



**INFORME FINAL**  
**SOPORTE TECNICO EN SITIO Y MANUAL DE USUARIO**  
**ALIMENTOS CARNICOS S.A.S**

**JUAN FELIPE CARVAJAL CARVAJAL**

**ASESOR**  
**LEONARDO FABIO SÁNCHEZ SÁNCHEZ**

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA- INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**MEDELLIN**  
**2021**

CONTENIDO

<b>1.INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE PRÁCTICA</b> .....	4
2.1 Descripción de la empresa.....	4
2.2 Información del cooperador.....	4
2.3 Misión y Visión .....	4
2.4 Principios y/o valores corporativos .....	4
2.5 Reseña histórica de la empresa.....	5
2.6 Descripción del área de la práctica.....	7
<b>3. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA</b> .....	8
4.1 General .....	8
4.2 Específicos.....	8
<b>4. FUNCIONES REALIZADAS</b> .....	9
5.1 Función 1 .....	9
5.2 Función 2 .....	9
5.3 Función 3 .....	9
5.4 función 4 .....	10
5.5 función 5 .....	10
<b>5. DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA</b> .....	11
6.1 Metodología Contacto +.....	11
6.2 Metodología Verificar y gestionar equipos de cómputo. ....	12
6.3 Metodología Capacitar a usuario final. ....	13
6.4 Metodología Directorio activo. ....	13
6.5 Metodología manual de usuario. ....	13
<b>7.RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	15
7.1 Función 1 .....	15
<b>Grafica soportes totales</b> .....	22
7.2 Función 2 .....	23
7.3 Función 3 .....	26
7.4 Función 4 .....	27
7.5 Función 5 .....	29
<b>Conclusiones</b> .....	30
<b>Referencias</b> .....	31

**Anexos .....32**

**Tabla de imágenes**

Imagen 1 evidencia de soporte técnico en planta .....15  
Imagen 2 Inventario de cambio de equipos .....16  
Imagen 3 Captura contacto+ caso de entrega de equipo .....17  
Imagen 4 Captura Contacto+ continuación del caso.....17  
Imagen 6 Captura Contacto+ caso de entrega de equipo .....18  
Imagen 7 Captura Contacto+ continuación del caso.....18  
Imagen 8 Captura Contacto+ caso soporte técnico a usuario.....19  
Imagen 9 Captura Contacto+ continuación de caso soporte técnico a usuario .....19  
Imagen 10 Captura Contacto+ caso soporte técnico a usuario.....20  
Imagen 11 Captura Contacto+ continuación de caso soporte técnico a usuario .....20  
Imagen 12 Captura Contacto+ caso soporte técnico a usuario.....21  
Imagen 13 Captura Contacto+ continuación caso de soporte técnico a usuario .....21  
Imagen 14 Captura estado impresora de color .....23  
Imagen 15 Captura estado impresora blanco y negro .....24  
Imagen 16 Captura continuación de estado impresora blanco y negro .....24  
Imagen 17 Captura estado impresora blanco y negro .....25  
Imagen 18 Captura continuación de estado impresora blanco y negro .....25  
Imagen 19 Capacitación a usuarios .....26  
Imagen 20 Capacitación a usuarios .....26  
Imagen 21 Captura evidencia de directorio activo.....27  
Imagen 22 Captura evidencia directorio activo – cambio de contraseña .....28  
Imagen 23 Captura evidencia directorio activo – cambio exitoso .....28

## 1.INTRODUCCIÓN

Es importante mencionar que las practicas se están realizando de manera presencial dentro de la empresa. Tiene el nombre de Alimentos Cárnicos S.A.S. esta hace parte de Grupo Nutresa, una compañía que está distribuida a nivel de toda Latinoamérica y que a su vez contribuye con el desarrollo de la sociedad actual con relación a la calidad de vida y alimentación saludable.

Después de mencionar esto, se quiere resaltar el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos para culminar las prácticas de manera satisfactoria, cumpliendo con los horarios establecidos por la empresa para el practicante. En donde las funciones principales es brindar el servicio de soporte técnico y apoyar a la aplicación de softwares nuevos dentro de la empresa y labores que se darán más detallada durante este informe.

