



INFORME DE SUPERVISIÓN
CONTRATO NRO. CO1.PCCNTR. 9120045/2026

1. ASPECTOS GENERALES

CONTRATANTE	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL
CONTRATO NRO.	CO1.PCCNTR. 9120045/2026
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	24/01/2026
OBJETO	Prestar servicios personales de soporte a la gestión, facilitando la ejecución de actividades técnicas, así como la implementación y configuración de soluciones tecnológicas destinadas a los usuarios de la infraestructura tecnológica de la entidad.
CONTRATISTA	JARLEN ANDRESR ROJAS VASQUEZ
CC o NIT	1.027.945.449
LUGAR DE EJECUCIÓN	MEDELLIN
FECHA DE INICIO	2/02/2026
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	330 días
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 36.385.130
PRÓRROGA NRO.	N/A
FECHA DE TERMINACIÓN	30/12/2026
ADICIÓN NRO.	N/A
VALOR ACTUAL DEL CONTRATO	\$ 3.335.467
FORMA DE PAGO	Pagos mensuales
INFORME DE SUPERVISIÓN NRO.	4
PERIODO DEL INFORME	Abril de 2026



2. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Objeto: Prestar servicios personales de soporte a la gestión, facilitando la ejecución de actividades técnicas, así como la implementación y configuración de soluciones tecnológicas destinadas a los usuarios de la infraestructura tecnológica de la entidad.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.	Se realiza traslado de los equipos solicitados del ambiente 602, se reubican 13	Se adjuntan imágenes y documento soporte



		equipos en el ambiente 607 y en la reubicación de los equipos se evidenció lo siguiente, un mouse malo, tres antenas WI-FI reventadas y dos teclados malos y en el ambiente 404 se instalaron dos equipos con las siguientes placas 94021017287 y 94021017286 Se procede a realizar instalación de los aplicativos solicitados, se realiza descarga de los aplicativos, actualización y configuración inicial, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal	Evidencia obligación #1 - Traslado de equipos ambientes piso 6. Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #1 - novedad software
2	Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.	Se realiza instalación de sistema operativo a los equipos solicitados, se realiza instalación del paquete de Office 365, Adobe Acrobat, navegadores y aplicaciones básicas para las funciones de trabajo, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #2 - Alistamiento 2 PC portátil.



3	Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.	Se procede a realizar a revisar los aplicativos solicitados, se hace validación y evidencia que los aplicativos requieren renovación de licencia, se procede a bajar la licencia con el aplicativo adobe-licensing-toolkit e iniciar con las credenciales de la usuaria, se realizan pruebas de operatividad y queda funcionando con normalidad, se hace entrega formal	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #3 - No me permite ingresar a las aplicaciones de Adobe
4	Identificar áreas de oportunidad para la mejora continua de los procesos de soporte técnico en el sitio, proponer soluciones y participar en iniciativas de optimización y eficiencia operativa.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.
5	Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo	Se realiza la revisión y diagnóstico de equipo portátil, evidenciando que se encuentra en buen estado y	Se adjuntan imágenes y documento soporte



	registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.	cumple con las características registradas en mi inventario. Posteriormente, se emite el acta de concepto técnico y se realiza la entrega formal. Se realiza la revisión y diagnóstico de monitor, evidenciando que se encuentra en buen estado y cumple con las características registradas en mi inventario. Posteriormente, se emite el acta de concepto técnico y se realiza la entrega formal.	Evidencia obligación #5 - Solicitud conceptos técnicos equipos Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #5 - Solicitud conceptos técnicos Monitor
6	Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.	Se realiza validación y configuración de los puntos de red solicitados, se procede a realizar la reubicación de los equipos solicitados, se conectan los equipos e impresora y sus periféricos, se encienden y se hacen pruebas de operatividad los cuales quedan trabajando con normalidad y se hace entrega formal	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #6 - Instalación equipos y revisión de puntos en 4to piso



7	Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.	Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #7 - Ofrecer orientación básica a los usuarios
8	Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.
9	Interactuar y coordinar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.	Se realiza participación en capacitación de Transferencia de conocimiento de Presentación y sensibilización hoja de vida para PC Online dictada por la oficina de Sistemas	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #9 - Transferencia de conocimiento de Presentación y
			sensibilización hoja de vida para PC



10	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.	Se realiza actualización del sistema operativo de los equipos solicitados, se realiza instalación del portal empresa, se activa la licencia de la Suite de Adobe y de paquete de Autodesk, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #10 - Solicitud desbloqueo e instalación de software en equipos ambiente 1005
11	Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.	Se realiza instalación de sistema operativo al equipo solicitado, se realiza instalación del paquete de Office 365, Adobe Acrobat, navegadores y aplicaciones básicas para las funciones de trabajo, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal Se procede a realizar instalación de los aplicativos solicitados, se realiza descarga de los aplicativos, actualización y configuración inicial, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #11 - Configuración Equipo portátil Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #11 - instalación de Microsoft Office



12	Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, asegurando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.
13	Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua.	Se genera informe que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio	Se adjuntan imágenes y documento soporte Evidencia obligación #13 - Informes de actividades realizadas
14	Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor o subdirector de centro y que correspondan a la naturaleza del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.

2.1 Cumplimiento de obligaciones referentes al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA

Dentro de las actividades establecidas en las obligaciones, el contratista aporta a acciones encaminadas al uso eficiente de los recursos y promueve entornos laborales seguros previniendo riesgos asociados al ámbito laboral.



3. AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

FECHA DEL INFORME	NRO. DE FACTURA	VALOR FACTURADO	VALOR EJECUTADO	SALDO DEL CONTRATO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA
31/05/2026	30831-894678	\$3.335.467	\$13.036.739,00	\$23.348.391,00	35,83%

4. RELACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

SALUD, PENSIÓN Y ARL	Periodo reportado mayo	Planilla nro. 84758410
----------------------	------------------------	------------------------

5. JUSTIFICACIÓN PARA LA MODIFICACIÓN

N/A para este periodo

5.1 Garantías contractuales

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
ASEGURADORA	SEGUROS DEL ESTADO		
NRO. DE PÓLIZA	65-46-101070719		
CERTIFICADO O ANEXO	N/A		
FECHA EXPEDICIÓN	14/03/2026		
FECHA APROBACIÓN	02/02/2026		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento	02/02/2026	05/07/2027	\$3,638,513.00
Devolución del pago anticipado	N/A	N/A	N/A
Salarios y prestaciones	N/A	N/A	N/A



sociales			
Calidad del servicio	N/A	N/A	N/A
GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL			
ASEGURADORA	N/A		
NRO. DE PÓLIZA	N/A		
CERTIFICADO O DE ANEXO	N/A		
FECHA EXPEDICIÓN	N/A		
FECHA APROBACIÓN	N/A		
AMPARO	VIGENCIA		VALOR
	DESDE	HASTA	
Responsabilidad civil extracontractual	N/A	N/A	N/A

5.2 Multas y sanciones

A la fecha de presentación del presente informe, se certifica como supervisor del contrato y de acuerdo con la información reportada por la interventoría del contrato, que no se han presentado multas, indemnizaciones, reintegros ni sanciones.

5.3 Solicitud de modificación

No aplica para este periodo.

6. CERTIFICACIÓN

Con la firma del presente informe, en mi calidad de supervisor(a), previa revisión de los documentos en la plataforma SECOP II, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el contrato por parte del contratista y la plena autonomía en desarrollo de sus actividades durante el respectivo periodo. Con base en lo anterior, autorizo el pago conforme lo pactado contractualmente.



7. OBSERVACIONES

Ninguna

Para constancia se firma, 31 de mayo de 2026

Walter Moncada Moncada
Supervisor del contrato



Obligación #1 - Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 04 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.

TEMA:

Señores MDS, Solicito amablemente en el Centro de Servicios y Gestión Empresarial solicite su ayuda asignando un TSS para: trasladar los equipos de escritorio del ambiente 602 al ambiente 604. A cargo de la instructora Sandra Santamaria.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se realiza traslado de los equipos solicitados del ambiente 602, se reubican 13 equipos en el ambiente 607 y en la reubicación de los equipos se evidenció lo siguiente, un mouse malo, tres antenas WI-FI reventadas y dos teclados malos y en el ambiente 404 se instalaron dos equipos con las siguientes placas 94021017287 y 94021017286.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Cordial saludo, Mesa de servicios,
EL Centro de Servicios y Gestión Empresarial solicita su ayuda asignando un TSS para: trasladar los equipos de escritorio del ambiente 602 al ambiente 604. A cargo de la instructora Sandra Santamaria.

