



Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Manual de usuario

Rol: Agente incidencias LMS

Versión 2.0



www.sena.edu.co



Objetivo

Orientar al rol Agente Soporte Técnico LMS, en el proceso atención y gestión de los casos que sean remitidos por los usuarios del LMS a través del sistema Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA.

Alcance

Por ser un servicio para la comunidad SENA, su alcance es nacional, regional y local para aquellos usuarios que tengan asignado el rol de Agente Soporte Técnico LMS, al interior de la herramienta WEB de Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA.



Tabla de Contenido

Objetivo.....	ii
Alcance.....	ii
Glosario.....	v
1. Agente incidencias LMS.....	1
1.1. Panel de búsqueda.....	2
1.1.1. Opciones de búsqueda.....	3
2. Casos Asignados.....	4
2.1. Componentes de la interfaz.....	5
2.2. Estados de los casos.....	6
2.3. Gestionando un caso.....	7
2.3.1. Últimos casos.....	8
2.3.2. Ver Protocolo.....	9
2.3.3. Datos del caso o incidente escalado.....	9
2.3.4. Reasignar caso.....	9
2.3.5. Recordatorio Calendario.....	10
2.3.6. Documentando el caso.....	11
2.3.7. Notas privadas.....	12
2.3.8. Proceso de atención casos:.....	13
3. Incidencias por Periodo.....	13
3.1. Aplicar un filtro.....	14
4. Aleta Tickets.....	16
4.1. Secciones del reporte.....	16
4.1.1. Por atender.....	16
4.1.2. Solucionados proveedor.....	17



4.1.3.	Por cerrar proveedor	17
4.1.4.	Pendiente Usuario	17
4.1.5.	Solución/ Pend. Ecosistema.....	18
5.	Incidencias PQRS	19
6.	Manual Admin LMS	20
7.	Preguntas Frecuentes	21
8.	Manual de usuario	22



Glosario

A

AVA: Ambiente Virtual de Aprendizaje

C

Caso: Hace referencia a una situación, suceso, acontecimiento o requerimiento presentado en el AVA.

E

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

F

Ficha: Identificador único numérico dado a cada curso creado en SOFIA Plus.

I

ID: Identificador único asignado a cada caso en SAVA.

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

Integración: Proceso en el cual SOFIA Plus y el LMS intercambian información de manera automática. La integración se

lleva a cabo en diferentes momentos del día y con diferentes intervalos de tiempo según el proceso a realizar.

L

Link: Enlace o vínculo que permite acceder automáticamente a otro documento compuesto de información.

Link de evidencia: Vínculo que permite acceder automáticamente a la información compuesta por imágenes, videos y texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

LMS: Es el acrónimo de Learning Management System (en español, sistema de gestión de aprendizaje). En la actualidad existe una extensa lista de LMS reconocidos a nivel mundial. Algunos LMS son: Territorium, Blackboard Learn, Moodle, Canvas, Classroom de Google, entre otros.

M

Monitorizar: Controlar el desarrollo de una acción o un suceso.

v



R

Reportar: Acción de comunicar a través del canal de comunicación habilitado.

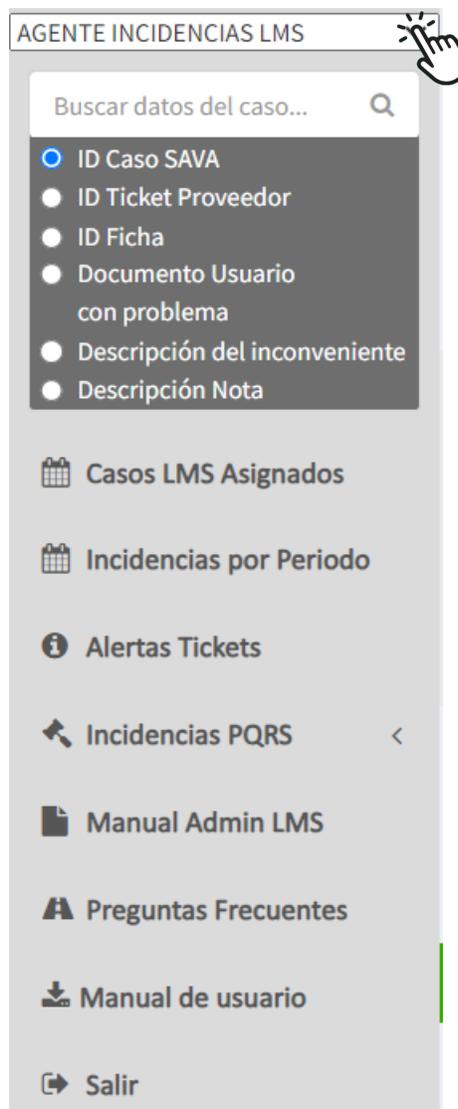
Reportar Caso: Comunicar a través del canal del habilitado, un incidente, suceso, acontecimiento o requerimiento técnico presentado en el AVA.



1. Agente incidencias LMS

Este módulo permite al Agente de Soporte Técnico al LMS hacer un seguimiento y llevar la trazabilidad a las incidencias escaladas por los usuarios Instructor y Coordinador Académico de los inconvenientes y requerimientos surgidos a la hora de dar uso al LMS de la institución.

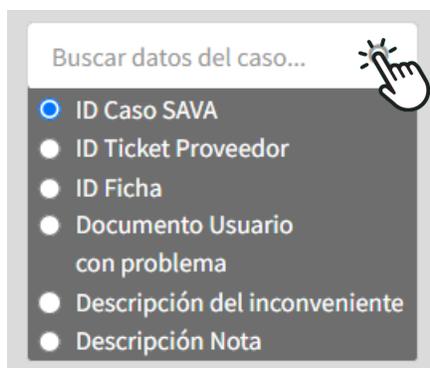
Igualmente podrá hacer seguimiento a los casos escalados a los demás equipos que forman parte de la estrategia de formación SENA.





1.1. Panel de búsqueda

A través del panel de búsqueda, encontrará una serie de opciones que le ayudarán a encontrar fácilmente los casos que cumplan los criterios seleccionados. Para hacer uso de éste, debe escribir los criterios de búsqueda en la caja de texto, seleccionar una de las opciones allí disponibles y dar clic en la lupa que acompaña la caja de texto.



