Escriba "is:" para restringir la búsqueda a Mensajes, Archivos o más

Desbloquear Premium

19:39

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Presentación de PowerPoint - CASI X

file:///D:/Desktop/CASO5 GLPI MEXIKAS (1).pdf

Caso II INTEGRACIÓN > INCIDENTE usuarios activos sin formación

Código GLPI: (10677)

Integración/ Desarrollar Instructora

Condial saludo

Agradecemos su apoyo con el desarrollo del curso de la instructora 4351062 CC GLORIA EUGENIA AVANZO LONGOÑO de sus fichas 3336819-3336820-3336821-3336822, puesto que se encuentra activa y se valida en SOPA y no tiene responsabilidades asignadas

se adjunta evidencia

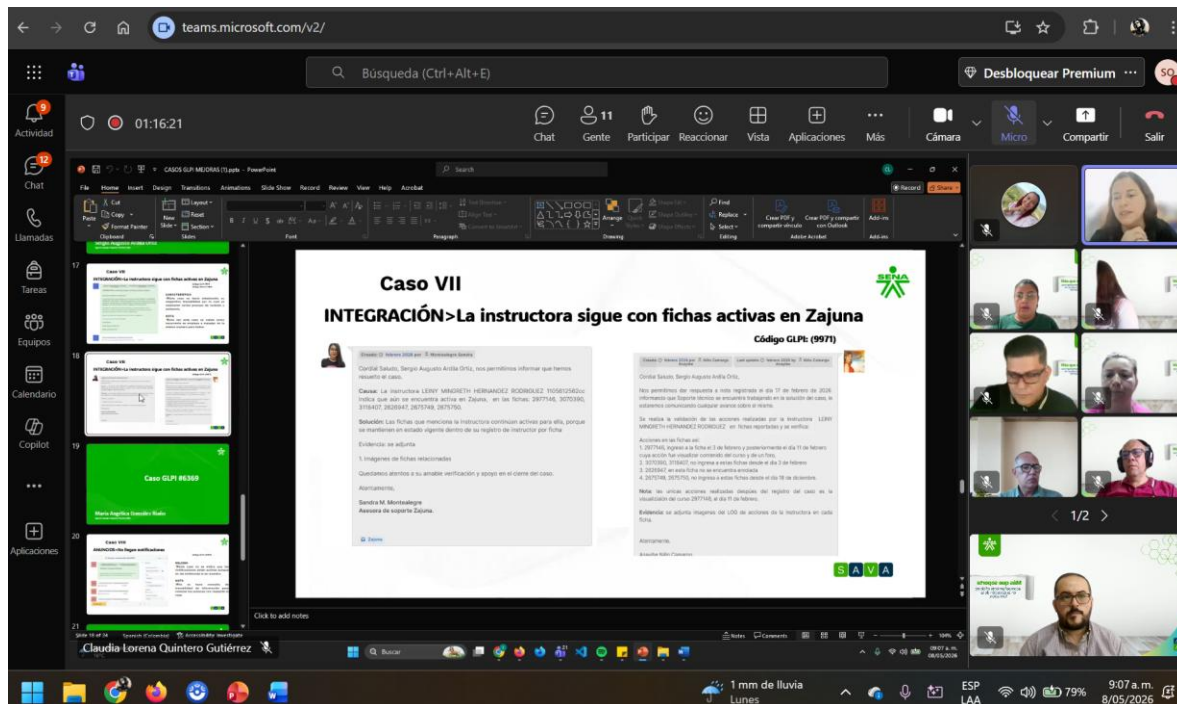
Mi gracias

MEJORA
→Mejorar redacción solicitando cambio de estado en los cursos. En la imagen que se adjunta resaltar solo las fichas y la instructora y adjuntar responsabilidades de cada ficha. S A V A

Claudia Lorena Quintero Gutiérrez

20°C Mayorm. nublado

ESP LAA 79% 8:10 a.m. 8/05/2026



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 de la semilla 12210024_1_VIRTUAL_4 documentando los cambios estructurales realizados y reportando los cambios. Se realizó la segunda revisión de las semillas 93440007_1_VIRTUAL_2 y 86120367_1_VIRTUAL_3 para validar la realización de cambios solicitados. Se realizó la creación de videos sobre las herramientas asignadas de la plataforma Zajuna tanto para los roles de soporte, instructor y aprendiz.

Evidencias:



SEMILLA 12210024_1_VIRTUAL_4 INDICADORES DE GESTIÓN

#	A	B	C	D	E	F
91	26/02/2026	Titulada	122153_1_VIRTUAL_1		GESTIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN	Luis Pati
92	2/3/2026	Titulada	123500_1_VIRTUAL_1		GESTIÓN DE NEGOCIOS Y FINANZAS	Isabel
93	2/3/2026	Titulada	123500_1_VIRTUAL_1		1. Se ajusta el peso de las categorías y las actividades en el centro de calificaciones	Isabel
94						Luis Pati
95	17/03/2026	Titulada	228130_1_VIRTUAL_1		IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE BASES DE DATOS	Nayda C
96						Andrés
97					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	José Ed
98	18/03/2026	Complementaria	93440007_1_VIRTUAL_2		PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001	Sergio J
99	18/03/2026	Complementaria	12150018_1_VIRTUAL_3		RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS	Carlos F
					1. En la sección principal Actividades iniciales se reanuda el "Foro Social" 2. Se ajusta Centro Calificaciones a MEDIA PONDERADA	
100	18/03/2026	Complementaria	21720211_1_VIRTUAL_1	35158140	CONTROL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	Claudia
101	26/03/2026	Complementaria	93610217_1_VIRTUAL_2		COMERCIALIZACIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS PROCESADAS	José Ed
102	21/04/2026	Complementaria	21290011_1_VIRTUAL_1		ORIENTACIÓN DEL ENFOQUE DE DESARROLLO LOCAL OVP/ COLOMBIA	Luis Pati
103	8/5/2026	Complementaria	12160007_1_VIRTUAL_1		IMPLEMENTACIÓN DEL INSTRUMENTO DE PLANIFICACIÓN FRECUA PARA LA	Luis Pati
104	8/5/2026	Complementaria	72312200_1_VIRTUAL_1		IMPLEMENTACIÓN DEL BIENESTAR ANIMAL Y BUENAS PRÁCTICAS GANADERAS EN PRODUCCIÓN DE EQUINOS	Aura M
105	8/5/2026	Complementaria	11220133_2_VIRTUAL_3		PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001	José Ed
106	8/5/2026	Complementaria	12210024_1_VIRTUAL_4		INDICADORES DE GESTIÓN	Sergio J
					1. Se ajusta el peso de las categorías y las actividades en el centro de calificaciones 2. se ajusta el tipo de entrega para que no se admitan evidencias en borrador	
107	8/5/2026	Complementaria	51130001_1_VIRTUAL_8		LECTURA CRÍTICA	Isabel
108	8/5/2026	Complementaria	33110059_4_VIRTUAL_2		HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Andrés
109						
110						
111						
112						
113						
114						
115						
116						
117						
118						
119						
120						




12210024_1_VIRTUAL_4

SEMILLA 12210024_1_VIRTUAL_4
INDICADORES DE GESTIÓN
Complementaria virtual

1. Dentro de la carpeta de instrumentos de evaluación no se encuentra el documento de sondeos previos por lo cual no se puede corroborar las respuestas correctas.

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
E-AA1-EV01	●	8/05/2026 5:27 p.m.	Documento Adobe A...	418 KB
E-AA2-EV01	●	8/05/2026 5:27 p.m.	Documento Adobe A...	519 KB
E-AA2-EV02	●	8/05/2026 5:27 p.m.	Documento Adobe A...	512 KB
E-AA3-EV01	●	8/05/2026 5:27 p.m.	Documento Adobe A...	515 KB
E-AA4-EV01	●	8/05/2026 5:27 p.m.	Documento Adobe A...	519 KB

2. En la guía de aprendizaje **Fundamentos para implementar la medición en las organizaciones** en las referencias bibliográficas el primer enlace lleva a una página corporativa más no al título que se indica en la referencia. **Bancoldex (s.f.). Quiénes somos – Clasificación de las empresas en Colombia.** <https://www.bancoldex.com/>



Andres Camilo Penagos Beltran
May 11, 2026 at 3:44 PM
Ajustado, cargado en el Zip de materiales para el instructor

Viviana Esperanza Herrera Quiñonez
May 11, 2026 at 5:30 PM
Ajustado en instruccional

Página 1 de 2 80 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto:Activado Sugerencias del editor: mostrando Cargando complementos 27°C Mayorm. soleado ESP LAA 11:07 a.m. 12/05/2026

SEMILLA 93440007_1_VIRTUAL_2 PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001

documentcloud.adobe.com/spodintegration/index.html#

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica OneDrive / 9344000...RTUA... Asistente de IA Iniciar sesión

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
E-AA1-EV01	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	52 KB
E-AA1-EV02	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
E-AA1-EV03	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
E-AA2-EV01	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
E-AA2-EV02	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	43 KB
E-AA2-EV03	●	19/03/2026 10:15 a.m.	Documento de Micro...	42 KB

Por lo cual no se pueden validar las respuestas establecidas.

Llovizna Por la tarde ESP LAA 11:08 a.m. 12/05/2026



SEMILLA 86120367_1_VIRTUAL_3 DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MOTOR DE COMBUSTIÓN INTERNA A GASOLINA (BLOQUE Y PISTONES)

A64							
57	semillaria	21230074_1_VIRTUAL_1	3409355	IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR	Se ajustan cálculos de centro de calificaciones de suma a media ponderada, configurando pesos porcentuales a cada actividad de aprendizaje.	Nayda Carolina Quijano	1. Al ingresar...
58	semillaria	21220213_1_VIRTUAL_1	3409359	FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE RESILIENCIA CIBERNÉTICA	Se extrae el sondeo de conocimientos previos de los cálculos del centro de calificaciones, ajustando la puntuación máxima del sondeo general y de cada pregunta. Esta fue creado con la herramienta Pruebas de Conocimiento.	Carolina Peña	1. Al ingresar...
59	semillaria	72912190_1_VIRTUAL_1	3409361	IMPLEMENTACIÓN DE PRINCIPIOS DE BIENESTAR ANIMAL EN EL SECTOR	Se ajusta la prueba.	Luis Felipe Beltrán	1. Al ingresar...
60	semillaria	524300_1_VIRTUAL_1_CADFOR		ODF - DESARROLLO DE COLECCIONES PARA LA INDUSTRIA	Se realiza el ajuste de pesos de los sondeos de centro de calificaciones, ajustando la puntuación máxima del sondeo general y de cada pregunta y se hace registro en el libro de sondeos creado con la herramienta Prueba de Conocimiento.	Luis Felipe Beltrán	49. En el mes...
61	semillaria	21710122_1_VIRTUAL_1	3409354	HANEO DE DATOS CON MICROSOFT EXCEL EN ENTORNOS ORGANIZACIONALES	1. Se ajusta la semilla. 2. Se ajusta el valor de los pesos de las actividades.	Nayda Carolina Quijano	1. Al ingresar...
62	semillaria	86120263_1_VIRTUAL_4	460937	FUNCIONAMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL VEHICULO (CAJA DE CAMBIOS)	1. Se ajusta semilla	Maria Angélica González Rialto	1. Al ingresar...
63	semillaria	86120269_1_VIRTUAL_3	890446	FUNCIONAMIENTO DEL MOTOR DE COMBUSTIÓN INTERNA A GASOLINA (LA CULATA)	1. Se ajusta la semilla 2. Se ajusta el peso en el centro de calificaciones	Luis Felipe Ariza Ortiz	1. Al ingresar...
64	semillaria	86120364_1_VIRTUAL_3	890446	DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL VEHICULO (CAJA DE TRANSFERENCIA Y EJE)	1. En la sección información del programa se ubica de forma correcta "Biblioteca SENAI" 2. Se realiza ajuste a "No" en la configuración "Requiere que los aprendices pulsen el botón de envío" en la "Evidencia en actividad de aprendizaje 2" 4. Se realiza el ajuste centro de calificaciones de actividad a "Medida ponderada"	Carolina Andrea Isamberra Hernandez	1. Al ingresar...
65	semillaria	86120267_1_VIRTUAL_3		COMBUSTION INTERNA A GASOLINA (BLOQUE Y PISTONES)	1. Se modifica la calificación de los sondeos previos ya que según la documentación, este no debe tener ponderación y en el libro de calificaciones aparece con un peso de 3.0	Sergio Augusto Arango	1. Al ingresar...
66	semillaria	93610220_2_VIRTUAL_4	776399	PREPARACIÓN DE CONSERVAS DE FRUTAS Y VERDURAS		Andrea Carolina Salazar	1. Al ingresar...
67	semillaria	41730024_1_VIRTUAL_4	4609373	LAS ESTRATEGIAS DE ENTORNOS SALUDABLES	1. Se ajusta semilla(modos oculto)	Orchila Lorena Quijano	1. Al ingresar...
68	semillaria	21730024_1_VIRTUAL_2		APLICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE EN EL PROCESO DE DESARROLLO	1. Se ajusta la semilla	Andrea Carolina Salazar	1. Al ingresar...
69	semillaria	32450483_1_VIRTUAL_1	3409311	ESCALADO INDUSTRIAL	1. Se ajusta la semilla	Nayda Carolina Quijano	1. Al ingresar...
70	semillaria	93510381_1_VIRTUAL_3	4609316	MATERIALES, INSUMOS Y MAQUINARIA PARA LA CONFECCION DE ROPA INTERIOR	2. El nombre de la semilla no es "INSTALACIONES ELECTRICAS DOMICILIARIAS" se ajusta el nombre en la celda E66	Aura María Gómez	1. Al ingresar...
71	semillaria	96151139_1_VIRTUAL_2	83084	CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS CÁRNICOS	7. Se ajusta la puntuación para aprobar de la actividad AA3-EV02. Informe. Adecuación de materias primas. De 0 a 70 puntos. 8. Se ajusta la puntuación para aprobar de la actividad AA4-EV02. Cuantitativo. Control y aseguramiento de la calidad de cárnicos. De 0 a 70 puntos. 9. Se ajusta la puntuación para aprobar de la actividad AA4-EV03. Videos. Buenas prácticas de calidad en la producción de productos cárnicos. De 0 a 70 puntos.	Luis Felipe Beltrán	1. Al ingresar...
72	semillaria	52450487_1_VIRTUAL_1	3515045	PATRONAJE DIGITAL DE BILLETERA EXCEL AVANZADO: GESTION ESTRATEGICA DE INFORMACION	1. Se ajusta semilla 2. Se ajustan los pesos de las evidencias en el centro de calificaciones	Maria Angélica González Rialto	1. Al ingresar...
73	semillaria	21710121_1_VIRTUAL_1	3409347	PAJUSTE DE PRENDAS EXTERIORES FEMENINAS EN TEJIDO PLANO	1. Se ajusta la semilla (modo oculto)	Luis Felipe Ariza Ortiz	1. Al ingresar...
74	semillaria	84220328_1_VIRTUAL_1	3409362	PROCESAMIENTO DE TEXTOS CON MICROSOFT WORD EN LA GESTION DE DOCUMENTOS	2. Se realizó el ajuste centro de calificaciones RAP2 "Mide la ponderación" y sus respectivos valores	Carolina Andrea Isamberra Hernandez	1. Al ingresar...
75	semillaria	13410565_1_VIRTUAL_1	3409370		1. Se ajusta la semilla 2. Se ajusta la calificación de las actividades AA1-EV03 y AA2-EV03 para que los porcentajes concuerden	Sergio Augusto Arango	1. Al ingresar...