DV

Creado: hace 4 semanas por Diego Fernando Vargas Leon

Correo_ Mesa de Servicios - Outlook.pdf 158.38 KIB

DV

Creado: hace 4 semanas por Diego Fernando Vargas Leon

Cordial saludo,

Queremos informarle que se le ha asignado el **Requerimiento 208290** para su atención o recolección de evidencias.

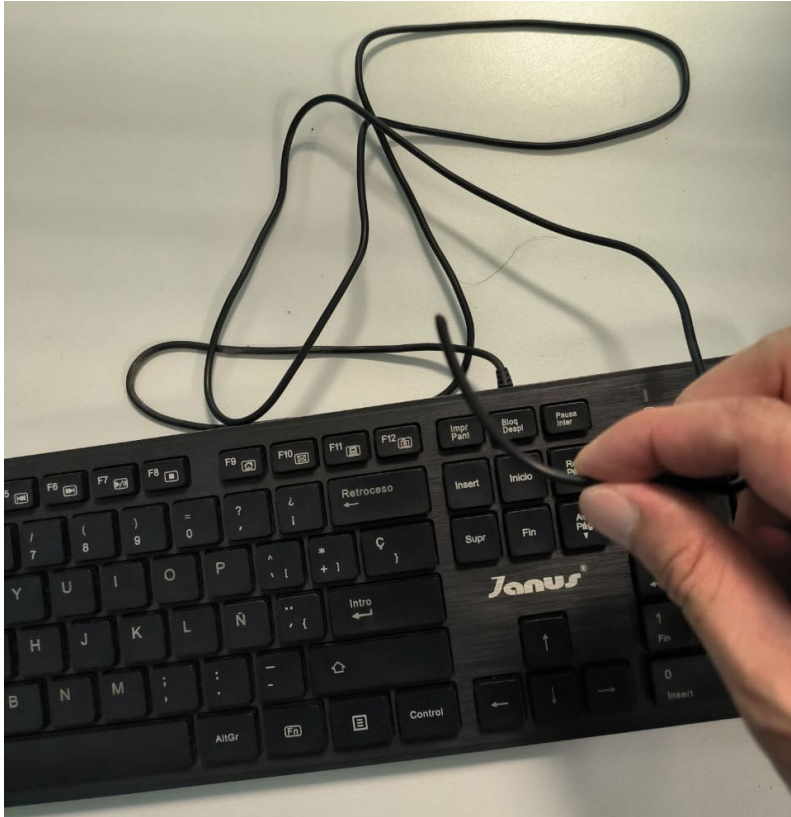
Nota: La información completa del caso se encuentra detallada en el archivo adjunto. Por favor, valide dicho documento para conocer todos los datos, evidencias y consideraciones adicionales relacionadas con la solicitud, más allá de la descripción inicial

www.sena.edu.co
@SENAComunica

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

CD-F-08 V.03









	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 08 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Realizar la instalación y configuración de sistemas informáticos, aplicaciones de negocio y sistemas operativos.

TEMA:

Señores MDS, En el ambiente 205 de la torre norte, hay un computador que no deja ingresar al programa INDESIGN de la suite de ADOBE.

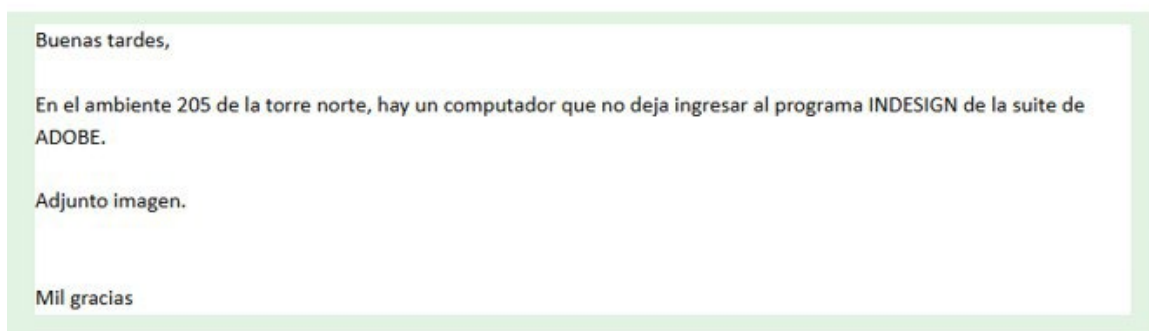
ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

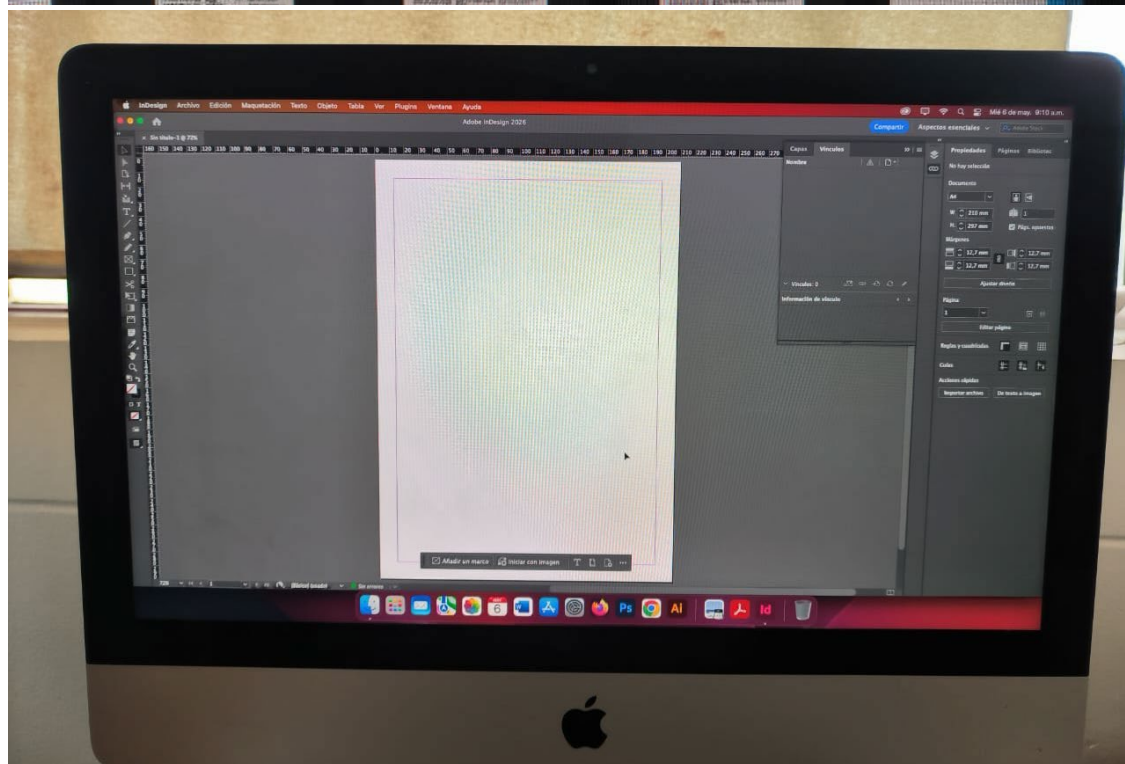
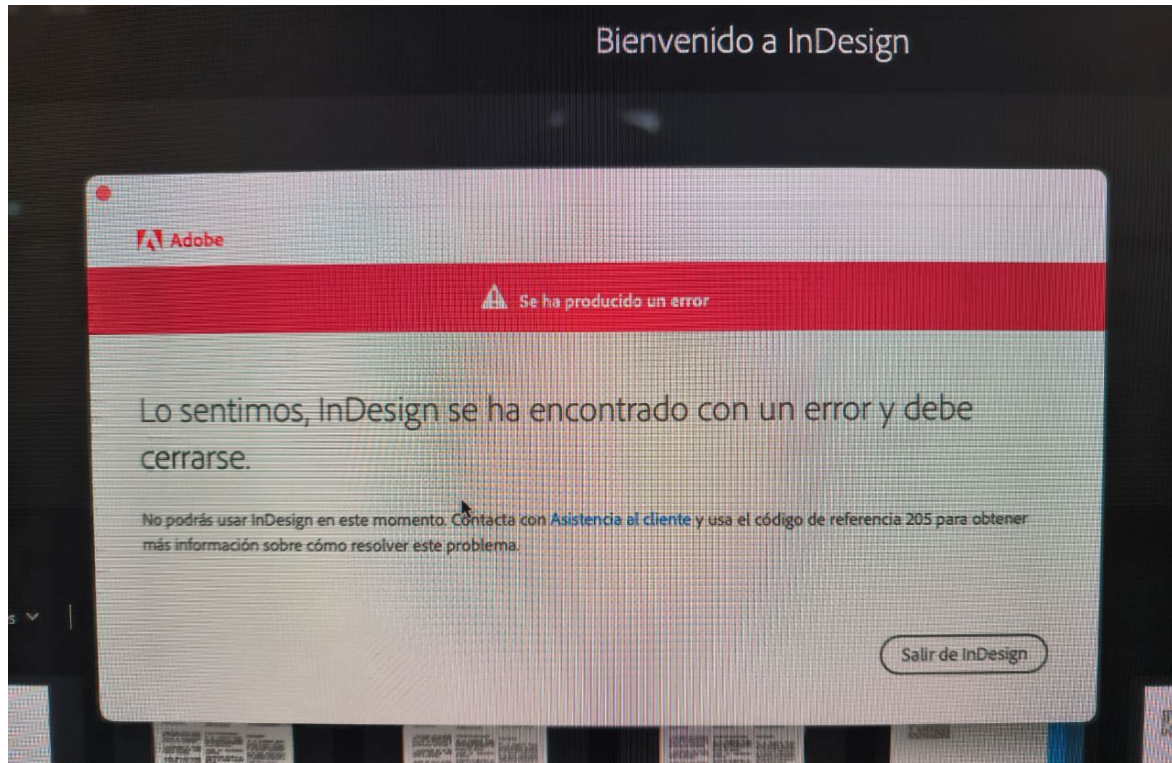
1. Se procede a realizar instalación de los aplicativos solicitados, se realiza descarga de los aplicativos, actualización y configuración inicial, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Creado:  hace 2 semanas por  Andres Leonardo Rodriguez Gonzalez

