UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

APOYO Y SOPORTE EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEPENDENCIA ÁREA DE SISTEMAS

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE
CVS

OLINDA GALVAN HERNANDEZ

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE INGENIERÍAS

INGENIERÍA DE SISTEMAS

MONTERÍA, CÓRDOBA

2023

APOYO Y SOPORTE EN LA OFICINA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEPENDENCIA ÁREA DE SISTEMAS

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 11.
INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE
CVS

OLINDA GALVAN HERNANDEZ

Trabajo de grado presentado, en la modalidad de Práctica Empresarial para optar al Título de Ingeniero de Sistemas.

Director (es):
HAROLD DIONISIO BULA HERAZO, Ing.
ALVARO DIAZ BANDA, Ing.

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA DE SISTEMAS
MONTERÍA, CÓRDOBA
2023

La responsabilidad ética, legal y científica, de las ideas, conceptos, y resultados del proyecto de investigación, serán responsabilidad de los autores.
Artículo 59, Acuerdo N° 022 del 21 de febrero de 2018 del Consejo Superior.

Tener en cuenta los Artículos y directrices establecidos en la Resolución 1775, del 21 de agosto de 2019. En donde se establecen las directrices y las políticas de funcionamiento del repositorio institucional de la Universidad de Córdoba (Artículos tercero, octavo, once, entre otros).

"11 – BUENA FE: La universidad considera que la producción intelectual que, los profesores, funcionarios administrativos y estudiantes le presenten, es realizada por éstos, y que no han transgredido los derechos de otras personas. En consecuencia, la aceptará, protegerá, publicará y explotará, según corresponda y lo considere pertinente". Artículo 1, Acuerdo N° 045 del 25 de mayo de 2018 del Consejo Superior.

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

A mis padres Herlinda Sobeida Hernández morales y José Antonio Galván cogollo, por entender que voy a mi ritmo, por apoyarme incondicionalmente y por brindarme su compañía a lo largo de estos años, fueron mi motivación para seguir

A mi hermosa abuela Sixta Tulia cogollo por estar siempre presente y ser mi ejemplo de perseverar y conseguir un mejor mañana

A mis hermanas oneida Galván y ovilna Galván que estuvieron siempre ayudándome de la mejor manera gracias a su presencia salir de los momentos difíciles

A mi docente Gabriel Jaramillo que me motivo con sus enseñanzas a ver la vida de manera diferente desde mi etapa de bachiller, a nunca rendirme no importara que tan difícil fuera

Nota: La dedicatoria es opcional.

Agradecimientos especiales a:

Al señor Hugo Pinilla que en paz descanse, gracias por haberme dado la oportunidad de trabajar, aprender y tener un ejemplo sólido de cómo tratar a los demás, sin importar la condición social, gracias por demostrarme el valor de vivir y servir a todos por igual.

Agradecimientos:

A los docentes robín Ojeda y Rubén Baena por su paciencia y dedicación a la hora de transmitir sus conocimientos y más allá, por la invitación de autoevaluación y reflexión a ser profesionales de calidad, por ayudarme a entender que lo más valioso es ser disciplinado y perseverante.

Sé que recordando eso, podré aprender cualquier cosa que me proponga.

Nota: Los agradecimientos son opcionales.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 10
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA 10
3. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL 13
    3.1. GENERALIDADES 13
4. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS 13
    4.2.1. Mantenimiento de equipo de computo 13
    4.2.2 Mantenimiento lógico del computador 15
    4.2.3. Incidencias en la red 16
    4.2.4. Publicación web 16
    4.2.5. Plataforma web 18
5. DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA EMPRESA 18
6. ACTIVIDADES DESARROLLADAS 19
    6.1. Objetivos 19
    6.1.2 Operar programas de procesamiento de información y producción de reporte 19
    6.1.3 Brindar ayuda en el área de sistemas mediante la solución de incidencias presentadas en la Red de datos corporativa 21
    6.1.4 instalación software utilitarios y sistemas de información y producción de reportes 22

6.1.5 Actualizar el archivo físico y lógico del área de sistemas 22

6.1.6 Atender las solicitudes de los usuarios internos de la corporación, funcionarios, contratistas y pasantes. 23

6.1.7 Brindar soluciones de software que optimicen los procesos del área 24

6.1.8 Realizar publicaciones de boletines y notificaciones en la página web Corporación 25

7. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO 27

7.1.2 PRIMERA ETAPA: 27

7.1.3 SEGUNDA ETAPA 28

7.1.4 TERCERA ETAPA: 28

7.1.5 CUARTA ETAPA: 28

8. APORTES DEL ESTUDIANTE 29

9. CONCLUSIÓN 29

10. BIBLIOGRAFÍA 30

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Cvs

Figura 2. Organigrama del área administrativa financiera

Figura 3. Publicación por aviso

Figura 4. Publicación personal

Figura 4. Formato de mantenimiento de equipos de cómputo.

Figura 5. Formato de hojas de vida para equipos de computo

Figura 6. Correo hostinger asignado

Figura 7. Software utilitario PDF24

Figura 8. Publicación de noticias en la página web

Figura 9. Login de ingreso a wordpress

Figura 10. Adaptación al entorno de trabajo

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Título gráfico 1 13

La Corporación Autónoma regional de los Valles del Sinú y del San Jorge "CVS", trabaja de manera oportuna por la conservación, protección y administración de los recursos naturales, para el desarrollo sostenible del departamento de Córdoba, esto lo logra a través de aplicar debidamente, las leyes que establece el código de los recursos naturales, el cual es la carta guía que tiene Colombia a nivel nacional, que dicta cómo aplicar, preservar y manejar los recursos naturales renovables del país.

Es por esto que la cvs requiere de personal con distintas capacidades y profesiones, que los apoyen gestionando cada uno de los procesos necesarios, para alcanzar sus objetivos a largo plazo, motivo por el cual requiere practicantes profesionales de diversas áreas, que posean un conocimiento específico en su profesión, que los puedan ayudar en el desarrollo de actividades que promuevan los procesos internos de la entidad.