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 copia de los documentos de protocolo interno junto al equipo conformado por los agentes Carolina Quintero, José Peña, Felipe Beltrán y Luis Ariza, brindando la respectiva retroalimentación a todo el equipo y a la líder del proceso.

Se actualiza el documento establecido de soporte agregando la funcionalidad de acompañamiento de grupo junto al compañero Felipe Beltrán. Este documento fue enviado a la compañera Aura Gómez para su respectiva validación.

Evidencias:



Protocolo interno v5 REVISION

1. Dirijase al ambiente virtual, enrolarse en la ficha o fichas reportadas por el usuario e ingrese al ambiente virtual de cada una.

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
Evidencias	No permite descargar las entregas	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite enviar / recibir evidencias	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite enviar notificaciones	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite ingresar	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite retroalimentar	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite visualizar	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite visualizar el listado de aprendices de entregas	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite visualizar en la tabla el estado correcto de la evidencia	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite visualizar en la tabla el grupo del aprendiz	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite visualizar información en la tabla sobre la calificación y retroalimentación	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Evidencias	No permite visualizar información en la tabla sobre la entrega de evidencias	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Foros	No carga la funcionalidad	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	
Foros	No muestra las participaciones	1. Enrolarse en la(s) ficha(s) reportada(s) con	En la mesa de servicio del	Cordial saludo, Cordial saludo,	***Solucionado	Cordial salu	

Protocolo interno v5 REVISION

1. Dirijase al ambiente virtual, enrolarse en la ficha o fichas reportadas por el usuario e ingrese al ambiente virtual de cada una.

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
Webconference	Grabación no disponible	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	Grabación no disponible. * Título: Sesiones en	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No crea el acceso a Modo invitado!	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	* Título: Sesiones en invitado!	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite acceso a invitado	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	invitado.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite activar la pizarra	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	pizarra.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite asociar los aprendices a la sala	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	aprendices a la sala.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite cargar la conferencia	4. Si la sesión carga correctamente, realizar un	conferencia.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite compartir archivos	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	archivos.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite compartir pantalla	NOTA: Verificar o eliminar la caché del	pantalla.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite crear / editar sesión	el usuario, en caso de existir	sesión.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite crear / publicar encuesta	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	encuesta.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite crear salas	el usuario, en caso de existir	* No permite crear salas.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite descargar la lista de participantes	• Adjuntar las evidencias proporcionadas por el usuario, en caso de existir	* Título: Sesiones en de participantes.	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará
Webconference	No permite grabar sesión	• Descripción clara y técnica del incidente	No permite grabar sesión * Título: Sesiones en	sobre el avance del	respuesta dentro de	e.	comunicará



seña4-my.sharepoint.com/w:/r/personal/lsanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7B91D553A8-5FD1-4648-8AAA-...

Agente Incidencias LMS v2

Inicio Insertar Presentación Referencias Revisar Vista Ayuda

6. Acompañamiento (Grupos)

Como agente de soporte podrá encontrar esta funcionalidad ingresado directamente a su perfil en SAVA dentro de la opción de AGENTE INCIDENTES LMS.

AGENTE INCIDENTES LMS

- Buscar datos del caso...
- ID Caso SAVA
- ID Ticket Proveedor
- ID Ficha
- Documento Usuario con problema
- Demografía del Ingresante
- Descripción Nota
- Casos LMS Asignados
- Incidencias por Periodo
- Alertas Tickets
- Incidencias PQRS
- Acompañamientos (Grupos)**
- Manual Admin LMS
- Preguntas Frecuentes
- Manual de usuario

Página 30 de 36 3288 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto:Activado Sugereencias del editor:mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proporcional comentarios a Microsoft

Lluvia Por la noche ESP LAA 80% 6:05 p.m. 12/05/2026

seña4-my.sharepoint.com/w:/r/personal/lsanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7B91D553A8-5FD1-4648-8AAA-...

Agente Incidencias LMS v2

Inicio Insertar Presentación Referencias Revisar Vista Ayuda

Casos LMS Asignados

Incidencias por Periodo

Alertas Tickets

Incidencias PQRS

Acompañamientos (Grupos)

Manual Admin LMS

Preguntas Frecuentes

Manual de usuario

Salir

A través de esta opción usted podrá consultar las listas de chequeo aplicadas por el equipo de Acompañamiento a la Formación esto, con el fin de realizar la respectiva revisión de los casos radicados por los instructores donde se presentan consultas sobre el proceso. Cabe resaltar que se podrán visualizar aquellas listas que, en estado **Terminado, Con comentarios** o **En revisión por instructor**.

Una vez ha ingresado a la funcionalidad, dispondrá de un formulario con una serie de campos que le ayudarán a personalizar la búsqueda de los acompañamientos que requiera consultar.

Página 30 de 38 3288 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto:Activado Sugereencias del editor:mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proporcional comentarios a Microsoft

Lluvia Por la noche ESP LAA 80% 6:05 p.m. 12/05/2026



sen4-my.sharepoint.com/w/r/person/lsanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B91D553A8-5FD1-4648-8AAA-...

Agente Incidencias LMS v2

Inicio Insertar Presentación Referencias Revisar Vista Ayuda

Calibri 12

En este se encuentran los siguientes campos:

- **Documento instructor:** Campo para digitar el número de documento del instructor (sin espacios ni caracteres especiales) del cual desea realizar la búsqueda de listas de chequeo aplicadas.
- **Grupo (ficha):** Campo para digitar una Grupo/Ficha específico al cual se le haya aplicado una lista de chequeo.
- **Programa de formación:** Campo para seleccionar un programa de formación específico al cual pertenezcan las fichas que se requiere consultar.
- **Centro de formación:** Campo para seleccionar un centro de formación específico al

Página 32 de 38 3288 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto:Activado Sugerencias del editor: mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proponer comentarios a Microsoft

Lluvia Por la noche ESP LAA 80% 6:06 p. m. 12/05/2026

sen4-my.sharepoint.com/w/r/person/lsanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B91D553A8-5FD1-4648-8AAA-...

Agente Incidencias LMS v2

Inicio Insertar Presentación Referencias Revisar Vista Ayuda

Calibri 12

- **Programación/Aplicación:** Fechas establecidas para la aplicación de la lista de chequeo del Grupo/Ficha.

Estado	Grupo	Programa	Centro	Instructor	Acompañamiento (List)	Fecha	Programación
TERMINADO	PRIMEROS AUXILIOS	PRIMEROS AUXILIOS	AGROPECUARIO LA GORILA	9123	COMPLEMENTARIA_M1_2026	2026-01-25	2026-01-25
TERMINADO	PRIMEROS AUXILIOS	PRIMEROS AUXILIOS	AGROPECUARIO LA GORILA	9123	COMPLEMENTARIA_M1_2026	2026-01-25	2026-01-25
TERMINADO	PRIMEROS AUXILIOS	PRIMEROS AUXILIOS	AGROPECUARIO LA GORILA	9123	COMPLEMENTARIA_M1_2026	2026-01-25	2026-01-25

Si requiere información adicional frente a la aplicación de una de las listas de chequeo aplicadas, de clic sobre el botón **Ver** para acceder a detalles adicionales del grupo/ficha e instructor, donde podrá corroborar además el historial de acompañamientos generados sobre el mismo grupo/ficha.

Una vez se elige la opción de **HISTORIAL GRUPO**, SAVA mostrará una imagen donde se pueden apreciar los siguientes datos:

- Tipo de grupo
- Tipo de acompañamiento
- Fecha creada
- Fecha aplicar

Página 34 de 38 3288 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto:Activado Sugerencias del editor: mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proponer comentarios a Microsoft

Lluvia Por la noche ESP LAA 80% 6:06 p. m. 12/05/2026



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:

Las reuniones a las que se asistió durante este mes están divididas en tres tipos de la siguiente manera:

- Reuniones de soporte Técnico en las cuales se realizó el seguimiento a casos, la consolidación del paso a paso de los procesos y las indicaciones pertinentes para el desarrollo de las actividades planeadas para el grupo de soporte.

Estas reuniones se desarrollaron los días 14 de abril, 20 de abril, 27 de abril y 06 de mayo.

Los temas tratados fueron:

14 de abril:

- Socializar los resultados de la sesión de protocolo del 10 de abril para asegurar que el equipo este alineados con los nuevos ajustes.
- Evaluar el progreso de los tickets de "titulada" y el avance de los demás compromisos de cada uno de los integrantes del equipo.
- Revisar las incidencias encontradas en las funcionalidades de ZAJUNA para definir acciones de escalamiento y seguimiento.

ACTA No. 08-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS		
CIUDA D Y FECHA:	14 de abril de 2026	HORA INICIO: 8:00 HORA FIN: 3:50
LUGAR Y/O ENLAC E:	Sala de reuniones virtual Soporte LMS Microsoft Teams.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Revisión de compromisos asignados al equipo de soporte.
2. Verificación estado revisión ficha FTV
3. Socialización implementación nuevas consultas y reportes SAVA

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Socializar los resultados de la sesión de protocolo del 10 de abril para asegurar que el equipo este alineados con los nuevos ajustes.
2. Evaluar el progreso de los tickets de "titulada" y el avance de los demás compromisos de cada uno de los integrantes del equipo.
3. Revisar las incidencias encontradas en las funcionalidades de ZAJUNA para definir acciones de escalamiento y seguimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, Lizbeth como articuladora del equipo da inicio al encuentro.

- Validación sesión protocolo. Se inicia con la socialización de los resultados de la sesión interna de protocolo realizada el viernes 10 de abril, indicando por parte de los moderadores de esta los temas tratados.
- Revisión de fichas de titulada, Se requiere información al equipo de soporte sobre el estado de la actividad de revisión de fichas titulada, donde se solicita indicar a las personas que aún tienen casos activos por las observaciones encontradas dentro de





The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a SharePoint document viewer with a table containing course information. The table has columns for course ID, name, duration, modality, and other details. The data is as follows:

ID	Nombre	Duración	Modalidad	Asignatura	Docentes
8442026	GASTRONOMIA COLOMBIANA	60210001	1 Virtual	3 arte	W_9111168 W_19130193 W_13543642
623	FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS	12210015	1 Virtual	1 Finanzas	W_1425168 W_1439985 W_2851136
8442026	TRANSPORTE TERRESTRE DE ANIMALES EN PIE CON BIENESTAR ANIMAL	84710188	1 Virtual	1	W_108482180 W_191303547 W_9111168 W_19130193 W_13543642
625	13/04/2026	33130244			

The interface also shows a sidebar with navigation options (Actividad, Chat, Llamadas, Tareas, Equipos, Calendario, Copilot, Aplicaciones) and a meeting control bar at the top with options like Chat, Gente, Participar, Reaccionar, Vista, Aplicaciones, Más, Cámara, Micro, Compartir, and Salir. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the system tray displaying the date and time as 8:39 a.m. on 14/04/2026.

20 de abril:

- Revisión de compromisos asignados al equipo de soporte.
- Validar el proceso de encuesta por parte de los instructores y coordinadores con respecto a la respuesta de casos.
- Realizar la solicitud de planes de mejora con respecto a las respuestas dadas en lo casos SAVA por parte del equipo de soporte.



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting in progress. The main window displays a presentation slide from 'sava.sena.edu.co/gfvd/gestion_encuestas/index/20'. The slide features a bar chart with five groups of bars, each labeled 'Respuesta No. 1' through 'Respuesta No. 5', and 'Evaluación General'. Below the chart, there is a section titled 'Agentes Evaluados en el periodo seleccionado' and a 'Comentarios' section with a text box containing the following text: 'Quizá las opciones al momento de radicar un caso no son muy claras y no se tiene la certeza si es la situación que se está presentando en la ficha, pero igual en ocasiones así se selecciona una opción que no corresponda ustedes como siempre están muy'. The right sidebar shows a grid of participant video thumbnails, with some names like MR, LB, and SO visible. The bottom status bar indicates the time is 8:14 a.m. on 20/04/2026.

