

NOTA IMPORTANTE

La información contenida en el presente documento ha sido recopilada a partir de fuentes de carácter informal y experiencial, entre las que se incluyen:

Grupos de mensajería instantánea (WhatsApp) de instructores virtuales del SENA, específicamente el grupo "Virtuales SENA Nacional".

Intercambios de correo electrónico entre instructores, aprendices y equipos de soporte técnico.

Reportes y testimonios de aprendices que han manifestado dificultades para acceder, permanecer o completar sus procesos formativos en las plataformas.

Experiencias directas de instructores contratistas y de planta que han documentado de manera recurrente las afectaciones en su labor diaria.

Es importante precisar que:

Este documento NO constituye una ficha técnica oficial ni un informe de soporte emitido por las áreas de sistemas, infraestructura o desarrollo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Su valor radica en consolidar la evidencia empírica y la percepción de los usuarios finales (instructores y aprendices) sobre el comportamiento, la disponibilidad y la estabilidad de las plataformas Zajuna y Sofía Plus durante el período analizado.

Inestabilidad Plataforma Zajuna

ID	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Observaciones de los Problemas Presentados
1	14/02/2024	31/07/2026	Fallas Crónicas, Estructurales y Durante Inscripciones Masivas. A lo largo de todo el período analizado (desde el inicio del chat hasta el 31/07/2026), la plataforma presentó fallas de manera crónica. Los problemas principales son: caídas diarias (errores 502, 503, 504 Bad Gateway), lentitud extrema, imposibilidad de calificar o guardar progreso, y errores de sincronización . El servicio se describe como "crónico" y "falto de estabilidad", afectando gravemente el quehacer diario. Los periodos de mayor congestión se registran durante las aperturas de inscripciones a cursos titulados.
2	12/12/2024	12/12/2024	Caída Total durante reunión virtual de contratación. Durante la reunión de lineamientos de contratación para 2025, la plataforma y las herramientas de comunicación (Teams) fallaron masivamente.
3	17/01/2025	17/01/2025	Error de seguridad y caída. Se reporta que Zajuna presenta un error de certificado de seguridad y caídas intermitentes.
4	19/01/2025	20/01/2025	Inestabilidad General (Fin de semana). Se reporta caída y lentitud durante el fin de semana.
5	10/02/2025	10/02/2025	Caída General (Inicio de formación presencial). Coincide con el inicio de la formación 2025, se reporta que tanto Zajuna como Sofia Plus están caídas.
6	14/02/2025	14/02/2025	Caída de Zajuna (San Valentín). Se reporta caída de la plataforma por varias horas.
7	17/02/2025	18/02/2025	Caída General. Se reporta caída total de Zajuna y Sofia Plus.
8	24/02/2025	24/02/2025	Caída durante socialización de transferencia. La plataforma se reporta caída durante eventos de transferencia.
9	25/02/2025	28/02/2025	Caída General de varios días. Periodo de inestabilidad que se extiende por varios días.
10	11/03/2025	12/03/2025	Caída General con Errores de "Bad Gateway". Se reportan caídas con códigos de error 502 y 503, imposibilitando el trabajo por largos periodos.
11	19/03/2025	19/03/2025	Caída General con dependencia de Sofia Plus. Se reporta que el acceso a Zajuna depende del estado de Sofia Plus, que se encuentra caída.
12	20/03/2025	21/03/2025	Intermitencia Crónica. Se reporta fallas persistentes a lo largo de todo el día, con usuarios reportando que es "imposible" trabajar.
13	25/03/2025	25/03/2025	Caída durante transferencia y cierre de cursos. Se reporta caída de Zajuna y Sofia Plus en horas clave de trabajo.
14	31/03/2025	31/03/2025	Caída e intermitencia General. Plataforma inestable durante todo el día, especialmente en horas de la tarde y noche.
15	2/04/2025	3/04/2025	Caída General. Se reporta caída de Zajuna y SAVA por varias horas.
16	7/04/2025	7/04/2025	Caída de Zajuna (Noche). Se reporta caída de la plataforma por la noche.
17	9/04/2025	9/04/2025	Caída de Zajuna por la mañana. Problemas de acceso durante la mañana.
18	21/04/2025	25/04/2025	Inestabilidad y lentitud crónica de una semana. Periodo de una semana donde la plataforma estuvo extremadamente lenta y con fallas constantes para guardar información.
19	5/05/2025	6/05/2025	Caída y Lentitud General. Inestabilidad persistente, con errores de conexión.
20	7/05/2025	7/05/2025	Caída General por la tarde. Se reporta que la plataforma está "pesada" y no permite conexión efectiva.
21	9/05/2025	9/05/2025	Problemas de inscripción y caída. Dificultades técnicas con Sofia Plus y Zajuna durante la apertura de inscripciones.
22	11/05/2025	11/05/2025	Caída General.
23	20/05/2025	20/05/2025	Inestabilidad por Inscripciones Presenciales. Plataforma inestable, "lenta como caracol", debido a la alta demanda de inscripciones en Sofia Plus.
24	28/05/2025	29/05/2025	Caída General. Periodo de caída general que afecta tanto a instructores como a aprendices.
25	31/05/2025	31/05/2025	Caída de Zajuna (Fin de semana).

