

Informe de práctica laboral para optar el grado de ingeniería de sistemas

Miguel Angel Callejas Sandoval
Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA
Escuela de Ingenierías
Programa de ingeniería de sistemas
Informe No. 3 practica laboral
Villavicencio – Meta
2023-1
Fecha 06 de mayo de 2023

**Homologación de prácticas laborales en la AGENCIA DROI SAS con el cargo de jefe de
área de soporte técnico**

Miguel Angel Callejas Sandoval
Practicante

Ing. Carlos Iregui
Monitor práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA
Escuela de Ingenierías
Programa de ingeniería de sistemas
Informe No. 3 práctica laboral
Villavicencio – Meta
2023-1
Fecha 06 de mayo de 2023

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Reseña Histórica De Escenario De La Practica.....	5
3. Plan estratégico del escenario de la práctica.....	6
3.1 Misión.....	6
3.2 Visión.....	6
3.3 Objetivos.....	6
3.4 Metas.....	6
4. Descripción de funciones y procedimientos.....	7
5. Objetivos del practicante.....	8
5.1. Objetivo general.....	8
5.2. Objetivos específicos.....	8
6. Metas que se propone el practicante.....	9
7. Problemáticas encontradas al iniciar la practica.....	9
8. Cronograma de actividades realizadas en todo el proceso de prácticas.....	10
9. Porcentaje de implementación del plan de prácticas.....	11
10. Descripción de las actividades y funciones desarrolladas por el practicante.....	12
11. Normatividad interna y externa.....	13
12. Estructura del diagnóstico.....	15
13. Plan de mejoramiento.....	15
14. Porcentaje de implementación del plan de práctica a la fecha.....	16
15. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento de la entidad de práctica para hacerlo más competitivo.....	18
16. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado parcialmente en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa.....	18
17. Conclusiones.....	19
18. Bibliografía.....	20

1. Introducción

La AGENCIA DROI SAS es una empresa de desarrollo de Software con una trayectoria sólida en el mercado y la industria de la región.

El propósito de este informe es destacar las prácticas desarrolladas en la AGENCIA DROI SAS, específicamente en el área de soporte técnico de equipos de cómputo. Durante este período, se han llevado a cabo diversas funciones con el objetivo de proporcionar un soporte técnico efectivo, garantizar el óptimo funcionamiento del hardware y resolver problemas técnicos de manera eficiente.

Asimismo, se ha proporcionado soporte remoto y presencial a software, asegurando el correcto funcionamiento de las aplicaciones y programas utilizados en la organización. Además, se han implementado redes locales para facilitar la interconexión y comunicación entre diferentes dispositivos, considerando el software empleado como factor clave en esta tarea.

Otra responsabilidad importante ha sido coordinar equipos de trabajo, asegurando el cumplimiento oportuno y adecuado de diferentes actividades. Este aspecto es esencial para optimizar la eficacia y eficiencia en el área de soporte técnico.

Finalmente, se ha llevado a cabo un riguroso registro y control de las actividades realizadas en el área, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y maximizar la eficiencia en todas las tareas relacionadas con el soporte técnico.

A través de este informe, se detallarán las experiencias y lecciones aprendidas durante la implementación de las prácticas laborales en la AGENCIA DROI SAS, así como las recomendaciones para el mejoramiento continuo en el área de soporte técnico.

2. Reseña histórica del escenario de prácticas

La agencia nace en el año 2014 en la mente de un novato visionario, que para entonces los servicios era ofrecidos de forma personal y solo a través de referidos, nuestro primer cliente fue un pequeño jardín infantil referido por un profesor, jardín al cual se le hizo la página web y modificación del logotipo, al poco tiempo este refirió un cliente más y corrió la voz, donde cada cliente nuevo que llegaba pedía cosas diferentes, como páginas web, fotografías, manejos de redes entre los servicios de la época. Este hecho fomento la idea de centralizar los servicios digitales que una empresa necesita, así nace la idea de droiblue, una idea de negocio nacida en el instituto SENA que a poco a poco se convertiría y se procedería a dividirse en el nombre con el fin de una mejor recordación, se dejaría droi para la empresa y blue para la mascota, al año siguiente es constituida DROI SAS (Desarrollo de recursos orientados a internet) con varios compañeros de trabajo del fundador que para ese entonces trabajaba como desarrollador en la universidad de los llanos de Villavicencio, meta, constitución que sufre cambios de estructura, idea, visión y socios, al cabo de dos años es reestructura por beneficio de fondo emprender en el año 2017, pero siempre dándole continuidad a nuestra oferta de servicios, en el año 2018 surge la necesidad por parte de un cliente vecino de la ubicación de la empresa que por ese entonces estaría la empresa en el centro comercial centauros de Villavicencio meta, de crear uno de los principales productos hoy en día, que para entonces se nombraría optopus, este nombre dado por uno de los participantes de la empresa y cambiado a gesadmin antes de lograr el primer cliente, gesadmin (gestor administrativo), que su primer cliente que sería la señora Olga de la empresa biomédica ubicada en Villavicencio, meta, para el año 2019 la empresa comenzaría a abarcar clientes gubernamentales con el programa gesagen lo que permitiría llevar la empresa al conocimiento de entidades públicas y de gran tamaño, para el año 2020 ya contaba con tres programadores, una persona administrativa, un diseñador y un vendedor, durante la pandemia de COVID 19 la empresa se vio obligada a reducir sus gastos y decidido cerrar su única sede y hacer todo el proceso de trabajo de forma remota ofreciendo aplicaciones móviles y páginas web, servicio que sostiene la empresa y a sus colaboradores de tal forma que permite potenciarse e inicia en agosto con una sede más