This screenshot shows the same Microsoft Teams meeting, but the main window is displaying the 'Participantes' (Participants) list. The list includes names such as Lizbeth Sanabria Acuña (Organizador), Andrea Carolina Sánchez Prada, Carlos Andres Saavedra Hernandez, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez, Jose Eduardo Peña Armenta, Luis Felipe Ariza Ortiz, and Luis Felipe Beltran Beltran. The right sidebar shows a grid of participant video thumbnails, with names like MR, AR, LO, and SO visible. The bottom status bar indicates the time is 8:41 a.m. on 20/04/2026.

27 de abril:

- Avance revisión Protocolo interno y externo.
- Novedades en Casos



- Actividad Revisión escalamiento de casos GLPI
- Agente Virtual
- revisión de Compromisos

ACTA No. 13-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	27 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:

1. Avance revisión Protocolo interno y externo.
2. Novedades en Casos
3. Actividad Revisión escalamiento de casos GLPI
4. Agente Virtual
5. Revisión de Compromisos

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Revisión de cumplimiento de compromisos y definir actividades de la semana pendientes por avance. De igual forma se realiza seguimiento de atención de casos por parte del equipo de soporte técnico LMS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, la líder del equipo da inicio al encuentro y se desarrollan los siguientes temas durante la sesión:

- 1. Avance revisión protocolo interno y externo**
Los asignados para realizar la revisión del protocolo interno manifiestan que se realizó la distribución de los 204 tipos de casos y se identificaron los items a tener en cuenta para la revisión. Con respecto al protocolo externo informan que el día de hoy en la tarde programaron sesión para distribución y definir la manera en que realizarán la actividad. El equipo por unanimidad solicita ampliación en la entrega de la actividad programada inicialmente para el jueves 30 de abril, la líder del equipo establece como fecha el lunes 4 de mayo 2026.
- 2. Novedades en Casos**
 - Para los casos escalados a GLPI por integración, en el marco de la actividad de revisión de fichas tituladas se debe analizar la solución dada, si la documentación corresponde a lo

Página 1 de 5 1382 palabras Español (alfab. internacional) Predicciones de texto:Activado Sugerencias del editor:mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proporcional comentarios a Microsoft

23°C Mayorm. nublado ESP LAA 6:17 p. m. 12/05/2026



teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

18:54

11

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

ScreenPal Product

Este video es gratis. Crear propios

Sign Up, It's Free

0 Comentarios - Log in or Sign Up for free to join the conversation!

teams.microsoft.com está compartiendo la pantalla y el audio. Dejar de compartir

Lizbeth Sanabria Acuña

15°C Mayorm. soleado

10:15 a. m. 27/04/2026

25°C Mayorm. soleado

ESP LAA

80%

10:15 a. m. 27/04/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

31:34

11

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

ZAJUNA

Accede a SORIA. Área personal

Mi curso / Cursos / Formación Titulada Virtual y a Distancia / 3271270

3271270_ingles

General

Anuncios

Sección 1

Sección 2

Sección 3

Sección 4

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (11)

Silenciar a todos

- LB Luis Felipe Beltran Beltran 1
- SO Sergio Augusto Ardila Ortiz
- Andrea Carolina Sanchez Prada
- AR Aura María Gomez Rincón
- Carlos Andres Saavedra Hernandez
- CG Claudia Lorena Quintero Gutiérrez
- JA Jose Eduardo Peña Armenta
- Lizbeth Sanabria Acuña

Lizbeth Sanabria Acuña

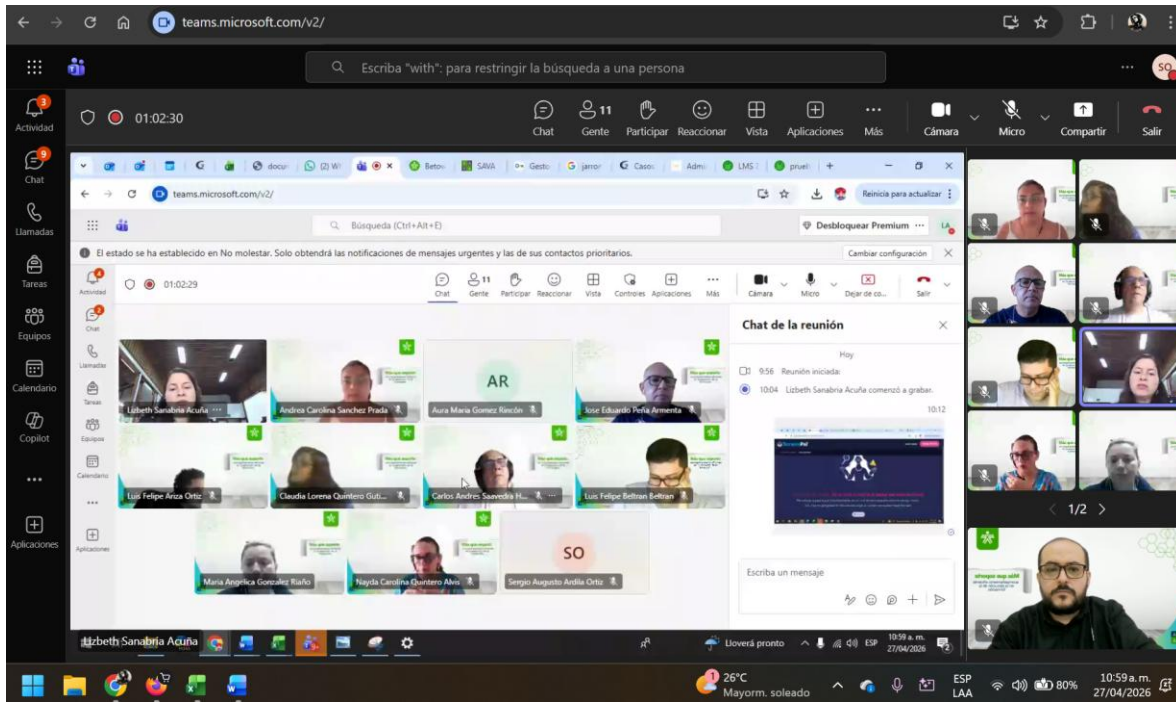
17°C Mayorm. nubla...

Llovizna Por la tarde

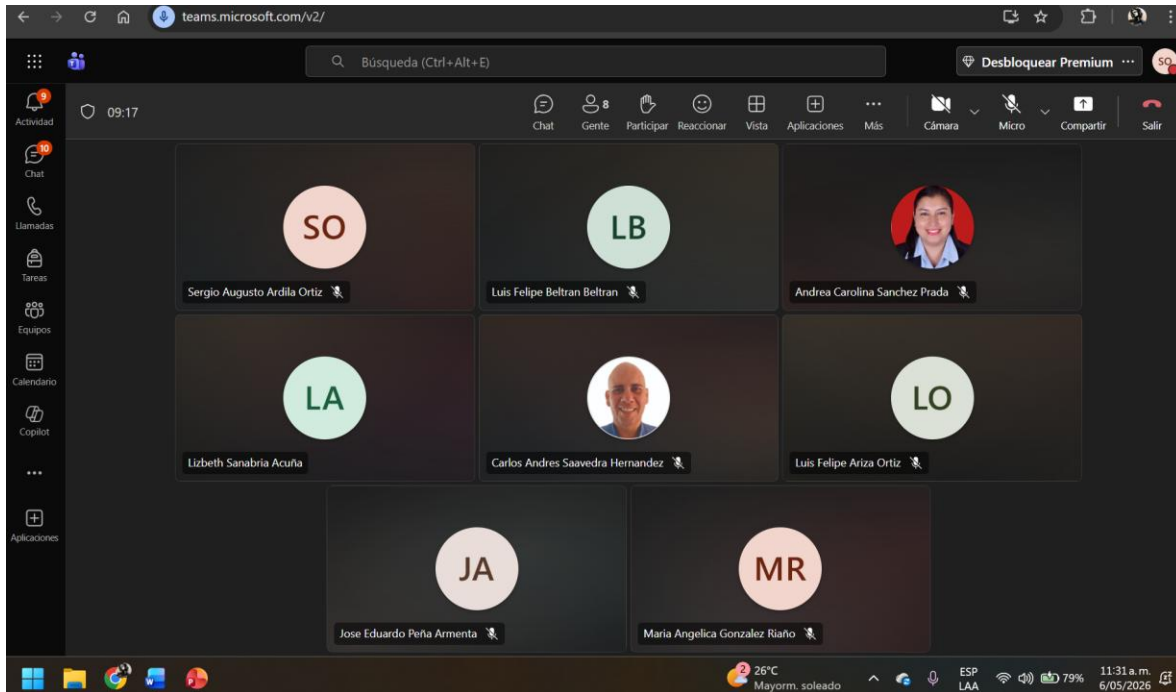
ESP LAA

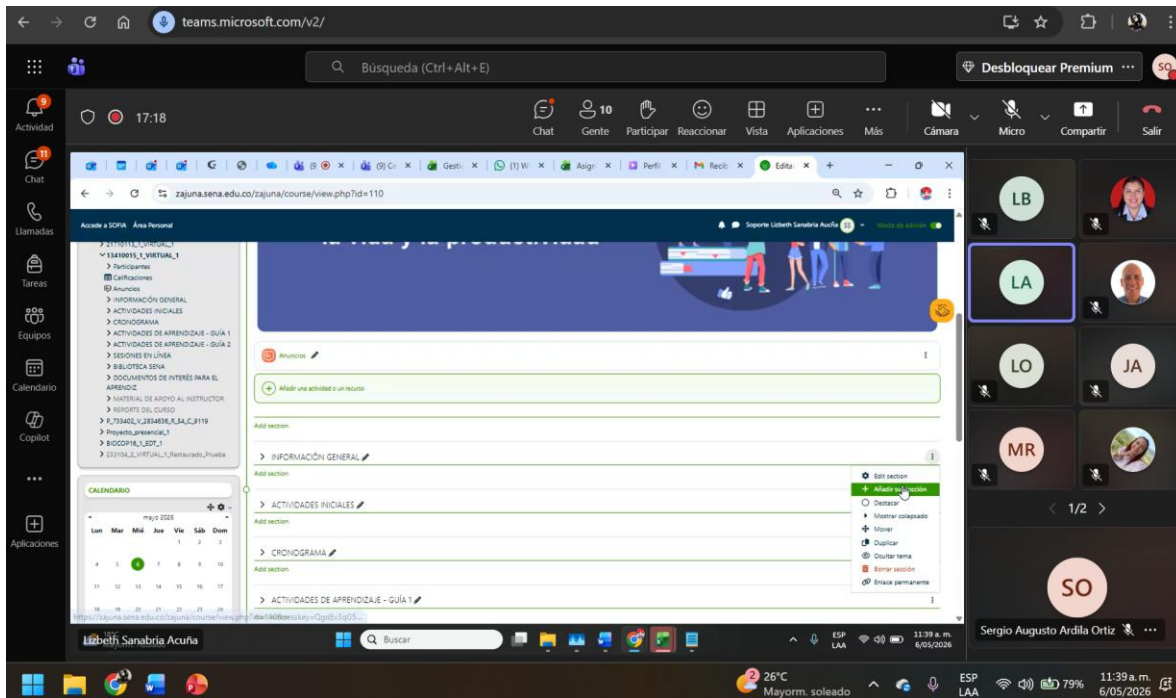
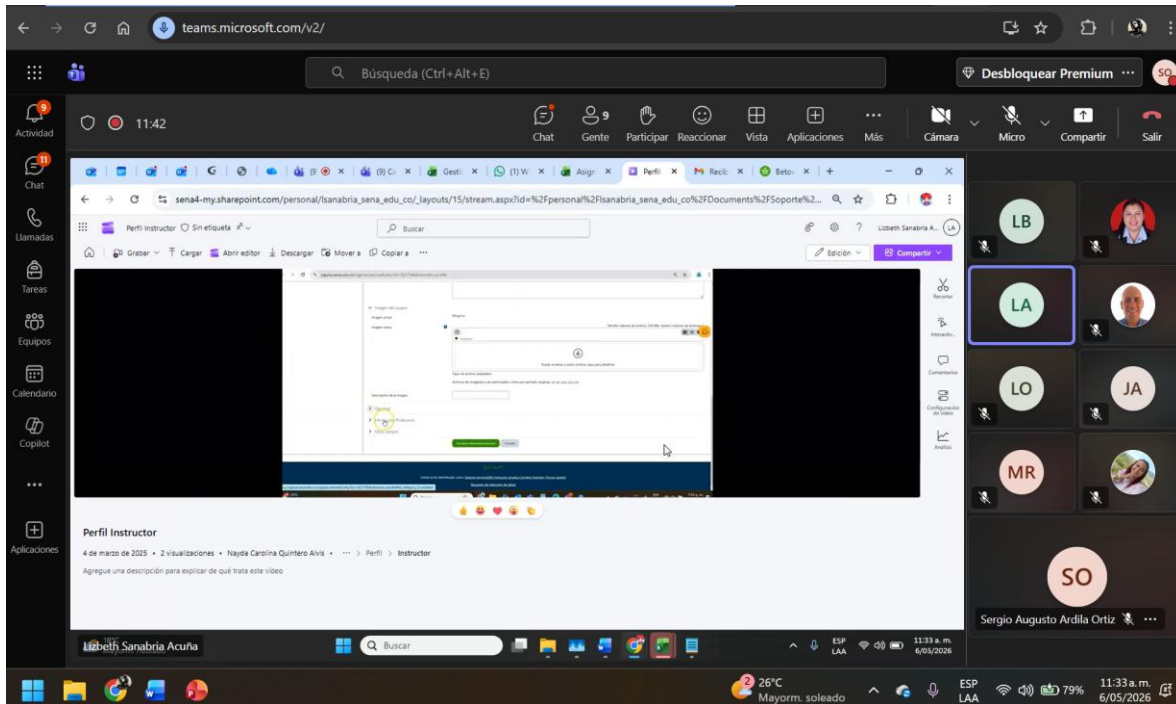
80%

10:28 a. m. 27/04/2026



06 de mayo:





- Reuniones de fortalecimiento en SAVA y Casos en GLPI donde el equipo de soporte se dividió por agentes para realizar una revisión cruzada de casos que han sido atendidos en SAVA y análisis del proceso de escalamiento al equipo de soporte nivel II con el fin de encontrar puntos de mejora y modificaciones que se deben realizar en el proceso de atención.



