



Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Manual de Instructor

Versión 2.1



Tabla de Contenido

Glosario.....	3
1. Objetivo	4
2. Alcance.....	4
3. Ingresar al Sistema	4
3.1. Cómo restablecer la contraseña de acceso.	6
3.2. Editar Cuenta	9
4. Paquetes Funcionales.....	9
4.1. Paquete Funcional Usuario	10
4.1.1. Mis Datos	10
4.1.2. Manual de Usuario	12
4.2. Paquete Funcional Reportar Incidencias LMS	13
4.2.1. Mis Casos Reportados	13
4.2.2. Reportar Caso.....	18
4.2.3. Preguntas Frecuentes.....	25
4.2.4. Manual de Usuario	27
5. Encuesta de satisfacción.....	28



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: Blackboard Learn, Moodle, Canvas, Classroom de Google, entre otros.

M

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

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. Objetivo

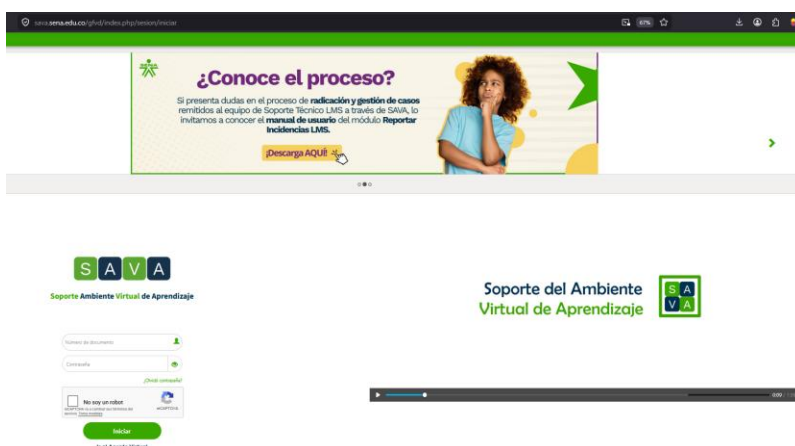
Orientar al rol Instructor de los centros de formación, en el proceso de radicación y gestión de los casos que sean remitidos al equipo de soporte técnico del LMS a través del sistema Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA

2. Alcance

Por ser un servicio para la comunidad de Instructores y Coordinadores académicos SENA, su alcance es nacional, regional y local para aquellos usuarios que tengan asignado este rol, en el uso de la herramienta Web del Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA.

3. Ingresar al Sistema

Para acceder al sistema de Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA, debe ingresar a su navegador Web y dirigirse al sitio <https://sava.sena.edu.co/gfvd/index.php/>





A continuación, el sistema solicitará que ingrese el usuario asignado y la contraseña establecida por usted y posteriormente dar clic en Iniciar sesión. Recuerde que el usuario será su número de documentos, sin espacios, comas, ni puntos.

The login interface for the Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje (SAVA) system. It features the SAVA logo at the top, followed by the text 'Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje'. Below this are two input fields: 'Número de documento' and 'Contraseña'. A link for '¿Olvidó contraseña?' is positioned to the right of the password field. A reCAPTCHA verification box is located below the input fields, containing a checkbox labeled 'No soy un robot' and the reCAPTCHA logo. At the bottom, there is a green 'Iniciar' button with a hand cursor icon pointing to it, and a link labeled 'Ir al Agente Virtual'.

Si es la **primera** vez que accede, debe realizar el proceso de restablecimiento de contraseña a través del botón ¿Olvidó su contraseña? y seguir las instrucciones allí descritas. (Ver numeral 1.1). Una vez realizado los pasos anteriormente mencionados, tendrá acceso al sistema Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA



3.1. Cómo restablecer la contraseña de acceso.

Para restablecer la contraseña de acceso al sistema, debe acceder a <https://sava.sena.edu.co/gfvd/index.php/> y dar clic sobre el enlace ¿Olvidó su contraseña?

SAVA

Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Número de documento

Contraseña

[¿Olvidó contraseña?](#)

☐ No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Iniciar

[Ir al Agente Virtual](#)

A continuación, el sistema solicitará que ingrese su usuario que corresponde a su número de documento de identidad. Por último, haga clic sobre el botón Restaurar. Ahora a su correo institucional registrado en SOFIA Plus se le notificará sobre un código de verificación ingréselo y complete el formulario. Recuerde su nueva contraseña debe cumplir condiciones de seguridad que se le indican en el formulario, posteriormente clic en el botón ingresar.



MINISTERIO DEL TRABAJO

⚠ Importante!

🔒 Restaurar contraseña

Usuario:

Número de documento o cédula



Regresar...

Restaurar



Se envió un código de validación al correo institucional: jgw*****ros@sena.edu.co. Por favor, revisa tu correo e ingresa el código para continuar. Tienes 5 minutos para completar el proceso. Si no reconoces esta cuenta o los datos no corresponden, acércate a la institución para actualizarlos en SORA Plus.

Fecha inicio de contrato:

03 / 02 / 2025

Fecha final de contrato:

24 / 12 / 2025

Código de validación:

Ingrese el código enviado



Confirma tu email:

Ingrese su correo electrónico



Contraseña:

Nueva Contraseña



Política de contraseña: entre 14 y 64 caracteres; sin espacios ni otros símbolos; solo letras A-Z / a-z, números y únicamente estos símbolos especiales: - _ .
Debe incluir al menos una mayúscula, una minúscula, un dígito y al menos uno de los símbolos permitidos.