Una vez ejecutado el proceso, el sistema mostrará los casos que cumplan el criterio seleccionado en el panel central y se identificarán con el título **Resultado de la búsqueda...**

No.	Fecha	Centro	Usuario	Tipo	Incidencia	Soporte asignado	Estado
42103	2024-10-24 18:03:55	TOLIMA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	JAIME CUELLAR	No permite crear /editar	No permite publicar anuncios en los cuatro cursos referidos.	JHON JAIRO PÉREZ	ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2
39686	2024-07-08 20:33:42	TOLIMA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	JAIME CUELLAR	No permite el ingreso del usuario al ambiente virtual	Muchas gracias. Jaime Cuéllar Instructor Virtual	ERLIN FRANCISCO LUGO ROMERO	CERRADO
38943	2024-07-02 10:18:38	TOLIMA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	JAIME CUELLAR	Lentitud con la plataforma	Agradezco la solución al inconveniente presentado. Muchos éxitos. Jaime Cuéllar Instructor Virtual	ERLIN FRANCISCO LUGO ROMERO	CERRADO

En la columna del ID (No.), el usuario podrá acceder a la información del caso escalado y observar toda la trazabilidad o seguimiento realizado al mismo.



- **NOTA:** Realizada la búsqueda a través del panel, podrá utilizar la opción de Paginación (**Mostrar**) para mostrar una cantidad puntual de registros o verlos todos de una vez si el resultado es extenso o realizar una nueva búsqueda dentro de los casos encontrados, digitando los criterios en el campo **Buscar** en la parte superior derecha.

Mostrar ▼ registros

Buscar:

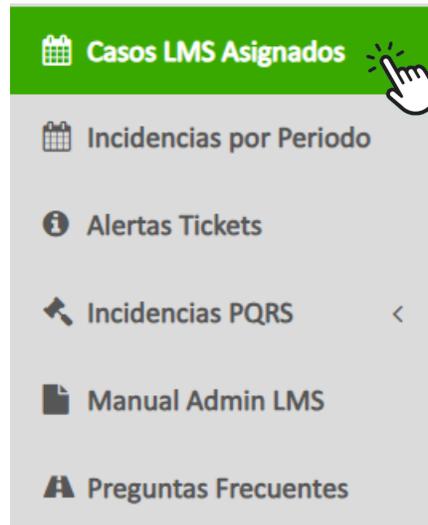
1.1.1. Opciones de búsqueda

- **ID Caso SAVA:** Código o consecutivo del caso escalado.
- **ID Ticket Proveedor:** Código del caso escalado al Equipo de Soporte Nivel 2.
- **ID Ficha:** Código de la Ficha o Curso asignado desde SOFIA Plus.
- **Documento Usuario con problema:** Numero de documento del usuarios quien escalo el caso.
- **Descripción del inconveniente:** Por fragmentos de texto que puedan coincidir con la descripción del caso escalado.
- **Descripción Nota:** Por fragmentos de texto que puedan coincidir con las notas de seguimiento registradas en uno o varios casos.



2. Casos Asignados

Para acceder a los casos asignados a su rol de Agente, de clic sobre el botón “Casos Asignados” disponible en el menú lateral.



Los casos mostrados al acceder inicialmente a este apartado, obedecen a los asignados desde el 1 de enero del año en curso hasta la fecha actual.



2.1. Componentes de la interfaz

En esta interfaz encontrara los siguientes apartados o secciones:

- **Novedades o alertas:** SAVA le proporciona 4 tipos de notificación o alertas sobre la tipificación de casos con mayor número de incidencias o escalamiento, ya sea por Centro de Formación, Tipo de Caso, Usuario o Herramienta disponible en el LMS.

¡Hay Novedades! Se han Escalado Incidencias para el día de hoy del mismo Centro de Formación. [Registro](#)

Centro	Caso	Último Caso	Frecuencia	Estado
NORTE DE SANTANDER (54) / CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO (9119)	No reporta nota cualitativa	42114 / 08:21:46	2	NUEVO

- **Filtro:** Traer los casos atendidos o pendientes según el rango de fechas seleccionadas.

Fecha Inicial: 2024-01-01 Fecha Final: 2024-10-25 [Filtrar](#)

- **Panel de estadísticas:** A través de este apartado usted podrá verificar la totalidad de casos asignados a su rol de Agente y sus diferentes estados. Esta sección le permitirá cuantificar y acceder de manera rápida a los casos según su estado.



Cada panel o sección le permite ver la relación de casos que pertenecen a dicha categoría, por ejemplo, si desea ver los casos que tiene Escalados, simplemente de clic en la opción “Ver detalles” y SAVA le listara los casos filtrados.

Mostrar registros Buscar:

No.	Fecha	Centro	Usuario	Tipo	Incidencia	Estado
42108	2024-10-24 18:03:55	TOLIMA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	93366189 - JAIME CUELLAR	No permite crear /editar	No permite publicar anuncios en los cuatro cursos referidos.	ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2
42091	2024-10-24 08:27:20	BOYACÁ - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	40037379 - ZULMA PATRICIA SALAS BAUTISTA	Desarrollo nuevo / Mejora	Cordial saludo Solicito por favor cambiar el correo zulmapsalas@misen.edu.co en Zajuna por el correo adso2977441cegafe@gmail.com ya que el de misena y sena no me sirve. Agradezco su gentil coñaboración Instructora Zulma Patricia Salas Bautista	ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2
42074	2024-10-23 18:34:32	CAUCA - CENTRO DE TELEINFORMATICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	76307422 - NELSON PINO SALAZAR	Falla en la unificación de usuarios por falla en plataforma	El aprendiz Andres Pineda Garcia Pineda con CC 1003431616 aparece en sofia con sus nombres y apellidos reales, pero en Zajuna aparece con otro nombre, como Leon Andres Garcia Pineda Solicito atención Gracias	ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2



- **Grilla o table de registros:** Listado de todos los casos que se encuentran en proceso o aún están dentro de los tiempos de seguimiento y solución.