grande y con más trabajadores, para el 2021 se abre la sede en secundaria en la ciudad de Bogotá DC, sedes que siguen en la actualidad al 2023.

3. Plan estratégico del escenario de prácticas

3.1 Misión

El propósito central de DROI es potenciar y optimizar a las empresas en sus procesos, proveyéndoles de soluciones tecnológicas.

3.2 Visión

Deseamos ser un gran proveedor de soluciones tecnológicas a nivel nacional e internacional, basándonos en el desarrollo de aplicativos para diferentes plataformas y necesidades.

3.3 Objetivos

Nuestro objetivo es lograr que la empresa que compre nuestros productos o servicios sienta:

1. Atención comercial personalizada.
2. Confianza en la compra.
3. Garantía responsable y acorde.
4. Servicio post venta comercial y soporte con calidad
5. Procesos documentados y estructurados.

3.4 Metas

Queremos posicionarnos como la empresa con la mejor variedad y utilidad de softwares, a nivel nacional e internacional

4. Descripción de funciones y procedimientos

Es importante resaltar el cargo de líder del área de soporte técnico de la empresa, dentro de su gestión tiene a cargo diversas actividades relacionadas con el mantenimiento, el funcionamiento correcto del software y hardware utilizado en la empresa.

Una de las funciones principales del líder de área es proporcionar soporte remoto al software de punto de venta. Para ello, se encarga de realizar la verificación exhaustiva del correcto funcionamiento del software, revisando su manejo y eficiencia en cada proceso. En caso de detectar alguna lentitud en el software se realiza la optimización a la base de datos correspondiente para garantizar su eficiencia.

Además, verificar que los periféricos encargados de funcionar con el software, como las impresoras térmicas, impresoras de códigos de barras, basculas electrónicas y demás, que estos operaren de manera adecuada mediante su revisión y configuración. En caso de presentar algún problema en su funcionamiento, se procede a su revisión y configuración para asegurar su correcto desempeño.

Otra de las funciones claves como líder del área de soporte técnico es la coordinación del grupo de trabajo del área. Para ello, se encarga de llevar un control riguroso de los procesos realizados dentro del área, como el mantenimiento de equipos de cómputo y demás dispositivos, incluyendo impresoras POS, basculas electrónicas, impresoras de códigos de barras, entre otros.

Se debe realizar siempre seguimiento exhaustivo al cumplimiento de estas actividades en los tiempos y formas establecidos, con el fin de garantizar que todo el equipo trabaje de manera eficiente y efectiva. Llevando un control del agendamiento de instalaciones del software, capacitaciones y / o servicios de soporte técnico a realizar dentro y fuera de la empresa, para garantizar que los procesos fueran realizados de manera oportuna.

Por último, el líder del área de soporte técnico, asigna actividades específicas al personal para la resolución de diferentes tareas con el fin de garantizar que todo el equipo trabajara de una manera eficiente y efectiva, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos y sistemas en la empresa.

5. Objetivos del practicante

5.1 Objetivo general.

Desarrollar habilidades sólidas de resolución de problemas, enfrentando desafíos reales en el ámbito laboral y colaborando satisfactoriamente con el equipo de trabajo para identificar y aplicar soluciones adecuadas.

5.2 Objetivos específicos

1. Proporcionar soporte técnico especializado a equipos de cómputo, identificando y analizando problemas y desafíos que surjan, y asegurando una resolución efectiva de problemas técnicos, así como un mantenimiento óptimo del hardware.
2. Implementar redes locales de manera efectiva para facilitar la interconexión y comunicación entre diferentes dispositivos, optimizando su funcionamiento en función del software implementado.
3. Coordinar de manera efectiva el equipo de trabajo, garantizando el cumplimiento oportuno y adecuado de las diferentes actividades.
4. Establecer y mantener un sistema de registro y control de las actividades realizadas en el área de soporte técnico, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y optimizar la eficiencia en el desempeño del área.