Estas reuniones se llevaron a cabo los días 22 de abril, 23 de abril, 27 de abril, 07 de mayo y 08 de mayo.

Casos SAVA 22 de abril.

Acta No. 10-2026

ACTA 10-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDA D Y FECHA:	22 de abril de 2026	HORA INICIO:	HORA FIN:
		8:00	9:30
LUGAR Y/O ENLACE:	Sala de reuniones virtual Soporte LMS 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. Presentación de análisis de casos para el fortalecimiento de respuestas en SAVA.2. Presentación por parte del equipo de trabajo compuesto por Felipe Beltrán y José Peña3. Presentación por parte del equipo de trabajo compuesto por Angélica González y Sergio Ardila.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar la revisión de los diferentes procesos que se realizan para dar atención a los casos radicados en SAVA con el fin de buscar alternativas de mejora continua.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, Lizbeth como articuladora del equipo da inicio al encuentro.			
<ul style="list-style-type: none">• Inicia con su presentación el equipo conformado por los agentes Felipe Beltrán y José Peña donde se mostraron algunos casos de referencia que fueron revisados para plantear un proceso de mejora en su gestión.<ul style="list-style-type: none">- Se tuvo en cuenta los tiempos de respuesta y retroalimentación por parte de los instructores y coordinadores y las diferentes puntuaciones dadas en las encuestas de satisfacción.- Se analizó la trazabilidad de los casos expuestos con el fin de validar si el proceso se llevó a cabo siguiendo con el protocolo establecido o si es necesario tener en cuenta un aspecto más para dar una respuesta.			

Fortalecimiento
Atención de casos SAVA

Equipo de Soporte Técnico LMS
Dirección de Formación Profesional

www.sena.edu.co

SENA

S A V A

GC-F-004V39

Carlos Andres Saavedra Hernandez



teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

17:08

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Resumen General

Indicador	Valor
Total casos del Equipo Soporte LMS ZAJUNA	690
Casos atendidos por los 4 agentes	277
Participación de los 4 agentes	40,1%
Gestión directa Soporte LMS	173
Casos con algún escalamiento	104
Escalados a nivel 2	90
Escalados a ecosistema	13
Escalados a administrador LMS	1
Encuesta promedio consolidada	4,46
Promedio horas primera nota	0,69 (14min)
Promedio horas primera solución	6,35 (6horas y 21 min)
Promedio horas primer cierre	41,80 (1.7 días)

Agente	Promedio horas 1ra nota	Promedio horas 1ra solución	Promedio horas 1er cierre	Encuesta Promedio	Encuestas
Andrea Carolina Sánchez	0,96 (57min)	6,07 (6horas y 4 min)	39,75 (1 día 15 h 45 min)	4,0	10
Nayda Carolina Quintero Alvis	0,77 (46min)	5,62 (5horas y 37 min)	42,76 (1 día 18 h 46 min)	4,6	14
Carlos Andrés Saavedra Hernández	0,48 (29min)	7,60 (7horas y 36 min)	44,10 (1 día 20 h 6 min)	4,9	12
Aura María Gómez Rincón	0,52 (31min)	5,91 (5horas y 55 min)	40,36 (1 día 16 h 22 min)	4,3	17

Carlos Andrés Saavedra Hernández

S A V A

21°C Parc. soleado

ESP LAA

8:06 a.m. 23/04/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

01:27:26

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Accede a SENA Área Personal

Soporte Técnico LMS SENA Luis Felipe Ariza Ortiz

Mis cursos / Administración del sitio / Usuarios / Permisos / Asignar roles de sistema

Asignar rol 'Coordinador Académico' en Sistema

Atención: Cualquiera rol que asigne desde esta página se aplicará a los usuarios en todo el sitio, incluyendo la página principal del sitio y todos los cursos.

Usuarios existentes

- LUIS MARIA ACEVEDO GUERRA (ca_4143946, lmaraceve@sena.edu.co)
- JOSE DANIEL ARANGO BARRAGAN (ca_7920731, jbarango@sena.edu.co)
- FREDY HERNANDO ARIAS ARIAS (ca_7960145, farias@sena.edu.co)
- ANGELA DIANA ARIZA ACCION (ca_2853232, arizad@sena.edu.co)
- ERIKA BARRERA MONTANEZ (ca_6339756, erika.barrera.14038@gmail.com)
- JOHANN ANDRES CASALINS GOMEZ (ca_3890368, jcasalins@sena.edu.co)
- ANA INDELENE COBRANZO BARRA (ca_5202190, acobranzo@sena.edu.co)
- administracion coordinador academico (ca_2626262, coordinador@sena.edu.co)
- BLUD SANGRE DEL CASTILLO COZANO (ca_7030368, bsangredel@sena.edu.co)
- Coordinador(a) HENRY GAITAN GOMEZ (ca_7562754, hgaitang@hotmail.com)
- EDGAR FRANCISCO GAITAN MARTINEZ (ca_7914732, edgar.gaitan@gmail.com)
- Diego Albornoz Garay Frenes (ca_2807604, dgaren@sena.edu.co)
- EDGAR AURELIO GUEVES ALBARRACIN (ca_8807267, egueves@sena.edu.co)
- ERIKA JONHANA GONZALEZ BARRERA (ca_1121202796, egonza@sena.edu.co)
- Aura Maria Galebo Vallejo (ca_3029553, amgalebo@gmail.com)
- Soporte Técnico Instructor LMS-SENA Aura María Gómez Rincón (ca_3772660, amgon10@hotmail.com)
- Asignar a Coordinador Rol(a) ca_4094833, amgarrigo1@gmail.com)
- Soporte LMS Zájuna - Coordinador Catalina Guzmán Castaño (ca_coordinador_catalina_caguarterez@sena.edu.co)

Usuarios potenciales

Demasiados usuarios (2951392) para mostrar

Por favor, use la búsqueda

Luis Felipe Ariza Ortiz

Humedad Ahora

ESP LAA

9:17 a.m. 23/04/2026



Casos SAVA 23 de abril.

Acta No. 11-2026

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

Comentarios Ponerse al día Edición Compartir

Calibri Bold 11

ACTA No. 11-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Fortalecimiento Atención de casos SAVA			
CIUDAD Y FECHA	23 de abril de 2026	HORA INICIO: 08:00 am	HORA FIN: 10:00 am
LUGAR ENLACE:	Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria – Microsoft TEAMS. <<<ENLACE>>	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO Grupo Interno de Gestión de la Oferta, la Ejecución y Certificación de la Formación.	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:			
<ul style="list-style-type: none">• Presentación del análisis de gestión del equipo de soporte LMS, incluyendo la revisión del consolidado de casos del periodo comprendido entre el 15 de marzo y el 20 de abril de 2026. Se aborda la distribución de la carga operativa por agente, los indicadores de cierre y solución de casos, el análisis de los casos escalados y la evaluación de los tiempos de respuesta.• Revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción, con el fin de medir la percepción de los usuarios frente al servicio prestado.• Presentación de la metodología de evaluación, junto con el análisis detallado de 8 casos específicos seleccionados.• Identificación de oportunidades de mejora en la atención, orientadas a fortalecer la calidad del servicio y optimizar los procesos del equipo de soporte.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Evaluar la calidad, oportunidad y trazabilidad en la atención de casos registrados en SAVA, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN Durante la sesión se presentó el consolidado de gestión del equipo de soporte LMS, indicando que se atendieron 277 casos de un total de 690 , lo que representa una participación del 40,1% en el periodo comprendido entre el 15 de marzo y el 20 de abril de 2026. Se evidenció la distribución de la carga operativa:			

Página 1 de 5 1165 palabras Español (alfab. internacional) Predicciones de texto:Activado Sugereencias del editor: mostrando Cargando complementos 100% Ajustar Proponer comentarios a Microsoft

22°C Chubbascos 6:24 p.m. 12/05/2026

teams.microsoft.com/v2/

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Desbloquear Premium

Actividad 27:37 Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

2026-04-16 15:46:35
NAYDA CAROLINA QUINTERO ALVIS
Estado Caso: SOLUCIONADO

Cordial saludo estimada instructora Lina

Se informa que la versión 96151139_1_VIRTUAL_2 corresponde a la versión vigente del programa, se precisa que esta cumple con los lineamientos definidos y se encuentra completa en su estructura y contenido. De acuerdo con el ajuste realizado, se maneja una única guía por programa, en la cual se integran la totalidad de las actividades de aprendizaje, evidencias y recursos requeridos para su desarrollo.

En este sentido, la versión actual disponible es la que debe ser tomada como referencia para el proceso de formación.

Por lo anterior, el caso pasa a estado "SOLUCIONADO". Agradecemos dar clic en la opción "SI" para el cierre del caso; 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

Aura Maria Gomez Rincón

21°C Parc. soleado 8:17 a.m. 23/04/2026



Casos SAVA 27 de abril.

The screenshot shows a Microsoft Word document titled "Acta No. 13-2026". The document content is as follows:

ACTA No. 13-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	27 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:

1. Avance revisión Protocolo interno y externo.
2. Novedades en Casos
3. Actividad Revisión escalamiento de casos GLPI
4. Agente Virtual
5. Revisión de Compromisos

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Revisión de cumplimiento de compromisos y definir actividades de la semana pendientes por avance. De igual forma se realiza seguimiento de atención de casos por parte del equipo de soporte técnico LMS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Una vez validada la asistencia del equipo de soporte técnico del LMS a la reunión, la líder del equipo da inicio al encuentro y se desarrollan los siguientes temas durante la sesión:

- 1. Avance revisión protocolo interno y externo**
Los asignados para realizar la revisión del protocolo interno manifiestan que se realizó la distribución de los 204 tipos de casos y se identificaron los ítems a tener en cuenta para la revisión. Con respecto al protocolo externo informan que el día de hoy en la tarde programaron sesión para distribución y definir la manera en que realizarán la actividad. El equipo por unanimidad solicita ampliación en la entrega de la actividad programada inicialmente para el jueves 30 de abril, la líder del equipo establece como fecha el lunes 4 de mayo 2026.
- 2. Novedades en Casos**
 - Para los casos escalados a GLPI por integración, en el marco de la actividad de revisión de fichas tituladas se debe analizar la solución dada, si la documentación corresponde a lo

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a screen share of a document titled "ACTA No. 13-2026" from the previous image. The meeting controls at the top include options for Chat, Gente (11), Participar, Reaccionar, Vista, Aplicaciones, Más, Cámara, Micro, Compartir, and Salir. On the right side, there is a grid of video thumbnails for participants, with one participant's name 'AR' visible. At the bottom, there is a status bar showing the time as 10:15 a.m. on 27/04/2026 and the location as Mayorm. soleado.



Fortalecimiento GLPI 07 de mayo

ACTA No. 14-2026

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Fortalecimiento del proceso de escalamiento de casos GLPI

CIUDAD Y FECHA	7 de mayo de 2026	HORA INICIO:	08:00 am	HORA FIN:	9:00 am
-----------------------	-------------------	---------------------	----------	------------------	---------

LUGAR ENLACE: Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria – Microsoft TEAMS. <<<ENLACE>>>

DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO
Grupo Interno de Gestión de la Oferta, la Ejecución y Certificación de la Formación.

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

- Fortalecimiento y validación del proceso de escalamiento de casos a GLPI por parte de los agentes de Soporte Técnico LMS (Aura, Andrea, Carlos, José)
- Socialización de la lista de chequeo para la validación, categorización y trazabilidad de casos escalados a GLPI.
- Revisión de 8 casos escalados al equipo de Soporte Técnico de Nivel 2, identificando oportunidades de mejora en la documentación, validación de evidencias y cierre de los casos escalados.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
Evaluar la calidad, oportunidad y trazabilidad en la atención de casos registrados en SAVA, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la sesión se realizó la presentación del fortalecimiento de casos relacionados con el proceso de escalamiento a GLPI por parte del equipo de soporte técnico nivel 1, con el propósito de consolidar criterios operativos, fortalecer la validación de los casos escalados y mejorar la trazabilidad de la atención realizada.

Inicialmente, se socializó el objetivo del espacio, enfocado en evaluar la calidad y pertinencia de los escalamientos realizados al equipo de soporte técnico de nivel 2, verificando especialmente el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la correcta documentación de cada caso.

Posteriormente, se inició la revisión de casos específicos escalados (10567-10596-10059-10641-10321-10406-10593-10699) a GLPI, tomando como referencia el caso GLPI 10567 asociado al caso SAVA 56738, relacionado con inconvenientes presentados por un instructor para configurar una ficha de formación, realizar publicaciones y efectuar procesos de calificación dentro de la plataforma LMS.