No.	Curso Masivo	Fecha	Centro	Usuario	Tipo	Incidencia	Estado
		2024-10-24 18:03:55	TOLIMA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	93366189 - JAIME CUELLAR	No permite crear /editar	No permite publicar anuncios en los cuatro cursos referidos.	ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2
41972		2024-10-20 09:27:20	SANTANDER - CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS	91490547 - JOHN ALFONSO CALDERON NITO	No permite enviar correo electrónico	<p>Cordial saludo</p> <p>Mis cuatro cursos asignados iniciaron formación el pasado viernes 18 de octubre del presente año y al momento de publicar anuncios, la plataforma no envía notificaciones por correo electrónico a mis Aprendizajes. El servicio a veces funciona y otras veces no. La última vez funcionó cuando ya finalizaron los cursos pero ya para que.</p> <p>El servicio no es estable ni confiable como la anterior plataforma que nunca fallaba en el envío de anuncios por correo electrónico. Ojalá el Área Encargada solucione el inconveniente lo más pronto posible y que el servicio funcione de manera permanente para todos los cursos futuros.</p> <p>JOHN CALDERÓN-Instructor Virtual</p>	ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2
42057		2024-10-23 13:48:17	CAQUETÁ - CENTRO TECNOLÓGICO DE LA AMAZONIA	52803741 - DEYSIE ADRIANA MATAMOROS CALA	No muestra las participaciones	<p>Cordial saludo equipo</p> <p>Les comento que en varias ocasiones yo he respondido a los aprendizajes tanto en las evidencias como en los foros y después me aparece que yo no he respondido y no aparece el comentario. Envío foto de un caso de un chico que yo ya le había respondido desde hace rato y me tocó volverle a responder hoy. Pero también Les comento que he hecho calificaciones de evidencias y vuelven y me aparecen sin calificación, pensé que era un asunto de mi internet las veces pasadas pero quisiera saber si hay inconvenientes con la plataforma puesto que no quiero problemas con las auditorías que nos realizan. muchas gracias</p>	PENDIENTE USUARIO
42091		2024-10-24 08:27:20	BOYACÁ - CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	40037379 - ZULMA PATRICIA SALAS BAUTISTA	Desarrollo nuevo / Mejora	<p>Cordial saludo</p> <p>Solcito por favor cambiar el correo zulmapsalas@misen.edu.co en Zajuna por el correo adso2977441cegafe@gmail.com ya que el de misena y sena no me sirve.</p> <p>Agradezco su gentil colaboración</p> <p>Instructora Zulma Patricia Salas Bautista</p>	SOLUCIONADO

En este listado los casos se encuentran en el siguiente orden: NUEVO, EN PROCESO, ESCALADOS (*a Nivel 2, Ecosistema o Administrador LMS*), PENDIENTE USUARIO, DE LARGA DURACIÓN y SOLUCIONADO.

Para acceder a cualquier caso allí listado, solo debe dar clic sobre el número de caso que se muestra en la columna **No.**

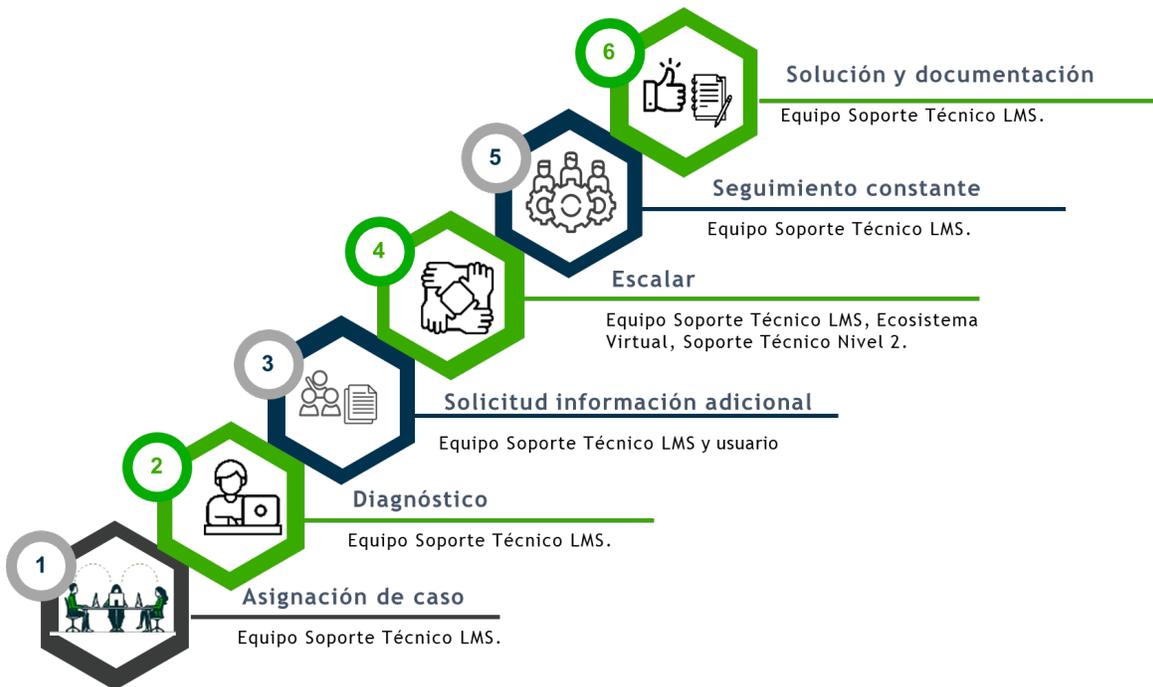
2.2. Estados de los casos

- **Nuevo:** Estado asignado automáticamente a los casos una vez es escalado por el usuario Instructor/Coordinador.
- **En Proceso:** Corresponde a aquellos casos que están siendo validados y gestionados desde su rol de Agente.
- **Cerrado:** Hace referencia a aquellos casos que el usuario que escaló la incidencia ha autorizado el cierre de éste o no confirmó dentro del tiempo establecido cuando el caso fue establecido como **Solucionado**.



- **Escalado:** Corresponde a los casos que se encuentran escalados a otras instancias debido a su complejidad o tipo de solicitud. Aquí encontrará las diferentes instancias a las que podrá ser escalado: **ESCALADO A PROVEEDOR LMS, ESCALADO A ADMINISTRADOR LMS y ESCALADO A GESTIÓN CURRICULAR.**
- **Pendiente Usuario:** Este estado es asignado a los casos que, por su trazabilidad, requieren información adicional por parte del usuario que lo escaló.
- **Solucionado:** Los casos que cuenten con este estado refieren a aquellos que usted como agente de soporte, ya ha brindado una solución al usuario que lo escaló.
- **Expirados:** Refiere a aquellos casos que fueron establecidos como **Pendiente Usuario**, pero no se obtuvo respuesta por parte del usuario que escaló el caso en el tiempo establecido.
- **Anulados:** los casos que se establecen con este estado obedecen a aquellos que, por su tipo de solicitud o duplicidad con otros casos no será atendido. **IMPORTANTE:** En la nota de anulación del caso debe quedar plasmado claramente el motivo de su anulación.

