



PROCESO				
GESTIÓN CONTRACTUAL				
NOMBRE DEL FORMATO				
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL				
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada

Abril de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

Informe de Gestión Contractual

Elaborado por

JOSE EDUARDO PEÑA ARMENTA

Se presenta a

ULISES RAFAEL FRIAS CONDE

Coordinador de Formación Profesional Integral Gestión Educativa y Relaciones Corporativas CIEA (E)

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro Industrial y de Energías Alternativas

Mayo 2026



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, Mayo de 2026

Señor

ULISES RAFAEL FRIAS CONDE

Supervisor contrato nro. CO1.PCCNTR.9198868 de 2026

Coordinador de Formación Profesional Integral Gestión Educativa y Relaciones Corporativas CIEA (E)

Centro Industrial y de Energías Alternativas CIEA - SENA

Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mayo de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9198868 de 2026

JOSE EDUARDO PEÑA ARMENTA, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 77.031.787, 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: CINCUENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS DIECISIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$53.517.333). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS DIECISIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$ 4.717.333), b) diez (10) pagos iguales por los meses de marzo a diciembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE. (\$4.880.000) cada uno

Plazo: 31/12/2026

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, gestión y solución de los casos reportados por medio del aplicativo SAVA, verificando la información en las plataformas ZAJUNA y sistemas conexos. Se efectuó seguimiento a los incidentes reportados, brindando respuesta oportuna a instructores y coordinadores académicos, garantizando la continuidad de los procesos de formación virtual conforme a los protocolos establecidos.	Ver Evidencia 1
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 la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional	Se diseñaron y ejecutaron sesiones sincrónicas de transferencia de conocimiento orientadas al uso funcional del LMS, mediante talleres y demostraciones prácticas dirigidas a instructores y personal administrativo.	Ver Evidencia 2



		Estas actividades permitieron fortalecer las competencias digitales de los usuarios y mejorar la atención de incidencias relacionadas con la plataforma.	
3	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 la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional	Se diseñaron y ejecutaron sesiones sincrónicas de transferencia de conocimiento orientadas al uso funcional del LMS, mediante talleres y demostraciones prácticas dirigidas a instructores y personal administrativo. Estas actividades permitieron fortalecer las competencias digitales de los usuarios y mejorar la atención de incidencias relacionadas con la plataforma.	Ver Evidencia 2
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 elaboraron y actualizaron guías rápidas y documentos de preguntas frecuentes orientados al uso del LMS, contribuyendo a la mejora de la atención a usuarios y al fortalecimiento del agente virtual institucional.	Ver Evidencia 4
5	Realizar la revisión funcional de necesidades de mejora, documentación	Se ejecutaron pruebas funcionales en el LMS,	Ver Evidencia 5



	funcional, diseño, implementación, pruebas y actualización de las funcionalidades del sistema utilizados para la ejecución de la formación virtual, así como, seguimiento al uso de funcionalidades y apropiación del LMS y, la articulación de la estrategia de formación virtual con los diferentes equipos del SENA	validando los resultados obtenidos y realizando la revisión de semillas asignadas, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento antes de su paso a producción. Asimismo, se implementaron ajustes y mejoras conforme a los requerimientos identificados durante el proceso de validación.	
6	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 la Oferta, la Ejecución y la Certificación de la Formación o grupo encargado desde la Dirección de Formación Profesional	Se participó en reuniones de seguimiento técnico y operativo, en las cuales se revisaron compromisos, estado de los casos y actividades asignadas al equipo de soporte, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proceso de formación virtual.	Ver Evidencia 6

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	N/A	N/A	N/A	N/A
2	N/A	N/A	N/A	N/A



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. No. **37043097** de ASOPAGOS referente al Abril de 2026.

Cordialmente,

JOSE EDUARDO PEÑA ARMENTA

Contratista

CC. No 77031787 de Valledupar

ULISÉS RAFAEL FRIAS CONDE

Supervisor del contrato **CO1.PCCNTR.9198868** de 2026



EVIDENCIAS EJECUCION DE ACTIVIDADES MES MAYO 2026

Para evidenciar las actividades desarrolladas durante el periodo objeto de cobro, se relacionan las evidencias correspondientes al cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.9198868 de 2026.