1 Radicación caso GLPI

Integración -> Miga de pan aparece mensaje de "oculto"

Saludo Equipo SV56527
Ficha 3489370
Instructor 52088252

Se realiza la respectiva validación del caso, y se observa en la evidencia que se muestra el respectivo miga de oculto en la miga de pan de la ficha que se reporta.

La ficha esta visible -> los aprendices pero el mensaje de oculto aparece en la miga de pan.

La imagen que comparto es del instructor dado que mis usuarios a enrolarlos como Instructor y Aprendiz no les aparece el miga.

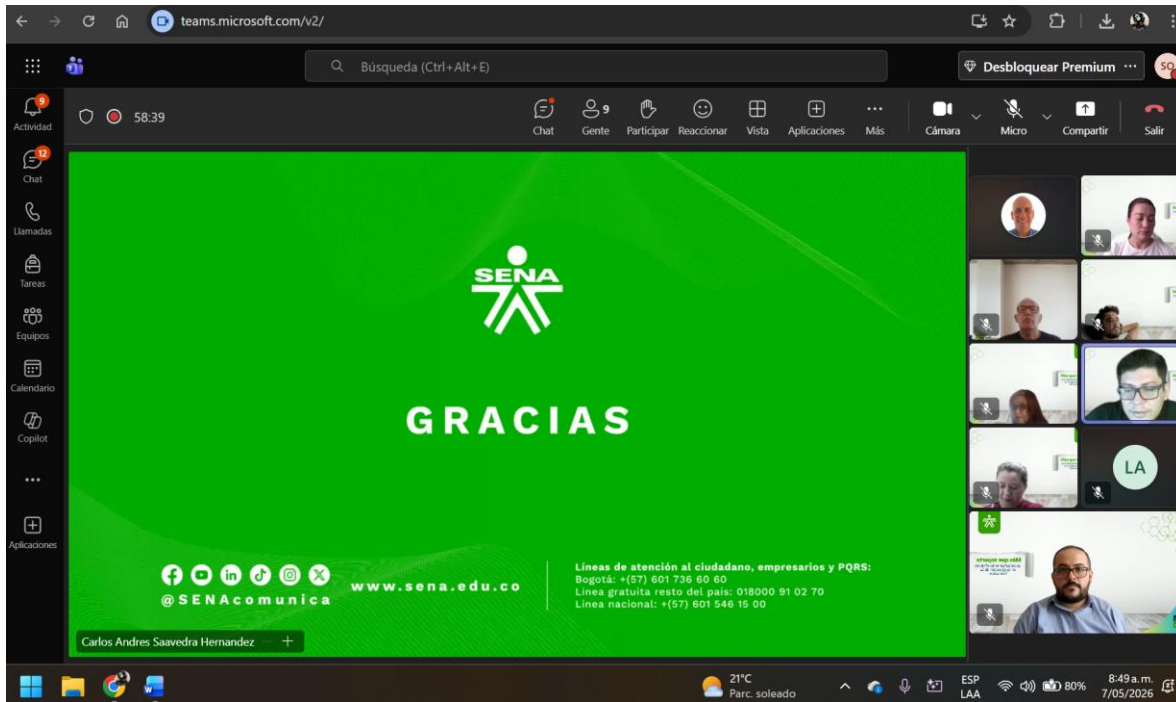
Agradezco la atención.

2 Lista de chequeo

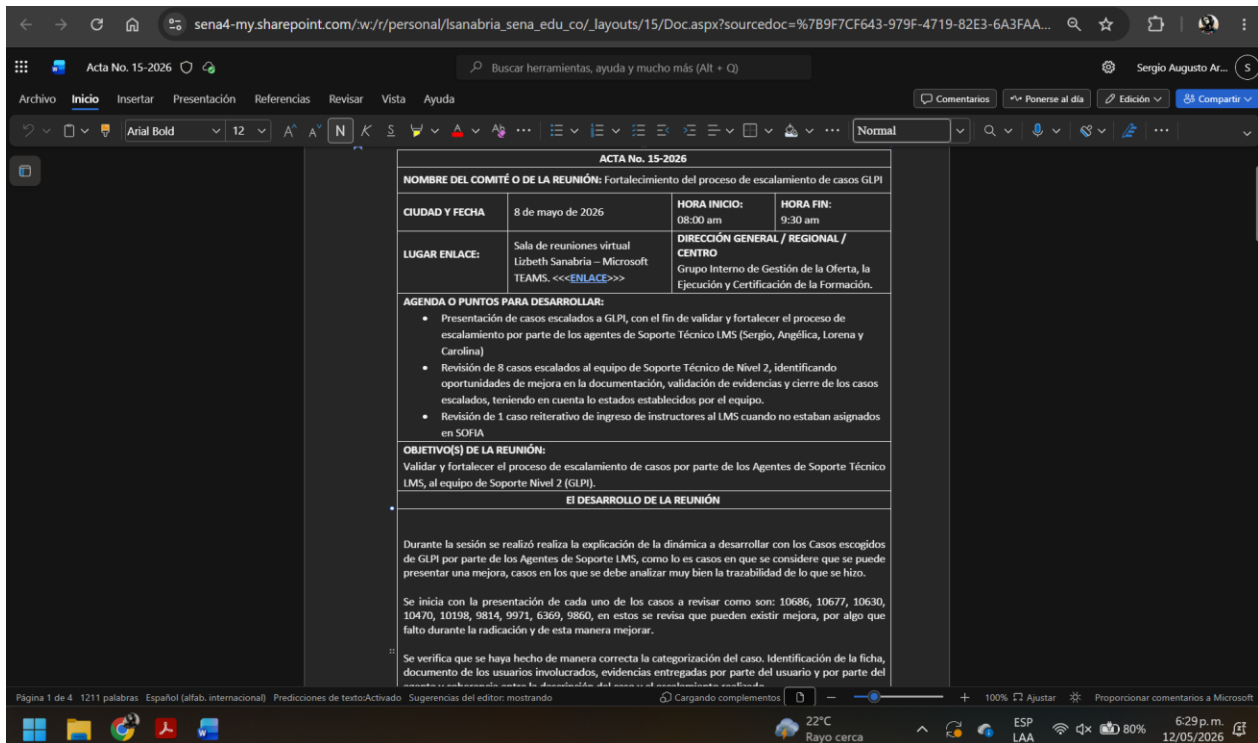
Ítem	Validación	✓/✗
ID Ficha	Se identifica claramente el número de ficha afectada	✓
Pruebas realizadas	Se validó	✓
Descripción	El problema está claro, completo y entendible	✓
Ruta	Se indica el paso a paso donde ocurre el error	✓
Evidencia	Se adjunta imagen con fecha, hora y navegador visible	✓

3 Conclusión

El caso está bien radicado. El error si es de integración de plataformas, por lo que si corresponde escalar a Nivel 2.



Fortalecimiento GLPI 08 de mayo





The screenshot shows a Teams meeting interface. The main content is a slide titled "Caso II INTEGRACIÓN > INCIDENTE usuarios activos sin formación" with the code "Código GLPI: (10677)". The slide contains a table with columns for "Integración", "Desarrollador", "Instructora", and "Fecha". It also includes a "MEJORA" section with instructions: "Mejorar redacción solicitando cambio de estado en los cursos. En la imagen que se adjunta resaltar solo las fichas y la instructora y adjuntar responsabilidades de cada ficha." The slide is presented by Claudia Lorena Quintero Gutiérrez.

The screenshot shows a Teams meeting interface. The main content is a slide titled "Caso VII INTEGRACIÓN > La instructora sigue con fichas activas en Zajuna" with the code "Código GLPI: (9971)". The slide contains a table with columns for "Integración", "Desarrollador", "Instructora", and "Fecha". It also includes a "MEJORA" section with instructions: "Mejorar redacción solicitando cambio de estado en los cursos. En la imagen que se adjunta resaltar solo las fichas y la instructora y adjuntar responsabilidades de cada ficha." The slide is presented by Claudia Lorena Quintero Gutiérrez.

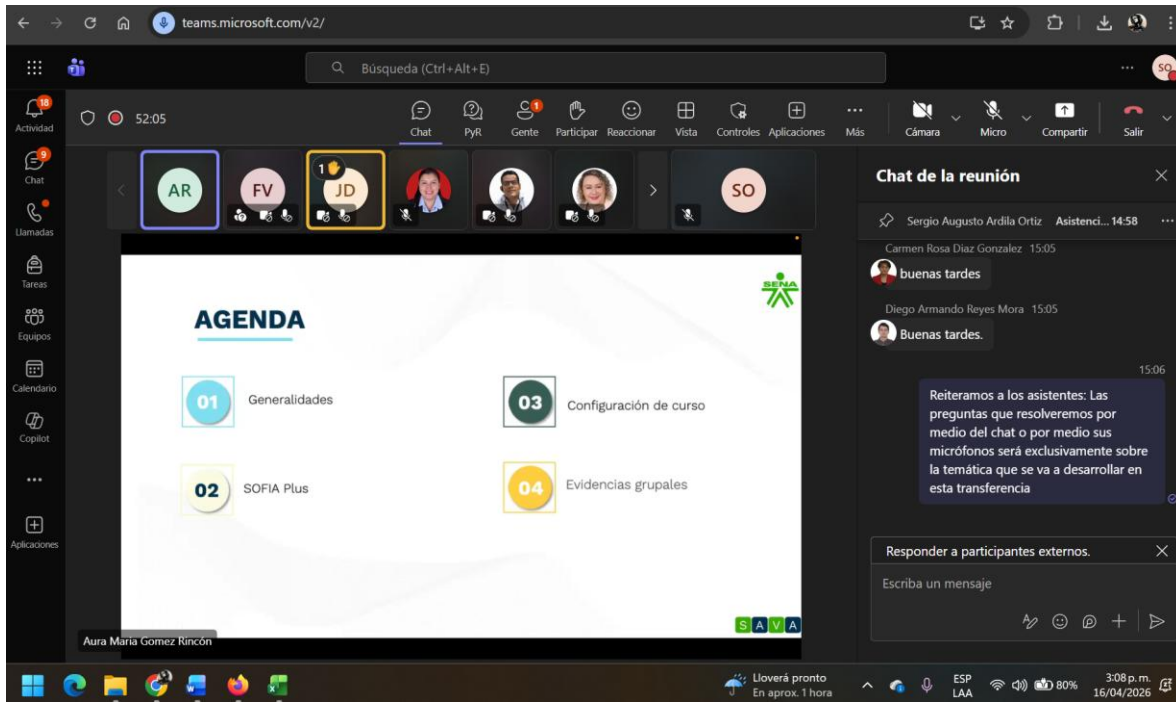
- Transferencias de conocimiento para coordinadores e instructores en las cuales se dan a conocer los manejos para los casos recurrentes de la plataforma Zajuna y la manera como se presentan los procesos de integración entre plataformas. Se llevaron a cabo los días 16 de abril y 23 de abril.



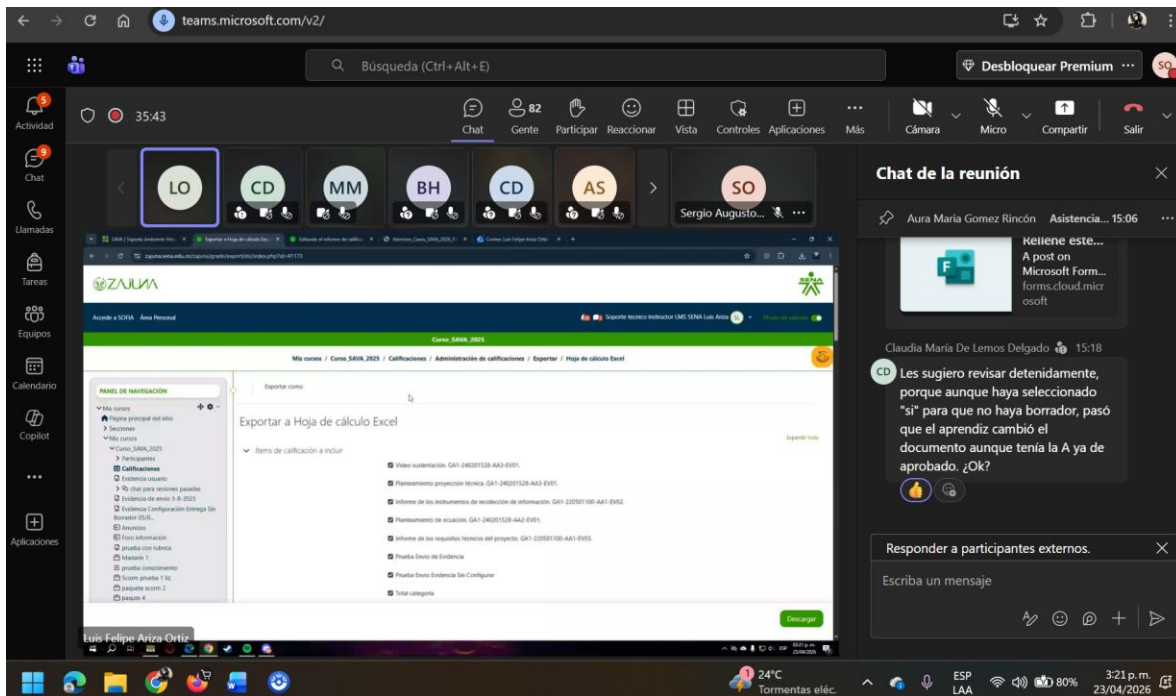
Transferencia casos recurrentes 16 de abril