2.3. Gestionando un caso





Una vez ha accedido al caso a través del número asignado a éste en el listado general de casos, se encontrará con toda la información y evidencias que haya suministrado el usuario que lo escaló.

En la primera sección visualizará los datos propios del caso y de quien lo escaló, tales como: ID (*mismo número de caso*), fecha de radicación del caso, estado (*Ver numeral 2.2.*), Usuario que radicó, Centro de formación, Ambiente donde se presenta la incidencia y tipo de caso.

Incidentes LMS | Caso Asignado 42108

ID: 42108 | Fecha: 2024-10-24 18:03:55 | Estado: ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2 | Usuario: JAIME CUELLAR | Vista de Impresión

Centro: 73-9310 CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS | Ambiente: FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL | Tipo Caso: Herramienta: ANUNCIOS | Tipo: No permite crear /editar | Acciones: SofíaPlus

Desde cuando el incidente: 2024-10-23 | Fichas: 3110381-3110382-3110371-3110378 | Descripción del inconveniente: No permite publicar anuncios en los cuatro cursos referidos.

Link evidencia del Caso | Archivos evidencias del Caso: Evidencias-Fallas-Publicacin-de-Anunciosdocx.docx

Agente Técnico LMS Asignado: JHON JAIRO PÉREZ | Ticket escalado a Proveedor: Advertencia #4245 | Ticket escalado a Ecosistema: 0

2.3.1. Últimos casos

A través de esta sección, podrá verificar los últimos casos radicados por el usuario que escaló el caso. Para esto, de clic sobre el botón **Últimos Casos**.

Id	Fichas	Descripción
39634	3017070-3017078-3017086-3017090	Todo el día de hoy he intentado ingresar a la plataforma Zajuna, no me ha dejado y me sale
38943	3017070-3017078-3017086-3017090	El día de hoy 02/07/2024 no he podido ingresar a Zajuna, me sale el error "HTTP"
38071	3017070-3017078-3017086-3017090	El día 18/06/2024 aproximadamente a las 10:00 de la mañana, asocié en S
27059	2630987-2630988	Al evaluar la ruta de aprendizaje o ruta de aprendizaje masivo, en Senasofiaplus, no permite y sa
22495	2473803-2473804-2473805-2473806	En las diferentes evidencias creadas en el curso, no le aparece el botón "adjuntar ar



2.3.2. Ver Protocolo

Así mismo, a través del botón **Ver Protocolo** podrá consultar una pequeña guía para dar atención al caso en particular, con base en el tipo de caso seleccionado por el usuario que lo escaló.

2.3.3. Datos del caso o incidente escalado

En la segunda sección podrá visualizar los detalles propios de la incidencia presentada, es decir, allí el usuario que escaló el caso brinda datos como fecha desde que presenta la incidencia, fichas en las que registra el error/solicitud, usuario que presenta el problema, la descripción detallada del caso y las evidencias que muestran gráficamente el inconveniente escalado.

- **Nota:** Para descargar los archivos adjuntos al caso, basta con dar clic sobre cada uno de ellos y así iniciar el proceso.

Desde cuando el incidente	Fichas
2024-10-23	3110381-3110382-3110371-3110378

Descripción del inconveniente
No permite publicar anuncios en los cuatro cursos referidos.

Link evidencia del Caso

Archivos evidencias del Caso
Evidencias-Fallas-Publicacin-de-Anunciosdocx.docx

2.3.4. Reasignar caso

El sistema le permitirá reasignar el caso a otro agente de soporte. Para realizar esta acción, de clic sobre el botón **Cambiar Agente**; el sistema le mostrará el agente actualmente asignado al caso. Seleccione de la lista desplegable el agente al cual será reasignado el caso y posteriormente de clic en el botón **CAMBIAR AGENTE**.



Agente técnico LMS Asignado CASO 42108

JHON JAIRO PÉREZ

Nuevo agente



CAMBIAR AGENTE **CANCELAR**

- **Nota:** es importante resaltar que, debe contar con el consentimiento del agente de soporte al que será reasignado el caso antes de realizar el proceso.

2.3.5. Recordatorio Calendario

A través de esta opción usted podrá generar un recordatorio referente al caso que está atendiendo. Es importante resaltar que el evento no se genera directamente en **SAVA**, sino que el sistema da apertura al servicio Calendar de la plataforma **Google**, por lo que debe tener activo su correo **@misena.edu.co** o contar con una cuenta bajo dominio **Gmail**.

Para activarlo solo de clic sobre el botón **Recordatorio Calendario** y siga los pasos que menciona la plataforma para crear el evento.



Calendar sugerirá un título para el recordatorio el cual está compuesto por la frase **RECORDATORIO CASO SAVA + (# de caso)**. También establecerá la URL directa al caso en el espacio **Ubicación** de la configuración del evento en **Calendar**. Una vez finalice de diligenciar los campos requeridos, guarde el evento.



2.3.6. Documentando el caso

A través de la sección de **NOTAS DEL CASO**, usted como agente de soporte técnico debe documentar el caso, adjuntar las evidencias correspondientes y establecer el estado de éste conforme avanza en la solución al mismo. Allí también se verán reflejadas las notas que establezca el usuario que escaló el caso. Las notas aparecerán en orden cronológico, desde las más antigua a la más reciente.

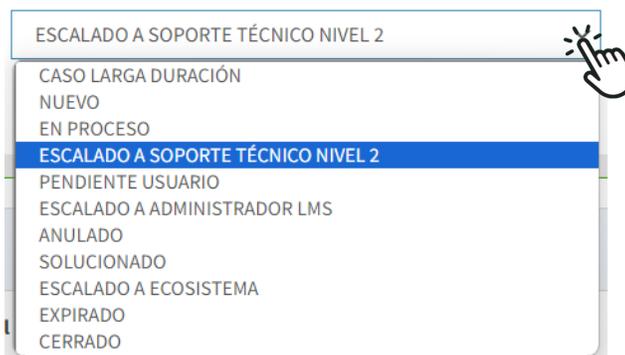
Para agregar una nueva nota debe ubicar el título **CREAR NOTA**; bajo este título encontrará el campo de texto activo para agregar una nueva nota cada vez que sea requerido. El campo de texto tiene una serie de herramientas que le permitirán dar formato al texto de la nota, corrector ortográfico, insertar hipervínculos, agregar imágenes, construir tablas, caracteres especiales, entre otras.