Actualmente requieren en su área de sistemas, practicantes que ayuden a gestionar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y apoyar las distintas actividades que se desarrollan en el área, que permitan agilizar los procesos que requieren de la aplicación conocimientos propios del área de las TIC, ya que es fundamental para el funcionamiento de las tareas cotidianas en las distintas dependencias de la corporación.

Por ende el área de sistema necesita siempre de personal calificado, para apoyar las actividades desempeñadas que permitan la atención oportuna a los funcionarios y contratistas, ya que muchos no poseen una fuerte habilidad en el uso de las herramientas básicas tales como el uso adecuado del correo institucional, la instalación de driver para la mejora o actualización de sus programas, y manejo de las herramientas ofimáticas, entre muchas otras que son indispensables para desempeñar la labor y garantizar un trabajo más rápido y ameno.

Ya que son varias las dependencias, todo lo anterior es demasiado trabajo para un solo ingeniero de planta ya que hay un auxiliar, pero solo va dos veces por semana, y todas las situaciones antes mencionadas son cotidianas.

de tal manera que si no hay una persona, que pueda orientar a los funcionarios en el correcto uso de las herramientas, se verán afectadas e interrumpidas las labores en algunas dependencias. lo que resultara como atraso de sus labores cotidianas, este tipo de situaciones las debe solucionar el apoyo y soporte del área de sistemas, prestando la colaboración oportuna que se le tiene que brindar a los funcionarios que tengan alguna duda o inconveniente en el uso de o manejo de alguna herramienta o dispositivo electrónico , también para la pronta resolución de inconvenientes y mejoras que se tengan que gestionar en dicha área.

Por lo anterior, mis prácticas en dicha entidad son requeridas ya que necesitan personas de mi campo de profesión idóneos y prestos a brindar soluciones al momento de orientar y tratar con cualquier incidencia que se presente.

Así que, con base en lo anterior, a lo largo de este informe se tratarán conceptos relacionados con el soporte técnico, seguridad en la red, mantenimiento de equipos,publicaciones web entre otros temas relacionados con el cuidado de la infraestructura en la red cableada, los equipos de cómputo, el mantenimiento fisico y logico necesarios para aclarar los servicios de mayor atención en el área de sistemas.

por ende la finalidad de la práctica será Brindar soluciones y soporte que optimicen los procesos del área de sistemas de dicha entidad además de Operar programas de procesamiento de información y producción de reportes, y distintas tareas que sean asignadas por el encargado de dicha área dentro de la entidad

.

Presentación de la empresa

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS tiene como objetivo lograr el desarrollo sostenible, teniendo en cuenta la lógica de la naturaleza sin alterar los procesos.

Ya que si cuidamos todo lo que nos rodea, nos permitirá tener una visión más amplia y podremos valorar, no solo nuestra cultura, sino también el medio ambiente que nos envuelve.

y de paso ser un claro ejemplo para las personas que visiten nuestro departamento puedan apreciar nuestro entorno ambiental y de esta manera hacerlos partícipes en las decisiones de cuidarlo y mejorarlo continuamente.

La problemática ambiental es un reto en la actualidad, es el resultado de la interacción entre el medio biofísico y la población humana, expresada en la cultura y calidad de vida que día a día construye esa población en el contexto que se desenvuelven.

Los lazos que se han tenido con el sector educativo y la población en el departamento de córdoba, han permitido analizar no solo las problemáticas sino también las oportunidades referentes a la biodiversidad, que fortalecen el saber técnico y mejoran las experiencia educativa de manera positiva. que se puede tomar como medida guía en cualquier parte del territorio colombiano

La web, contiene la información base de la Corporación en su estructura administrativa, jurídica y técnica, teniendo como epicentro el trabajo por el desarrollo sostenible de la región en el departamento de Córdoba (cvs, 2016)

Como tal la empresa tiene como razón social mejorar la vida de las personas transformando el entorno, mediante las soluciones tecnológicas en los ámbitos de servicio en la nube, identidad digital, automatización de negocios, ciencia de datos, entre otros.

En el organigrama institucional se puede apreciar las dependencias que conforman la corporación autónoma regional de los valles del Sinú y san Jorge

la principal es el consejo directivo seguido por la dirección general, subdirección de planeación ambiental, administrativa financiera y subdirección de gestión ambiental cabe destacar que cada una tiene diferentes oficinas como se puede observar en el organigrama.