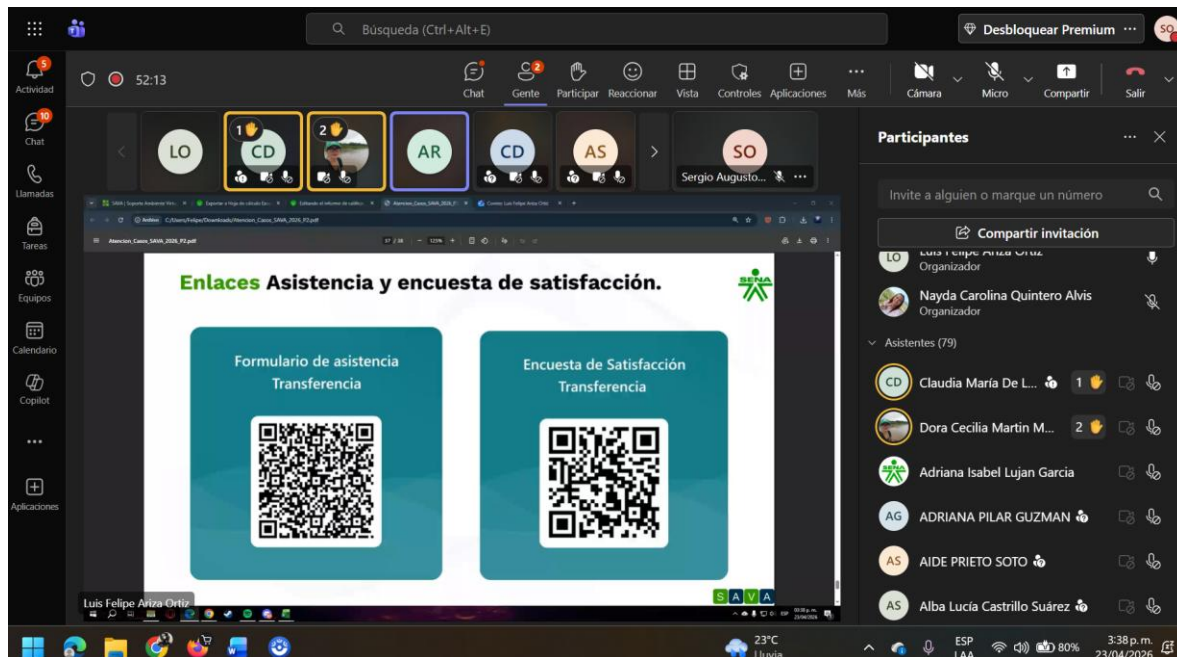
A screenshot of a Microsoft Teams meeting grid. The grid shows nine participants in a 3x3 layout. The participants are: Sergio Augusto Ardila Ortiz (SO), María Monica Bonilla Paz, Leuman Javier Mendoza Medina (LM), Anstrong Gómez Ríos (AR), Andrea Carolina Sanchez Prada, Francisco Javier Cardenas Bañol, Clara Elena Salgado Riaño, Edith Suarez Gomez (EG), and Alba Nury Vanegas Mejía. The meeting controls at the top include Chat, PyR, Gente, Participar, Reaccionar, Vista, Controles, Aplicaciones, Más, Cámara, Micro, Compartir, and Salir. The time is 36:22. The bottom status bar shows 22°C, Mayorm. nublado, ESP LAA, 80% battery, and 2:52 p.m. 16/04/2026.

A screenshot of a Microsoft Teams chat window. The chat is titled "Chat de la reunión". The main content is a presentation slide titled "Atención de casos SAVA" with the subtitle "Casos frecuentes en el uso del ambiente virtual". The slide includes the SENA logo, the text "Equipo de Soporte Técnico LMS Dirección de Formación Profesional", and the website "www.sena.edu.co". The chat history shows messages from "martes 10:11 Reunión finalizada: 1m 8s" and "martes 14:50 Reunión finalizada: 49s". A message from "Hoy" at 14:29 says "Buena tarde para todos, en unos minutos se dará inicio a la Transferencia establecida". The chat controls at the bottom include "Responder a participantes externos" and "Escriba un mensaje". The time is 40:33. The bottom status bar shows 22°C, Mayorm. nublado, ESP LAA, 80% battery, and 2:56 p.m. 16/04/2026.



Transferencia casos recurrentes 23 de abril





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:



Formato de revisión de semillas

	F	G
90	1. Se oculta semilla	Sergio Augusto Ardila Ortiz
91	2. Se ajusta peso de las 4 categorías y cada una de las actividades de aprendizaje asociadas a ellas desde Configuración Calificaciones	Luis Felipe Beltran
92	3. Se ajusta la configuración de entrega de las evidencias	Aura María Gómez
93		denominado Legislación en medio ambiente, seguridad y salud
94	1. Se ajuste el peso de las categorías y las actividades en el centro de calificaciones	Saavedra
95		Luis Felipe Ariza Quiroga
96		Nayda Carolina Quiroga
97		Andrea Carolina Salazar
98		Jose Eduardo Peña
99		Sergio Augusto Ardila Ortiz
100		NO permite la configuración de entrega en NO
101	1. En la sección principal Actividades iniciales se reacomoda el "Foro Social"	Carlos Andres Saavedra
102	2. Se ajusta Centro Calificaciones a MEDIA PONDERADA	1. Actividad de aprendizaje AA1-EV01.
103		2. Actividad de aprendizaje AA1-EV02.
104		3. Actividad de aprendizaje AA3-EV01.
105		4. Actividad de aprendizaje AA4-EV01.
106		5. Actividad de aprendizaje AA4-EV02.
107		
108		
109		
110		
111		
112		
113		
114		
115		
116		
117		
118		
119		
120		
121		
122		
123		
124		
125		
126		
127		
128		
129		
130		
131		
132		
133		
134		
135		
136		
137		
138		
139		
140		
141		
142		
143		
144		
145		
146		
147		
148		
149		
150		
151		
152		
153		
154		
155		
156		
157		
158		
159		
160		
161		
162		
163		
164		
165		
166		
167		
168		
169		
170		
171		
172		
173		
174		
175		
176		
177		
178		
179		
180		
181		
182		
183		
184		
185		
186		
187		
188		
189		
190		
191		
192		
193		
194		
195		
196		
197		
198		
199		
200		
201		
202		
203		
204		
205		
206		
207		
208		
209		
210		
211		
212		
213		
214		
215		
216		
217		
218		
219		
220		
221		
222		
223		
224		
225		
226		
227		
228		
229		
230		
231		
232		
233		
234		
235		
236		
237		
238		
239		
240		
241		
242		
243		
244		
245		
246		
247		
248		
249		
250		
251		
252		
253		
254		
255		
256		
257		
258		
259		
260		
261		
262		
263		
264		
265		
266		
267		
268		
269		
270		
271		
272		
273		
274		
275		
276		
277		
278		
279		
280		
281		
282		
283		
284		
285		
286		
287		
288		
289		
290		
291		
292		
293		
294		
295		
296		
297		
298		
299		
300		
301		
302		
303		
304		
305		
306		
307		
308		
309		
310		
311		
312		
313		
314		
315		
316		
317		
318		
319		
320		
321		
322		
323		
324		
325		
326		
327		
328		
329		
330		
331		
332		
333		
334		
335		
336		
337		
338		
339		
340		
341		
342		
343		
344		
345		
346		
347		
348		
349		
350		
351		
352		
353		
354		
355		
356		
357		
358		
359		
360		
361		
362		
363		
364		
365		
366		
367		
368		
369		
370		
371		
372		
373		
374		
375		
376		
377		
378		
379		
380		
381		
382		
383		
384		
385		
386		
387		
388		
389		
390		
391		
392		
393		
394		
395		
396		
397		
398		
399		
400		
401		
402		
403		
404		
405		
406		
407		
408		
409		
410		
411		
412		
413		
414		
415		
416		
417		
418		
419		
420		
421		
422		
423		
424		
425		
426		
427		
428		
429		
430		
431		
432		
433		
434		
435		
436		
437		
438		
439		
440		
441		
442		
443		
444		
445		
446		
447		
448		
449		
450		
451		
452		
453		
454		
455		
456		
457		
458		
459		
460		
461		
462		
463		
464		
465		
466		
467		
468		
469		
470		
471		
472		
473		
474		
475		
476		
477		
478		
479		
480		
481		
482		
483		
484		
485		
486		
487		
488		
489		
490		
491		
492		
493		
494		
495		
496		
497		
498		
499		
500		
501		
502		
503		
504		
505		
506		
507		
508		
509		
510		
511		
512		
513		
514		
515		
516		
517		
518		
519		
520		
521		
522		
523		
524		
525		
526		
527		
528		
529		
530		
531		
532		
533		
534		
535		
536		
537		
538		
539		
540		
541		
542		
543		
544		
545		
546		
547		
548		
549		
550		
551		
552		
553		
554		
555		
556		
557		
558		
559		
560		
561		
562		
563		
564		
565		
566		
567		
568		
569		
570		
571		
572		
573		
574		
575		
576		
577		
578		
579		
580		
581		
582		
583		
584		
585		
586		
587		
588		
589		
590		
591		
592		
593		
594		
595		
596		
597		
598		
599		
600		
601		
602		
603		
604		
605		
606		
607		
608		
609		
610		
611		
612		
613		
614		
615		
616		
617		
618		
619		
620		
621		
622		
623		
624		
625		
626		
627		
628		
629		
630		
631		
632		
633		
634		
635		
636		
637		
638		
639		
640		
641		
642		
643		
644		
645		
646		
647		
648		
649		
650		
651		
652		
653		
654		
655		
656		
657		
658		
659		
660		
661		
662		
663		
664		
665		
666		
667		
668		
669		
670		
671		
672		
673		
674		
675		
676		
677		
678		
679		
680		
681		
682		
683		
684		
685		
686		
687		
688		
689		
690		



Formato de creación de espacios

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 Compartir

Calibri (Cuerpo) 11 N General \$€ ¥ ¢

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	CENTRO	ID CURS	ID SECUNDARIO	CATEGORIA/PEP/ODD	GRADO (Area Ocupacional)	Nombre del curso	FECHA INICIO	FECHA FIN	USUARIOS ASOCIADOS	AMBIENTE	AGENTE DE SOPORTE QUE ATIENDE	CANTIDAD USUARIOS ENROLADOS
35	DISTRITO CAPITAL-9209-CENTRO DE NOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y MADERA		eg_0199	Proyecto productivo		1- 2026 - Centro 9209 - Proyecto Productivo Bajo Enfoque Empresarial - Virtual (eg_0199)	30/04/2026	11/12/2026		PRODUCCIÓN	Nayda Carolina Quintero Alvis	
36	DISTRITO CAPITAL-9209-CENTRO DE NOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y MADERA		eg_0200	Proyecto productivo		1 - 2026 - Centro 9209 - Proyecto Productivo Bajo Enfoque Empresarial- Presencial (eg_0200)	30/04/2026	11/12/2026		PRODUCCIÓN	Nayda Carolina Quintero Alvis	
37	SANTANDER-9541-CENTRO TURISTICO		eg_0201	Proyecto productivo		1- 2026 - 9541 - Proyecto productivo bajo enfoque i-D+i(eg_0201)	10/05/2026	16/10/2026		PRODUCCIÓN	Sergio Augusto Ardila Ortiz	
38	3310 CENTRO DE COMERCIO Y VICIOS		eg_0202	Categoría 1		Espacio ST Felipe Beltran (eg_0202)	07/05/2026	31/12/2026		PRODUCCIÓN	Luis Felipe Beltran Beltran	
39	SANTANDER-9541-CENTRO TURISTICO		eg_0203	Proyecto productivo		1- 2026 - 9541 - Proyecto productivo bajo enfoque i-D+i	10/05/2026	16/10/2026		PRODUCCIÓN	Sergio Augusto Ardila Ortiz	
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												

Estadísticas del libro

Usuarios a corr: SAVA Revison demo Espacios solicitados Demos Consolidado 2026 PQRS Estadísticas Nomenclatura usuarios Oferta 2026 Mejoras ZAJUN/

22°C Chubascos ESP LAA 6:35 p.m. 12/05/2026



Formato de estadísticas

sen4-my.sharepoint.com/x/r/personal/Isanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B2eac779d-899f-47cc-9328-dd6fa581...