Adicional a esto como producto final de las prácticas, el aporte profesional a la empresa y para la formación como tecnólogo profesional, se hará un manual de usuario en donde su principal función es orientar a todos los empleados de la empresa, un buen uso de equipos tecnológicos como lo son computadores e impresoras. A su vez, en este manual se encontrarán los softwares que se emplean en la actualidad dentro de la empresa para el mejoramiento y un mejor rendimiento en las labores de dicha empresa.

También se estará complementando el producto final con pruebas de funcionalidad a uno de los softwares que se utiliza en la planta, con el objetivo de dar garantía de que se está realizando funciones profesionales relacionadas con la carrera.

Finalmente se agradece la asesoría que brinda la universidad a través de los profesores de la facultad en el área de sistemas y a la oportunidad de hacer prácticas para demostrar todo lo aprendido en este proceso de formación, que gracias a esta oportunidad se abren más puertas para progresar en el campo laboral.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE PRÁCTICA

### 2.1 Descripción de la empresa

Nombre o razón social:	Alimentos Cárnicos S.A.S
Actividad principal:	Deshuese y procesamiento de la carne( Res y Cerdo)
Dirección:	Calle 25 A Sur # 48 - 150
Ciudad:	Envigado
Teléfono:	3355500
Página web:	<a href="http://alimentoscarnicos.com.co">Alimentos Cárnicos (alimentoscarnicos.com.co)</a>

### 2.2 Información del cooperador

Nombres y apellidos:	Juan Carlos Gonzales Robledo
Cargo:	Analista de Soporte Tecnico a Usuarios Gerencia de T.I
Profesión:	Ingeniero en Sistemas
Teléfono:	Tel:(574) 3355500 Ext 43154
Correo electrónico:	<a href="mailto:jcgonzalez@serviciosnutresa.com">jcgonzalez@serviciosnutresa.com</a>

### 2.3 Misión y Visión

Declaración Estratégica Alimentar al consumidor logrando su preferencia, a través de marcas diferenciadas y relevantes en el mercado.

“ Recuperado de [Resultados de la búsqueda mision : Alimentos Cárnicos \(alimentoscarnicos.com.co\)](http://Resultados de la búsqueda mision : Alimentos Cárnicos (alimentoscarnicos.com.co))”

### 2.4 Principios y/o valores corporativos

#### Gestión con la Comunidad

Nutrición, educación, generación de ingresos y emprendimiento y voluntariado, son las cuatro líneas de gestión en las cuales Industria de Alimentos Cárnicos aporta al desarrollo sostenible de las poblaciones vulnerables.

“Recuperado de [Nuestro compromiso : Alimentos Cárnicos \(alimentoscarnicos.com.co\)](http://Nuestro compromiso : Alimentos Cárnicos (alimentoscarnicos.com.co))”

## 2.5 Reseña histórica de la empresa

En 1935 empieza el montaje de Salsamentaria Suiza en Bogotá. Después de esto, en 1955 inicia labores Salchichería Continental más conocida con el nombre de Cunit, en la ciudad de Barranquilla. Más adelante en 1968, nace Rica Rondo Industria Nacional de Alimentos S.A., empresa ubicada en el Valle del Cauca. Es fundada la empresa Mil Delicias, cuyo producto estrella es la pasta hojaldrada. En 1970 el Grupo Empresarial Antioqueño obtiene dos importantes empresas cárnicas colombianas: suizo y Salchichería Continental. Como resultado de la asociación, la primera pasa a llamarse Frigorífico Suizo S.A y la segunda recibe el nombre de Frigorífico Continental S.A. En 1975, en una época de gran incremento en la producción de productos cárnicos enlatados, se construye Frigorífico de Medellín S.A, empresa encargada del deshuese y almacenamiento de la materia prima cárnica para los productos Zenú. En 1980 se adquiere Tecniagro, empresa ubicada en Envigado-Antioquia, a la cual se le asignan las funciones de comercialización de bovinos, cerdos y materia prima cárnica. Se crean las primeras granjas de cerdos que inician sus operaciones en el Oriente Antioqueño con la Granja La Esmeralda. Mil delicias se concentran en la línea de alimentos congelados. En 1993 Frigorífico Suizo S.A opta por la razón social Suizo S.A e inicia su desarrollo y consolidación como gran empresa nacional.