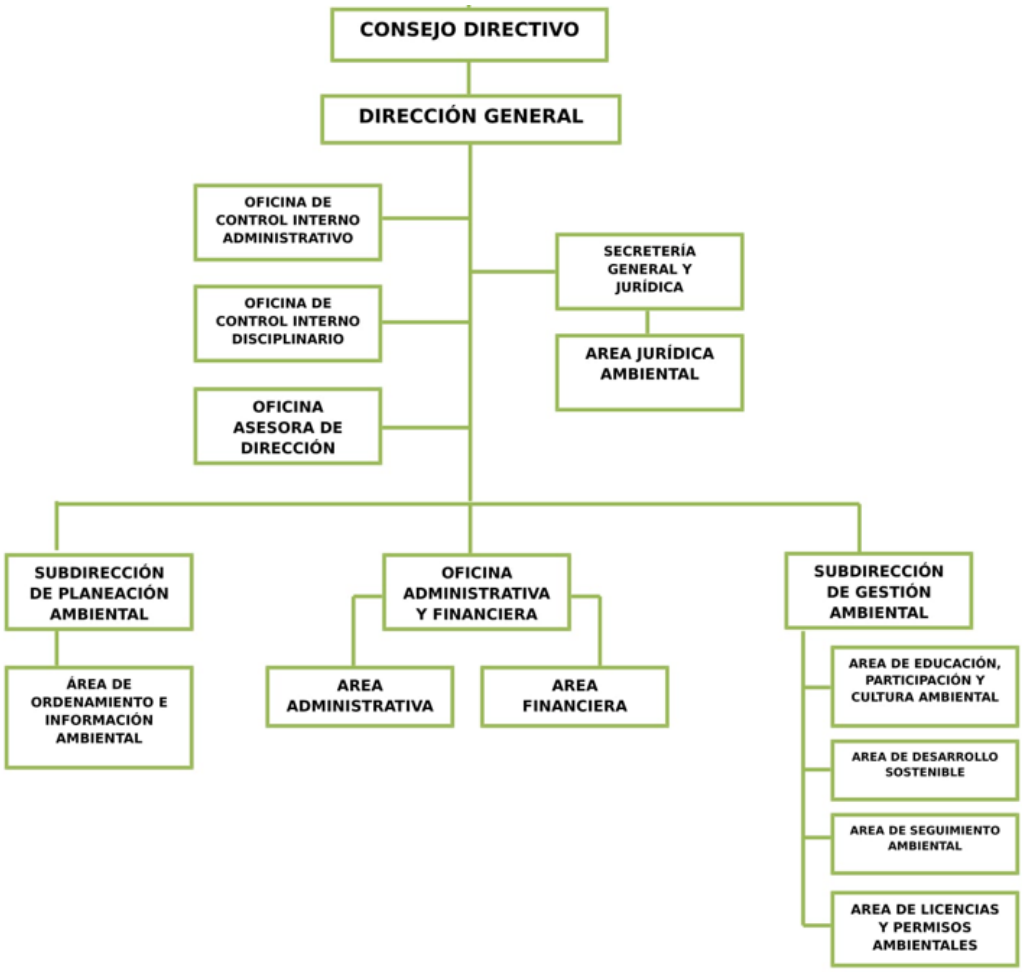


Figura 1. Organigrama Cvs.

Tomada de: cvs (//10.10.0.1) servidor interno de la empresa 2023

por otra parte se elabora el organigrama de la oficina administrativa financiera está conformada por dos área, una encargada de la parte administrativa la cual está conformada por cuatro oficinas las cuales son de talento humano, seguridad y salud en el trabajo, almacén y sistemas donde se desarrollaron mis prácticas empresariales, y la otra área es la parte financiera que la constituyen

tres oficinas las cuales son presupuesto, contabilidad, tesorería

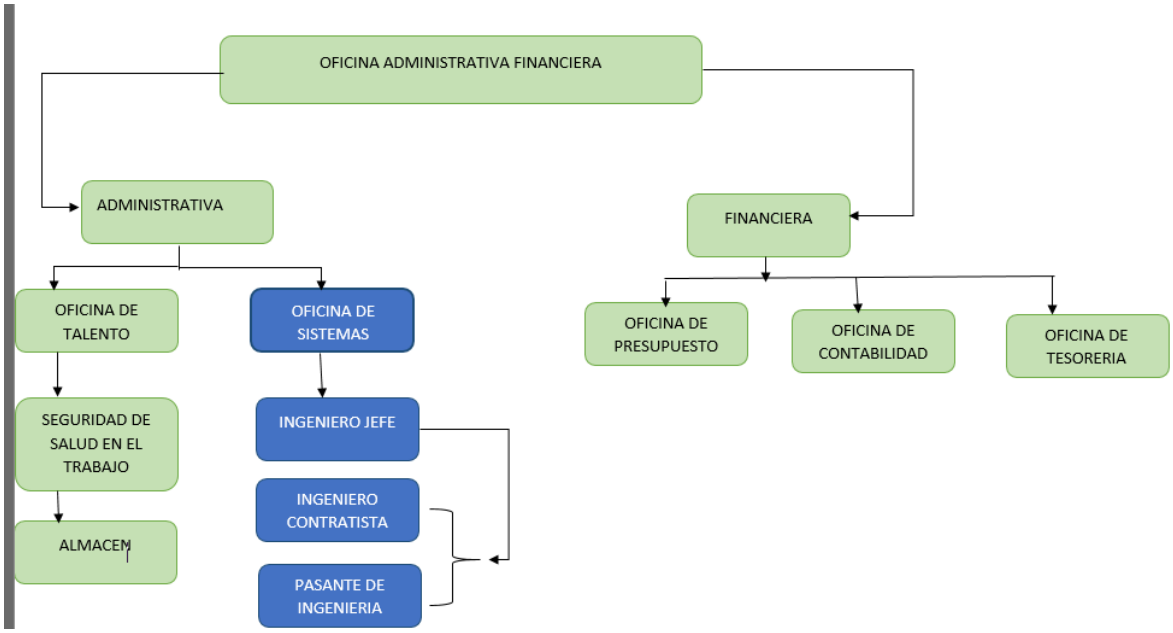


Figura 2. Organigrama del área administrativa financiera
elaboración propia 2023

3. Marco teórico

3.1. Generalidades

El soporte técnico es fundamental para brindar asesorías y soluciones en caso de presentarse cualquier anomalía en la infraestructura tecnológica de una entidad o empresa, ya que además de resolver problemas también es responsable de garantizar la seguridad y productividad de los sistemas tecnológicos de la misma.

Es por esto que en el marco teórico se abarcaran conceptos tales como:

soporte técnico, incidencias en la red, seguridad, mantenimiento de equipos de cómputo, y publicación web ya que todos estos conceptos se relacionan de manera directa con la práctica que se desarrollará en el transcurso de los cuatro meses asignados.

3.2 Definición de conceptos

3.2.1 Soporte técnico

La principal función de soporte es encontrar una respuesta para la pregunta del cliente o una solución para su queja, además de brindarle la asistencia para restaurar el correcto funcionamiento (silva, 2019).

En otras palabras, el soporte técnico se desarrolla cuando ya se ha detectado un error que no ha podido evitarse ni corregirse.

Hay diferentes tipos de soporte técnicos los cuales se clasifican por niveles según la necesidad, el primer nivel es la mesa de ayuda, como segundo está la mesa de servicios y el tercer nivel es el soporte final que es más minucioso que los dos ya mencionados.

3.2.2. Incidencias en la red

Son aquellas situaciones en que los servicios se ven interrumpidos o eliminados en su totalidad, y por este motivo no se pueden utilizar como se haría de manera regular.

Existen incidencias externas e internas donde las primeras son generadas por los proveedores del servicio y las internas son producidas por los usuarios como tal,

Una buena gestión de incidencias debe ser capaz de gestionar ambas y establecer acciones a realizar dependiendo de la clasificación de las mismas.