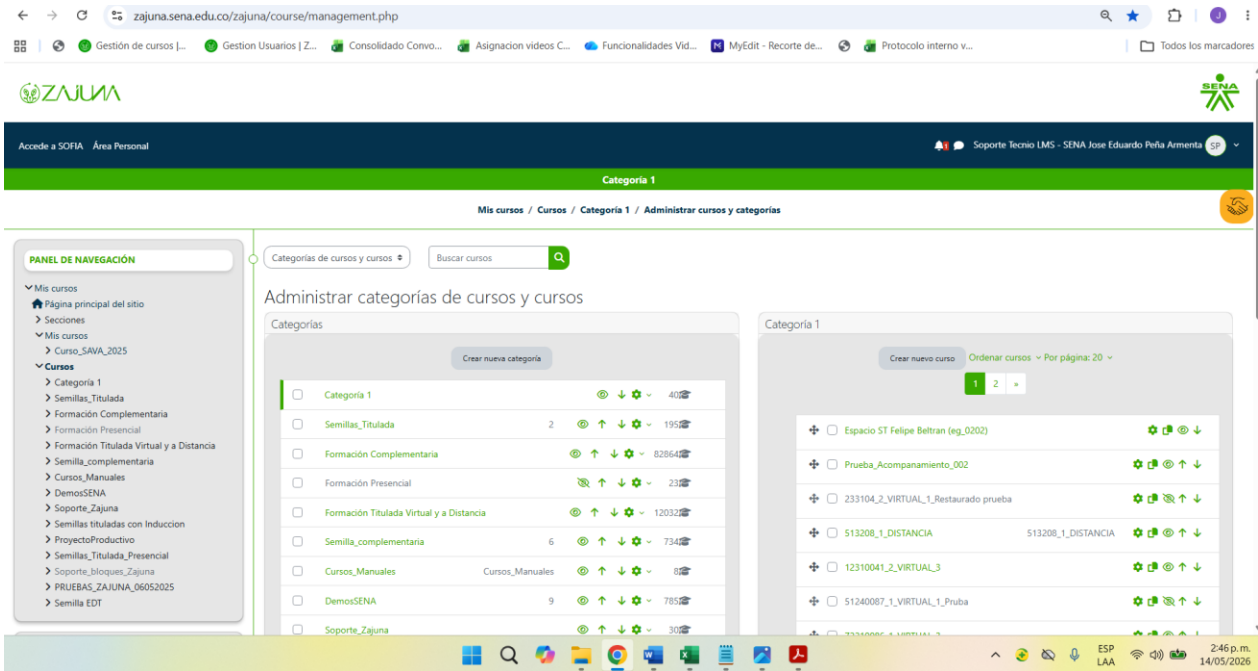
EVIDENCIA 1. Se llevó a cabo la revisión, validación, atención y cierre de los casos registrados a través del aplicativo SAVA, realizando la verificación correspondiente en las plataformas ZAJUNA y demás sistemas relacionados. Asimismo, se efectuó el seguimiento a los incidentes reportados, proporcionando respuesta y acompañamiento oportuno a instructores y coordinadores académicos.

The screenshot displays the SAVA application interface for 'Gestión Incidencias'. The dashboard features several summary cards for incident statuses:

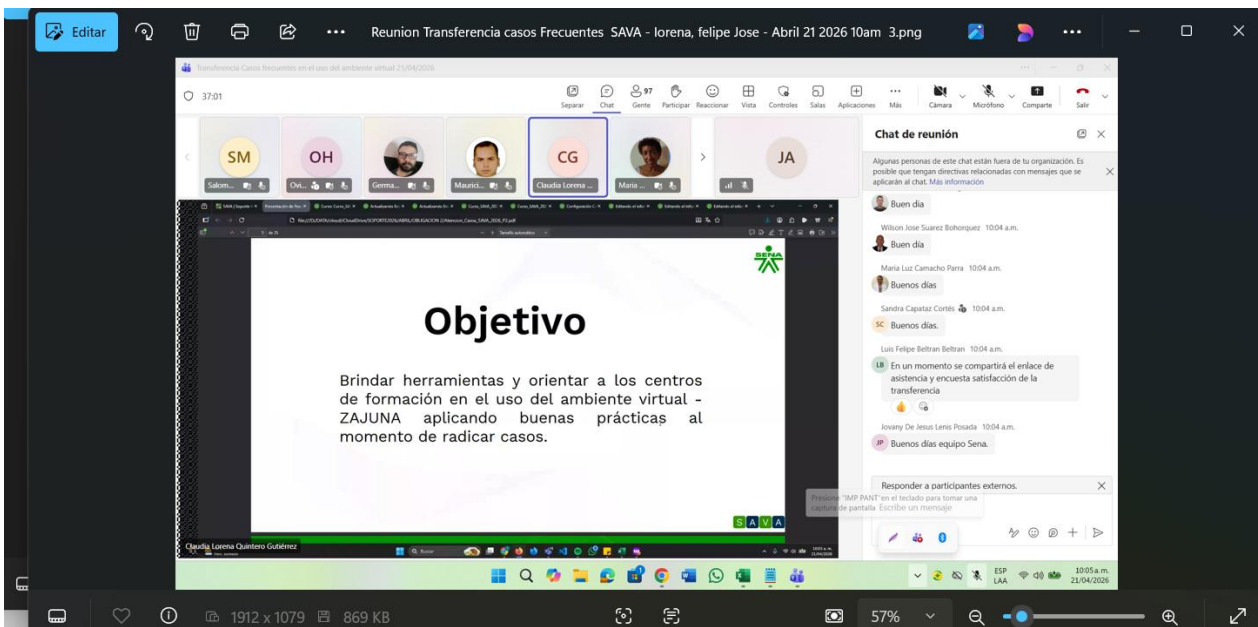
- Nuevas:** 0
- En Proceso:** 2
- Cerradas:** 197
- Escaladas:** 7
- Pendiente | Solucionado:** 1 | 8
- Espiradas | Anuladas:** 22 | 1