En 1995, las actividades de Tecniagro y Frigorífico de Medellín S.A fueron unificados bajo una sola empresa, Teniagro S.A. En 1996 se compra un lote en el parque industrial y comercial del Cauca (Caloto) y nace jurídicamente Frigorífico del Sur S.A. Inicia operaciones Proveg Ltda., Con la cual se fortalece la plataforma de producción para las empresas del negocio Cárnico, respondiendo a la demanda de alimentos segmento vegetales enlatados. En 1999 inicia el proceso operativo en la planta de Caloto- Cauca. En 2002 Rica Rondo pasar a ser integrante del Grupo Inveralimenticias S.A, y posteriormente de Inversiones Nacionales de Chocolates. En 2007 Se realiza la adquisición para el Negocio Cárnico de la empresa colombiana Mil Delicias. Que entra a complementar lo hecho por Zenú con la marca Sofía Express en el segmento de platos listos congelados. En 2010 este patrimonio, junto con un

excelente manejo de las marcas y la integración paulatina de una gran red de distribución, nos permite construir una cultura empresarial de trabajo y compromiso que la gente reconoce y es un ejemplo para toda la industria colombiana.

Hoy en día trabajamos con procesos de producción en línea, plantas especializadas y con la más alta tecnología para el proceso logístico, para brindar la más alta satisfacción a nuestros clientes y consumidores. Desarrollamos todas las actividades con el mejor talento humano, innovación sobresaliente y un comportamiento corporativo ejemplar, para seguir entregando al consumidor y comprador algunas de las marcas más representativas en el sector de alimentos a nivel nacional, desde carnes frías, alimentos larga vida y otras opciones para alimentar y deleitar a la familia.

“Alimentos cárnicos, [Nuestra Historia : Alimentos Cárnicos \(alimentoscarnicos.com.co\)](http://alimentoscarnicos.com.co)“

## 2.6 Descripción del área de la práctica

El área en la cual se están desarrollando las practicas es sistemas de información. Esta oficina es transversal cuya función es apoyar a las demás dependencias de la empresa como lo son la planta de producción que es la mayor prioridad, Talento humano, GRL, contratistas, coordinadores de área, etc. Y puntos de ventas que pertenecen a la compañía los cuales son Punto de venta la nueva villa, punto de venta Verona, san juan, mayorista y vegas.

Está conformada por un ingeniero que su función es analista de soporte en sitio y por cuatro técnicos. Adicional a esto las funciones generales es brindarles un servicio transparente y de buena calidad para contribuir con la buena imagen de la empresa y su entorno laboral.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

Al cumplir las funciones descritas a continuación se beneficiarán todas las oficinas de la empresa, la planta de producción de la misma y en especial la oficina de sistemas de información ya que disminuirá la demanda del servicio.

- Soporte técnico
- Capacitación a personal
- Pruebas
- Reporte de casos de soporte técnico

Estas acciones se realizarán dentro de la empresa, cumpliendo un horario establecido que se acordó en el inicio de la práctica y que se debe cumplir durante el periodo del contrato de aprendizaje. Este horario es de 7:30 am a 5:00 pm los días lunes, miércoles, jueves y viernes, descartando el martes por políticas de la empresa al tener en cuenta los cuidados para la prevención del COVID19.

En caso tal de que se remita a teletrabajo el servicio será básico ya que estando en casa, se reduce los casos por atender.

### **3. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA**

#### **4.1 General**

Brindar soporte técnico en sitio a los usuarios de la empresa Alimentos Cárnicos S.A.S, garantizando la eficiencia con los recursos disponibles en la entidad y/o asesorar el uso del software ANIBAL.

#### **4.2 Específicos**

- Administrar el directorio activo.
- Brindar soporte técnico al usuario final.
- Dar capacitaciones del buen uso de los recursos informáticos.
- Apoyar la implementación del software ANIBAL y actualizar constantemente en los puestos de trabajo.
- Entregar un manual de usuario del software ANIBAL.