- Longitud entre 14 y 64 caracteres
- Solo letras, números y símbolos - _ . (sin espacios)
- Al menos 1 letra minúscula
- Al menos 1 letra mayúscula
- Al menos 1 dígito (0 - 9)
- Al menos 1 carácter entre - _ .

0%

Repetir Nueva Contraseña

Repetir Nueva Contraseña



Regresar...

Ingresar



Digita nuevamente sus datos de ingreso y podrá acceder a SAVA.



Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

instructor

.....

[¿Olvidó contraseña?](#)

☒ No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Términos

Iniciar

[Ir al Agente Virtual](#)

También puede consultar la siguiente cápsula para ver el procedimiento: [Ver video](#)

Reportar Incidencias LMS | Preguntas Frecuentes

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

REPORTAR INCIDENCIAS LMS

Mis Casos Reportados

Reportar Caso

Preguntas Frecuentes

Manual de usuario

Salir

¿ Como podemos ayudarle hoy ?

Buscar

ANUNCIOS(7)

- ¿Cómo configurar los Anuncios?
- ¿Por qué aparecen anuncios tipo evaluación o evidencia cuando se inicia el proceso de alistamiento en una ficha?
- ¿Qué significa "Activar Texto Enriquecido" en anuncios?
- ¿Cómo puedo buscar anuncios antiguos?
- ¿Qué es el verificador de accesibilidad?
- ¿Cómo puedo evitar que los párrafos publicados en los anuncios no generen interlinea?
- ¿Cómo insertar un enlace web a un anuncio?

EVALUACIONES(1)

- ¿Por qué a los aprendices, en algunas ocasiones, al ingresar a una evaluación les muestra el mensaje "No pertenece a la clase"?

CENTRO DE CALIFICACIONES (9)

- ¿Cómo evaluar un RAP desde la plataforma LMS?
- ¿Por qué las ponderaciones de actividades de aprendizaje no muestran las valoraciones de los aprendices?
- ¿Por qué los aprendices, al tener valoraciones numéricas mayores a 70 puntos, se observa en el centro de calificaciones valoración cualitativa D?
- ¿Cómo puedo personalizar la visualización del centro de calificaciones?
- ¿Para qué es el semáforo en el centro de calificaciones?
- ¿Qué significan los recuadros de color amarillo que aparecen en los ponderados del centro de calificaciones?
- ¿Por qué al asociar los ponderados a una columna RAP no genera la valoración automática en el caso que los aprendices hayan cumplido con las evidencia?
- ¿Cómo puedo verificar qué evidencias han sido asociadas al centro de calificaciones?
- ¿Cómo confirmo si una valoración RAP ya se encuentra migrada en SOFIA Plus desde el Centro de Calificaciones?

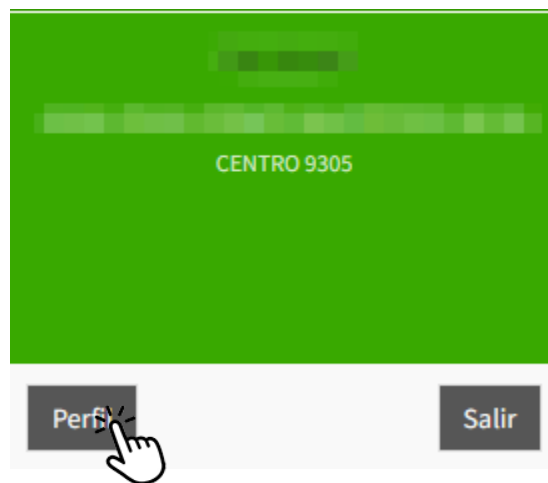
EVIDENCIAS(8)

- ¿Cómo puedo corregir una valoración de un intento anterior?
- ¿Cómo verifico fraude en la entrega de evidencias?
- ¿Cómo evitar la descarga de los archivos de evidencias para valorarlas?
- ¿Por qué los recuadros de las evidencias muestran varios colores (verde, amarillo, rojo)?
- ¿Por qué no aparecen evidencias como foros, evaluaciones, blogs, entre otros, dentro de la herramienta Evidencias?
- ¿Por qué al ingresar a la herramienta Evidencias, estas aparecen en desorden y no en orden alfabético o cronológico?
- ¿Qué significa en el recuadro de calificación "Sn"?
- ¿Qué significa la pestaña "Desglose"?



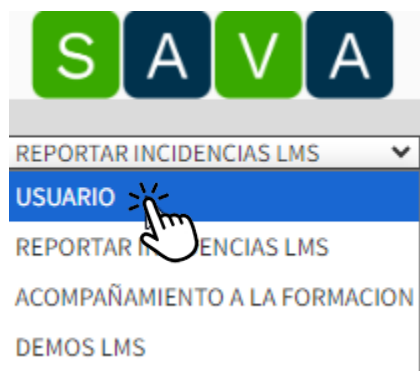
3.2. Editar Cuenta

Una vez ingresado al sistema usted podrá cambiar algunos datos de su cuenta. Para ello, debe dar clic sobre el icono de usuario que se encuentra en la parte superior derecha y luego en el botón perfil.



4. Paquetes Funcionales

En SAVA podrá acceder a las funcionalidades de cada una de las opciones dispuestas en el menú principal.



4.1. Paquete Funcional Usuario

En el sistema SAVA el paquete funcional Usuario cuenta con las siguientes opciones: Mis Datos, Manual de Usuario y Salir.



4.1.1. Mis Datos

En este apartado el usuario podrá modificar sus datos personales en SAVA, el usuario accede por medio del botón Mis Datos del menú principal y para editar la información debe hacer clic en botón Actualizar datos.