26	3/06/2025	4/06/2025	Problemas de conexión por dependencia de Sofia Plus. Los problemas en Sofia Plus impiden el acceso a Zajuna.
27	9/06/2025	10/06/2025	Inestabilidad de varios días. Periodo con acceso intermitente, donde la plataforma se cae tras minutos de trabajo.
28	12/06/2025	12/06/2025	Lentitud extrema por alta demanda. La plataforma está excesivamente lenta, lo que se atribuye a una alta carga de usuarios.
29	16/06/2025	16/06/2025	Caída General de medio día. Zajuna se reporta caída desde la mañana hasta la tarde por migración de plataformas.
30	18/06/2025	18/06/2025	Dificultades con sesiones sincrónicas y grabaciones. La plataforma no permite el acceso a las grabaciones de las sesiones.
31	19/06/2025	19/06/2025	Caída General de un día. La plataforma no funciona durante la mayor parte del día.
32	1/07/2025	1/07/2025	Error de seguridad de conexión. Zajuna se reporta sin certificado de seguridad, causando advertencias en los navegadores.
33	9/07/2025	10/07/2025	Lentitud e intermitencia en horas de la noche. La plataforma se vuelve lenta y presenta caídas en la noche.
34	16/07/2025	23/07/2025	Crisis por Migración a Nube. Se informa que la plataforma está en proceso de migración a la nube. Durante este periodo, se reportan caídas y lentitud extremas (errores 502, 504).
35	21/07/2025	21/07/2025	Caída durante acciones de protesta y elecciones. La plataforma se reporta caída durante el 20 de julio y protestas.
36	25/07/2025	26/07/2025	Caída General (Fin de semana). La plataforma no funciona durante el fin de semana.
37	27/07/2025	30/07/2025	Caída y lentitud extrema post-migración. La plataforma permanece caída o extremadamente lenta. Se reporta pérdida de calificaciones.
38	4/08/2025	4/08/2025	Caída de Sofia Plus durante inscripciones. Problemas en Sofia Plus afectan el acceso y el inicio de sesión.
39	6/08/2025	6/08/2025	Caída y Lentitud Crónica. La plataforma se cae o se vuelve extremadamente lenta, coincidiendo con la apertura de inscripciones.
40	11/08/2025	12/08/2025	Problemas con mensajes de error de servidor. Se reportan errores de conexión a la base de datos.
41	14/08/2025	15/08/2025	Problemas de ingreso para aprendices (error JOSSO 404). Los aprendices presentan problemas para ingresar a Zajuna.
42	20/08/2025	25/08/2025	Caída e intermitencia por periodo de inscripciones tituladas. La plataforma se cae intermitentemente durante este periodo de alta demanda.
43	28/08/2025	29/08/2025	Caída General por pruebas de conocimiento. La plataforma colapsa debido a la alta carga de usuarios presentando pruebas.
44	2/09/2025	2/09/2025	Caída e intermitencia durante el día. La plataforma se reporta caída desde la mañana.
45	9/09/2025	10/09/2025	Inestabilidad y caída. Se reporta caída y fallos en la conexión.
46	24/09/2025	25/09/2025	Caída total de un día y medio. La plataforma se reporta totalmente caída con código de error 503.
47	4/10/2025	5/10/2025	Caída total de fin de semana. La plataforma no funciona desde el sábado hasta el domingo.
48	22/10/2025	22/10/2025	Caída de Zajuna por la noche. Se reporta caída y error de conexión en horas de la noche.
49	23/10/2025	23/10/2025	Caída de Sofia Plus y Zajuna. Ambas plataformas se reportan caídas.
50	28/10/2025	28/10/2025	Caída de Sofia Plus (Migración). Sofia Plus se cae por migración, afectando a Zajuna.
51	14/11/2025	14/11/2025	Caída de Zajuna. Se reporta caída con mensajes de error de "Bad Gateway".
52	19/11/2025	20/11/2025	Inestabilidad y caída durante migración de APE.
53	24/02/2026	24/02/2026	Caída General de Zajuna y Sofia Plus (Apertura oferta virtual). Se reporta caída total a nivel nacional.
54	27/02/2026	27/02/2026	Caída de Zajuna y Sofia (Inicio formación presencial). Se reporta caída desde la madrugada.