## **4. FUNCIONES REALIZADAS**

### **5.1 Función 1**

Verificar y gestionar equipos de cómputo, reportar daños de Hardware. Estas dos se integran ya que hacen parte del servicio de soporte técnico a usuario final.

Esto se debe hacer constantemente ya que se disminuyen los riesgos de tener trabajo acumulado e ineficiencia a la hora de prestar el servicio de soporte en la empresa, teniendo en cuenta que la planta es la mayor prioridad. Adicional a esto se debe de tener constancia de la labor que se realizó en la plataforma de Contacto + para en caso tal que se generen dudas, tener el caso presente como constancia.

### **5.2 Función 2**

Comprobar el estado y configuración de impresoras LexMark. Se deben de estar revisando para garantizar la impresión que en su momento se necesite por parte de los empleados.

### **5.3 Función 3**

Capacitar a usuario final Con el fin de que la persona haga un uso adecuado durante el uso de equipos de cómputo, impresoras y el software que utilice. Se deben de hacer concurridamente para que la persona tenga un mejor rendimiento en su área de trabajo y estas capacitaciones estarán disponibles para darse todos los días en caso tal de que el usuario lo necesite.

#### **5.4 función 4**

Administración del directorio activo. Para cumplir esta función se debe de tener instalado en el equipo la aplicación de Directory Active en donde allí, el practicante puede modificar contraseñas, verificar si X equipo está registrado en la sede que corresponde, eliminar usuarios y desbloquear usuarios.

#### **5.5 función 5**

Creación de manual de usuario. El manual de usuario será desarrollado y entregado durante todo el periodo de práctica el cual será referente al uso del software ANIBAL que se utiliza únicamente en el área de exportación en la planta de alimentos cárnicos.

## 5. DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA

Todos los objetivos que se plantearon y que se mencionan a continuación, se realizaron bajo la aplicación Contacto+. Esta aplicación se toma como metodología de trabajo para agilizar el reporte de todos los casos que se atienden diariamente al prestar el servicio de soporte técnico en sitio a la empresa Alimentos Cárnicos S.A.S. Esto nos da como resultado un panorama más amplio de todo lo que se está realizando en la práctica.

### 6.1 Metodología Contacto +.

Para tener constancia de que se dio solución a un servicio de soporte técnico, se debe tener en cuenta que hay dos tipos de casos. Incidente que se refiere a una problemática que afecta un proceso, involucrando a una o mas personas y su solución debe de ser inmediata y por otro lado tenemos la solicitud de servicio, aquí se registra todo lo que tiene que ver con cambio de equipos, si se hizo una configuración a una impresora o se cambió algún periférico en los equipos. a continuación, se mencionarán los pasos para la creación de casos en la plataforma Contacto+.

- Ingresar a la plataforma con el usuario signado para soporte técnico.
- Seleccionar el tipo de caso que se va registrar.

Al seleccionar el tipo de caso se abrirá una venta en donde se debe de llenar toda la información para la creación de caso que es: Forma de ingreso que se refiere a como se pidió el servicio si de manera personal, por correo, por teléfono y demás formas de comunicación. Reportado por, en este campo se pone las credenciales del practicante y de seguido se ingresa la persona afectada.

Después de proceder a llenar los detalles del caso y por último se clasifica con relación al caso para después asignarle el caso a la persona que puede dar solución al problema, en su defecto es el practicante si es el quien le puede dar la solución, en caso contrario poner la persona adecuada y por último se le da al botón guardar. Esto generará un número que corresponderá al caso.

Si la solución al caso la da el practicante, también tiene que quedar registrada en la plataforma y para esto se va al apartado de detalles de solución en donde allí se ingresa el número de caso, método de solución y detalles de la solución.

Todos pasos son los mismos para los dos tipos de casos, la única diferencia es que el incidente tiene un tiempo de respuesta y solución de 6 horas o menos según el tipo de gravedad que tenga el incidente y la solicitud de servicio tiene un tiempo hasta de 7 días.

## **6.2 Metodología Verificar y gestionar equipos de cómputo.**

Para la verificación de gestión de equipos de cómputo, el primer paso es tener actualizado el directorio activo tarea que la cual se encarga el jefe inmediato. Después de esto, se procede a consultar el estado del equipo de cada usuario que generalmente es un inventario a parte y con tan solo buscar el serial, aparecen todas las especificaciones del equipo y su fecha de vencimiento. Si el equipo está próximo a vencer, se le debe comunicar al usuario.