Una vez ha insertado el texto de la nota podrá adjuntar archivos que den soporte a la documentación brindada. Los tipos de archivos (extensiones) válidos que soporta SAVA son: **pdf, bmp, png, jpg, gif, xls, xlsx, doc, docx, ppt, pptx, csv**. Es importante resaltar que el **tamaño máximo por cada archivo que adjunte es de 2Mb**.

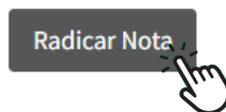
Para adjuntar un archivo, de clic en el botón **Elegir archivos**, seleccione los archivos de su equipo de computo a través del explorador que se habilita y de clic en **Abrir**. El sistema confirmará el número de archivos adjuntos.



En este punto ya tiene documentada la nota y cargados los respectivos soportes, ahora debe seleccionar el estado del caso según corresponda (**Ver numeral 2.1.**). De la lista desplegable seleccione el estado al cual cambiará el caso con respecto a la documentación brindada al usuario; por defecto estará seleccionado el estado actual del caso.



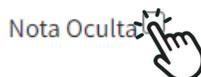
Una vez seleccionado el estado al cual se actualizará el caso, usted ha completado la totalidad de campos requeridos para radicar una nota al caso. Por último, debe dar clic sobre el botón **Radicar Nota** para finalizar el proceso.



- **IMPORTANTE:** Una vez la nota sea guardada ésta no podrá ser editada ni eliminada debido a políticas de seguridad de la información y trazabilidad del caso.

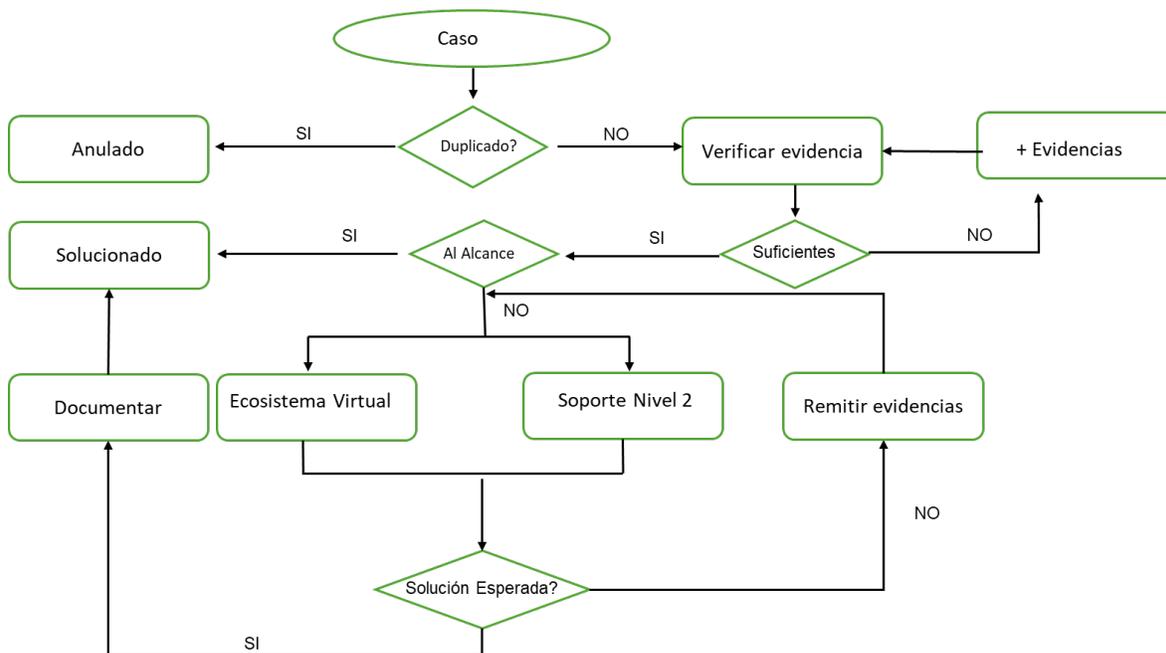
2.3.7. Notas privadas

Esta opción le permitirá guardar la nota, pero ocultarla para el usuario que escaló el caso y solo será visible para usted. Para hacer uso de esta función, **antes** de dar clic en el botón **Radicar Nota**, debe habilitar la casilla de **Nota Oculta** para así agregar esta propiedad a la nota a radicar. Esta opción restringe la visualización de la nota al usuario que radico el caso

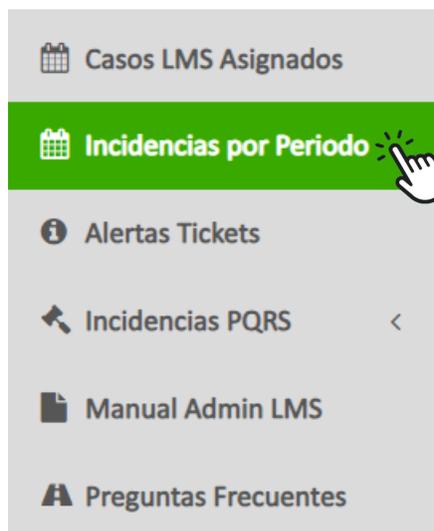




2.3.8. Proceso de atención casos:



3. Incidencias por Periodo



A través de esta opción en el menú, usted podrá listar la totalidad de casos radicados en el sistema (incluyendo los asignados a otros usuarios). Este apartado le permitirá buscar los casos que cumplan con una serie de criterios preestablecidos como fecha de radicación, centro de formación, tipo de caso, agente asignado y estado.



Reportes | Incidencias por periodo

Filtros Guardados:

ID Caso:

Usuario:

Ficha:

Ticket Escalado:

Centro: TODOS

Agente: TODOS

Descripción caso:

Texto en nota:

Fecha Inicial: 2024-01-01 Fecha Final: 2024-10-25

Tipo Caso: TODOS

Herramienta: TODOS

Estado actual: ANULADO, CASO LARGA DURACIÓN, CERRADO, EXPIRADO

Estado en algún momento: ANULADO, CASO LARGA DURACIÓN, CERRADO, EXPIRADO

Filtrar Descargar Guardar Filtro Limpiar Filtros

Mostrar 10 casos Buscar:

Estos criterios no son excluyentes, es decir, se pueden combinar parcial o totalmente sin que uno anule el otro.

3.1. Aplicar un filtro

Para realizar la búsqueda, debe seleccionar los criterios que utilizará y posteriormente dar clic en el botón **Filtrar**. Por ejemplo, usted podrá buscar los casos radicados entre el 01/01/2024 y el 30/06/2024 por el Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano y que se encuentren activos, es decir, en estado Nuevo o En proceso.