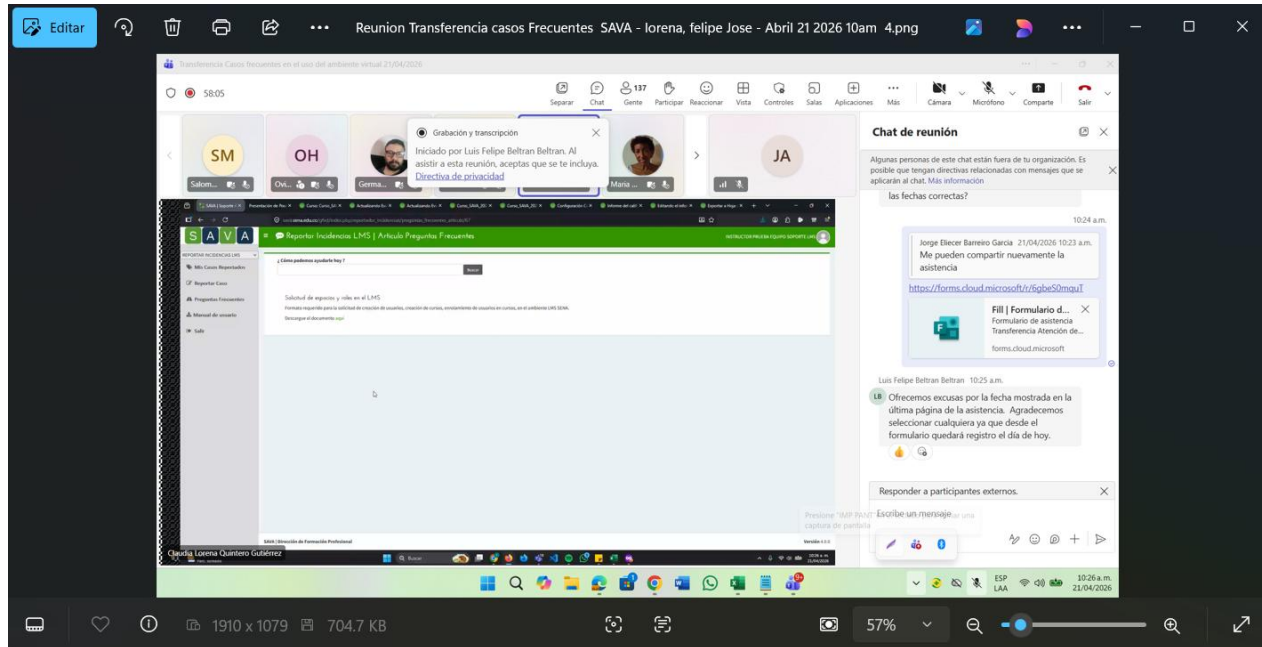
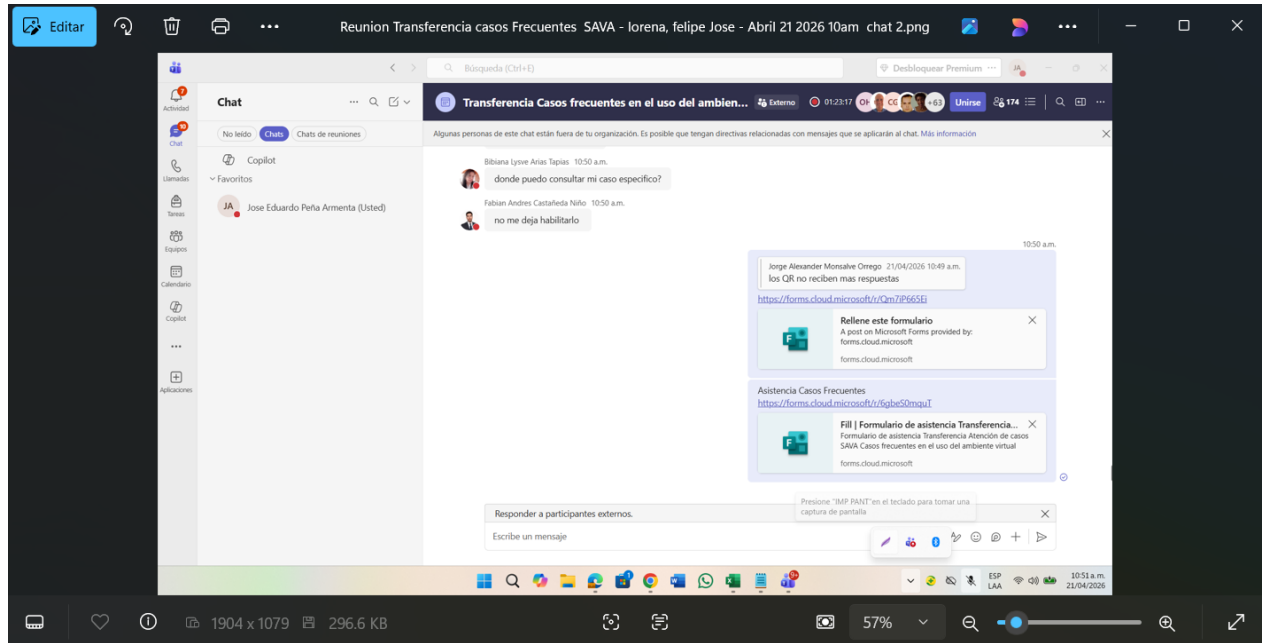
The main table lists open incidents with the following columns: No. Masivo, Fecha, Centro, Usuario, Tipo, Incidencia, and Estado. Two incidents are visible:

No. Masivo	Fecha	Centro	Usuario	Tipo	Incidencia	Estado
59316	2026-05-14 11:49:18	ANTIOQUIA- CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGRICULTURA Y EL TURISMO	43713721- NATALIA CRISTINA GOMEZ GONZALEZ	Solicitud de creación/desactivación de usuarios y/o espacios en ambiente de entrenamiento	Buenas tardes, Por favor, solicito amablemente la habilitación del campo de entrenamiento. Muchas gracias. Natalia Gómez.	EN PROCESO
56656	2026-04-29 12:22:39	VALLE- CENTRO LATINOAMERICANO DE ESPECIES MENORES	29314848- ANA MARIA GARCIA VILLEGAS	No permite visualizar información	Muy buenas tardes, Sava. Recibe un cordial saludo. Quisiera solicitar su amable colaboración frente a la siguiente inquietud relacionada con los perfiles de instructores y la aplicación de las listas de chequeo. Actualmente, algunos instructores de seguimiento han sido asociados a Fichas en modalidad virtual, debido a que están participando en un proceso de acompañamiento orientado a la permanencia de los aprendices. Sin embargo, dado que estos instructores no están impartiendo formación directa (por encontrarse los aprendices en etapa lectiva), se ha identificado una dificultad: al momento de aplicar las listas de chequeo, pueden generarse observaciones, ya que sus perfiles no corresponden completamente a los requerimientos esperados para este tipo de validación. En este contexto, y atendiendo a una solicitud de coordinación, respetuosamente equivaldríamos consultar si existe la posibilidad de asociar a estas instructores bajo un rol especial, que les permita contar con los mismos privilegios de un instructor de etapa lectiva, pero sin afectar los resultados de las listas de chequeo. Esta situación se está presentando en el Centro Latinoamericano de Especies Menores, en modalidad virtual, como parte de una estrategia institucional para fomentar la continuidad de los aprendices en su proceso formativo, especialmente en la transición hacia la etapa productiva. Para efectos de la radicación del caso, inicialmente se relacionó una sola ficha, no obstante, esta solicitud aplica para todas las fichas activas en la modalidad titulada virtual.	EN PROCESO



EVIDENCIA 2. Se diseñaron y ejecutaron sesiones sincrónicas de transferencia de conocimiento orientadas al uso funcional del LMS, mediante talleres y demostraciones prácticas dirigidas a instructores y personal administrativo.