Adicional a esto también se debe tener en cuenta que este proceso también aplica todo lo que tiene que ver con periféricos para los equipos como lo son mouse, teclado y diademas cuando es equipo de mesa. Si es un equipo portátil, por lo general son las baterías y la fecha de vencimiento. Todo esto se debe de registrar en la plataforma Contacto+, proceso que se menciona en el anterior ítem de la metodología como registro de que se hizo el servicio correspondiente a la petición del usuario.

### **6.3 Metodología Capacitar a usuario final.**

Para desarrollar las capacitaciones, es necesario tener muy claro el tema que se dictará para así no dar información errónea y evitar futuros inconvenientes. Estas se dan al personal nuevo y en ocasiones a los usuarios que soliciten la capacitación. Para llevarlas a cabo, el practicante se debe dirigir hasta el puesto de trabajo y ahí explicar cómo se debe utilizar un equipo, los programas que maneja o deberá manejar el usuario, como utilizar las impresoras y también en caso tal de tener problemas, como hacérselo saber al practicante.

### **6.4 Metodología Directorio activo.**

Para la parte del directorio activo, se maneja desde el programa Active Directory donde se encuentran registrados todos los equipos de todas las sedes de Grupo Nutresa. En este caso, para las practicas solo se tiene acceso a los equipos de Alimentos Cárnicos S.A.S. Esta permite administrar los usuarios con el dominio de la empresa, contraseñas y demás acciones que el usuario necesite.

### **6.5 Metodología manual de usuario.**

Para la parte del manual de usuario, se está haciendo un continuo seguimiento de los problemas más comunes y poco comunes en software ANIBAL para así, garantizar un manual de calidad, sin información incorrecta y todas las posibles soluciones a las fallas que puede presentar el programa.

A continuación, se mencionan las normas de presentación y pasas correspondientes para crear un manual de usuario.

#### Normas de presentación

- El tamaño del papel a utilizar debe ser carta.
- Los márgenes deberán de estar de la siguiente forma: Superior 2,5 cm. Inferior 2,5 cm. Izquierdo 3 cm. Derecho 3 cm.

- El tamaño del logo debe estar en un tamaño de 2,13 cm de alto y 2,46 cm de ancho.
- El encabezado debe de tener las siguientes exigencias: 2,57 cm de alto. 17,56 de ancho.
- Medidas de los recuadros: Las medidas de los recuadros varían dependiendo de quién esté desarrollando el manual. Se muestra un ejemplo:  
Área 1: 2,57 cm alto, 2,57 ancho. Área 2: 0,60 cm alto, 9,72 cm ancho.  
Área 3: 0,50 cm alto, 9,72 cm ancho.
- El pie de página debe de tener los derechos reservados e información relevante que considere la persona quien los desarrolla.
- La estructura del manual debe de contener lo siguiente: Portada, Índice, Introducción, generalidades del manual que son objetivos y alcance, requerimientos del sistema (hardware y software), guías de uso y por último definición de términos

## 7.RESULTADOS OBTENIDOS

### 7.1 Función 1

Los resultados para esta función fueron totalmente satisfactorios ya que se cumplió lo que se menciona en esta. A continuación, se muestran evidencias fotográficas y tablas. Esto aporta para la empresa una mejor calidad de trabajo en todas las áreas, logrando que se minimicen las fallas y el trabajo de planta como también de las de más áreas, sea mucho mejor.

Se muestra cómo se realizan procedimientos de soporte a usuario final.

*Imagen 1 evidencia de soporte técnico en planta*



**Fuente:** Elaboración propia (Xiaomi redmi note 9s)

A continuación, se muestra tabla de entrega de equipos junto con algunos casos que se deben registrar en contacto+ como evidencia de la entrega de los equipos.