 WhatsApp Image 2026-04-30 at 12.34.29.jpeg 157.17 KiB





Obligación #2 - Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 04 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Ofrecer asistencia directa a los usuarios en las sedes regionales y centros de formación, resolviendo problemas de hardware, software y redes de telecomunicaciones.

TEMA:

Señores MDS, El Centro de Servicios y Gestión Empresarial solicita su ayuda asignando un TSS para: realizar alistamiento y configuración de 2 equipos portátiles que se le asignaran al coordinador académico Yovanis Enrique Rincón Pretell.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se realiza instalación de sistema operativo a los equipos solicitados, se realiza instalación del paquete de Office 365, Adobe Acrobat, navegadores y aplicaciones básicas para las funciones de trabajo, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Cordial saludo, mesa de servicios,
El Centro de Servicios y Gestión Empresarial solicita su ayuda asignando un TSS para: realizar alistamiento y configuración de 2 equipos portátiles que se le asignaran al coordinador académico Yovanis Enrique Rincon Pretell.

DV

Creado:  hace 4 semanas por  Diego Fernando Vargas Leon

 Correo_ Mesa de Servicios - Outlook.pdf

157.55 KiB

DV

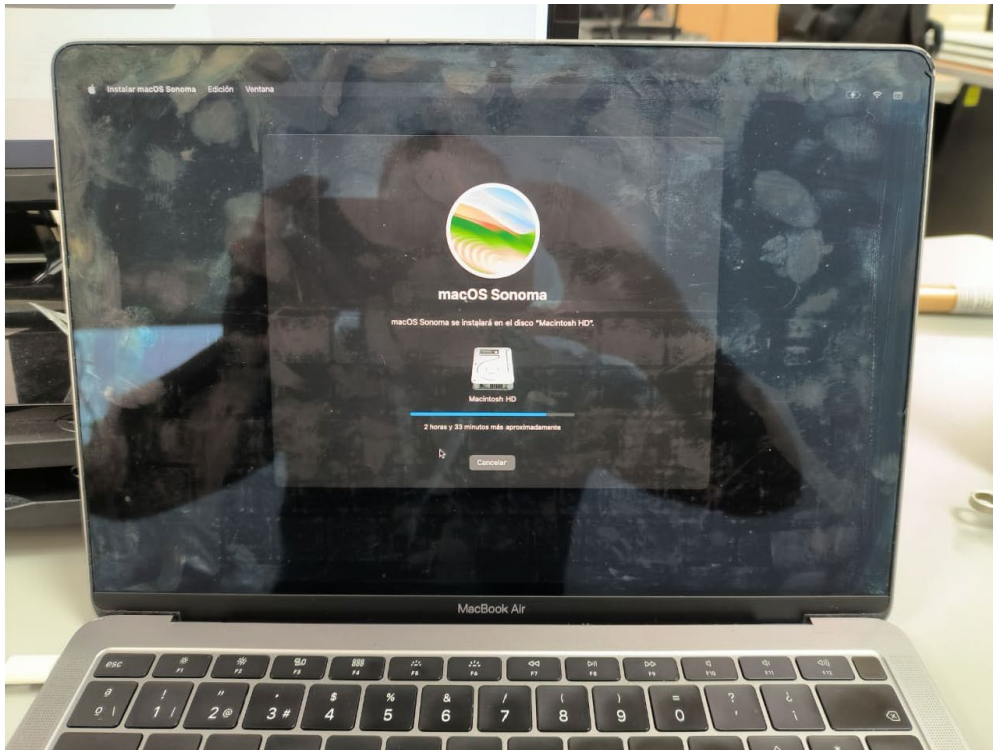
Creado:  hace 4 semanas por  Diego Fernando Vargas Leon

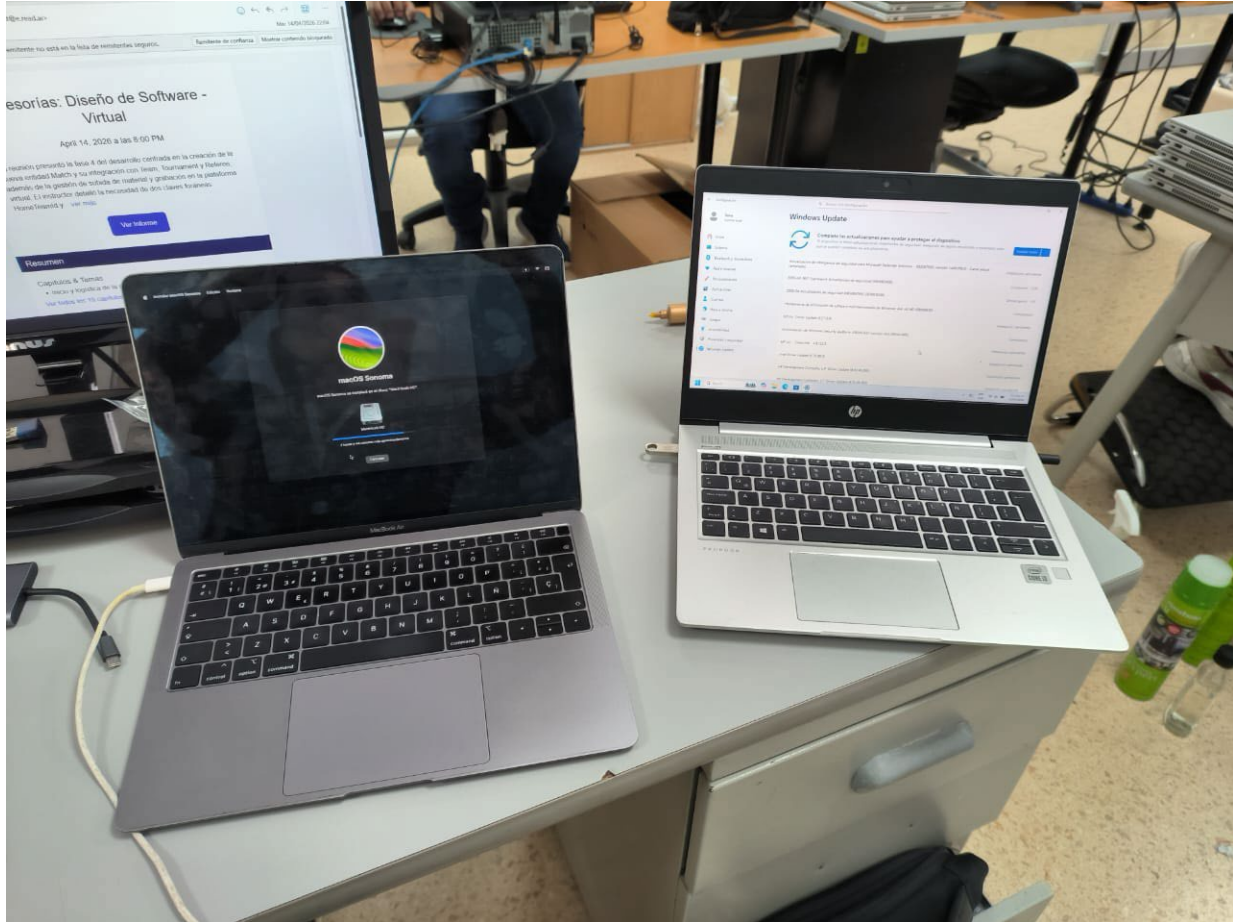
Cordial saludo,

Queremos informarle que se le ha asignado el **Requerimiento 208135** para su atención o recolección de evidencias.