Filtros Guardados:

ID Caso:

Usuario:

Ficha:

Ticket Escalado:

Centro: HUILA / CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLC

Agente: TODOS

Descripción caso:

Texto en nota:

Fecha Inicial: 2024-01-01 Fecha Final: 2024-06-30

Tipo Caso: TODOS

Herramienta: TODOS

Estado actual: NUEVO, ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2, EXPIRADO, PENDIENTE USUARIO, SOLUCIONADO

Estado en algún momento: ANULADO, CASO LARGA DURACIÓN, CERRADO, EXPIRADO

Filtrar Descargar Guardar Filtro Limpiar Filtros

Mostrar 10 casos Buscar:

El sistema le mostrará los casos que cumplan con los criterios seleccionado, listando por defecto los más recientes al más antiguo. Allí podrá reorganizarlos según los criterios disponibles por nombre de columna, es decir, al dar clic sobre el nombre de la columna el sistema los reorganizará por ese criterio. Ejemplo: Si da clic sobre el nombre de la columna



Centro, el sistema organizará alfabéticamente el listado de casos mostrados por nombre del centro de formación.

Para acceder a cualquier caso allí listado, solo debe dar clic sobre el número de caso que se muestra en la columna **No.**

No.	Caso masivo	Estado	Fecha	Datos de Usuario	Incidencia	Agente asignado
42117		NUEVO	2024-10-25 11:04:42	11257057 - NILSON ANDRES SABOGAL DIAZ 9120-CENTRO AGROINDUSTRIAL-QUINDIO Fichas: 3104237-3104241-3104243-3104244	Tipo No permite publicar Descripción Buen día señores SAWA, en las siguientes fichas 3104237 - 3104241 - 3104243 - 3104244, no es posible enviar anuncios y cuando salen a los aprendices no les llega notificación...	MAYRA ALEXANDRA AMADOR LADINO Fecha Solución: Fecha Cierre:
42120		NUEVO	2024-10-25 10:46:17	1128388145 - ISABEL CRISTINA ARANGO VILLANUEVA 9501-COMPLEJO TECNOLOGICO PARA LA GESTION AGROEMPRESARIAL-ANTIOQUIA Fichas: 3116070	Tipo No permite visualizar Descripción Al momento de hacer el alistamiento de las fichas las evidencias no se pueden visualizar, al igual que el espacio de sesiones en línea y material de interés para el aprendiz. ...	NAYDA CAROLINA QUINTERO ALVIS Fecha Solución: Fecha Cierre:
42119		NUEVO	2024-10-25 10:38:23	52877402 - NORA NATALIA FLOREZ PUENTES 9404-CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA-DISTRITO CAPITAL Fichas: 3101601	Tipo No permite crear /editar Descripción Buen día, Un cordial saludo, agrazco por favor me colaboren con el caso del aprendiz ANDRES FELIPE HUERTAS CLAWIJO, quién me informa que su nombre aparece mal escrito en ZA...	ERLIN FRANCISCO LUGO ROMERO Fecha Solución: Fecha Cierre:
42118		NUEVO	2024-10-25 10:26:24	92517237 - LIBARDO ANTONIO MIRANDA CONTRERAS 9538-CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO-QUINDIO Fichas: 3111294	Tipo No permite cargar / descargar archivos Descripción Aprendiz manifiesta Buenas noches. Aún no pude descargar el archivo, para poder seguir los pasos del material. He leído todo lo demás, pero no puedo avanzar... M...	ANDREA CAROLINA SANCHEZ PRADA Fecha Solución: Fecha Cierre:
42117		NUEVO	2024-10-25 10:15:23	93361814 - JUAN PABLO OVIEDO ROA 9121-CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO-RISARALDA Fichas: 3113934-3113936	Tipo Error al configurar una pregunta Descripción Primero: Se informa que el banco de preguntas de la Actividad 1 - Cuestionario: reconocimiento de normas vigentes 9126 y 25000, de los cursos APLICACION DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE ...	JUAN GUILLERMO SALAZAR ROJAS Fecha Solución: Fecha Cierre:
42116		EN PROCESO	2024-10-25 09:14:57	35420699 - CARLA YISET ROJAS ALVAREZ 9509-CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL-CUNDINAMARCA Fichas: 3094294	Tipo No permite enviar / recibir evidencias Descripción Cordial saludo Para las actividades Presentación sobre actividades cotidianas. AA1-EV03 y Video-presentación. AA1-EV04, la plataforma no le permite al aprendiz e...	MARLON JOSE CARDENAS CASTELLANOS Fecha Solución: Fecha Cierre:
42115		EN PROCESO	2024-10-25 09:10:44	21153318 - JULIA VAMILE PARADA SARMIENTO 9403-CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD-DISTRITO CAPITAL Fichas: 3110555-3110558	Tipo No permite publicar Descripción Buenos días Cordial saludo. No permite crear anuncios. Adjunto html ficha 3110555. Muchas gracias. ...	WILMER RINCÓN ZULLUAGA Fecha Solución: Fecha Cierre:
42113		EN PROCESO	2024-10-25 08:20:16	37444783 - MONICA MILENA ARIAS CONTRERAS 9119-CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO-NORTE DE SANTANDER Fichas: 3005093	Tipo No reporta nota cualitativa Descripción Me gustaría solicitar la unificación de los usuarios de los siguientes aprendices en nuestra plataforma zajuna todos corresponden a la ficha 3005093. Cuando Sofia dejó de ...	CLAUDIA LORENA QUINTERO GUTIERREZ Fecha Solución: 2024-10-25 Fecha Cierre:

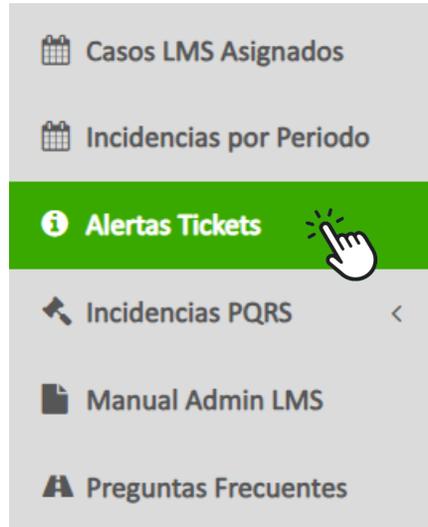
- **NOTA:** Realizada la búsqueda a través del panel, podrá utilizar la opción de Paginación (**Mostrar**) para mostrar una cantidad puntual de registros o verlos todos de una vez si el resultado es extenso o realizar una nueva búsqueda dentro de los casos encontrados, digitando los criterios en el campo **Buscar** en la parte superior derecha.