Para garantizar una solución a cualquier tipo de incidencias, se debe determinar cuál es la que se está presentando de las dos anteriores, ósea si son internas o externas para gestionar el plan de atención adecuado.

3.2.3 Seguridad en la red

La seguridad de red está orientada a la protección de los datos, dispositivos y equipos conectados en una misma red, en pocas palabras es un perímetro que se asegura para que la infraestructura de una empresa incluyendo sus componentes de red software, hardware y el

almacenamiento de datos no se vea afectada por amenazas internas o externas tales como: intrusiones en la red, ataques de denegación de servicios distribuidos los cuales pueden ser evitados si se crea entornos más confiables para los usuarios.

3.2.4. Mantenimiento de equipo de cómputo

- Mantenimiento preventivo físico

Se denomina mantenimiento preventivo a la revisión de los equipos informáticos bajo ciertos parámetros técnicos con el fin de evitar daños por el uso continuo, desgaste o paso del tiempo.

El mantenimiento preventivo se adelanta a las averías antes de que ocurran o hace que sean menos graves, por lo que disminuye el gasto en reparaciones y el tiempo en el que los equipos dejan de estar operativos debido a las mismas. (stel order, 2023)

3.2.5 Mantenimiento lógico del computador

El mantenimiento lógico tiene como objetivo mejorar el rendimiento general del equipo, y se realiza cuando el sistema operativo tiene una disminución en su rendimiento habitual por lo cual se adoptan una serie de pasos tales como

- Eliminación de archivos temporales del ordenador.
- Desinstalar programas que no se usan.
- Analizar el disco duro en busca de virus**.**
- Buscar errores en el disco

- Mirar archivos residentes en memoria y eliminar los que no sean necesarios
- Desfragmentar el disco duro.

3.2.6. Publicación web

Publicación web consiste es tener archivos almacenados en nuestro disco duro del equipo y después enviarlos al servidor web haciendo uso del protocolo FTP para la transferencia de archivos, y todo esto se logra estando en un modo de autentificado en la página que deseemos hacer las respectivas publicaciones, esto con el fin de que nadie más que el administrador de la página web y los usuarios con permisos puedan hacer dichas publicaciones, así se evita intrusos

En otras palabras, es publicar contenido propio ya sea de carácter corporativo o personal y darles soporte en cuanto a la actualización de contenido (subir, modificar y borrar) todo lo que halla en el sitio web.

para afrontar la tarea de publicación será necesario obtener los siguientes datos del administrador del servidor web:

- Dirección del servidor FTP
- Usuario y Contraseña
- Dirección del servidor HTTP

En la corporación autónoma regional se hacen publicaciones diarias de carácter informativo, para regular los procesos judiciales que se llevan a cabo, con el fin de informar a los infractores sobre sus procesos.

Hay dos tipos de publicación de carácter jurídico están son publicación por aviso y la publicación personal

También hay otra sesión donde se publican noticias y de más información relevante con el medio ambiente en la región.

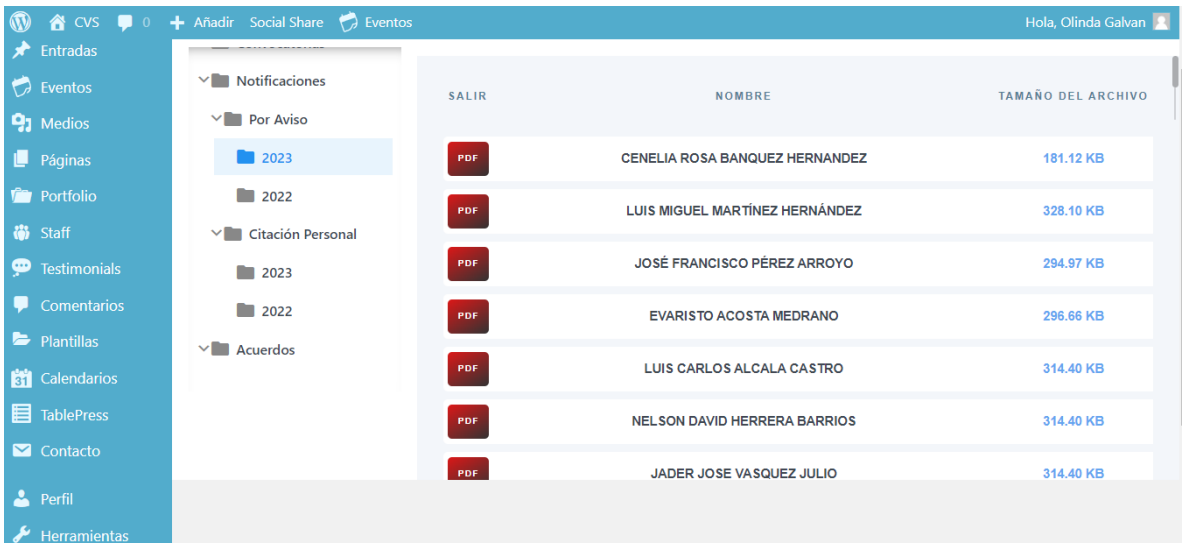


Figura 3. Publicación por aviso Tomada de: https://cvs.gov.co/wp-admin/admin.php?page=wpfd

Figura 4. Publicación personal
Tomada de: https://cvs.gov.co/wp-admin/admin.php?page=wpfd

5. DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA EMPRESA

La CVS es un ente gubernamental, sólidamente constituido que trabaja por el constante, mejoramiento y protección del medio ambiente en la región de Córdoba, es por esto que requiere de personal capacitado y enfocado en cada disciplina, necesaria para el buen funcionamiento de la organización es por ello que la dependencia administrativa financiera extensión del área de sistema, se apoya en estudiantes de carreras universitarias que cumplan el perfil específico ya que así se garantiza una mano de obra calificada,

Que los ayude avanzar en los cronogramas que establece el área, y también a darle orientación a los funcionarios y contratistas, que no cuentan con un sólido conocimiento del área de tecnologías, apoyando su constante aprendizaje y orientando los a la transición, de lo tradicional a lo tecnológico, debido a que son personas en su mayoría que llevan años acostumbrados a

trabajar de manera tradicional. y la oficina de sistemas en cabeza de su ingeniero de planta debe garantizar que todos se adapten al entorno de las nuevas TIC, ya que esto permite agilizar el trabajo en cada una de las dependencias y en toda la corporación como tal.