 Nota: La información completa del caso se encuentra detallada en el archivo adjunto. Por favor, valide dicho documento para conocer todos los datos, evidencias y consideraciones adicionales relacionadas con la solicitud, más allá de la descripción inicial.

 Helpdesk







Obligación #3 - Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 06 de abril de 2026.

OBJETIVO: Registrar, priorizar y gestionar incidencias reportadas por los usuarios, así como atender solicitudes de servicio relacionadas con componentes de servicio ofimáticos y demás infraestructura tecnológica.

TEMA:

Señores MDS, Cordial saludo. Solicito Me pueden ayudar a ingresar a ADOBE, que no me permite el ingreso, gracias.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se procede a realizar a revisar los aplicativos solicitados, se hace validación y evidencia que los aplicativos requieren renovación de licencia, se procede a bajar la licencia con el aplicativo adobe-licensing-toolkit e iniciar con las credenciales de la usuaria, se realizan pruebas de operatividad y queda funcionando con normalidad, se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Buenas tardes,

Me pueden ayudar a ingresar a ADOBE, que no me permite el ingreso, gracias

SS

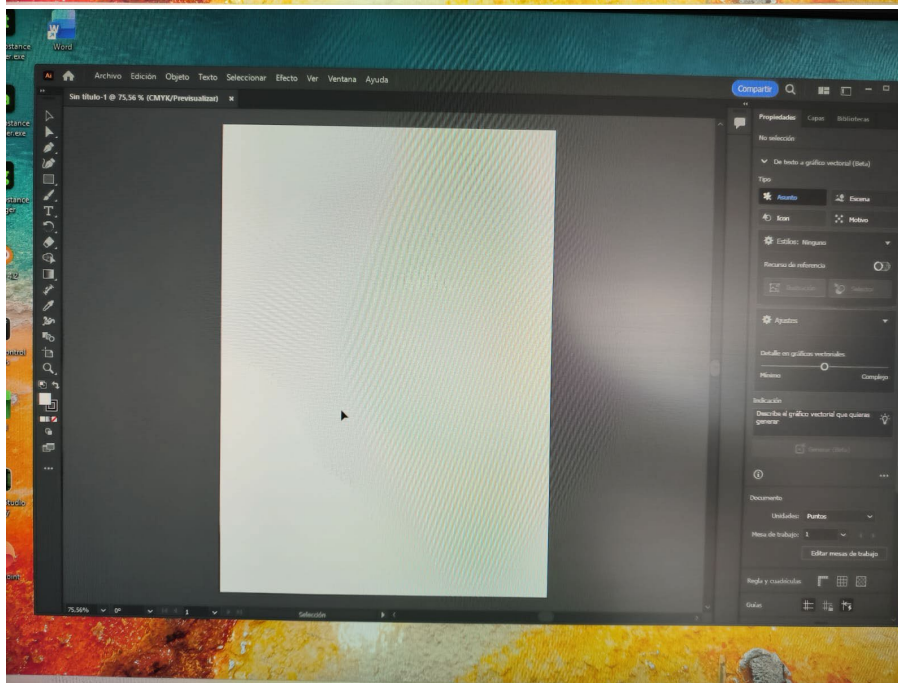
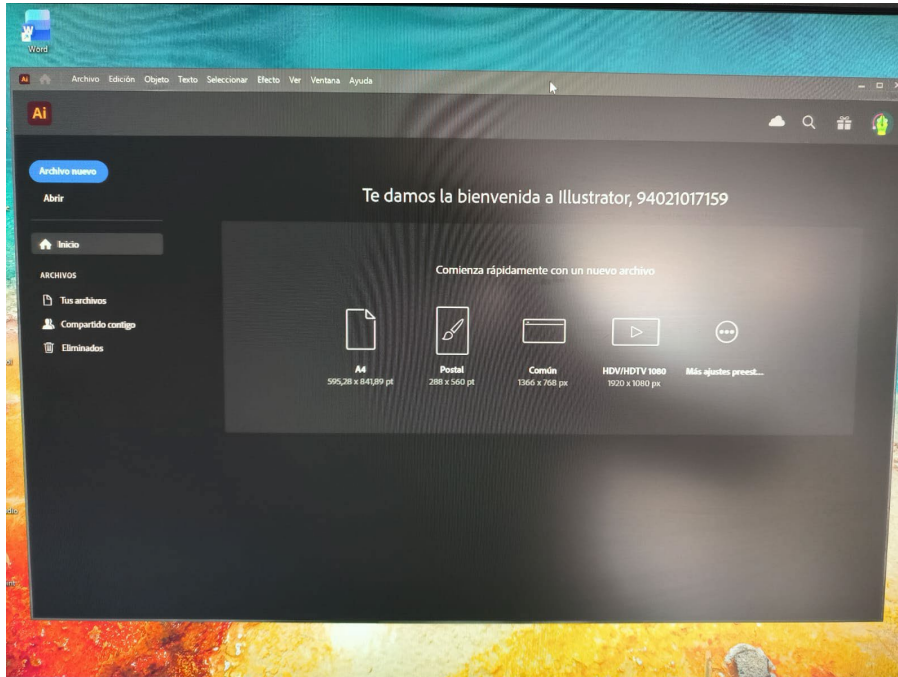
Creado:  hace 4 semanas por  Samuel Andres Sierra Rojas

 Captura de pantalla 2026-04-15 120940.png 35.25 KiB

SS

Creado:  hace 4 semanas por  Samuel Andres Sierra Rojas

 Agente08_ Samuel Andres Sierra Rojas - Outlook.pdf 131.77 KiB





Obligación #4 - Identificar áreas de oportunidad para la mejora continua de los procesos de soporte técnico en el sitio, proponer soluciones y participar en iniciativas de optimización y eficiencia operativa.

Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.



Obligación # 5 - Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 12 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.

TEMA:

Señores MDS, Solicito comedidamente los conceptos técnicos de los siguientes equipos, los cuales están en buen estado, pero no tengo donde utilizarlos, ya que la cantidad de aprendices que brindaban a la dependencia bajo de 10 a 1, desde 2023, lo cual considero que se pueden utilizar en otro espacio.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se realiza la revisión y diagnóstico de equipo portátil, evidenciando que se encuentra en buen estado y cumple con las características registradas en mi inventario. Posteriormente, se emite el acta de concepto técnico y se realiza la entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Buen día:

Solicito comedidamente los conceptos técnicos de los siguientes equipos, los cuales están en buen estado, pero no tengo donde utilizarlos, ya que la cantidad de aprendices que brindaban a la dependencia bajo de 10 a 1, desde 2023, lo cual considero que se pueden utilizar en otro espacio.

Por ello los reintegro al almacén para que desde allí se realice el trámite correspondiente:

94021017397 PORTATIL PROCESADOR XEON DISCO DURO 1 TERABYTE MEMORIA 256 GB
TRASPASO A OTRO CUENTADANTE
PANTALLA 15 PULGADAS MARCA:DELL;SERIAL:8ZTGDB3;MODELO:Precisión 3551;
OBSERVACIONES:OC 63134 PORTATIL PROCESADOR Intel Xeon-W10855M, 10.*
GENERACION 2.8-5.1Ghz, 6 NÚCLEOS, DDR4, TARJETA GRAFICA NVIDIA QUADRO P620
4 GB ADAPTADOR CORRIENTE, MOUSE INALAMBRICO, GUAYA, MORRAL
NOTA: favor informar cuando lo realizan, ya que este elemento lo tengo en casa.