Mostrar registros

Buscar:



4. Aleta Tickets



En esta opción se pueden observar las alertas de los casos que se han escalado al proveedor LMS y su estado actual.

4.1. Secciones del reporte

4.1.1. Por atender

Esta alerta muestra que casos se encuentra en proceso a la espera de una respuesta por parte del agente.

Alertas Tickets Escalados | Resumen ZENITH CHINCHILLA RUEDAS

Por Atender Solucionados Proveedor Por Cerrar Proveedor 1 Pendiente Usuario Solución/Pend Ecosistema 1

Casos por atender
Casos en estado EN PROCESO / NUEVO en SAVA, previos al 21-Oct-2024 3:56pm.

CSV Buscar:

Agente	Caso	Estado SAVA	Última Nota SAVA	Ticket	Estado Ticket	Fecha radicación SAVA
Agente 1	Caso 1	EN PROCESO	Nota SAVA 1	Ticket 1	EN PROCESO	Fecha 1
Agente 2	Caso 2	EN PROCESO	Nota SAVA 2	Ticket 2	EN PROCESO	Fecha 2

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

Buscar Estado SAVA Buscar Estado Ticket

Anterior 1 Siguiente



4.1.2. Solucionados proveedor

Esta alerta indica que el proveedor ya dio respuesta o solución al caso escalado.

Por Atender Solucionados Proveedor Por Cerrar Proveedor 1 Pendiente Usuario Solución/Pend Ecosistema 1

Casos Solucionados

Tickets que estén en Proveedor con estado SOLUCIONADO/CERRADO/ANULADO y en Sava con estado ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2

CSV

Agente	Caso	Estado SAVA	Ticket	Estado Ticket	Fecha radicación SAVA
No hay datos disponibles en la tabla					

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

4.1.3. Por cerrar proveedor

Esta alerta indica los casos en los cuales el instructor o el coordinador estuvieron de acuerdo con la repuesta dada por el proveedor LMS.

Por Atender Solucionados Proveedor Por Cerrar Proveedor 1 Pendiente Usuario Solución/Pend Ecosistema 1

Casos Por Cerrar en el Proveedor

Casos ya CERRADO/ANULADO/EXPIRADO en SAVA pero aún no CERRADO/ANULADO en el proveedor

CSV

Agente	Caso	Estado SAVA	Ticket	Estado Ticket	Fecha radicación SAVA
Mayra Alexandra Amador L.	38621	CERRADO	0003222	ESCALADO	2024-06-26 09:22
Mayra Alexandra Amador L.	38058	CERRADO	0002892	SOLUCIONADO	2024-06-19 11:21
Mayra Alexandra Amador L.	38179	CERRADO	0002918	SOLUCIONADO	2024-06-20 08:22
Wilmer Rincón Z.	32700	CERRADO	IM-7432-1-10266	SOLUCIONADO	2024-03-23 11:02
Zenith Chinchilla R.	41650	CERRADO	4056	SOLUCIONADO	2024-10-01 09:03

4.1.4. Pendiente Usuario

Esta alerta indica que el proveedor requiere información por parte del agente o del instructor o coordinador para dar solución al caso.



Por Atender Solucionados Proveedor Por Cerrar Proveedor **1** **Pendiente Usuario** Solución/Pend Ecosistema **1**

Casos Pendientes por usuario

Tickets que esten en Proveedor con estado PENDIENTE POR USUARIO

CSV Buscar:

Agente	Caso	Estado SAVA	Ticket	Estado Ticket	Fecha radicación SAVA
No hay datos disponibles en la tabla					

Buscar Estado SAVA Buscar Estado Ticket

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

Anterior Siguiente

4.1.5. Solución/ Pend. Ecosistema

Esta alerta indica los casos que se encuentran escalados al equipo de ecosistema y ya fueron solucionados.

Por Atender Solucionados Proveedor Por Cerrar Proveedor **1** Pendiente Usuario Solución/Pend Ecosistema **1**

Casos Solucionados/Pendientes en Ecosistema

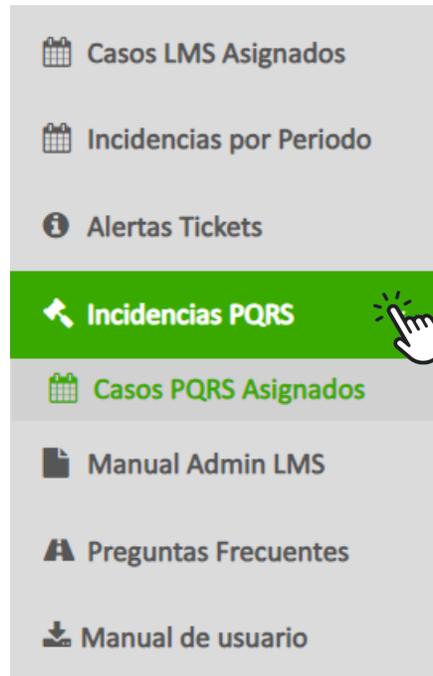
Casos de gestión curricular con tickets en estado SOLUCIONADO/PENDIENTE y en Sava esten en ESCALADO A ECOSISTEMA.

CSV Buscar:

Agente	Caso	Estado SAVA	Ticket	Estado Ticket	Fecha radicación SAVA
Andrea Carolina Sanchez P.	41982	ESCALADO A ECOSISTEMA	397	ESCALADO	2024-10-21 09:49
Aura María Gómez R.	41978	ESCALADO A ECOSISTEMA	395	ESCALADO	2024-10-21 09:11
Blanca Nubia Chitiva L.	41993	ESCALADO A ECOSISTEMA	396	ESCALADO	2024-10-21 15:15
Luis Felipe Ariza O.	40960	ESCALADO A ECOSISTEMA	367	ESCALADO	2024-08-26 11:17
Luis Felipe Ariza O.	41970	ESCALADO A ECOSISTEMA	393	ESCALADO	2024-10-19 17:33
Luis Felipe Beltran	38219	ESCALADO A ECOSISTEMA	353	ESCALADO	2024-06-20 12:47
Luis Felipe Beltran	41889	ESCALADO A ECOSISTEMA	391	ESCALADO	2024-10-16 12:37
Maria Angélica Gonzalez R.	38030	ESCALADO A ECOSISTEMA	356	ESCALADO	2024-06-19 09:17
Mayra Alexandra Amador L.	38776	ESCALADO A ECOSISTEMA	360	ESCALADO	2024-06-27 20:02