S A V A Perfil de Usuario INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

USUARIO

Mis Datos
Manual de usuario
Salir

PERFIL DE USUARIO
Bienvenido,
INSTRUCTOR


Cambiar Foto

Centro de Formación
[Sombreado]

Nombre
INSTRUCTOR

E-Mail Alternativo
[Sombreado]

Número Celular
0

Tipo de Documento
CC

Usuario
[Sombreado]

Apellido
[Sombreado]

Número IP de Contacto
0

Documento
[Sombreado]

Contraseña Cambiar
[Sombreado]

E-Mail Institucional
[Sombreado]

Usuario Skype
Usuario Skype

Actualizar Datos

Tenga en cuenta que solo se podrá editar los campos que no están sombreados, después de editarlos dar clic en guardar cambios.



4.1.2. Manual de Usuario

Al hacer clic en esta opción podrá descargar el manual de SAVA para el Rol Instructor.



Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Manual de Instructor

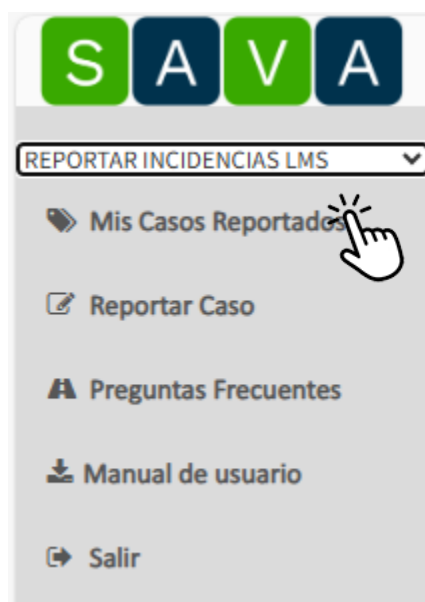
Versión 2.0



4.2. Paquete Funcional Reportar Incidencias LMS

4.2.1. Mis Casos Reportados

Para realizar seguimiento a los casos reportados a través del sistema Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA, el usuario debe acceder por medio del botón Mis Casos Reportados del menú principal de la página inicial.



Cuando usted ingresa a esta opción del menú, el sistema le muestra la lista de incidentes en un periodo de tiempo predeterminado por el sistema. Este periodo usted lo puede limitar en un rango de fechas específicas (fecha inicial, fecha final), al igual que escoger el estado de los casos (Abiertos, Cerrados o Todos) así:





Una vez ha seleccionado el periodo, el estado de búsqueda de los incidentes reportados y dar clic en el botón filtrar, el sistema le mostrará la información de los casos en dos bloques así:

En el bloque 1. Listado de Incidentes sin diligenciar encuesta, hace referencia a los casos que usted ha radicado, que han sido solucionados, y pasados a estado cerrado, pero que aún no se ha diligenciado la encuesta de satisfacción del servicio.

En el bloque 2. Listado de Incidentes registrados, le muestra todos los casos que usted ha registrado y que están en estado abierto, cerrado o todos los estados, dependiendo de la selección que haya realizado.

Reportador Incidencias LMS | Listado

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

Fecha Inicial: 01/01/2020 Fecha final: 17/10/2024 Estado: Abiertos Filtrar Exportar a Excel

Listado de Incidencias Sin Diligenciar Encuesta

41235	2024-09-15 13:20:00	No permite visualizar	Cordial saludo Para reportar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del programa de formación este no carga. Agradezco su gestion
41567	2024-09-24 22:20:02	Contenidos o Actividades faltantes en el curso	Cordial saludo. La ficha 3090377 no cuenta con los contenidos de ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA ni los botones SESIONES EN LÍNEA, MATERIAL DE APOYO AL INSTRUCTOR y REPORTE DEL CURSO. Agradezco su apoyo.

Listado de Incidencias Registradas

Mostrar registros Buscar:

No.	Estado	Fecha	Tipo de caso	Incidencia
41782	ESCALADO ECOSISTEMA	2024-10-09 17:10:21	No permite cargar / descargar archivos	Esto es un caso de prueba para solucionar el tema del bug cuando se escala un caso al ecosistema con arc...



La información que muestra el sistema de los casos es la siguiente: número y estado del caso, fecha y hora de radicación, tipo de caso de acuerdo a la funcionalidad del sistema, descripción del incidente o requerimiento.

No. ^	Estado ^	Fecha ^	Tipo de caso ^	Incidencia ^
40437	ANULADO	2024-08-12 16:05:33	No permite responder la encuesta	El instructor reporta lo siguiente: " Buen día, Al intentar hacer las calificaci...
41196	CERRADO	2024-09-11 14:37:41	No permite enviar / recibir evidencias	Buenas tardes, cordial saludo, solicito revisar la plataforma de la ficha 2721362 de la tecnología de Ge...
41199	CERRADO	2024-09-11 17:15:55	No carga la página	Cordial saludo. Para reformatar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del progra de fo...

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

Anterior 1 Siguiente

En la parte inferior de la página encontrará los botones de navegación, según la cantidad de casos registrados en el sistema, que le permitirán desplazarse a través de estas.

No. ^	Estado ^	Fecha ^	Tipo de caso ^	Incidencia ^
40437	ANULADO	2024-08-12 16:05:33	No permite responder la encuesta	El instructor reporta lo siguiente: " Buen día, Al intentar hacer las calificaci...
41196	CERRADO	2024-09-11 14:37:41	No permite enviar / recibir evidencias	Buenas tardes, cordial saludo, solicito revisar la plataforma de la ficha 2721362 de la tecnología de Ge...
41199	CERRADO	2024-09-11 17:15:55	No carga la página	Cordial saludo. Para reformatar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del progra de fo...