55	11/03/2026	11/03/2026	Caída de Sofia Plus durante el trabajo. La plataforma se cae en horas de la tarde.
56	16/03/2026	17/03/2026	Caída y lentitud por dos días. Zajuna presenta caídas y lentitud.
57	14/07/2026	14/07/2026	Caída General por mantenimiento de Zajuna. La plataforma está en mantenimiento y fuera de servicio.
58	15/07/2026	16/07/2026	Caída de Zajuna por "Mantenimiento". El anuncio oficial indica un mantenimiento, pero la plataforma permanece caída.
59	17/07/2026	17/07/2026	Inestabilidad post-mantenimiento. La plataforma está "intermitente".
60	20/07/2026	20/07/2026	Caída por actos violentos y protestas. Se reporta caída de Zajuna, relacionada con interrupciones de internet.
61	21/07/2026	25/07/2026	Caída e inestabilidad por una semana (Post-migración). Periodo de inestabilidad severa, con la plataforma "caída" o "extremadamente lenta" la mayor parte del tiempo.
62	27/07/2026	30/07/2026	Caída General (Fin de semana de cierre de cursos). La plataforma se reporta caída durante tres días, con errores de conexión y la base de datos fuera de servicio. Es un periodo crítico porque coincidió con el cierre de varios cursos.
63	31/07/2026	31/07/2026	Caída de fin de semana (Julio). Se reporta caída el último día de julio.
64	1/08/2026	2/08/2026	Caída de Sofia Plus (Fin de semana). Aunque no se reporta una caída específica de Zajuna, la caída de Sofia Plus bloquea el acceso.
65	3/08/2026	3/08/2026	Caída de Sofia Plus (Inicio de semana). La caída de Sofia Plus al inicio de la semana bloquea el acceso a Zajuna.

Inestabilidad plataforma SofiaPlus

ID	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Observaciones de los Problemas Presentados
1	14/02/2024	31/07/2026	Fallas Crónicas de Autenticación y Sincronización. A lo largo de todo el periodo, Sofia Plus presentó fallas crónicas que afectaron el acceso a Zajuna y otros sistemas. Los problemas más comunes fueron: imposibilidad de cambio de contraseña, caídas del sistema de autenticación (JOSSO), lentitud extrema y errores de sincronización . Esto se agrava durante las migraciones.
2	12/12/2024	12/12/2024	Caída durante reunión virtual. La plataforma y las herramientas de comunicación fallaron durante la reunión de lineamientos de contratación.
3	17/01/2025	17/01/2025	Caída de Sofia Plus. Se reporta caída de la plataforma y problemas de autenticación.
4	9/02/2025	10/02/2025	Caída General (Inicio de formación presencial). Se reporta que tanto Zajuna como Sofia Plus están caídas.
5	10/02/2025	10/02/2025	Caída General y dependencia para Zajuna. Sofia Plus está caída, impidiendo el acceso a Zajuna.
6	17/02/2025	18/02/2025	Caída General. Se reporta caída total de Sofia Plus y Zajuna.
7	24/02/2025	24/02/2025	Caída durante socialización de transferencia. La plataforma se reporta caída durante eventos de transferencia.
8	25/02/2025	25/02/2025	Caída de Sofia Plus durante una transferencia. La plataforma se reporta caída en el momento de una sesión importante.
9	11/03/2025	12/03/2025	Caída General. Se reportan caídas con errores de conexión.
10	19/03/2025	19/03/2025	Caída General con dependencia de Sofia Plus. Se reporta que el acceso a Zajuna depende del estado de Sofia Plus, que se encuentra caída.
11	20/03/2025	21/03/2025	Intermitencia Crónica y dependencia para Zajuna. Se reporta fallas persistentes.
12	25/03/2025	25/03/2025	Caída durante transferencia y cierre de cursos. Se reporta caída de Sofia Plus en horas clave de trabajo.
13	5/05/2025	6/05/2025	Caída y Lentitud General. Inestabilidad persistente.
14	7/05/2025	7/05/2025	Caída General por la tarde. Se reporta que la plataforma está "pesada".