6. Metas del practicante

1. Adquirir un dominio profundo del software de punto de venta utilizado en la empresa, con la capacidad de brindar soporte técnico de manera autónoma y resolver problemas complejos relacionados con el software, como la optimización de bases de datos y la verificación de dispositivos periféricos que trabajan en conjunto con el software, como impresoras térmicas locales e interconectadas en red.
2. Fortalecer las habilidades de comunicación y trabajo en equipo para integrar efectivamente el equipo de trabajo, y colaborar de manera eficiente en proyectos y actividades asignadas por la gerencia.
3. Realizar pruebas rigurosas en el software para identificar y resolver errores de manera oportuna, dentro de los plazos establecidos por la gerencia para las versiones actualizadas del software. Para ello, se desarrollan habilidades en el uso de herramientas y la elaboración de informes y documentación de resultados.
4. Mantener actualizado sobre nuevas tecnologías y herramientas utilizadas en la industria, con el objetivo de mejorar el desempeño en las funciones del cargo, como el manejo de bases de datos y el dominio de diferentes lenguajes de programación.

7. Problemáticas encontradas al iniciar las prácticas

Al ingresar a la empresa AGENCIA DROI SAS, se evidenciaron problemáticas que se podrían ir mejorando en el transcurso del tiempo.

1. La falta de procesos establecidos para llevar a cabo ciertas actividades o procedimientos.
2. La inexistencia de formatos de control para diversas actividades o procedimientos.
3. Una metodología de trabajo no definida.

8. Cronograma de actividades

actividad	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Brindar soporte a software de punto de venta de GESADMIN	X	X	X	X	X	X
Manejar agendamiento de actividades y tareas semanales	X	X	X	X	X	X
Organizar actividades deportivas de la empresa	X		X		X	
Revisión del estado de equipos dentro del área de soporte	X	X	X	X	X	X
Reunión interna con grupo de trabajo	X	X	X		X	X

9. Porcentaje de implementación del plan de practicas

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	% CUMPLIMIENTO
Proporcionar asistencia técnica y realizar labores de mantenimiento para el software utilizado en el sistema de punto de venta.	Proporcionar un servicio de atención al cliente de manera profesional y efectiva para satisfacer sus necesidades.	Garantizar el óptimo funcionamiento del software y asegurar la satisfacción del cliente a través de un servicio de atención de calidad.	100
Administrar y supervisar los procedimientos y actividades realizados en el departamento de soporte a través del control interno correspondiente.	Contar con registros actualizados de los procedimientos llevados a cabo durante la semana para poder brindar información detallada al jefe directo en caso de que se solicite una rendición de cuentas.	Proporcionar información detallada y respaldada sobre las actividades y procedimientos llevados a cabo por el equipo de trabajo del departamento.	100
Revisión de los equipos del cliente	Brindar un servicio técnico de calidad	Los equipos en óptimas condiciones facilitan el funcionamiento del	100

		software y sus periféricos	
Revisión remota del estado del software de punto de venta del cliente	El cliente puede dar un correcto uso al software	Satisfacción del cliente con el servicio brindado y con la empresa	100

10. Descripción de las actividades y funciones desarrolladas por el practicante

Como líder del área de soporte técnico de la empresa, a cargo de la gestión de diversas actividades relacionadas con el mantenimiento y correcto funcionamiento del software y hardware utilizado en la empresa.

Una de las funciones principales era proporcionar soporte remoto al software de punto de venta. Para ello, se encargaba de realizar una verificación exhaustiva del correcto funcionamiento del software, revisando su manejo y eficiencia en cada proceso. En caso de detectar alguna lentitud en el software se realizaba una optimización a la base de datos correspondiente para garantizar su eficiencia.

Además, verificar que los periféricos encargados de funcionar con el software, como las impresoras térmicas, impresoras de códigos de barras, basculas electrónicas y demás, operaran de manera adecuada mediante su revisión y configuración. En caso de presentar algún problema en su funcionamiento, se procedía a su revisión y configuración para asegurar su correcto desempeño.

Otra de las funciones claves como líder del área de soporte técnico era coordinar el grupo de trabajo del área. Para ello, se encargaba de llevar un control riguroso de los procesos realizados dentro del área, como el mantenimiento de equipos de cómputo y demás dispositivos, incluyendo impresoras POS, basculas electrónicas, impresoras de códigos de barras, entre otros.