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

Anterior 1 Siguiente



Para ver los detalles de un caso específico, dar clic en el número de caso así:



No.	Estado	Fecha	Tipo de caso	Incidencia
40437	ANULADO	2024-08-12 16:05:33	No permite responder la encuesta	El instructor reporta lo siguiente: " Buen día, Al intentar hacer las calificaci...
41196	CERRADO	2024-09-11 14:37:41	No permite enviar / recibir evidencias	Buenas tardes, cordial saludo, solicito revisar la plataforma de la ficha 2721362 de la tecnologia de Ge...
41199	CERRADO	2024-09-11 17:15:55	No carga la página	Cordial saludo. Para reformatar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del progra de fo...

Mostrando 3 registros

Anterior 1 Siguiente

Seleccionado el caso a hacerle seguimiento, el sistema despliega los detalles del incidente, notas realizadas por el Agente virtual y sus propias notas.

Incidencias LMS | Caso Asignado 41199

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

ID: 41199

Fecha: 2024-09-11 17:15:55

Estado: CERRADO

Usuario: [Redacted]

Centro: [Redacted]

Ambiente: FORMACIÓN TITULADA VIRTUAL

Tipo Caso: Herramienta: CONTENIDOS
Tipo: No carga la página

Últimos Casos

Desde cuando el incidente: 2024-09-11

Fichas: 2977158

Descripción del inconveniente: Cordial saludo.
Para reformatar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del progra de formacion este no carga.
Agradezco su apoyo

Usuario con problema: INSTRUCTOR CC [Redacted]

Link evidencia del Caso

Archivos evidencias del Caso: Nocarga-el-contenido.jpg

Agente Técnico LMS Asignado: [Redacted]

NOTAS DEL CASO

2024-09-11 17:35:29

Estado Caso: SOLUCIONADO

Cordial saludo.

Apreciado instructor, después de analizar la información suministrada y realizar las validaciones pertinentes, me permito informar que los contenidos del programa de formación cargan normalmente como se puede evidenciar en las las imágenes adjuntas.

Nota:

Como sugerencia respetuosa, debe verificar su conexión a internet, cuando esté seguro que este funcione correctamente vuelve e intenta navegar por los contenidos del programa de formación.

Por lo anterior, el caso queda en estado "SOLUCIONADO". Agradecemos dar clic en la opción "Si" para el cierre del caso. Para mayor información, clic aquí. Una vez realizado el cierre, le invitamos a realizar la encuesta de satisfacción; de lo contrario, realizar la observación pertinente, dando clic en la opción "No" para continuar con la gestión del mismo, adjuntando la(s) evidencia(s) a que haya lugar para continuar con su respectiva gestión. Si al cabo de siete (7) días no se tiene notificación, el caso será cerrado automáticamente.



“Si”, acepta el cierre del caso digitar la nota de cierre (Opcional) y posteriormente clic en Cerrar Caso

Si, después de revisar la solución del caso considera que este se debe revisarse nuevamente, usted podrá adicionar una nueva nota haciendo clic en la opción “No” y adjuntar archivos de evidencia, finalmente dar clic en Radicar Nota.



Acepta el cierre del caso

☒ Si
☐ No

CREAR NOTA

Buenas tardes, gracias por la solución, pero en la actualidad continua el inconveniente reportado.
Adjunto evidencias.
Feliz tarde.

body p

Archivos adjuntos

Elegir archivos Captura-de-pantalla-540png.png

Archivos válidos: pdf, bmp, png, jpg, gif, xls,xlsx, doc, docx, ppt, pptx, csv

Tamaño máximo: 2MB por archivo

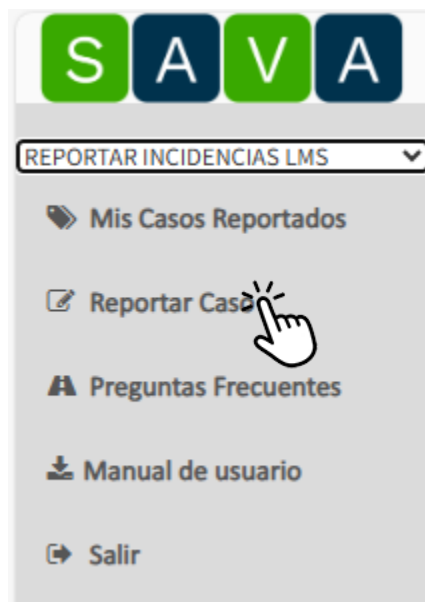
Radicalar Nota

De esta manera su caso será revisado nuevamente por los agentes de soporte técnico. También puede consultar la siguiente cápsula de SAVA donde se describe el proceso anterior. [Ver video](#)

4.2.2. Reportar Caso

Para reportar un caso de soporte técnico por incidente o requerimiento en el AVA, debe seguir los siguientes pasos:

Primero debe ingresar a SAVA. Una vez dentro, debe seleccionar la opción Reportar Incidencias LMS, después Reportar caso que encontrará en el menú izquierdo de la página de inicio del sistema.



Una vez allí, debe seleccionar la categoría del caso de las siguientes opciones disponibles:

A screenshot of a web application interface for reporting incidents. At the top, there is a green header bar with a hamburger menu icon, the text "Reportar Incidencias LMS | Reportar Caso", and a user profile icon labeled "INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS". Below the header is a red banner with white text: "IMPORTANTE: Recuerde que en las evidencias aportadas en imagen o video debe ser visible la hora y fecha del equipo de cómputo desde el cual se está tomando." The main content area is titled "Categoría Caso" and features a search bar. Below the search bar is a scrollable list of categories. A hand cursor icon is pointing at the right side of the list, indicating it is scrollable. The list contains the following items: ANTIPLAGIO, ANUNCIOS, APP, ASISTENCIA, BLOGS, CENTRO DE CALIFICACIONES, CHAT, CLOUDLABS, COMPETENCIAS, CONTENIDOS, CORREO ELECTRÓNICO, ENCUESTAS, EVALUACIONES, EVIDENCIAS, FOROS, GAMIFICACIÓN, GRUPOS, INTEGRACIÓN, and LOGS.