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 10 N General

ATENCIÓN AGENTE VIRTUAL													Respuestas Agente Virtual	Agente de soporte	Act
Agente de soporte	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL		
Maria Angélica González Riaño	0	31	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	47		
Carlos Andrés Saavedra Hernández	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
Aura María Gómez Rincón	0	14	9	8	0	0	0	0	0	0	0	0	31		
Andrea Carolina Sánchez Prada	0	44	31	25	6	0	0	0	0	0	0	0	106		
Jose Eduardo Peña Armenta	0	11	22	21	3	0	0	0	0	0	0	0	57		
Luis Felipe Ariza Ortiz	0	9	12	7	1	0	0	0	0	0	0	0	29		
Claudia Lorena Quintero Gutiérrez	0	20	11	12	1	0	0	0	0	0	0	0	44		
Luis Felipe Beltran Beltran	0	13	9	5	0	0	0	0	0	0	0	0	27		
Sergio Augusto Ardila Ortiz	0	25	18	17	0	0	0	0	0	0	0	0	60		
Nayda Carolina Quintero Alvis	0	26	27	25	6	0	0	0	0	0	0	0	84		
Total	0	169	139	120	17	0	0	0	0	0	0	0	445		

ATENCIÓN PQRS													Ver Plantillas PQRS
Agente de soporte	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Maria Angélica González Riaño	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Carlos Andrés Saavedra Hernández	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aura María Gómez Rincón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Andrea Carolina Sánchez Prada	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Jose Eduardo Peña Armenta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Luis Felipe Ariza Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Claudia Lorena Quintero Gutiérrez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Luis Felipe Beltran Beltran	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sergio Augusto Ardila Ortiz	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nayda Carolina Quintero Alvis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Demos Consolidado 2026 PQRS **Estadísticas** Nomenclatura usuarios Oferta 2026 Mejoras ZAJUNA desde SAVA Correos Masivos Hoja1 Actividad Angelica

Estadísticas del libro

22°C Chubascos ESP LAA 6:36 p.m. 12/05/2026



Formato de oferta

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 Compartir

Calibri (Cuerpo) 12 N Fecha \$€ ¥ ¢ %

	A	B	C	D	E
25	24/02/2026	SALUD	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS SEXUALES	33130158	40
26	24/02/2026	SALUD	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD AL RECIÉN NACIDO	33110290	48
27	24/02/2026	SALUD	FACTURACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD	13450090	40
28	24/02/2026	SALUD	GESTION DE INVENTARIO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS	32170001	48
29	24/02/2026	TRANSPORTE	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS	33110273	48
30	6/3/2026		COMPETENCIAS CIUDADANAS EN LA SEGURIDAD VIAL	84720117	40
31	17/03/2026	OFIMATICA	ADMINISTRACION Y CONTROL DE INVENTARIOS	12310017	40
32	17/03/2026	OFIMATICA	ADMINISTRACION DE SERVICIOS MICROSOFT 365 Y HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES 4.0.	21720191	48
33	17/03/2026	OFIMATICA	CONCEPTOS Y USOS PARA ADMINISTRADORES DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS	21720197	48
34	17/03/2026	OFIMATICA	FUNDAMENTOS EN DISEÑO Y ELABORACION DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS	21720196	48
35	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE LA HERRAMIENTA OFIMÁTICA MICROSOFT WORD PARA EL PROCESAMIENTO DE TEXTOS	21720194	48
36	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT WORD PARA LA GENERACION DE DOCUMENTOS CON EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD	21720195	48
37	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT EXCEL EN LABORES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN EL SECTOR PRODUCTIVO	21720193	48
38	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT EXCEL PARA GESTION DE INFORMACION, INTEGRACION CON DATOS EXTERNOS Y TAREAS COLABORATIVAS.	21720192	48
39	17/03/2026	OFIMATICA	USO DE MICROSOFT POWERPOINT PARA LA GENERACION DE PRESENTACIONES PROFESIONALES	21720198	48
40	17/03/2026	ARTESANIAS	METALES PRECIOSOS Y ALEACIONES PARA JOYERIA	84240189	40
41	17/03/2026	AGRICOLA	METALES PRECIOSOS Y ALEACIONES PARA JOYERIA	73310066	40
42	24/03/2026	OFIMATICA	AGRICULTURA ECOLOGICA: FERTILIZACION, SUELOS Y CULTIVOS	22810741	40
43	4/5/2026	OFIMATICA	USO DE EXCELL Y ACCESS PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES	13460000	48
44	4/5/2026	MERCADERO Y LOGISTICA	GESTION DE DOCUMENTACION ADUANERA EN COMERCIO EXTERIOR	21720207	48
45	4/5/2026	INFORMACION	APLICACION DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA INTEGRACION DE DATOS	32330007	40
46	4/5/2026	SALUD	ACCIONES BASICAS PARA LA ATENCION DE UNA PERSONA CON AFECTACION DE LA SALUD	33130170	40
47	4/5/2026	SALUD	ACCIONES DE PREVENCION EN SALUD MENTAL	33130170	40
48	4/5/2026	SALUD	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS SEXUALES	33130158	40
49	4/5/2026	SALUD	FACTURACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD	13450090	40
50	11/5/2026	ARTESANIAS	METALES PRECIOSOS Y ALEACIONES PARA JOYERIA	84240189	40
51	11/5/2026	PRODUCCION PECUARIA	IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS DE BIOSEGURIDAD Y BIENESTAR ANIMAL EN PRODUCCION AVICOLA DE POSTURA	73322078	48
52	11/5/2026	COMERCIO Y VENTAS	PLANEACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO VERDE	62110007	48
53	11/5/2026	IN DE LA TECNOLOGIA DE LA	CONTROL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES	21720211	48

Revisión demo Espacios solicitados Demos Consolidado 2026 PQRS Estadísticas Nomenclatura usuarios Oferta 2026 Mejoras ZAJUNA desde SAVA Correos +

Estadísticas del libro

22°C Chubascos ESP LAA 80% 6:37 p.m. 12/05/2026



Formato de actividades

	A	B	C	D	E	F
197	29	Respuesta al agente virtual total =1	4/29/2026	4/29/2026	4/29/2026	
198	30	Gestión de casos SAVA total= 2	4/30/2026	4/30/2026	4/30/2026	
199	30	Gestión de casos GLPI total= 4	4/30/2026	4/30/2026	4/30/2026	
200	30	Revisión protocolo interno	4/30/2026	5/4/2026	5/4/2026	
201	MAYO					
202	Día	Actividad	Fecha de inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha fin (DD/MM/AAAA)	Finalizada (DD/MM/AAAA)	Observ
203	4	Gestión de casos GLPI total= 1	5/4/2026	5/4/2026	5/4/2026	
204	4	Revisión protocolo interno	5/4/2026	5/4/2026	5/5/2026	Se plantea la socialización para el martes 05 de mayo
205	4	Gestión de casos SAVA total= 2	5/4/2026	5/4/2026	5/4/2026	
206	4	Apertura de oferta	5/4/2026	5/4/2026	5/4/2026	Se realiza la apertura de oferta de 6 programas registrando el proceso en el documento creado para t
207	5	Gestión de casos SAVA total= 3	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	
208	5	Respuesta al agente virtual total =1	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	
209	5	Revisión protocolo interno y externo	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	Se lleva a cabo la reunión donde cada equipo presenta las propuestas de mejora para el protocolo int
210	5	Ajustes protocolo interno	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	Se realizan los ajustes pertinentes establecidos por la líder del proceso en la reunión
211	5	Revisión de menú Zajuna	5/5/2026	5/6/2026	5/6/2026	
212	6	Reunión soporte técnico	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
213	6	Revisión de menú Zajuna	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
214	6	Gestión de casos SAVA total= 2	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
215	6	Creación de espacio de proyecto productivo	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	Se crea el espacio de proyecto productivo 1- 2026 - 9541 - Proyecto productivo bajo enfoque i+D+I(eg
216	6	Creación de videos de herramientas Zajuna	5/6/2026	5/11/2026	5/11/2026	
217	6	Gestión de casos GLPI total= 1	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
218	6	Segunda revisión de la semilla 93440007_1_VIRTUAL_2	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	Se da el visto bueno de los cambios realizados en la semilla 93440007_1_VIRTUAL_2 cuyo nuevo esta
219	6	Segunda revisión de la semilla 86120367_1_VIRTUAL_3	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	Se da el visto bueno de los cambios realizados en la semilla 86120367_1_VIRTUAL_3 cuyp nuevo esta
220	7	Reunión mejoras GLPI	5/7/2026	5/7/2026	5/7/2026	
221	7	Creación de videos de herramientas Zajuna	5/7/2026	5/11/2026	5/11/2026	

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/sentitems/id/AAQkADU3Yzk0ZWNI... Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo Pasos rápidos Report Message Adobe Acrobat Sign for M... Viva Insights

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
 - Bandeja de entrada 884
 - Borradores 7
 - Elementos enviados 1
 - Elementos eliminados 21
 - Correo no deseado 484
 - Notas
 - Archivo 1
 - Historial de conversacio...
 - SAVA 1232
 - Carpetas de búsqueda
- In-Place Archive -Sergi...
- Ir a Grupos

Elementos e...

Hoy

- Viviana Esperanza Herrera Quiñ... ↔ Sergio Augusto Ardila Ortiz r... 17:20 12210024_1_VIRTUAL_4.docx Dejust...
- Andres Camilo Penagos Beltran ↔ Sergio Augusto Ardila Ortiz r... 17:20 12210024_1_VIRTUAL_4.docx Dejust...

Ayer

- Externo Adrian Muñoz diaz; ra... Activación de usuario Zaju... Lun 7:55 Estimado Adrián cordial saludo Para ...

Semana pasada

- Lizbeth Sanabria Acuña Requerimiento>habilitaci... Vie 08/05 Cordial saludo. Para la semilla 52410...
- kesuescun@gmail.com Activación de usuario Zaju... Jue 07/05 Estimada Kely cordial saludo En aten...

Sergio Augusto Ardila Ortiz respondió a un comentario en "12210024_1_VIRTUAL_4".

● Pública Clasificada ● Resumir este correo electrónico

S Sergio Augusto Ardila Ortiz
Para: ● Viviana Esperanza Herrera Quiñonez Mar 12/05/2026 17:20

12210024_1_VIRTUAL_4.docx

Dejaste un comentario
Ajustado en instruccional

SO Sergio Augusto Ardila Ortiz respondió
a la espera de ajuste en Zajuna

... organizaciones en las referencias bibliográficas el primer enlace lleva a una página corporativa más no al título que se indica en la referencia.
Bancoldex (s.f.). **Quiénes somos – Clasificación de las empresas en Colombia** <https://www.bancoldex.com/>

22°C Chubascos ESP LAA 80% 6:40 p. m. 12/05/2026

outlook.cloud.microsoft/mail/sentitems/id/AAQkADU3Yzk0ZWNI... Outlook

Archivo Inicio Vista Ayuda

Correo nuevo Pasos rápidos Report Message Adobe Acrobat Sign for M... Viva Insights

Favoritos

- saardila@sena.edu.co
 - Bandeja de entrada 884
 - Borradores 7
 - Elementos enviados 1
 - Elementos eliminados 21
 - Correo no deseado 484
 - Notas
 - Archivo 1
 - Historial de conversacio...
 - SAVA 1232
 - Carpetas de búsqueda
- In-Place Archive -Sergi...
- Ir a Grupos

Elementos e...

Hoy

- Viviana Esperanza Herrera Quiñ... ↔ Sergio Augusto Ardila Ortiz r... 17:20 12210024_1_VIRTUAL_4.docx Dejust...
- Andres Camilo Penagos Beltran ↔ Sergio Augusto Ardila Ortiz r... 17:20 12210024_1_VIRTUAL_4.docx Dejust...

Ayer

- Externo Adrian Muñoz diaz; ra... Activación de usuario Zaju... Lun 7:55 Estimado Adrián cordial saludo Para ...

Semana pasada

- Lizbeth Sanabria Acuña Requerimiento>habilitaci... Vie 08/05 Cordial saludo. Para la semilla 52410...
- kesuescun@gmail.com Activación de usuario Zaju... Jue 07/05 Estimada Kely cordial saludo En aten...

Activación de usuario Zajuna ● Pública ● Resumir este correo electrónico

S Estimado Adrián cordial saludo En atención a la solicitud, se ha activado s... Lun 27/04/2026 18:29

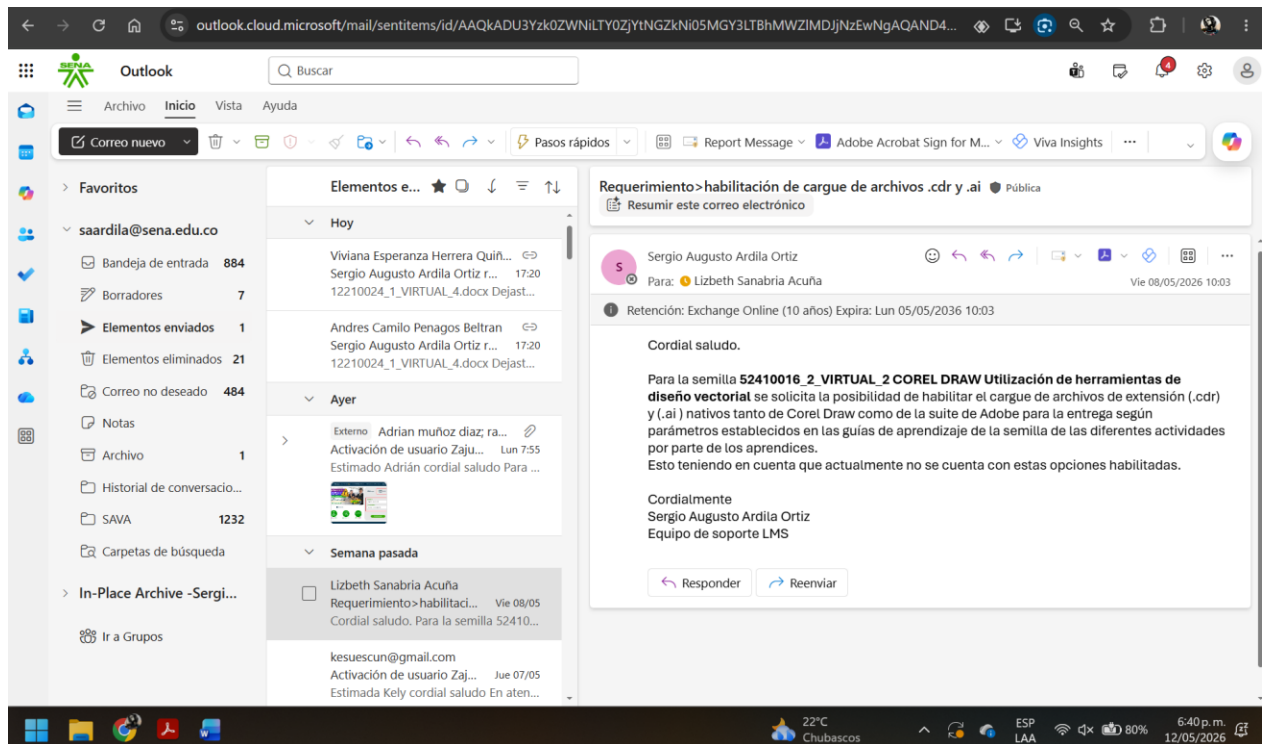
AD Adrian Muñoz diaz
Buenos días Sergio! No me fijé posible ingresar a zajuna con el usuario y ... Dom 10/05/2026 8:50

S Sergio Augusto Ardila Ortiz
Para: Adrian Muñoz diaz <radain08@gmail.com> Lun 11/05/2026 7:55

Estimado Adrián cordial saludo
Para el acceso a Zajuna con las credenciales compartidas se debe hacer desde la opción que le mostramos por medio del documento adjunto.
Gracias por comunicarse con nosotros
Equipo de soporte LMS

Responder Reenviar

22°C Chubascos ESP LAA 80% 6:40 p. m. 12/05/2026



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

Descripción de las actividades realizadas:

Se realizó el respectivo proceso de apertura y cierre de oferta según las solicitudes recibidas.