Para facilitar la agilidad en el trabajo, primero que todo se le enseña a los contratistas y pasantes el uso del servidor interno de la corporación, lo que facilita el manejo de documentos en cada área.

Por otra parte, es esencial llevar un seguimiento constante a los equipos de cómputo tanto a nivel físico como lógico, debido a que hay computadores muy viejos que si no son mantenidos constantemente comienzan a presentar intermitencias en los servicios, lo que no se puede permitir ya que retrasaría al funcionario, el cual tenga asignado dicho equipo en sus labores cotidianas.

actualmente el área de sistemas solo cuenta con un ingeniero de sistemas de planta lo que dificulta y retarda la atención oportuna, a solicitudes presentadas por otras dependencias de la entidad, además de que hay una gran población, que no cuenta con conocimientos básicos en el uso y manejo de las herramientas esenciales para el cumplimiento de sus funciones, lo que duplica la responsabilidad tanto de orientar como de apoyar y resolver cualquier incidencia, duda o inquietud que se presente e interrumpa el desempeño de las labores diarias.

debido a que el ingeniero tiene otras funciones a su cargo que no permite que sea ágil en todos los procesos que maneja en el área ya menciona

6. Actividades desarrolladas

6.1. Objetivos

6.2. objetivo general

- Brindar soluciones y soporte que optimicen los procesos del área de sistemas en la corporación autónoma regional e los valles del Sinú y san Jorge

6.3. objetivos específicos

- Brindar ayuda en el área de sistemas mediante la solución de incidencias presentadas en la Red de datos corporativa.
- Operar programas de procesamiento de información y producción de reportes.
- instalación software utilitarios y sistemas de información y producción de reportes
- Brindar soluciones de software que optimicen los procesos del área
- Actualizar el archivo físico y lógico del área de sistemas.
- Atender las solicitudes de los usuarios internos de la corporación, funcionarios, contratistas y pasantes.
- Realizar publicaciones de boletines y notificaciones en la página web Corporación

6.1.2 Operar programas de procesamiento de información y producción de reporte

Se usó Excel para manipular los formatos de hojas de vida de equipos de cómputo y de mantenimientos de los mismos se recolectó la información y de acomodo el

formato según se requiriera ya que hay equipos que no tienen cierta información que otros equipos más nuevos.

CVS	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, SGI	Código: GA-FO-28
		Versión: 04
	FORMATO CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Fecha: 17/09/2019

DATOS DEL EQUIPO			
NOMBRE PC	DELL	PLACA/SERIAL	2029
USUARIO	ODILIO NEGRETE	IP	10.10.0.212

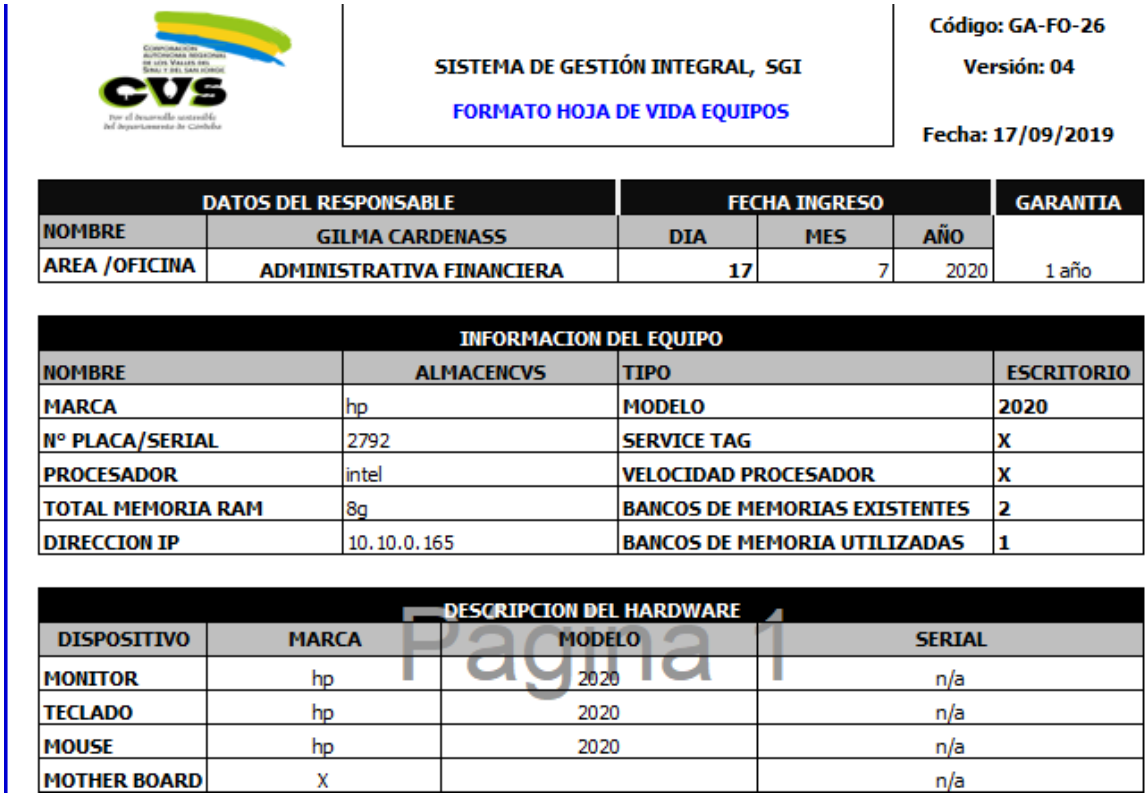
MANTENIMIENTO A					
CPU ☑	TECLADO ☑	MOUSE ☑	MONITOR ☑	RED ☑	IMPRESORA ☑
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ☑		CABLEADO ESTRUCTURADO ☑		VERIFICACIÓN DE BACKUP ☑	
VERIFICACION INICIAL		VERIFICACION FINAL		FECHA	HORA
Bueno ☐ Regular ☑ Malo ☐		Buenc ☑ Regula ☐ Malc ☐		14/08/2023	8:57AM
VERIFICACION ANTIVIRUS ☑		VERIFICACION ACTUALIZACIONES ☑			

OBSERVACIÓN USUARIO

Página 1

Figura 5. Formato de mantenimiento de equipos de cómputo.