Versión: 05
Código:
GTI-F-132

Gestión de Tecnologías de la Información
Reporte técnico

Fecha del reporte		Día	Mes	Año			
		12	5	2026			
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación	Hostname			
Equipo enrolado a dominio			Nombre del dominio	N/A			
Observación:							
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:		214000				
1. DATOS BÁSICOS							
Nombre de Usuario:	ECHEVERRI GIRALDO LIDA GUIOMAR						
Nombre Jefe inmediato:	Sergio Marcel Duarte Castro						
Sede:	Centro de servicios y gestión empresarial						
Descripción de la solicitud:	Revisión y concepto técnico						
2. DATOS DEL EQUIPO REPORTADO							
Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop	DELL	Precisión 3551	8ZTGDB3	94021017397			
Desktop							
Workstation							
Impresora							
Escáner							
Monitor							
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO							
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción			Versión	Licenciado	
	Edición S.O:	Windows 11 Enterprise			24H2	SI	
	Edición Office:	Office 365				SI	
	Antivirus:	X				NO	
	Edición Adobe Pro:	X				SI	
	LAPS:	X				NO	
	7-Zip	X				NO	
	VPN:					NO	
IAFM PRO					SI		
4. DETALLE DE LA SOLICITUD					Flujo de la solicitud		
Diagnóstico:	Disco duro:	256 GB y 1 TB			1. Repuesto:	NO	
	Procesador:	Xeon-W10855M			2. Garantía:	NO	
	Memorias RAM:	64 GB			3. Sinistro:	NO	
	Acción: Se realiza la revisión y diagnóstico de equipo portátil, evidenciando que se encuentra en buen estado y cumple con las características registradas en mi inventario. Posteriormente, se emite el acta de concepto técnico y se realiza la entrega formal. Incluye: Adaptador de corriente mouse, guaya y morral.				4. Concepto Técnico	SI	
					a. Asignación	NO	
					b. Reasignación	NO	
					c. Devolución	NO	
Causas del daño:							
Recomendación:							
Nombre Técnico N2:	Jarlen Andres Rojas						
4. Firmas Digitales							
FIRMAS	Técnico:	Jarlen A. Rojas			Usuario:	Lida Guiomar E.	



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
	Documento Soporte de Actividad	Fecha: enero 21 de 2022
		Versión: 03

FECHA: 07 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Actualizar la documentación técnica de sistemas, equipos y redes en las sedes regionales y centros de formación, incluyendo registros de configuración, procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.

TEMA:

Señores MDS, Solicito comedidamente los conceptos técnicos de los siguientes equipos, los cuales están en buen estado, pero no tengo donde utilizarlos, ya que la cantidad de aprendices que brindaban a la dependencia bajo de 10 a 1, desde 2023, lo cual considero que se pueden utilizar en otro espacio.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se realiza la revisión y diagnóstico de monitor, evidenciando que se encuentra en buen estado y cumple con las características registradas en mi inventario. Posteriormente, se emite el acta de concepto técnico y se realiza la entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Buen día:

Solicito comedidamente los conceptos técnicos de los siguientes equipos, los cuales están en buen estado, pero no tengo donde utilizarlos, ya que la cantidad de aprendices que brindaban a la dependencia bajo de 10 a 1, desde 2023, lo cual considero que se pueden utilizar en otro espacio.

Por ello los reintegro al almacén para que desde allí se realice el trámite correspondiente:

placa	descripción	proceso
940212690	MONITOR TAMAÑO 19.5	
MARCA:HP;SERIAL:372RK4;MODELO:V201;OBSERVACIONES:		REINTEGRAR
	CON 1 CABLE A.C.Y 1 CABLE VGA.	



Versión: 05

Código:
GTI-F-132

Gestión de Tecnologías de la Información

Reporte técnico

Fecha del reporte		Día	Mes	Año			
		7	5	2026			
Tipo de equipo	Administrativo	X	Formación	Hostname			
Equipo enrolado a dominio			Nombre del dominio	N/A			
Observación:							
Número de Incidente:	Número de Requerimiento:						
1. DATOS BÁSICOS							
Nombre de Usuario:	ECHEVERRI GIRALDO LIDA GUIOMAR						
Nombre Jefe inmediato:	Sergio Marcel Duarte Castro						
Sede:	Centro de servicios y gestión empresarial						
Descripción de la solicitud:	Revisión y concepto técnico						
2. DATOS DEL EQUIPO REPORTADO							
Componente	Marca	Modelo	Serial	Placa SENA	Tipo de parte	Número de parte	Especificación parte
Laptop							
Desktop							
Workstation							
Impresora							
Escáner							
Monitor	HP	V201	372RK4	940212690			
3. SOFTWARE BASE DE EQUIPO							
Descripción de Software	Tipo de Software	Descripción				Versión	Licenciado
	Edición S.O:						NO
	Edición Office:						NO
	Antivirus:	X					NO
	Edición Adobe Pro:	X					NO
	LAPS:	X					NO
	7-Zip	X					NO
	VPN:						
JAFM PRO							
4. DETALLE DE LA SOLICITUD							Flujo de la solicitud
Diagnóstico:	Disco duro:					1. Repuesto:	NO
	Procesador:					2. Garantía:	NO
	Memorias RAM:					3. Sinistro:	NO
	Acción: Se realiza la revisión y diagnóstico del monitor, evidenciando que se encuentra en buen estado y cumple con las características registradas en mi inventario. Posteriormente, se emite el acta de concepto técnico y se realiza la entrega formal. Incluye: Cable de energía y cable VGA.				4. Concepto Técnico	SI	
					a. Asignación	NO	
					b. Reasignación	NO	
				c. Devolución	SI		
Causas del daño:							
Recomendación:							
Nombre Técnico N2:	Jarlen Andres Rojas						
4. Firmas Digitales							
FIRMAS	Técnico:	Jarlen A. Rojas			Usuario:	Lida Guiomar E	



Obligación #6 - Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 12 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Ejecutar actividades programadas de mantenimiento para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos, además de intervenir rápidamente en caso de fallos o averías.

TEMA:

Señores MDS, amablemente Solicito comedidamente el servicio de internet para el 4to piso de Gestión Documental, ya que en el 3er piso no está funcionando con internet 2 de 3 equipos y se están presentando inconsistencias en la conexión, muy seguidas la cual nos afecta para el desarrollo de las actividades propias del área.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se realiza validación y configuración de los puntos de red solicitados, se procede a realizar la reubicación de los equipos solicitados, se conectan los equipos e impresora y sus periféricos, se encienden y se hacen pruebas de operatividad los cuales quedan trabajando con normalidad y se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

Buen día:

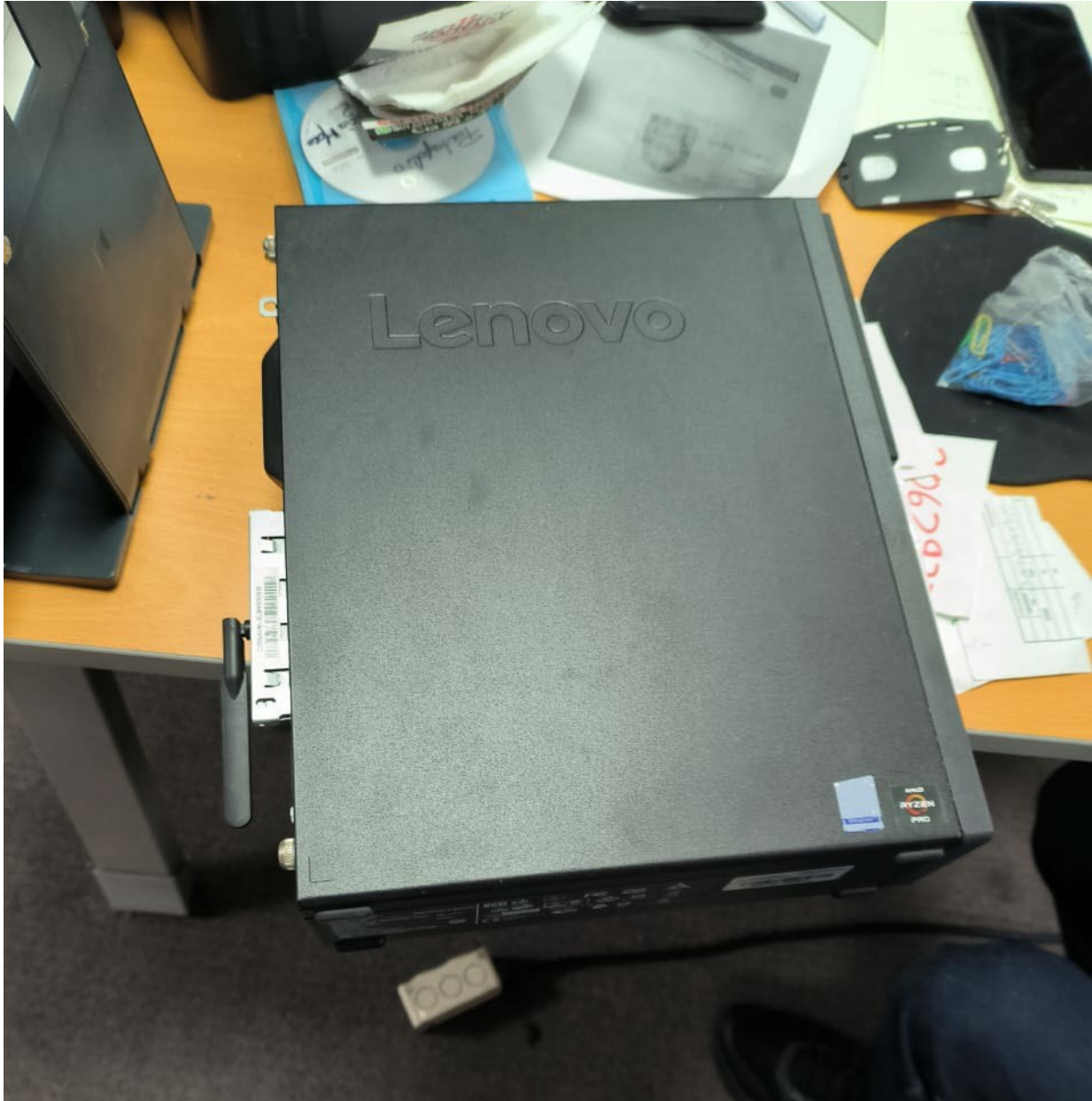
Solicito comedidamente el servicio de internet para el 4to piso de Gestión Documental, ya que en el 3er piso no esta funcionando con internet 2 de 3 equipos y se están presentando inconsistencias en la conexión, muy seguidas la cual nos afecta para el desarrollo de las actividades propias del área.

Esta situación afecta el desarrollo de las actividades, pues la carpeta OneDrive ArchivoCesge no funciona sin internet, lo que retrasa el proceso de digitalización y otros relacionados con el archivo.

Se solicita:

...









Obligación #7 - Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 01 al 30 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Ofrecer orientación básica a los usuarios sobre el uso adecuado de los equipos y sistemas tecnológicos, así como proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia y seguridad en el uso de la tecnología.

TEMA:

Ofrecer orientación y asesoría a los aprendices y funcionarios sobre el manejo de correo institucional.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



Orientación a los usuario sobre uso de correo institucional

en la lista [JARLEN ANDRES ROJAS](#)

Miembros

+

EN CURSO

+

Notificaciones

Siguiendo

✓

Añadir a la tarjeta

Miembros

Etiquetas

Checklist

Fechas

Adjunto

Portada

Campos personalizados

Power-Ups

+ Añadir Power-Ups

Automatización

+ Botón Añadir

Acciones

Descripción

Editar

Buen día

Por favor brindar apoyo a los instructores de como ingresar a sus correos institucionales, en la oficina de mesa de ayuda piso3.

Muchas gracias

Actividad

Mostrar detalles

Escribe un comentario...

Jarlen Andres Rojas

hace poco

Se realiza asesoría a los aprendices sobre cómo deben acceder al correo soy Sena, el cual está sincronizado con Sena Sofia Plus y la contraseña de Sena Sofia Plus es la misma para el correo, y los funcionarios e instructores como se realiza el ingreso al correo institucional el cual se debe acceder con doble factor de autenticación

GCCON-F-087 V2

33



Obligación #8 - Colaborar en la implementación y despliegue de nuevos servicios, redes o actualizaciones tecnológicas, minimizando el impacto en las operaciones.

Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.



Obligación #9 - Interactuar y coordinar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 04 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Interactuar y coordinar con proveedores externos de servicios y equipos tecnológicos para resolver problemas o gestionar solicitudes que requieran soporte especializado.

TEMA:

Capacitación de Transferencia de conocimiento de Presentación y sensibilización hoja de vida para PC.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

Se realiza participación en capacitación de Transferencia de conocimiento de Presentación y sensibilización hoja de vida para PC Online dictada por la oficina de Sistemas.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:





Presentación y sensibilización formato hoja de vida para los PC

Este cuestionario es una plantilla del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI) diseñada para evaluar la eficacia de las videoconferencias y transferencias de información dentro de la entidad.

Asunto: Presentación y sensibilización formato hoja de vida para los PC.
Fecha: Lunes, 27 de abril del 2026
Hora: 9:00 a 10:30

Hola, Ueimar Adrian. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

Datos de Registro

1. Nombres y Apellidos (Completo) * 

Jarlen Andres Rojas

2. Ingrese su correo Institucional * 

jaarojas@sena.edu.co

3. Tipo de vinculación * 

Contratista

Siguiente



Obligación #10 - Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 13 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes.

TEMA:

Señores MDS, Para solicitar desbloqueo por contraseña de dos equipos DELL e instalación de software. Adobe Photoshop, Illustrator, Substance, Auditions, Premiere, After Effects, Media Encoder. Autodesk Maya, 3ds Max, Mudbox. Blender 5 VLC del ambiente 1005.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

Se realiza actualización del sistema operativo de los equipos solicitados, se realiza instalación del portal empresa, se activa la licencia de la Suite de Adobe y de paquete de Autodesk, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.

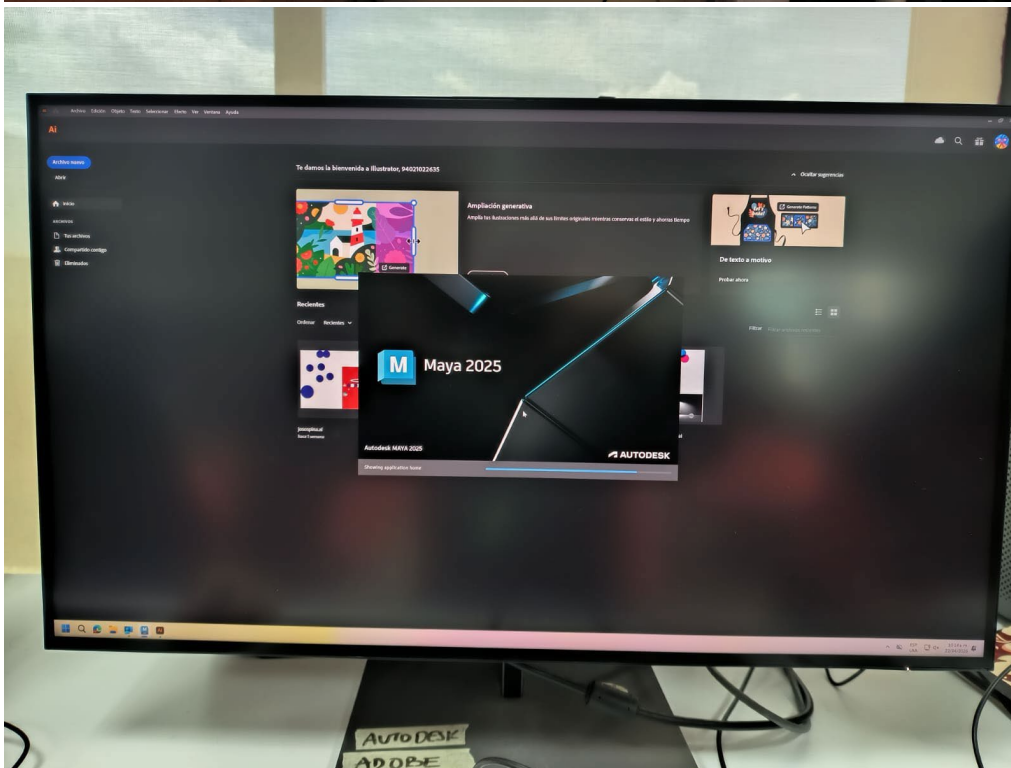
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:

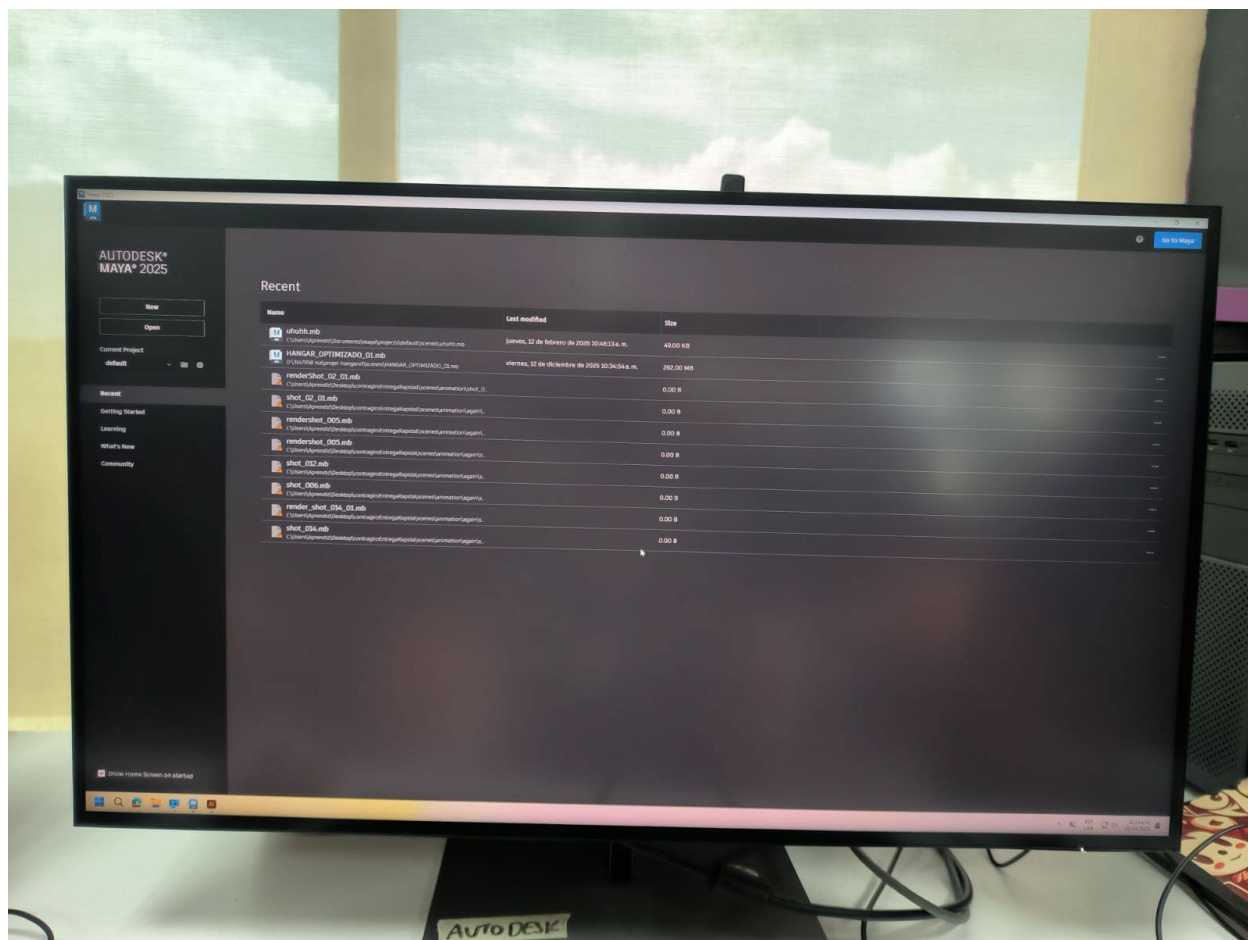
Cordial saludo, mi nombre es Andrés Agudelo, instructor de Contenidos Digitales del Centro de Servicios y Gestión Empresarial de la regional Antioquia.

Para solicitar desbloqueo por contraseña de dos equipos DELL e instalación de software.
Adobe Photoshop, Illustrator, Substance, Auditions, Premiere, After Effects, Media Encoder.
Autodesk Maya, 3ds Max, Mudbox.
Blender 5
VLC

También para ingresar el usuario de Adobe en 4 equipos, que por algún motivo se mantienen saliendo de la cuenta cuando se reinicia y en un equipo faltó activar Autodesk.

Ambiente 10.05
Torre Norte Piso 10
Centro de Servicios y Gestión Empresarial.







Obligación #11 - Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 07 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.

TEMA:

Señores MDS, Cordial saludo, Solicito su apoyo asignando un TSS para realizar configuración a equipo portátil del Sr Carlos Alberto Henao operario de Mantenimiento del Centro

ASISTENTES:

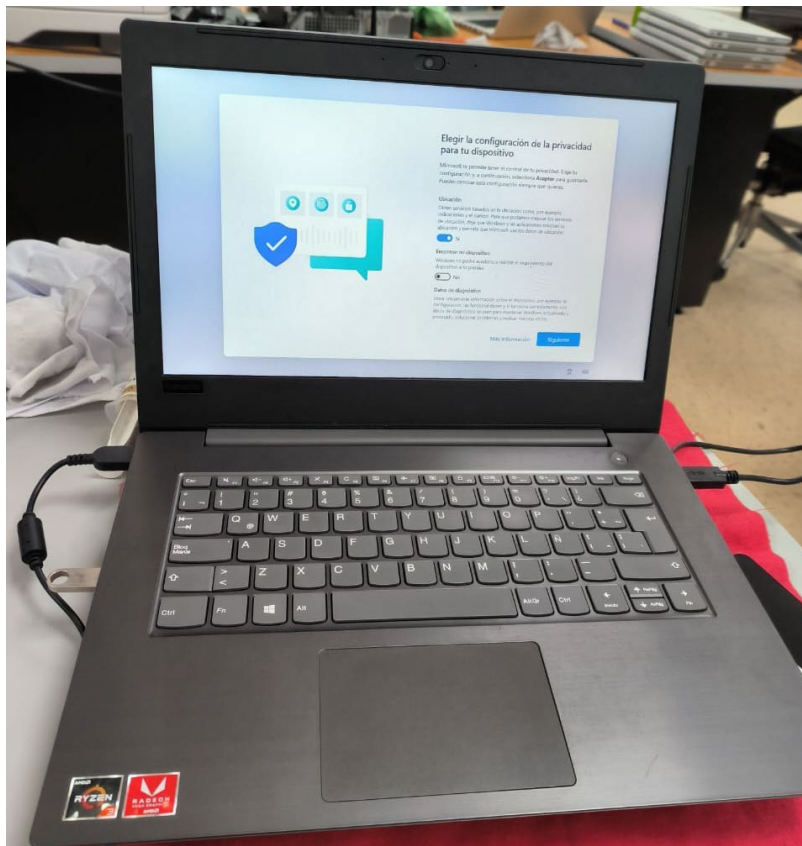
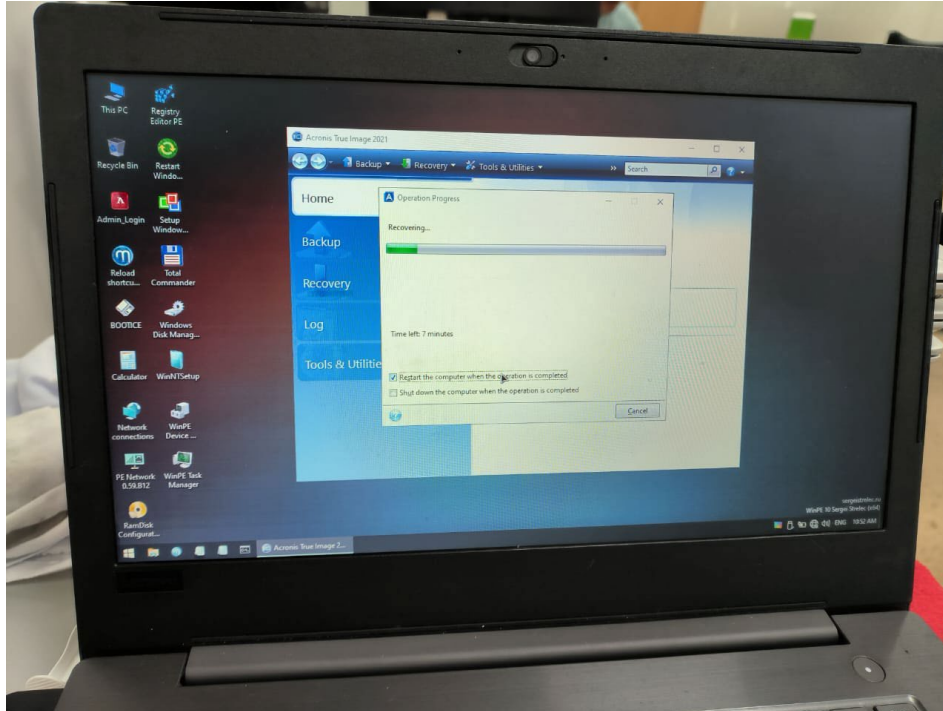
Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

Se realiza instalación de sistema operativo al equipo solicitado, se realiza instalación del paquete de Office 365, Adobe Acrobat, navegadores y aplicaciones básicas para las funciones de trabajo, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:







	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 11 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Priorizar las necesidades y requerimientos de los usuarios finales al proporcionar soporte técnico en el sitio, asegurando una experiencia positiva para el cliente en cada interacción y buscando activamente soluciones que satisfagan sus necesidades y expectativas.