Además, se llevaba un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de estas actividades en los tiempos y formas establecidos, con el fin de garantizar que todo el equipo trabajara de manera eficiente y efectiva. Llevar un control del agendamiento de instalaciones del software, capacitaciones y / o servicios de soporte técnico a realizar dentro y fuera de la empresa, para garantizar que los procesos fueran realizados de manera oportuna.

Por último, como líder del área de soporte técnico, asignar actividades específicas al personal para la resolución de diferentes tareas con el fin de que todo el equipo trabajara de una manera eficiente y efectiva, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos y sistemas en la empresa.

11. Normatividad interna y externa

Normatividad externa:

1. Ley 1341 de 2009: Esta ley establece las bases para el desarrollo de la sociedad de la información y la regulación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. Esta norma busca promover el uso y acceso a las TIC y fomentar el desarrollo de la industria de las TIC.
2. Ley 1581 de 2012: Esta ley establece las reglas para la protección de datos personales en Colombia. Si la empresa que se dedica al desarrollo de software maneja datos personales de los usuarios, deberá cumplir con las obligaciones que establece esta ley.
3. Ley 603 de 2000: Esta ley regula los derechos de autor y los derechos conexos en Colombia. Si la empresa que se dedica al desarrollo de software crea programas informáticos, deberá cumplir con las obligaciones que establece esta ley.
4. Norma ISO/IEC 12207: Esta norma internacional establece un estándar para el ciclo de vida del software y proporciona directrices para la gestión y desarrollo de software.
5. Norma ISO/IEC 15504: Esta norma internacional establece un modelo para la evaluación de procesos de software.
6. Norma ISO/IEC 27001: Esta norma internacional establece los requisitos para un sistema de gestión de seguridad de la información.
7. Norma ISO/IEC 29110: Esta norma internacional proporciona un marco para la gestión y desarrollo de software para pequeñas y medianas empresas.

Normatividad Interna:

Este Reglamento Interno de Trabajo es la norma que plasma los intereses de la Empresa DROI S.A.S., para su buen funcionamiento y establece los lineamientos de comportamiento laboral que deben cumplir los empleados con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre DROI S.A.S. y sus trabajadores.

CAPÍTULO I: CONDICIONES DE ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

CAPÍTULO II: CLASES DE CONTRATO DE TRABAJO

CAPÍTULO III: PERÍODO DE PRUEBA

CAPÍTULO IV: LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

CAPÍTULO V: HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

CAPÍTULO VI: VACACIONES REMUNERADAS

CAPÍTULO VII: DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS Y ADICIONALES

CAPÍTULO VIII: PERMISOS, LICENCIAS Y COMISIONES

CAPÍTULO IX: SALARIO, MODALIDADES Y PERÍODOS DE PAGO

CAPÍTULO X: HIGIENE, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SERVICIOS MÉDICOS

CAPÍTULO XI: DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

CAPÍTULO XII: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

CAPÍTULO XIII: ORDEN JERÁRQUICO

CAPÍTULO XIV: TRABAJOS PROHIBIDOS PARA MUJERES Y MENORES DE EDAD

CAPÍTULO XV: ESCALAS DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

CAPÍTULO XVII: CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO

CAPÍTULO XVIII: TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

CAPÍTULO XIX: MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO INTERNO PARA SUPERAR LAS CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DEL ACOSO LABORAL

CAPÍTULO XX: PRESTACIONES ADICIONALES A LAS LEGALMENTE ESTABLECIDAS

CAPÍTULO XXI: PUBLICACIÓN

CAPÍTULO XXII: VIGENCIA

CAPÍTULO XXIII: DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO XXIV: CLÁUSULAS INEFICACES.

12. Matriz DOFA



13. Plan de mejoramiento

En calidad de líder del área de soporte técnico, se desempeñó un papel fundamental en la mejora organizacional del equipo de trabajo, la toma de decisiones y el control de procesos en dicha área. Se implementó una metodología de trabajo sistemática, con el objetivo de optimizar el rendimiento y la eficiencia en la ejecución de las diferentes tareas requeridas técnicas y administrativas. Se establecieron formatos estandarizados para el registro y control de visitas y mantenimiento de hardware y software, con el fin de asegurar un correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y dispositivos asociados, de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Asimismo, se establecieron canales de comunicación interna entre las áreas de soporte técnico y el resto de la empresa, para garantizar una correcta coordinación de las funciones entre ellas y encaminar al mismo objetivo de la empresa, la satisfacción del cliente. De este modo, se logró una mejora significativa en la comunicación y la colaboración con la gerencia en la toma de decisiones relacionadas con el área de soporte técnico que fue fundamental para una mejora continua del área en sí misma y las demás dependencias de la empresa.