EVIDENCIA 3. Se efectuó el escalamiento de los casos a los niveles avanzados de soporte (Nivel II y equipo Ecosistema) en aquellos requerimientos que excedían el alcance operativo establecido. Igualmente, se realizó seguimiento permanente hasta su cierre, dejando registro de las gestiones y acciones desarrolladas en el sistema SAVA.

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface. On the left is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Abrir un caso', 'Casos', 'Reservaciones', and 'Preguntas Frecuentes'. The main area displays a 'Casos' section with filters for 'Nuevos' (9), 'En curso (asignada)' (4), 'En curso (planificada)' (1), 'En espera' (1), 'Resuelto' (5), 'Cerrado' (79), and 'Eliminado' (0). Below this are 'Artículos recientes' and 'Artículos más consultados' sections. The browser address bar shows '149.130.165.96/glpi/front/helpdesk.public.php'.

The screenshot shows the SAVA 'Reportar Semillas' interface. It features a search bar, date filters (Fecha Inicial: 01/01/2026, Fecha Final: 14/05/2026), and a 'Filtrar' button. Below is a table of reported cases with columns for Ticket, Id_Caso, Fecha, Semilla, Equipo Gestor Escalado, Problema Reportado, and Estado. The table contains 9 rows of data, with the last row (Ticket 681) marked as 'ABIERTO'. The footer indicates 'SAVA | Dirección de Formación Profesional' and 'Versión 4.0.0'.

Ticket	Id_Caso	Fecha	Semilla	Equipo Gestor Escalado	Problema Reportado	Estado
631	55422	2026-02-26 13:00:53	123101_1_VIRTUAL_1 / Gestión contable y de información financiera	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	SOLUCIONADO
639	55552	2026-03-04 16:22:40	52210009_1_VIRTUAL_2 / INMERSION A LA FOTOGRAFIA DIGITAL	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	SOLUCIONADO
645	55967	2026-03-20 10:22:07	228110_1_VIRTUAL_2 / ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	SOLUCIONADO
651	56040	2026-03-26 09:00:52	73310041_1_VIRTUAL_1 / Implementación de buenas practicas en la producción agrícola	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	SOLUCIONADO
655	56120	2026-03-31 17:13:09	22810041_1_VIRTUAL_1 / Automatización de procesos para la eficiencia organizacional	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	ESCALADO
667	56398	2026-04-16 19:48:57	63520028_1_VIRTUAL_2 / PASTELERÍA	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	SOLUCIONADO
669	56488	2026-04-22 10:16:51	228130_1_VIRTUAL_1 / Implementación y gestión de bases de datos	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	SOLUCIONADO
674	56686	2026-04-30 19:42:17	21710094_1_VIRTUAL_1 / MODELO EN 3D CON LA HERRAMIENTA SKETCHUP	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	ESCALADO
681	56906	2026-05-13 16:16:28	122153_1_VIRTUAL_1 / Gestión del desarrollo administrativo e innovación	GESTORES DE REPOSITARIO	Ver hallazgos...	ABIERTO



EVIDENCIA 4. Se elaboraron y actualizaron guías rápidas y documentos de preguntas frecuentes orientados al uso del LMS, contribuyendo a la mejora de la atención a usuarios y al fortalecimiento del agente virtual institucional.

https://sava.sena.edu.co/gfvd/index.php/agent_e_incidencia/preguntas_frecuentes_articulo/45

EVIDENCIAS(5)

- ¿Cómo puedo realizar la calificación de una evaluación?
- ¿Cómo puedo modificar las preguntas de una evaluación?

FOROS(4)

- ¿Cómo puedo participar en un foro de discusión en Zajuna?
- ¿Cómo asociar un Foro al Centro de Calificaciones?
- ¿Cómo evolio la participación de un aprendiz en un foro calificable en Zajuna?
- ¿Cómo configurar un foro para que sea calificable?