Se crearon los espacios establecidos para el desarrollo de los proyectos productivos de los centros autorizados.

Evidencias:



Outlook interface showing an email from Andres Camilo Penagos Beltran. The email subject is "12210024_1_VIRTUAL_4" and it is classified as "Pública Clasificada". The sender is Andres Camilo Penagos Beltran, and the recipient is Sergio Augusto Ardila Ortiz. The email content includes a document attachment "12210024_1_VIRTUAL_4.docx" and a comment: "Ajustado, cargado en el Zip de materiales para el instructor". The main body of the email contains the following text:

SEMILLA 12210024_1_VIRTUAL_4
INDICADORES DE GESTIÓN
Complementaria virtual

Dentro de la carpeta de instrumentos de evaluación no se encuentra el documento de sondeos previos por lo cual no se puede corroborar las respuestas correctas.

En la guía de aprendizaje **Fundamentos para implementar la medición en las organizaciones** en las referencias bibliográficas el primer enlace lleva a una página corporati...

Microsoft Word document showing a table with columns for dates and names. The table is titled "H41" and contains the following data:

	D	E	F	G	H	I
29 MAS EN LA SEGURIDAD VIAL	84720117	40	1668380	CERRAR	Sergio	OK
30 ROL DE INVENTARIOS	12310017	40	818183	ABRIR	Sergio	OK
31 MECANISMOS MICROSOFT 365 Y HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES 4.0.	21720191	48	2591496	CERRAR	Sergio	OK
32 ADMINISTRADORES DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS	21720197	48	2633772	CERRAR	Sergio	OK
33 D Y ELABORACION DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS	21720196	48	2633769	CERRAR	Sergio	OK
34 OFIMÁTICA MICROSOFT WORD PARA EL PROCESAMIENTO DE TEXTOS	21720194	48	2607802	CERRAR	Sergio	OK
35 PARA LA GENERACION DE DOCUMENTOS CON EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD	21720195	48	2611315	CERRAR	Sergio	OK
36 EN LABORES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN EL SECTOR PRODUCTIVO	21720193	48	2588435	CERRAR	Sergio	OK
37 PARA GESTION DE INFORMACION, INTEGRACION CON DATOS EXTERNOS Y TAREAS COLABORATIVAS.	21720192	48	2589659	CERRAR	Sergio	OK
38 PPT PARA LA GENERACION DE PRESENTACIONES PROFESIONALES	21720198	48	2637253	CERRAR	Sergio	OK
39 ACCIONES PARA JOYERIA	84240189	40	1473290	CERRAR	Sergio	Ya se encontraba cerrada
40 FERTILIZACION, SUELOS Y CULTIVOS	73310066	40	702076	CERRAR	Sergio	OK
41 PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES	22810741	40	702665	ABRIR	Sergio	OK
42 COMERCIO EXTERIOR EN COMERCIO EXTERIOR	13460000	48	3377424	ABRIR	Sergio	OK
43 ANÁLISIS DE DATOS EN LA INTEGRACION DE DATOS	21720207	48	3337262	ABRIR	Sergio	OK
44 ATENCIÓN A UNA PERSONA CON AFECTACIÓN DE LA SALUD	32330007	40	1351709	ABRIR	Sergio	OK
45 EN SALUD MENTAL	33130170	40	1612321	ABRIR	Sergio	OK
46 ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS SEXUALES	33130158	40	796471	ABRIR	Sergio	OK
47 MECANISMOS EN SALUD	13450090	40	1940214	ABRIR	Sergio	OK
48 ACCIONES PARA JOYERIA	84240189	40	1473290	ABRIR	Sergio	OK
49 MANEJO DE BIENESTAR ANIMAL EN PRODUCCIÓN AVICOLA DE POSTURA	73320278	48	3513046	ABRIR	Andrea	OK
50 LA DE SUMINISTRO VERDE	62110007	48	3515047	ABRIR	Andrea	OK
51 LA INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES	21720211	48	3515048	ABRIR	Andrea	OK



	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	CENTRO	ID CUR	ID SECUNDARIO	CATEGORIA/PE+ ODO	GRADO (Area Ocupacional)	Nombre del curso	FECHA INICI	FECHA FI	USUARIOS ASOCIADOS	AMBIENTE	AGENTE DE SOPORTE QUE ATIENDE	CANTIDAD USUARIOS ENROLADOS
35	DISTRITO CAPITAL-9209-CENTRO DE NOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y MAADERA		eg_0199	Proyecto productivo		1- 2026 - Centro 9209 - Proyecto Productivo Bajo Enfoque Empresarial - Virtual (eg_0199)	30/04/2026	11/12/2026		PRODUCCIÓN	Nayda Carolina Quintero Alvis	
36	DISTRITO CAPITAL-9209-CENTRO DE NOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y MAADERA		eg_0200	Proyecto productivo		1- 2026 - Centro 9209 - Proyecto Productivo Bajo Enfoque Empresarial- Presencial (eg_0200)	30/04/2026	11/12/2026		PRODUCCIÓN	Nayda Carolina Quintero Alvis	
37	ANTANDER-9541-CENTRO OTURISTICO		eg_0201	Proyecto productivo		1- 2026 - 9541 - Proyecto productivo bajo enfoque i+D+i(eg_0201)	10/05/2026	16/10/2026		PRODUCCIÓN	Sergio Augusto Ardila Ortiz	
38	DISTRITO CAPITAL-9209-CENTRO DE NOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y MAADERA		eg_0202	Categoría 1		Espacio ST Felipe Beltran (eg_0202)	07/05/2026	31/12/2026		PRODUCCIÓN	Luis Felipe Beltran Beltran	
39	ANTANDER-9541-CENTRO OTURISTICO		eg_0203	Proyecto productivo		1- 2026 - 9541 - Proyecto productivo bajo enfoque i+D+i	10/05/2026	16/10/2026		PRODUCCIÓN	Sergio Augusto Ardila Ortiz	
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												

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:



sen4-my.sharepoint.com/x/r/personal/sanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B72eac779d-899f-47cc-9328-dd6fa581...

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) 12

General

F163 Se realiza la actualización del manual establecido agregando el paso a paso de la nueva funcionalidad acompañamiento grupo

A	B	C	D	E	F
Día	Actividad	FECHA DE INICIO (DD/MM/AAAA)	FECHA FIN (DD/MM/AAAA)	FINALIZADA (DD/MM/AAAA)	Observación
2003	Gestión de casos GLPI total= 1	5/4/2026	5/4/2026	5/4/2026	
2004	Revisión protocolo interno	5/4/2026	5/4/2026	5/5/2026	Se plantea la socialización para el martes 05 de mayo
2005	Gestión de casos SAVA total= 2	5/4/2026	5/4/2026	5/4/2026	
2006	Apertura de oferta	5/4/2026	5/4/2026	5/4/2026	Se realiza la apertura de oferta de 6 programas registrando el proceso en el documento creado para tal fin
2007	Gestión de casos SAVA total= 3	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	
2008	Respuesta al agente virtual total =1	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	
2009	Revisión protocolo interno y externo	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	Se lleva a cabo la reunión donde cada equipo presenta las propuestas de mejora para el protocolo interno y externo
2010	Ajustes protocolo interno	5/5/2026	5/5/2026	5/5/2026	Se realizan los ajustes pertinentes establecidos por la líder del proceso en la reunión
2011	Revisión de menú Zajuna	5/5/2026	5/6/2026	5/6/2026	
2012	Reunión soporte técnico	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
2013	Revisión de menú Zajuna	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
2014	Gestión de casos SAVA total= 2	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
2015	Creación de espacio de proyecto productivo	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	Se crea el espacio de proyecto productivo 1- 2026- 9541 - Proyecto productivo bajo enfoque I+D+i(eg_0201)
2016	Creación de videos de herramientas Zajuna	5/6/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2017	Gestión de casos GLPI total= 1	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	
2018	Segunda revisión de la semilla 93440007_1_VIRTUAL_2	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	Se da el visto bueno de los cambios realizados en la semilla 93440007_1_VIRTUAL_2 cuyo nuevo estado es pendiente de publicación
2019	Segunda revisión de la semilla 86120367_1_VIRTUAL_3	5/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	Se da el visto bueno de los cambios realizados en la semilla 86120367_1_VIRTUAL_3 cuyo nuevo estado es pendiente de publicación
2020	Reunión mejoras GLPI	5/7/2026	5/7/2026	5/7/2026	
2021	Gestión de casos SAVA total= 2	5/7/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2022	Creación de usuarios etapa productiva	5/7/2026	5/7/2026	5/7/2026	
2023	Creación de presentación casos de mejora GLPI	5/7/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2024	Gestión de casos SAVA total= 3	5/7/2026	5/7/2026	5/7/2026	
2025	Gestión de casos SAVA total= 2	5/8/2026	5/8/2026	5/8/2026	
2026	Reunión mejoras GLPI	5/8/2026	5/8/2026	5/8/2026	
2027	Gestión de casos GLPI total= 2	5/8/2026	5/8/2026	5/8/2026	
2028	Creación de videos de herramientas Zajuna	5/8/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2029	Respuesta al agente virtual total =1	5/8/2026	5/8/2026	5/8/2026	
2030	Reunión para proceso software	5/11/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2031	Respuesta caso por correo electrónico	5/11/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2032	Gestión de casos SAVA total= 2	5/11/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2033	Respuesta al agente virtual total =1	5/11/2026	5/11/2026	5/11/2026	
2034	Revisión de la semilla 12210024_1_VIRTUAL_4	5/8/2026	5/12/2026	5/11/2026	

Actividad Angelica Actividad Carlos Actividad Aura Actividad Nayda Actividad Lorena Actividad Felipe B. Actividad Sergio Ardila Actividad Luis Ariza Activ...

Estadísticas del libro

Se acercan días... 22°C

ESP LAA 80% 6:43 p.m. 12/05/2026

outlook.cloud.microsoft/mail/sentitems/id/AAQkADU3Yzk0ZWNiLTQyZjYhNGZkNi05MGY3LTBhMWZlMDJhNzEwNgAQAND4...

Outlook

Buscar

Correo nuevo

Pasos rápidos

Report Message

Adobe Acrobat Sign for M...

Viva Insights

Favoritos

saardila@sena.edu.co

Bandeja de entrada 884

Borradores 7

Elementos enviados 1

Elementos eliminados 21

Correo no deseado 484

Notas

Archivo 1

Historial de conversacio...

SAVA 1232

Carpetas de búsqueda

In-Place Archive -Sergi...

Ir a Grupos

Elementos e...

Semana pasada

Lizbeth Sanabria Acuña
Requerimiento>habilitac... Vie 08/05
Cordial saludo. Para la semilla 52410...

kesuescun@gmail.com
Activación de usuario Zaj... Jue 07/05
Estimada Kely cordial saludo En aten...

rodnu29@gmail.com
Activación usuario Zajuna Jue 07/05
Estimado Rodolfo cordial saludo En ...

Fabian Eduardo Manrique Mendez
Activación de usuario Zaj... Mié 06/05
Estimado Fabian cordial saludo En at...

Mes pasado

Andres Felipe Salazar Diaz
Solicitud de registro y ac... Mar 28/04
Estimado instructor Andrés cordial s...

Alejandro Sanchez Campo
Activación de usuario Zaj... Mar 28/04
Estimado Alejandro cordial saludo E...

Requerimiento>habilitación de cargue de archivos .cdr y .ai

Resumir este correo electrónico

Sergio Augusto Ardila Ortiz

Para: Lizbeth Sanabria Acuña

Vie 08/05/2026 10:03

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Lun 05/05/2036 10:03

Cordial saludo.

Para la semilla **52410016_2_VIRTUAL_2 COREL DRAW Utilización de herramientas de diseño vectorial** se solicita la posibilidad de habilitar el cargue de archivos de extensión (.cdr) y (.ai) nativos tanto de Corel Draw como de la suite de Adobe para la entrega según parámetros establecidos en las guías de aprendizaje de la semilla de las diferentes actividades por parte de los aprendices.

Esto teniendo en cuenta que actualmente no se cuenta con estas opciones habilitadas.

Cordialmente
Sergio Augusto Ardila Ortiz
Equipo de soporte LMS

Responder Reenviar

Se acercan días... 22°C

ESP LAA 80% 6:43 p.m. 12/05/2026



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.
2	Abril 2026	Se realizó ajuste en la redacción de la Nota Interna, en la cual se sustituyó la expresión “No se requirió la actividad” por “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.”