15	9/05/2025	9/05/2025	Problemas de inscripción y caída. Dificultades técnicas con Sofia Plus durante la apertura de inscripciones.
16	11/05/2025	11/05/2025	Caída General.
17	20/05/2025	20/05/2025	Inestabilidad por Inscripciones. Plataforma inestable debido a la alta demanda de inscripciones.
18	28/05/2025	28/05/2025	Caída General. Periodo de caída general.
19	3/06/2025	4/06/2025	Problemas de conexión y autenticación. Sofia Plus presenta problemas de autenticación.
20	11/06/2025	11/06/2025	Caída de Sofia Plus durante el trabajo. La plataforma se cae en horas de la tarde.
21	16/06/2025	16/06/2025	Caída General de medio día. Sofia Plus se reporta caída durante la migración de plataformas.
22	20/06/2025	20/06/2025	Caída de Sofia Plus (Viernes). Se reporta que la plataforma está caída.
23	1/07/2025	1/07/2025	Caída y error de seguridad de conexión. Sofia Plus se reporta caída.
24	9/07/2025	10/07/2025	Lentitud e intermitencia en horas de la noche. La plataforma se vuelve lenta y presenta caídas.
25	16/07/2025	23/07/2025	Crisis por Migración a Nube. Sofia Plus se reporta caída durante días debido a su migración, bloqueando el acceso a Zajuna y la recuperación de contraseñas.
26	27/07/2025	30/07/2025	Caída y lentitud extrema post-migración. La plataforma permanece caída o extremadamente lenta.
27	4/08/2025	4/08/2025	Caída de Sofia Plus durante inscripciones. Problemas en Sofia Plus afectan el acceso.
28	6/08/2025	6/08/2025	Caída y Lentitud Crónica. La plataforma se cae o se vuelve extremadamente lenta, coincidiendo con la apertura de inscripciones.
29	11/08/2025	12/08/2025	Problemas de mensajes de error de servidor. Se reportan errores de conexión y de autenticación.
30	14/08/2025	15/08/2025	Problemas de ingreso para aprendices (error JOSSO 404). Los aprendices presentan problemas para ingresar.
31	20/08/2025	25/08/2025	Caída e intermitencia por periodo de inscripciones tituladas. La plataforma se cae intermitentemente.
32	28/08/2025	29/08/2025	Caída General por pruebas de conocimiento. La plataforma colapsa debido a la alta carga de usuarios.
33	9/09/2025	10/09/2025	Inestabilidad y caída. Se reporta caída y fallos en la conexión.
34	23/10/2025	23/10/2025	Caída de Sofia Plus y Zajuna. Ambas plataformas se reportan caídas.
35	28/10/2025	28/10/2025	Caída de Sofia Plus (Migración). Sofia Plus se cae por migración.
36	19/11/2025	20/11/2025	Inestabilidad y caída durante migración de APE. Sofia Plus presenta problemas durante la migración de datos de la APE.
37	27/11/2025	27/11/2025	Caída de Sofia Plus durante actualización de datos. La plataforma se cae durante el periodo de actualización de hojas de vida.
38	4/12/2025	4/12/2025	Caída de Sofia Plus por migración de dominio. La plataforma presenta problemas de conexión y no permite el cambio de contraseña.
39	9/12/2025	9/12/2025	Caída de Sofia Plus. Se reporta caída de la plataforma.
40	24/02/2026	24/02/2026	Caída General de Sofia Plus y Zajuna (Apertura oferta virtual). Se reporta caída total a nivel nacional.
41	27/02/2026	27/02/2026	Caída de Sofia Plus y Zajuna (Inicio formación presencial). Se reporta caída desde la madrugada.
42	11/03/2026	11/03/2026	Caída de Sofia Plus durante el trabajo. La plataforma se cae en horas de la tarde.
43	1/06/2026	2/06/2026	Caída de Sofia Plus (Inicio de mes). Sofia Plus se reporta caída a principios de mes, bloqueando el trabajo de cierre y alistamiento.
44	7/07/2026	8/07/2026	Caída y bloqueo de autenticación (Correo y Teams). Se reportan problemas de autenticación en Sofia Plus y otras aplicaciones de Microsoft.
45	14/07/2026	14/07/2026	Caída General por mantenimiento de Zajuna. Sofia Plus también se ve afectada.

46	15/07/2026	16/07/2026	Caída de Sofía Plus por "Mantenimiento". El anuncio oficial indica un mantenimiento, pero la plataforma permanece caída.
47	21/07/2026	25/07/2026	Caída e inestabilidad por una semana (Post-migración). Periodo de inestabilidad severa.
48	27/07/2026	30/07/2026	Caída General (Fin de semana de cierre de cursos). La plataforma se reporta caída durante tres días.
49	31/07/2026	1/08/2026	Caída de Sofía Plus (Fin de semana). Se reporta caída de la plataforma, afectando el acceso a Zajuna.
50	3/08/2026	3/08/2026	Caída de Sofía Plus (Inicio de semana). Se reporta que Sofía Plus está caída al inicio de la semana.