OTROS(6)

- ¿Cómo puedo cargar mi documento de identidad en SOFIA Plus? - Video
- ¿Cómo puedo consultar mis inscripciones a cursos en SOFIA Plus? - Video
- ¿Cómo puedo consultar la información detallada del perfil del instructor en Zajuna?
- ¿Cómo puedo enviar un mensaje desde la mensajería interna de Zajuna?
- ¿Cómo puedo realizar seguimiento a los aprendices en el ambiente virtual ZAJUNA??
- ¿Cómo se puede personalizar la interfaz de la plataforma zajuna?

SAVA (5)

- ¿Por qué no tengo ingreso a SAVA?
- ¿Cómo restablecer la contraseña en SAVA? - Video
- ¿Cómo registrar un incidente/requerimiento en SAVA? - Video
- ¿Cómo cerrar un caso en SAVA? - Video
- Manual de usuario SAVA

INGRESO LMS(9)

- ¿Por qué al ingresar al LMS muestra mensaje en el que indica "información de usuario inválida"?
- ¿Cómo puedo realizar la configuración de código HTML en el ambiente virtual ZAJUNA? - video
- ¿Porque en la plataforma LMS zajuna los aprendices no se encuentran organizados en orden alfabético?
- ¿Cómo ingresar al ambiente virtual ZAJUNA? - Video
- ¿Cómo puedo ingresar al ambiente virtual ZAJUNA con usuario administrativo? - Video
- ¿Cómo puedo configurar la Vista Aprendiz?
- ¿Cómo puedo ingresar al ambiente virtual ZAJUNA desde SOFIA Plus? - Video
- ¿Cómo puedo ingresar al ambiente virtual de entrenamiento en ZAJUNA? - Video
- ¿Cómo puedo cambiar la contraseña en el ambiente de entrenamiento en ZAJUNA? - Video

SESIONES EN LINEA(S)

- ¿Cómo configurar una sesión en línea en Zajuna?
- ¿Cómo activo mi cuenta Office 365 para acceder a Teams?
- ¿Por qué a algunos aprendices no les aparece la opción chat dentro de una conferencia Teams?
- ¿Qué encontramos en la sección de "Sesiones en línea" en Zajuna?
- ¿Cómo se comparte las grabaciones de una sesión por Teams?



sen4-my.sharepoint.com/x:/personal/isanabria_sena_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B188D28C9-30C7-4C1A-BD0D-9F13B25C3ED%7D&file=Respuestas%20Agente%20...

Respuestas Agente Virtual

CITUD	USUARIO	RESPONDER	PREGUNTA	RESPUESTA SUGERIDA	FECHA ATENCIÓN	Agente de Soporte Técnico que atiende	La pregunta está en el Agente Virtual	Incluir Link de respuesta si está en el agente / si no está en el agente redactar la pregunta aquí
508	romero ortiz	Responder	mayer0606@gmail.com y necesito arreglar ese cuanto tiempo de vigencia tiene el certificado de higiene y manipulación de alimentos? Lo hice hace dos años y necesito actualizarme y no me deja inscribirme de nuevo. ¿Qué debo hacer?	un mensaje al correo registrado por no es posible realizar nuevamente el mismo curso con el mismo usuario, ya que el sistema lo registra como ya realizado.	5/6/2026	Almendra	No	
509	Luisa Fernanda Calcedo	Responder	actividad, pero dice que hay un error, ya pregunte a mi instructora y demás compañeros, pero ha ellos les ha funcionado sin complicaciones, ya intente ingresar desde que usano y contraseña puedo utilizar en zajuna o sava ya que ambas plataformas me indican que no estoy REGISTRADO así le de click a recordar contraseña o use el usuario de las plataformas de sofia plus o de betasaa?	En caso de que no se pueda acceder a la plataforma, se debe contactar al instructor. En caso de que se pueda acceder, se debe ingresar a la plataforma y verificar el estado de la cuenta.	5/6/2026	Nayda Carolina Quintero Alvis	NA	
510	Claudia Patricia Jiménez Moreno	Responder	quiero saber si aun está disponible mi etapa productiva	Si no está disponible, se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	5/6/2026	Andrea Carolina Sánchez Prada	Si	https://gestorvirtual.sena.edu.co/aggsenaliz/3794?how=3794#q3794
511	David Alvarez Rivera	Responder	comenzo el curso mañana 07 pero no se la hora de administración de recursos humanos ya tengo instructor	Se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	5/6/2026	Andrea Carolina Sánchez Prada	Si	https://gestorvirtual.sena.edu.co/aggsenaliz/3831?how=3831#q3831
512	Aracelis Gutierrez	Responder	Acabo de finalizar un tecnólogo en ADSO con patrocinio si ingreso a un técnico u otro tecnólogo relacionado con ADSO ¿puedo recibir patrocinio nuevamente?	Se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	5/6/2026	Jose Eduardo Peña Armenta	No	
513	Ana Carreño	Responder	la plataforma Zajuna me manda al inicio luego de ingresar los datos de inicio de sesión	Se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	5/6/2026	Luis Felipe Beltran Beltran	Si	https://gestorvirtual.sena.edu.co/aggsenaliz/2595?how=2595#q2595
514	Juan David Laguna Hoyos	Responder	Quisiera saber si aun está disponible mi etapa productiva	Si no está disponible, se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	5/7/2026	Claudia Lorena Quintero Gutiérrez	No aplica	
515	Yulieith Orozco	Responder	iniciar sesión porque me mandaron que ya tenía el tutor asignado y eso y que debía entrar en la página de zajuna e iniciar sesión lo que pasa es que cuando intento mirar mis cursos me dice que inicio sesión pero lo hago y no me aparecen los cursos	Se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	5/8/2026	Sergio Augusto Ardila Ortiz	Si	https://gestorvirtual.sena.edu.co/aggsenaliz/3831?how=3831#q3831
516	Giam Montiel	Responder	Errores de plataforma o navegador. En algunos casos, se debe contactar al instructor para que se presente al curso.	Se debe contactar al instructor para que se presente al curso.				