Seleccionada la categoría debe indicar el tipo de caso de los que se muestran en el listado de acuerdo a la categoría seleccionada. Si no encuentra el tipo de caso debe revisar si la categoría seleccionada anteriormente es la adecuada o de lo contrario cambiar hasta encontrar el tipo de caso que desea reportar:



Reportar Incidencias LMS | Reportar Caso

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

IMPORTANTE: Recuerde que en las evidencias aportadas en imagen o video debe ser visible la **hora y fecha** del equipo de cómputo desde el cual se está tomando.

Categoría Caso

INTEGRACIÓN

Tipo Caso

INTEGRACIÓN - Crear / activar espacio en el LMS
INTEGRACIÓN - Falla en la unificación de usuarios por datos de origen incorrectos
INTEGRACIÓN - Falla en la unificación de usuarios por falla en plataforma
INTEGRACIÓN - Falla la sincronización con SOFIA Plus en el Centro de Calificaciones
INTEGRACIÓN - No aparecen datos de usuarios y/o fichas
INTEGRACIÓN - No permite el ingreso del usuario al ambiente virtual
INTEGRACIÓN - Reabrir ficha
INTEGRACIÓN - Unificar usuarios

Al asignar valores en la categoría y el tipo de caso el sistema les mostrará un aviso con indicaciones de las acciones previas y el tipo de evidencia que debe tener al momento de continuar radicando el caso. Una vez tenga claridad sobre las acciones que debe realizar y las evidencias listas, puede dar clic en el botón continuar.

Reportar Incidencias LMS | Reportar Caso

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

IMPORTANTE: Recuerde que en las evidencias aportadas en imagen o video debe ser visible la **hora y fecha** del equipo de cómputo desde el cual se está tomando.

Categoría Caso

INTEGRACIÓN

Tipo Caso

INTEGRACIÓN - No aparecen datos de usuarios y/o fichas

Antes de radicar el caso, el usuario debe tener en cuenta las Acciones Previas en la alerta 'Aviso importante'.

AVISO IMPORTANTE

Requisitos para radicar un caso en SAVA

1. Tomar las respectivas evidencias (imágenes o video), en donde se observe el incidente presentado, el navegador utilizado y la fecha y hora del sistema.
2. Reportar solo las fichas en donde se presenta el incidente.
3. Describir claramente el incidente presentado.
4. Indicar la ruta exacta donde se encuentra la actividad que presenta el incidente.
5. Registrar de forma individual los casos de diferente categoría o tipo de caso.

Nota

Si desea presentar las evidencias en video, recuerde que debe adjuntar el enlace de la ubicación. Si el enlace es del Drive recuerde que debe tener habilitado el permiso de lectura para Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Continuar

Al dar clic en continuar, el usuario acepta que ha verificado y realizado las acciones previas indicadas.

A continuación, aparece los siguientes ítems a diligenciar según el caso:



Código de las Ficha(s) de caracterización. (Separado por - si son varias) 1

Ambiente 2

FORMACIÓN TITULADA VIRTUAL

Usuario que presenta el incidente 3

Tipo de documento de identidad 4

APRENDIZ

CC

Número de documento de identidad 5

Documento de identidad

Desde qué fecha presenta el inconveniente 6

dd/mm/aaaa

Descripción del incidente 7

Link con evidencias 8

Link con evidencias

Archivos de evidencia 9

Elegir archivos | Ningún archi... seleccionado

Archivos válidos: pdf, bmp, png, jpg, gif, xls,xlsx, doc, docx, ppt, pptx, csv

Tamaño máximo: 2MB por archivo

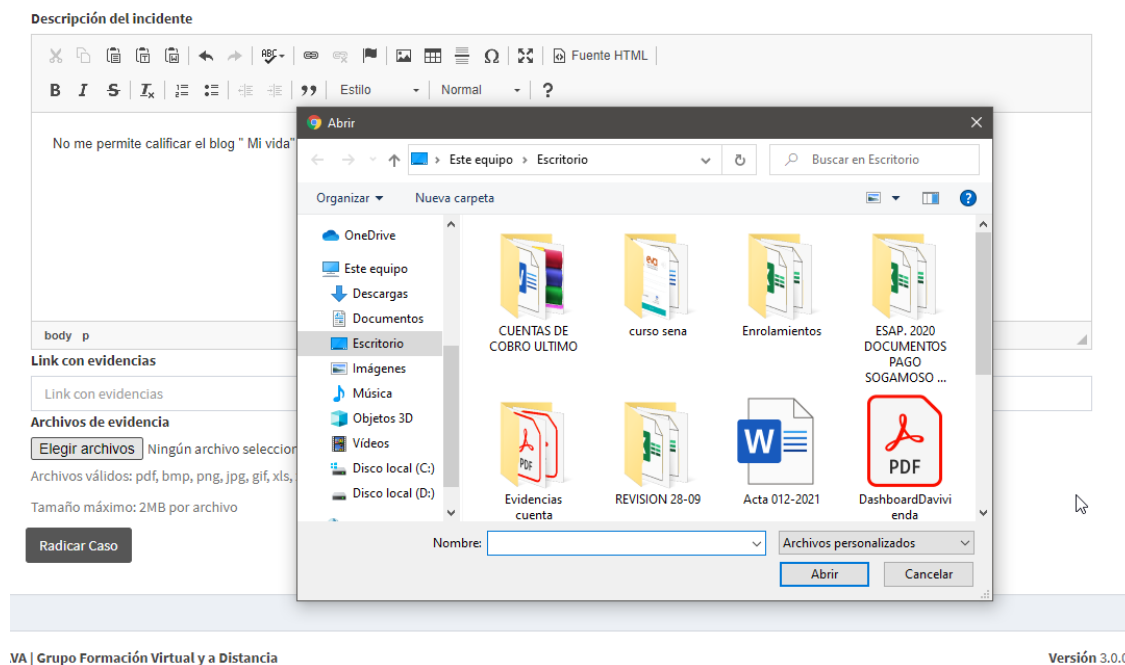
Radicar Caso 10

- 1. Código de las Ficha(s) de caracterización. (Separado por - si son varias):** indicar la ficha o fichas en las cuales se presenta el incidente. Si relaciona más de una ficha, debe separarlas con el carácter guion (-) y sin usar espacios. Ejemplo: 1525358-132647-1658947
- 2. Ambiente:** indicar el ambiente donde se encuentra el inconveniente, los dos ambientes de momento (PRODUCCIÓN - ENTRENAMIENTO)
- 3. Usuario que presenta el incidente:** indicar el tipo de rol que se le presenta el problema (APRENDIZ - COORDINADOR ACADÉMICO - GRUPO DE FORMACIÓN VIRTUAL A DISTANCIA - INSTRUCTOR)
- 4. Tipo de documento de identidad:** indicar el tipo de documento (CC - CE - DNI - TI) del usuario al que se le presenta el incidente.
- 5. Número de documento de identidad:** número de la identificación del usuario al que se le presenta el incidente.

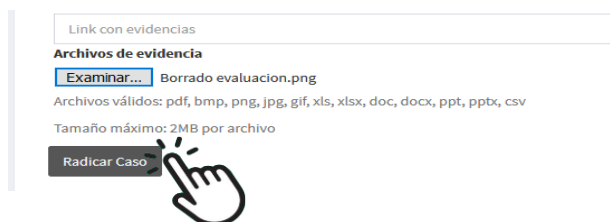


6. **Desde qué fecha presenta el inconveniente:** no es la fecha de diligenciamiento, sino la fecha desde cuando ocurre o fue descubierto el incidente.
7. **Descripción del incidente:** en este espacio se debe detallar minuciosamente el incidente o requerimiento que se presenta, ya que es este campo uno de los principales insumos para que el equipo de Soporte Técnico LMS gestione rápidamente su solicitud.
8. **Link de evidencias:** allí podrá relacionar un enlace (publico) de repositorio (Drive, OneDrive, Dropbox, YouTube) de archivos donde estén contenidas las imágenes, los documentos o videos que soporten y evidencian claramente el error o requerimiento presentado. Es importante resaltar que NO son válidos los enlaces URL del LMS ya que éstos no permiten observar el incidente presentado.
9. **Archivos de evidencia:** A través de este espacio usted podrá subir directamente desde su computador los archivos que considere pertinentes como evidencia para soportar su caso. Allí cuenta con un espacio de hasta 5Mb para poder subir sus archivos.

Ahora, de clic en Elegir archivos, para seleccionar los archivos que adjuntará como evidencia para soportar su caso. Allí se muestra el tipo de archivos válidos. Posteriormente de clic en el botón Abrir.



Los archivos seleccionados quedarán disponibles. Ahora ya podrá finalizar el envío de su caso, haciendo clic sobre el botón Radicar Caso.



10. Radicar caso: El sistema mostrará confirmación de que su caso ha sido registrado correctamente, mostrando un resumen del caso que ha sido radicado.



Incidencias LMS | Caso Asignado 41199

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

ID

41199

Fecha

2024-09-11 17:15:55

Estado

CERRADO

Usuario

Centro

Ambiente

FORMACIÓN TITULADA
VIRTUAL

Tipo Caso

Herramienta: CONTENIDOS
Tipo: No carga la página

Últimos Casos

Desde cuando el incidente

2024-09-11

Fichas

2977158

Usuario con problema

INSTRUCTOR CC

Descripción del inconveniente

Cordial saludo.

Para reformatar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del programa de formación este no carga.