14. Porcentaje de implementación del plan de práctica a la fecha

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	% CUMPLIMIENTO
Proporcionar asistencia técnica y realizar labores de mantenimiento para el software utilizado en el sistema de punto de venta.	Proporcionar un servicio de atención al cliente de manera profesional y efectiva para satisfacer sus necesidades.	Garantizar el óptimo funcionamiento del software y asegurar la satisfacción del cliente a través de un servicio de atención de calidad.	100

Administrar y supervisar los procedimientos y actividades realizados en el departamento de soporte a través del control interno correspondiente.	Contar con registros actualizados de los procedimientos llevados a cabo durante la semana para poder brindar información detallada al jefe directo en caso de que se solicite una rendición de cuentas.	Proporcionar información detallada y respaldada sobre las actividades y procedimientos llevados a cabo por el equipo de trabajo del departamento.	100
Revisión de los equipos del cliente	Brindar un servicio técnico de calidad	Los equipos en óptimas condiciones facilitan el funcionamiento del software y sus periféricos	100
Revisión remota del estado del software de punto de venta del cliente	El cliente puede dar un correcto uso al software	Satisfacción del cliente con el servicio brindado y con la empresa	100

15. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento de la entidad de práctica para hacerlo más competitivo.

Durante la práctica se logró implementar formatos para el mejoramiento del control de las actividades, se establecieron metodologías de trabajo que ayudaron a tener una mejor organización a la hora de ejecutar las funciones y tareas dentro del área de soporte técnico. Mediante reuniones periódicas con el grupo de trabajo, tomar en cuenta las anotaciones de cada uno y así poder buscar el mejoramiento continuo del área.

16. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado parcialmente en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa

Uno de los productos, resultado durante la realización de las practicas fue el formato de visitas de soporte técnico el cual tiene como fin garantizar la transparencia del trabajo realizado y asimismo tener una evidencia de ello. Este formato ayudó a todo lo que fue una metodología de trabajo más clara y eficiente.

FORMATO DE INFORME DE SERVICIO			
	FECHA DE SERVICIO		TIPO DE SERVICIO
	HORA INICIO	HORA FINAL	DIRECCION
Por el presente documento se hace constancia que el día _____ del Mes _____ del año _____ el SR(a) _____ responsable en su momento de recibir al SR(a) _____ personal encargado de la empresa Agencia Droi S.A.S para la realización del servicio solicitado en el establecimiento _____ y dar así el cumplimiento a lo solicitado a continuación.			
INFORMACION DEL SERVICIO			
REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	PROCEDIMIENTO DEL PERSONAL DROI	Conclusiones	
Encuesta de calidad del servicio			Calificación
Campo exclusivo para el cliente: Califique de (1) a (10) el servicio prestado por el personal que desarrolló el soporte solicitado, donde (1) sea pésimo servicio y (10) sea excelente servicio.			
COMENTARIO U OBSERVACION DEL CLIENTE:			
ENTREGADO POR		RECIBIDO POR	
NOMBRE:		NOMBRE:	
FIRMA		CONTACTO:	
C.C:		C.C:	

17. Conclusiones

Durante el periodo de prácticas en la AGENCIA DROI SAS, se aplicó de manera efectiva una amplia variedad de habilidades teóricas y prácticas adquiridas a lo largo de la carrera de ingeniería de sistemas. Estas habilidades, junto con el desarrollo de nuevas competencias, contribuyeron significativamente al crecimiento profesional tanto en el ámbito laboral como personal.

La oportunidad de formar parte de la empresa ofreció una valiosa contribución a las operaciones. Mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos, se pudo mejorar

diversos procesos y actividades dentro del ámbito de responsabilidad del perfil laboral desempeñado.

Participar en el mejoramiento de la empresa fue una experiencia gratificante. El hecho de poder aportar soluciones efectivas y generar un impacto positivo en los diferentes aspectos del trabajo destaca la relevancia y utilidad de la formación académica en ingeniería de sistemas.

En resumen, las prácticas laborales en la AGENCIA DROI SAS permitieron aplicar y desarrollar habilidades clave, brindando una experiencia enriquecedora tanto a nivel profesional como personal. Esta oportunidad de aprendizaje ha sido fundamental para el crecimiento y desarrollo en el campo de la ingeniería de sistemas, demostrando la importancia de la formación teórica y su aplicación práctica en un entorno laboral real.

18. Bibliografía

1. <https://normas-apa.org/>
2. <https://www.canva.com/>