Tomada de: servidor interno de la empresa2023



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, SGI

FORMATO HOJA DE VIDA EQUIPOS

Código: GA-FO-26

Versión: 04

Fecha: 17/09/2019

DATOS DEL RESPONSABLE		FECHA INGRESO			GARANTIA
NOMBRE	GILMA CARDENASS	DIA	MES	AÑO	
AREA /OFICINA	ADMINISTRATIVA FINANCIERA	17	7	2020	1 año

INFORMACION DEL EQUIPO			
NOMBRE	ALMACENCVS	TIPO	ESCRITORIO
MARCA	hp	MODELO	2020
N° PLACA/SERIAL	2792	SERVICE TAG	X
PROCESADOR	intel	VELOCIDAD PROCESADOR	X
TOTAL MEMORIA RAM	8g	BANCOS DE MEMORIAS EXISTENTES	2
DIRECCION IP	10.10.0.165	BANCOS DE MEMORIA UTILIZADAS	1

DESCRIPCION DEL HARDWARE			
DISPOSITIVO	MARCA	MODELO	SERIAL
MONITOR	hp	2020	n/a
TECLADO	hp	2020	n/a
MOUSE	hp	2020	n/a
MOTHER BOARD	X		n/a

Página 1

Figura 6. Formato de hoja de vida para equipos de cómputo.

Tomada de: servidor interno de la empresa 2023

6.1.3 Brindar ayuda en el área de sistemas mediante la solución de incidencias presentadas en la Red de datos corporativa

Se verificó que los servidores estuvieran en total funcionamiento y que los prestadores de servicio de internet cubrieran cualquier anomalía que pudiera ocurrir en caso de un fallo, además de hacerle un mantenimiento y limpieza a los equipos físicos y el cableado estructurado

6.1.4 instalación software utilitarios y sistemas de información y producción de reportes

Se realizó el mantenimiento de equipos de las diferentes dependencias de la corporación, según el cronograma establecido, en este proceso se llevó a cabo el mantenimiento del hardware haciendo la limpieza del mismo, internamente y externamente en cuanto al software se le aplicó los diferentes procesos para garantizar el adecuado funcionamiento de los programas.

6.1.5 Actualizar el archivo físico y lógico del área de sistemas

Aquí se reemplaza todos los formatos de hojas de vida y de mantenimiento de equipos por los que se hicieron en el primer mantenimiento del año 2023, ya que cada 4 meses de deben actualizar, cuando se lleva a cabo los mantenimientos pertinentes según el cronograma y la nota interna que se emite en el área de sistemas, para la supervisión de los computadores sin mencionar, que hay que actualizar las hojas de vida de los mismo ya que si un equipo es dado de

baja o si llega uno nuevo se le tiene que crear un formato de ingreso que equivale a una hoja de vida, para tener en cuenta en el próximo mantenimiento.

6.1.6 Atender las solicitudes de los usuarios internos de la corporación, funcionarios, contratistas y pasantes.

En este caso se reciben solicitudes de los funcionarios y practicantes que necesiten del área de sistemas, para configurar los equipos, dar apoyo en la resolución de problemas con la conexión e instalación de softwares utilitarios que les faciliten el uso de los equipos para las actividades diarias, además manejar las publicaciones en la página web y hacer cargas y actualizaciones de procesos del sistema, todos estas solicitudes se reciben a través del correo corporativo asignado

Figura 7. Correo hostinger asignado

Tomada de:

https://mail.hostinger.com/?clearSession=true&_user=olinda_galvan@ventanillacvs.com

6.1.7 Brindar soluciones de software que optimicen los procesos del área

En el momento de requerir del uso de una tecnología nueva para edición, se hizo el uso de adobe, cut entre otras para mejorar la calidad de las imágenes que se publicarían en la sección de noticias, otra herramienta que se sugirió utilizar fue PDF24 ya que facilita el manejo de documentos sin tener que entrar al navegador y exponer información interna de la corporación esto con la finalidad agilizar los procesos ya que se requiere cortar, unir y hasta bajar de tamaño los archivos constantemente.

Figura 8. Software utilitario PDF24

Tomada de: https://www.pdf24.org/es/

6.1.8 Realizar publicaciones de boletines y notificaciones en la página web Corporación

Se reciben las notificaciones a través del correo institucional asignado y de pública según el tipo de notificación a través del wordpress institucional En la sección de pw file o

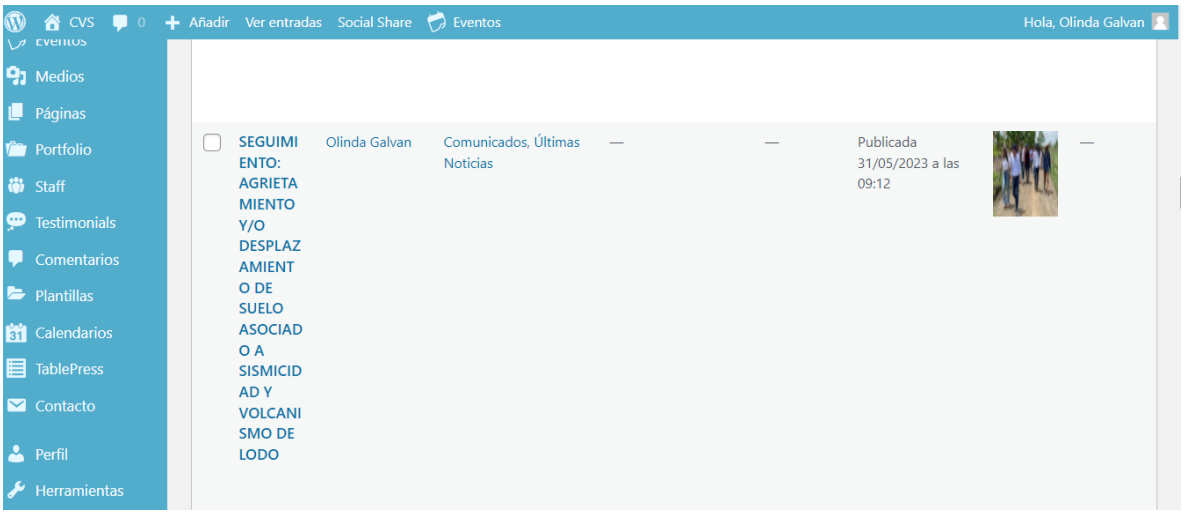


Figura 9. Publicación de noticias en la página web

Tomada de: https://cvs.gov.co/

Figura 10. Login de ingreso a workpress

Tomada de:

https://cvs.gov.co/wp-login.php?redirect_to=https%3A%2F%2Fcvs.gov.co%2Fwp-admin%2F&reauth=1

7. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

El plan de mejora se centró en agilizar los procesos del área de sistemas; la cual tenía muchas solicitudes por parte de los funcionarios, que por falta de personal en dicha área no eran resueltas a tiempo. además de las distintas tareas que estaban pendientes por realizar como la ejecución del plan de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, la actualización de información contenida en la página web, publicación de reporte y el diligenciamientos de las hojas de vida de cada uno de los equipos de cómputo en las distintas áreas de la corporación.

Por lo que es necesario, realizar cada uno de estos procesos; para que esta dependencia esté en el correcto funcionamiento. bajo los lineamientos requeridos por las normas de la entidad, así que se procedió a realizar un cronograma que facilitara el desarrollo de dichas tareas, acordando un horario fijo y tareas delegadas para poder cumplir con el objetivo propuesto y darle solución a la problemática presentada.

La metodología que se emplea en la práctica será por etapas, que se dividirán durante su trascurso de la siguiente manera:

7.1.2 PRIMERA ETAPA:

Adaptación al entorno de trabajo, delegación de las responsabilidades, apoyo en el plan de mantenimiento preventivo de los equipos . En esta etapa me dediqué a entender y aprender cómo se les hace mantenimiento a los equipos de cómputo de la corporación tanto a nivel físico como lógico y preste ayuda en dicha actividad.

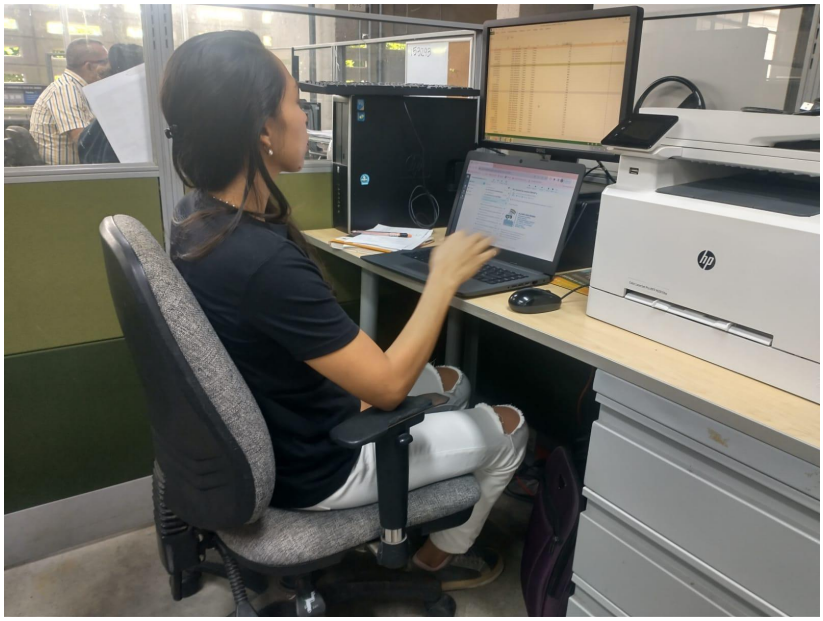


Figura 10. Adaptación al entorno de trabajo

Autor: fotografía propia

7.1.3 SEGUNDA ETAPA

en el transcurso de esta etapa se resolvieron incidencias presentadas en la red de datos relacionados con el fallo del servidor, además de aprender cómo se realizaban las publicaciones

de notificaciones personales y por aviso atreves de la página web, para esto se me asignó una cuenta de correo electrónico de la corporación y una cuenta en wordpress que es el cms de la corporación en el que se manejan las publicaciones, ya que son de vital importancia para la corporación y que están a cargo del área de sistemas.

7.1.4 TERCERA ETAPA:

esta etapa se prestó atención a las solicitudes de funcionarios para actualizar, instalar herramientas requeridas que garanticen el funcionamiento adecuado, de los equipos de cómputo, tales como la instalación de el antivirus, la actualización del paquete de office, la actualización de driver para las impresoras y scanner etc.

7.1.5 CUARTA ETAPA:

Se ejecutó el plan de mantenimiento preventivo en los servidores y escáner de las diferentes áreas los cuales están bajo supervisión del área de sistemas, también se realizaron publicaciones de boletines en la página web corporativa.

Cada etapa tendrá la duración de 4 semanas, donde la primera será para inducción , afianzamiento de las destrezas y las 3 restantes para cumplir con el objetivo propuesto para que faciliten la atención que los procesos del área de sistemas.

las cuatro etapas se realizarán en modalidad presencial en la oficina administrativa localizada en la ciudad de montería Carrera 6 No. 61-25, Barrio los Bongos, Córdoba. En un horario establecido por la CVS que consta de dos turnos con intensidad de 4 horas cada uno primer turno es desde 8:00 am hasta las 12:00pm y el segundo turno es desde 2:00pm hasta las 6:00pm por total de 4 meses desde el mes de abril hasta el mes de agosto

8. APORTES DEL ESTUDIANTE

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la dependencia administrativa financiera, extensión de sistemas, oficina encargada de recibir, gestionar y publicar todo el contenido en la página web institucional, motivo por el cual todos funcionarios que deseen que se publique cualquier tipo de notificación, ya sea por aviso, personal, o publicación de noticias.

tiene que enviar el formato de solicitud y los documentos requeridos dependiendo del tipo de publicación que desea que se le realice de la siguiente manera.