Agradezco su apoyo

Link evidencia del Caso

Archivos evidencias del Caso

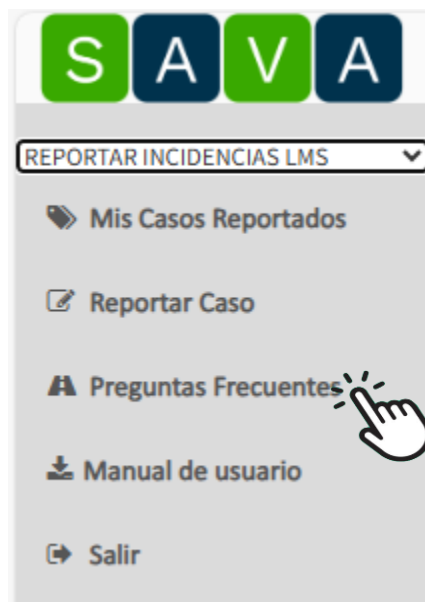
Nocarga-el-contenido.jpg.jpg

Agente Técnico LMS Asignado

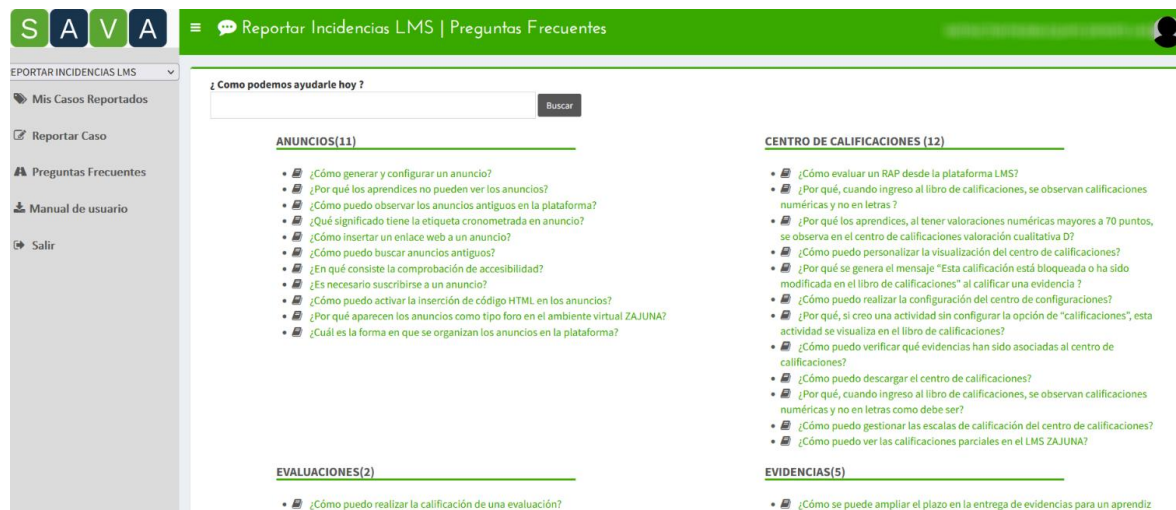
También puede consultar la siguiente cápsula de SAVA donde encontrará el proceso anteriormente descrito [Ver video](#)

4.2.3. Preguntas Frecuentes

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



Allí se desplegará algunos manuales por categoría que podrá descargar y verificar si le sirve de información, antes de radicar el caso.



Puede digitar una palabra clave en donde dice ¿Cómo podemos ayudarte hoy?, posteriormente clic en Buscar allí mostrará el contenido relacionado.



SAVA

Reportar Incidencias LMS | Preguntas Frecuentes

REPORTAR INCIDENCIAS LMS

- Mis Casos Reportados
- Reportar Caso
- Preguntas Frecuentes
- Manual de usuario
- Salir

¿ Como podemos ayudarle hoy ?

anuncio

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?

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 D?
- ¿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

4.2.4. Manual de Usuario

Al hacer clic en esta opción podrá descargar el manual de SAVA para el Rol Instructor.



Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Manual de Instructor

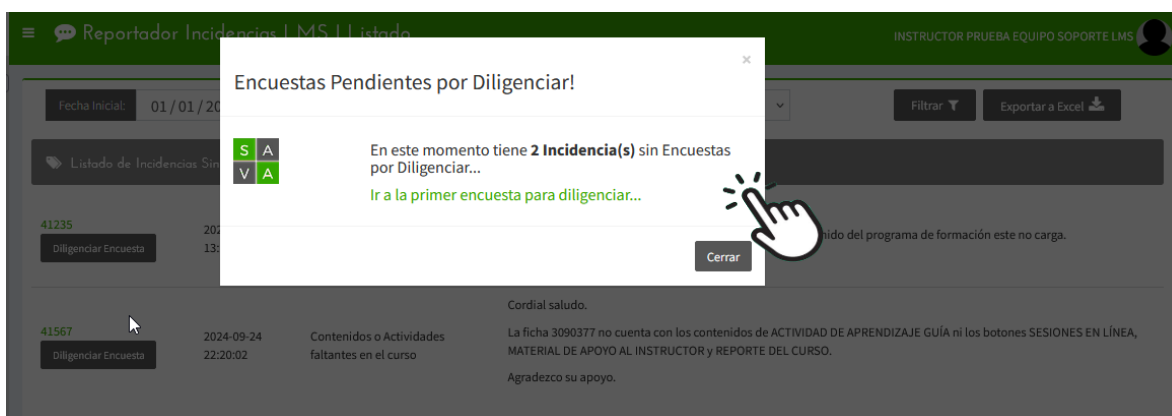
Versión 2.0



5. Encuesta de satisfacción

Conocer su nivel de satisfacción en la atención brindada por el equipo de soporte técnico es muy importante para así generar estrategias que lleven a mejorar nuestro servicio.

Cada vez que un caso sea solucionado y su estado sea Cerrado, a través del botón Mis Casos Reportados se habilitará una ventana que mostrará las encuestas pendientes por diligenciar.



Para diligenciar la encuesta, ubique la sección Mis casos reportados y de clic sobre el botón Diligenciar Encuesta del caso que quiera evaluar la atención brindada por el ingeniero de soporte.