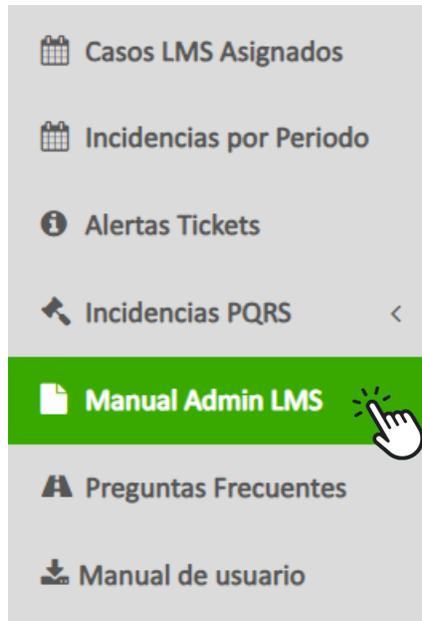
5. Incidencias PQRS



En desarrollo



6. Manual Admin LMS



Esta opción permite descargar la última versión del manual del administrador del LMS.

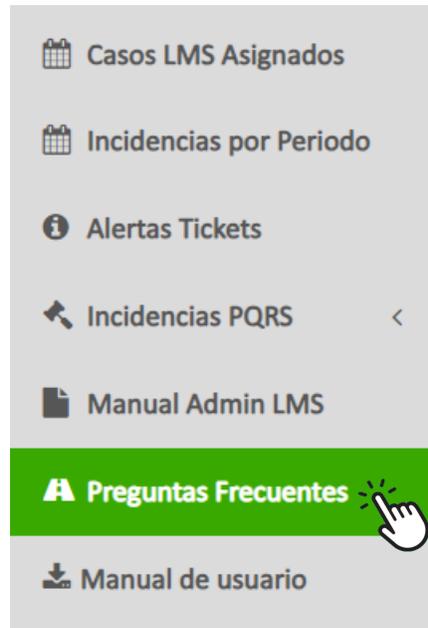
MANUAL DE ADMINISTRADOR LMS | Versión 1-2024

Para acceder al Manual Administrador LMS en su Versión 1-2024, haz click en el siguiente botón:

[Descargar Manual](#) 



7. Preguntas Frecuentes



En esta sección puede consultar artículos que le pueden ayudar a resolver dudas de su caso, antes de radicarlo en el sistema SAVA.

1 Opción Preguntas Frecuentes

2 ¿ Como podemos ayudarle hoy ?

3 O puede dar clic en los enlaces de temas de interés de forma directa

Coloca frase o palabra clave y dar clic en el opción "buscar"

ANUNCIOS(11)

- ¿Cómo generar y configurar un anuncio?
- ¿Por qué los aprendices no pueden ver los anuncios?
- ¿Cómo puedo observar los anuncios antiguos en la plataforma?
- ¿Qué significado tiene la etiqueta cronometrada en anuncio?
- ¿Cómo insertar un enlace web a un anuncio?
- ¿Cómo puedo buscar anuncios antiguos?
- ¿En qué consiste la comprobación de accesibilidad?
- ¿Es necesario suscribirse a un anuncio?
- ¿Cómo puedo activar la inserción de código HTML en los anuncios?
- ¿Por qué aparecen los anuncios como tipo foro en el ambiente virtual ZAJUNA?
- ¿Cuál es la forma en que se organizan los anuncios en la plataforma?

EVALUACIONES(2)

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

FORMATOS(1)

- Solicitud de espacios y roles en el LMS

CENTRO DE CALIFICACIONES (12)

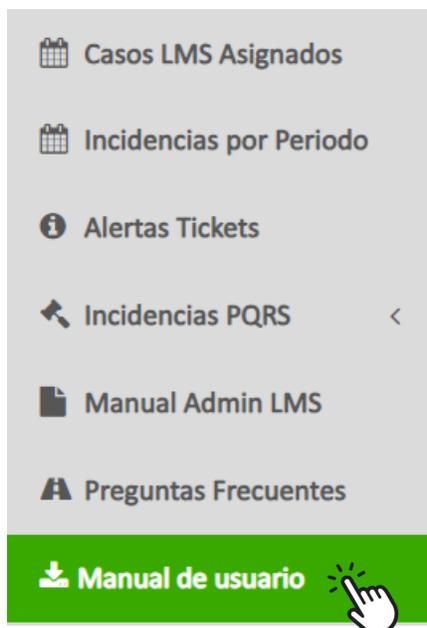
- ¿Cómo evaluar un RAP desde la plataforma LMS?
- ¿Por qué, cuando ingreso al libro de calificaciones, se observan calificaciones numéricas y no en letras?
- ¿Por qué los aprendices, al tener valoraciones numéricas mayores a 70 puntos, se observa en el centro de calificaciones valoración cualitativa 0?
- ¿Cómo puedo personalizar la visualización del centro de calificaciones?
- ¿Por qué se genera el mensaje "Esta calificación está bloqueada o ha sido modificada en el libro de calificaciones" al calificar una evidencia?
- ¿Cómo puedo realizar la configuración del centro de configuraciones?
- ¿Por qué, si creo una actividad sin configurar la opción de "calificaciones", esta actividad se visualiza en el libro de calificaciones?
- ¿Cómo puedo verificar qué evidencias han sido asociadas al centro de calificaciones?
- ¿Cómo puedo descargar el centro de calificaciones?
- ¿Por qué, cuando ingreso al libro de calificaciones, se observan calificaciones numéricas y no en letras como debe ser?
- ¿Cómo puedo gestionar las escalas de calificación del centro de calificaciones?
- ¿Cómo puedo ver las calificaciones parciales en el LMS ZAJUNA?

EVIDENCIAS(5)

- ¿Cómo se puede ampliar el plazo en la entrega de evidencias para un aprendiz determinado?
- ¿Por qué aprendices manifiestan que no pueden enviar evidencias?
- ¿Cómo configurar la Evidencia en la plataforma institucional Zajuna?
- ¿Cuál es la ruta que me permite publicar la evidencia y no dejarla disponible para los aprendices?
- ¿Cómo puedo configurar el número de intentos para el envío de la evidencia?



8. Manual de usuario



Esta opción permite descargar la última versión del manual del usuario de SAVA.