- notificación por aviso:

se tiene que anexar el formato de solicitud y el acta del proceso en formato PDF que se publicara con el nombre del infractor y auto del proceso correspondiente.

- publicación personal solo tiene que enviar el formato de solicitud con el nombre del infractor y el auto del proceso, la que se publica con una imagen institucional

· publicaciones de noticias se tiene que enviar el formato de solicitud que se le agrega texto referente a lo que se quiere informar, además de incluir dos tipos de fotos o imagenes con formatos adecuados y de buena calidad para que sean representativa a la noticia.

si solicitan alguna publicación de manera incorrecta, se les notifica vía correo institucional que no se publicó, que vuelvan a solicitarlo de manera correcta, y se les envía las instrucciones, ya que muchas veces no enviar el formato de solicitud, el cual tiene ir siempre ya que por medio de dicho formato se hace el control, de quien solicita publicar, la dependencia a la que pertenece, fecha y tipo de publicación.

Por tanto cualquier correo que no contenga el documento antes mencionado es inapropiado ya que dicho formato se tiene que procesar y almacenar para presentarse en el consolidado, a fin de mes del área de sistemas, como referencia de la atención prestada a cada proceso que gestiona la oficina, lo que muchas veces termina no siendo entendido, por partes de los funcionarios contratistas y pasantes de otras dependencias, y optan por ir directamente a la oficina de sistemas, interrumpiendo otras tareas, al tener que volverles a explicar, cada uno de los procesos y documentos que se requieren de acuerdo a la solicitud que deseen realizar, debido a todo lo antes expuesto

Es necesario brindar una solución tecnológica, por medio de la cual estos procesos sean más agiles y sin tanta demora para ambas partes, por eso se recomienda **usar, implementar** un sistema generador de reportes que le facilite a los usuarios seleccionar el tipo de solicitud que desean y dependiendo de la solicitud se habiliten subir o no documentos.

además de indicarle de manera sencilla a través del uso de campos obligatorios que información es indispensable llenar en formato, evitando la duplicación de los nombres o autos a la hora de publicar procesos, ya que por errores de este tipo muchas veces van a solicitar modificaciones o

eliminación de estas, lo que representa una pérdida de tiempo para la oficina de sistemas, ya que estarían publicando notificaciones con errores o inexistentes.

por ejemplo, si se va a generar un reporte para una publicación personal, el usuario debe brindar sus datos, la fecha, dependencia además de indicar el nombre y auto del infractor. en este módulo no se habilitará ninguna casilla para subir documentos, ya que no se requieren, pero en el caso contrario si se desea solicitar un reporte de notificación por aviso tendrá lo antes mencionado pero

en este, si estará disponible una opción para anexar el acta del proceso en formato PDF que requieren para posteriormente publicar este tipo de notificación.

Por ende la planeación y ejecución de un sistema generador de reportes, mejoraría cada una de las actividades que se realizan en el área de sistemas, evitando confusiones, ya que atraves de este sistema, se podría llevar el control reportes mensuales, y generando un reporte a fin de mes con todos los nombres de los funcionarios que hayan realizado cualquier solicitud, también llevar el seguimiento y finalización de un a solicitud sin necesidad de enviar correos siempre, lo que ayudaría también a descongestionar un poco los correos institucionales de los funcionarios.

9. CONCLUSIÓN

Gracias a mi periodo de prácticas empresariales, pude adquirir nuevas experiencias y reforzar aprendizaje; ya que conté con a la asesoría y orientación del ingeniero a cargo de mis prácticas en la CVS, el cual tuvo entera disposición para ayudarme en mi adaptación a un entorno laboral real, que me permitió crear vínculos y mejorar mis habilidades blandas para interactuar con personas de todas las áreas, y poder de esta manera afianzar mis conocimientos y llevar a cabo las tareas delegadas tales como: ejecutar del mantenimiento preventivo de equipos , instalar software utilitarios, y actualización del archivo lógico de las hojas de vida.

en conclusión, logre formar un conocimiento sólido en el área de soporte y mantenimiento de hardware y software, ya que era de vital importancia, el buen estado de los equipo de cómputo, desde sus parte física hasta el nivel lógico y que esto garantiza la vida útil de un computador, también se logró prestar atención a todas las solicitudes presentadas por los funcionarios, contratistas y pasantes y se manejó con rapidez y eficiencia en CMS para el control de las publicaciones en la página web

por ende, se cumplió con el objetivo establecido al inicio de mis prácticas.

10. BIBLIOGRAFÍA

cvs. (12 de julio de 2016). *cvs-presentación*. Obtenido de cvs-corporación regional de los valles del sinu y san jorge: https://cvs.gov.co/

izquierdo, j. (09 de 04 de 2021). *web linus*. Recuperado el 18 de 07 de 2023, de gestion de incidencias en una red informatica: https://weblinus.com/gestion-de-incidencias-en-una-red-informatica/

lourenco, r. t. (19 de 02 de 2017). *procesos editoriales*. Recuperado el 26 de mayo de 2023, de publicaciones digitales: https://procesoseditoriales.blogs.sapo.pt/capitulo-4-publicaciones-digitales-1407#:~:text=1.2.-,Publicaciones%20en%20l%C3%ADnea,ser%20compartidos%20en%20la%20red.

raul, t. (2028). *tesis universitaria* . lima peru: montero tercera edición.

silva, d. d. (29 de 12 de 2019). *blog de zendesk*. Recuperado el 18 de 10 de 2023, de blog de zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/soporte-y-mantenimiento/

stel order. (30 de agosto de 2023). *mantenimiento preventivo*. Obtenido de que es, tipos y como hacerlo eficazmente: https://www.stelorder.com/blog/mantenimiento-preventivo/

techopedia. (12 de 05 de 2023). *que es la publicación web*. Recuperado el 16 de 09 de 2023, de techopedia: https://es.theastrologypage.com/web-publishing

izquierdo, j. (09 de 04 de 2021). *web linus*. Recuperado el 18 de 07 de 2023, de gestion de incidencias en una red informatica: https://weblinus.com/gestion-de-incidencias-en-una-red-informatica/