Reportador Incidencias LMS | Listado

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

Fecha Inicial: 01/01/2020

Fecha final: 18/10/2024

Estado: Abiertos

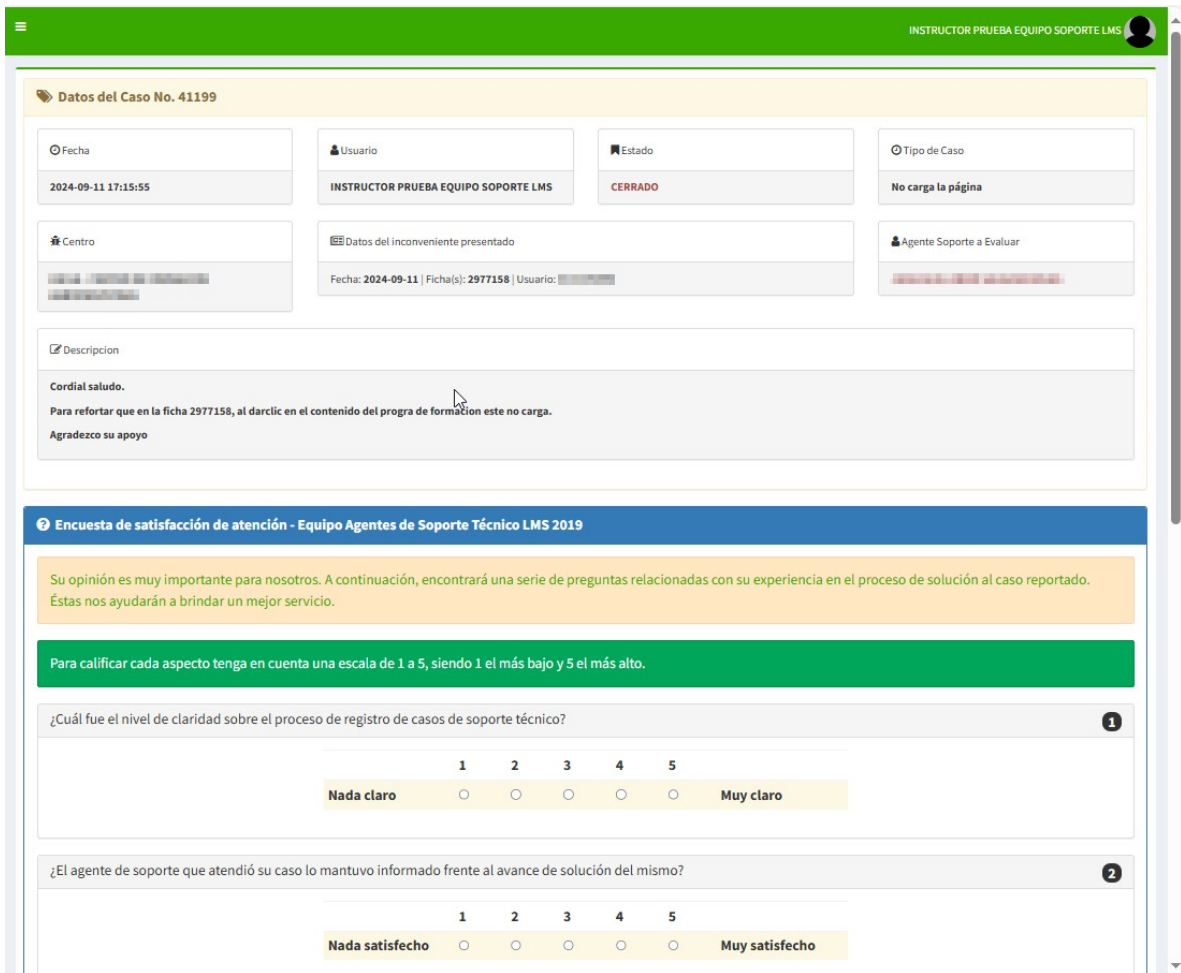
Filtrar

Exportar a Excel

Listado de Incidencias Sin Diligenciar Encuesta

41235	2024-09-15 13:28:08	No permite visualizar	Cordial saludo Para reportar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del programa de formación este no carga. Agradezco su gestion
41567	2024-09-24 22:20:02	Contenidos o Actividades faltantes en el curso	Cordial saludo. La ficha 3090377 no cuenta con los contenidos de ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA ni los botones SESIONES EN LÍNEA, MATERIAL DE APOYO AL INSTRUCTOR y REPORTE DEL CURSO. Agradezco su apoyo.

Allí se habilitará el formulario con la información del caso y una pequeña encuesta que contiene 6 preguntas para ser respondidas en su totalidad. Una vez finalice, dé clic en el botón Enviar respuestas.





¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la respuesta ofrecida por el Agente de Soporte Técnico que atendió su caso? **3**

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy satisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al tiempo de respuesta en la solución de su caso? **4**

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy satisfecho

En general, ¿cómo evalúa el proceso de atención a su caso? **5**

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	☐	☐	☐	☐	☒	Muy satisfecho

Esta es una pregunta abierta, su opinión es importante para ayudar a mejorar continuamente el servicio, por favor responda según su criterio personal.

Su opinión es importante para ayudar a mejorar continuamente el servicio, por favor, indíquenos en qué aspectos podemos mejorar. (Sino desea opinar, por favor escriba: "Sin comentario") **6**

Excelente

Enviar respuesta

Una vez enviadas las respuestas, el sistema le mostrará que la encuesta ha sido diligenciada.

INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS

Datos del Caso No. 41199

Fecha 2024-09-11 17:15:55	Usuario INSTRUCTOR PRUEBA EQUIPO SOPORTE LMS	Estado CERRADO	Tipo de Caso No carga la página
Centro [Centro]	Datos del inconveniente presentado Fecha: 2024-09-11 Ficha(s): 2977158 Usuario: CC [Usuario]		Agente Soporte a Evaluar [Agente]

Descripción
Cordial saludo.
Para reforzar que en la ficha 2977158, al dar clic en el contenido del programa de formación este no carga.
Agradezco su apoyo

Encuesta Diligenciada!!

Se han Guardado las Respuestas para la Incidencia No. 41199