Q&A SENA VIRTUAL

Encuéntrenos en:

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

Tickets por responder

Cola: 1 - iddept->general: 14%

Fecha: Desde: dd/mm/aaaa Hasta: dd/mm/aaaa **Filtrar**

Por responder (0) Respondidos (57) 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 **Agente Virtual** Siguiente

1152 Preguntas 1134 Respuestas 100 Comentarios 63 Usuarios

EVIDENCIA 5. Se ejecutaron pruebas funcionales en el LMS, validando los resultados obtenidos y realizando la revisión de semillas asignadas, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento antes de su paso a producción.



zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=106737

SENA ZAJUNA

Accede a SORIA Área Personal

11220133_2_VIRTUAL_3

Mis cursos / Cursos / Semilla_complementaria / 11220133_2_VIRTUAL_3

General

Auditoría Interna de Calidad - NTC ISO 9001

Colapsar todo

Anuncios

Información general

3:04 p.m. 14/05/2026

11220133_2_VIRTUAL_3

Mis cursos / Cursos / Semilla_complementaria / 11220133_2_VIRTUAL_3 / Información general / Diseño curricular

Volver a Información general

Diseño curricular

AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001

Diseño curricular

Clic aquí para acceder al diseño curricular

Última modificación: miércoles, 29 de abril de 2026, 14:07

Anuncios

Ir a...

Información del programa

4:16 p.m. 11/05/2026



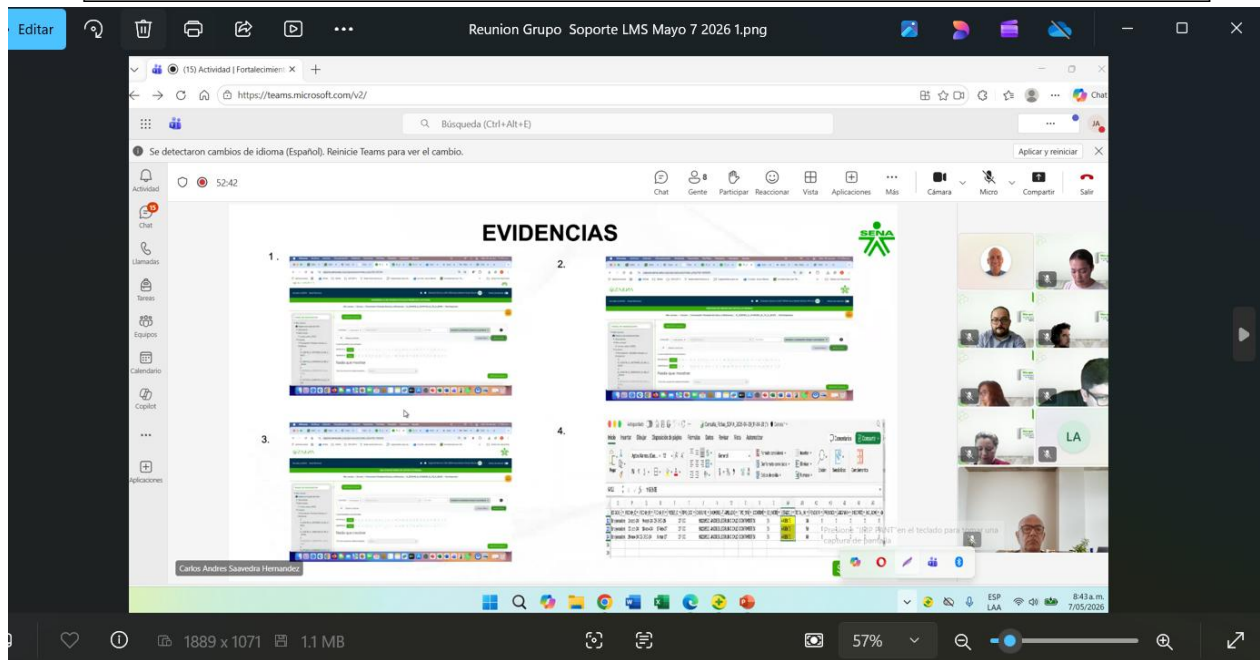
EVIDENCIA 6. Se participó en reuniones de seguimiento técnico y operativo, en las cuales se revisaron compromisos, estado de los casos y actividades asignadas al equipo de soporte, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proceso de formación virtual