TEMA:

Señores MDS, Solicito comedidamente la instalación de Microsoft Office en computador de escritorio, ubicado en la torre norte, piso 3. Área de admon educativa.

ASISTENTES:

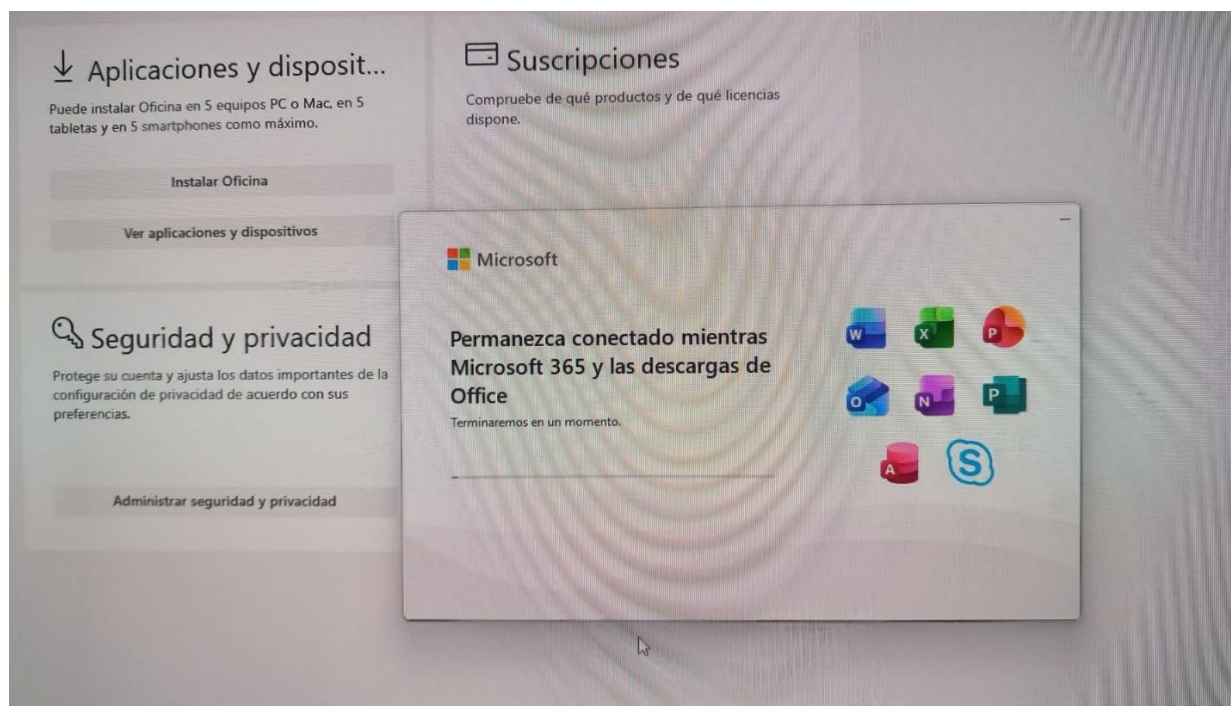
Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se procede a realizar instalación de los aplicativos solicitados, se realiza descarga de los aplicativos, actualización y configuración inicial, se realizan pruebas de operatividad y se hace entrega formal.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:







Obligación #12 - Mantener un registro actualizado del inventario de equipos tecnológicos en las sedes regionales y centros de formación, asegurando la disponibilidad de recursos y facilitando la planificación de mantenimiento y actualizaciones.

Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.



Obligación #13 - Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: CD-F-08
		Fecha: enero 21 de 2022
	Documento Soporte de Actividad	Versión: 03

FECHA: 01 al 30 de mayo de 2026.

OBJETIVO: Generar informes periódicos que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua.

TEMA:

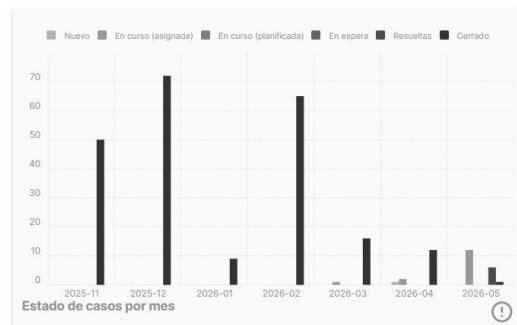
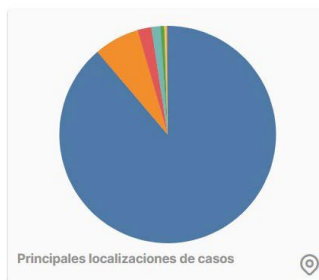
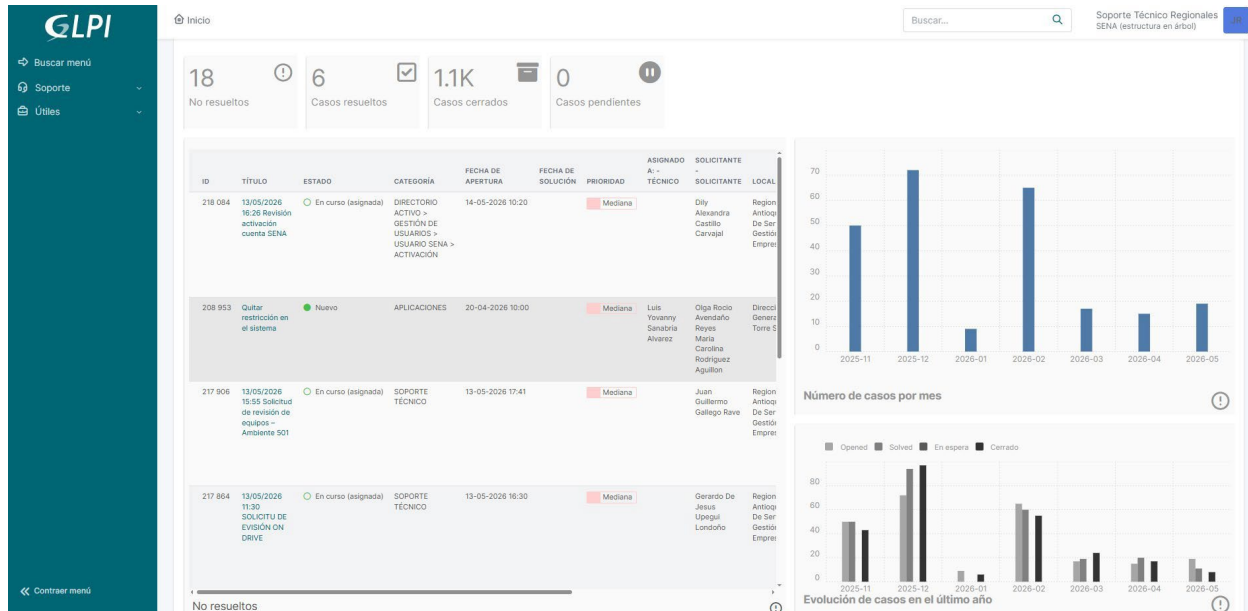
Generar informe que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño del equipo de soporte en el sitio.

ASISTENTES:

Jarlen Andrés Rojas

RESUMEN:

1. Se genera informe que detallen las actividades realizadas, los problemas encontrados, las soluciones implementadas y el desempeño el soporte en el sitio.





Obligación #14 - Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean asignadas por el supervisor o subdirector de centro y que correspondan a la naturaleza del contrato.

Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.