ACTA No. 13-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Soporte LMS			
CIUDAD Y FECHA:	27 de abril de 2026	HORA INICIO: 10:00	HORA FIN: 11:00
LUGAR Y/O ENLACE:	Sala de reuniones virtual Lizbeth Sanabria Microsoft Teams.	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Equipo de Soporte Técnico LMS Grupo de Gestión de la Formación	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: <ol style="list-style-type: none">1. Avance <u>revisión</u> Protocolo interno y externo.2. Novedades en Casos3. Actividad <u>Revisión</u> escalamiento de casos GLPI4. Agente Virtual5. <u>Revisión</u> de Compromisos			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: <u>Revisión</u> 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			



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: <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.			





ACTA No. 16-2026			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Fortalecimiento del proceso de escalamiento de casos GLPI			
CIUDAD Y FECHA	11 de mayo de 2026	HORA INICIO: 08:00 am	HORA FIN: 9:30 am
LUGAR ENLACE:	Microsoft TEAMS	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"> • Revisión de 5 casos escalados al equipo de Soporte Técnico de Nivel 2, validados por los Agentes de Soporte Nivel 1 Luis Felipe Ariza y Luis Felipe Beltran. • Socializar las acciones de mejora identificadas para el fortalecimiento del proceso de escalamiento de casos a GLPI. 			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
Socializar las acciones de mejora identificadas en la verificación de la trazabilidad en la gestión de casos escalados al equipo de soporte de 2do nivel en la herramienta GLPI, atendiendo las indicaciones mencionadas en el protocolo de soporte.			



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.”



CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO CIRCULAR 3-2026-000011

Certifico que el señor (a) contratista **JOSE EDUARDO PEÑA ARMENTA** identificado con **C.C. No 77031787** cumple con los documentos del perfil solicitados en la circular 3-2026-000011 Exámenes Pre Ocupacionales para contratos de prestación de servicios personales emitido por la secretaria general.

CIU	AREA DEL CONTRATISTA	LABOR	EXAMANES PREEMPLEO	ENFASIS DEL EXAMEN MEDICO LABORAL	VACUNACION HEPATITIS B
1855101	Administrativo	Contratistas con tareas de formación para el trabajo seccional	Visiometría Glicemia	Psicosocial Musculoesquelético	NO

Documentos solicitados por el contratante acatando: “Exámenes Preocupaciones para Contratos de prestación de servicios personales emitido por la secretaria general”. Este soporte debe ser entregado con la facturación inicial en cumplimiento del artículo 2.2.4.2.2.18.3 del Decreto 1072 de 2015.

La presente certificación se expide en la ciudad de Riohacha, el **25 de abril de 2026**, con vigencia hasta el **25 de abril del 2029**.

Cordial saludo



Saul Suarez Guerra
MEDICO ESPECIALISTA
EN SALUD OCUPACIONAL
RUE. 441171 - LIC. 94316

Saul Enrique Suarez Guerra
Medico Laboral- Especialista en Salud ocupacional
Contratista Regional Guajira
Riohacha

Dirección General – secretaria general
Calle 57 # 8 - 69, Ciudad Bogotá DC. - PBX 57 601 5461500