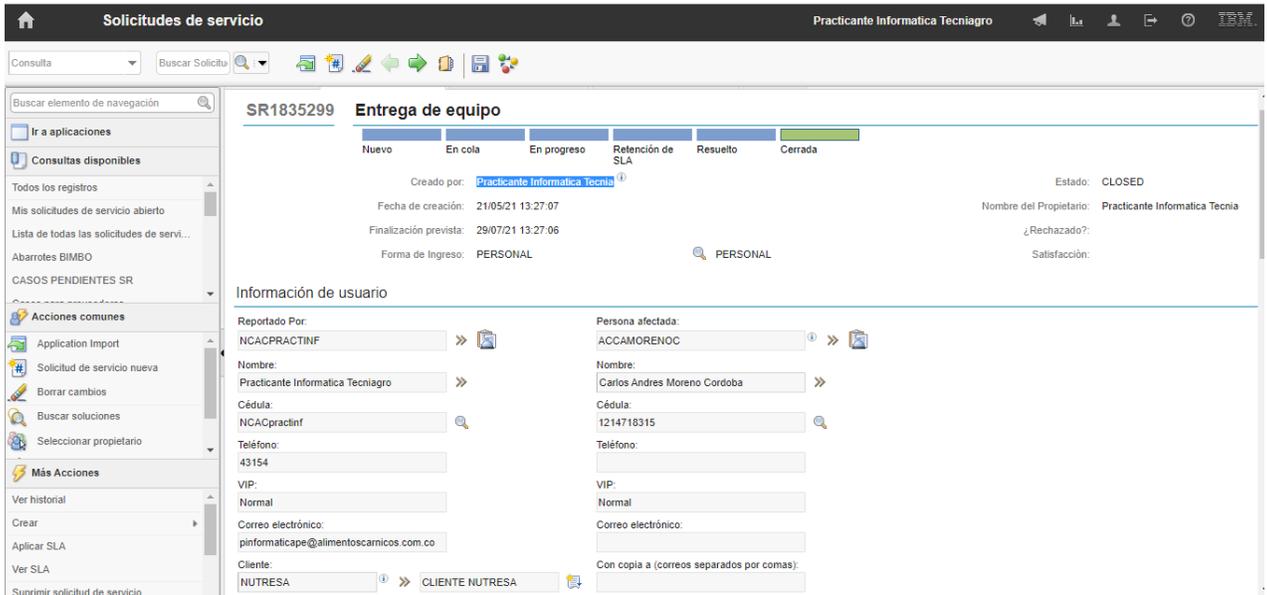
Imagen 2 Inventario de cambio de equipos

Gerencia	Asignado A	Tipo Equip	Ciudad Sed	Devolver	Nuevossss
LOGISTICA	Almacen Sabaneta - Resp. Isabel Cristina Gomez Cortes	PORTATIL	ENVIGADO	1WN4JH2	DKCMX93
PRODUCCION	Practicante Produccion Reses 2 - Resp. Alejandra Marcela Tabares Mira	PORTATIL	ENVIGADO	1WF3JH2	2NWPX93
CALIDAD	Verificadores de Calidad - Resp. Lina Maria Rios Alvarez	PORTATIL	ENVIGADO	1WK5JH2	BXVPX93
DHO	Carolina Arango Correa - Soporte Administrativo	ESCRITORIO	ENVIGADO	1WLSHH2	CK2C8B3
LOGISTICA	Almacen Envigado - Resp. Jairo Humberto Rave Galvis	ESCRITORIO	ENVIGADO	1WP3JH2	CJZ48B3
MANTENIMIEN	Herramientero - Resp. Andres Felipe Cossio Pena	ESCRITORIO	ENVIGADO	1WKSHH2	CK578B3
ADMINISTRATI	Proyecto HALAL Aguachica - Resp. Giovanni Alexander Londono Ruiz	ESCRITORIO	ENVIGADO	1WL5JH2	CK3G8B3
MANTENIMIEN	Taller 1 Envigado Mantenimiento - DNCACTALLER2 - Resp. Juan Fredy Jaramillo Echeverry	ESCRITORIO	ENVIGADO	1WHSHH2	CK0B8B3
MANTENIMIEN	Taller 1 Envigado Mantenimiento - DNCACTECMTO - Resp. Juan Fredy Jaramillo Echeverry	ESCRITORIO	ENVIGADO	1WFWHH2	CK3F8B3
ADMINISTRATI	Puesto de Seguridad Parqueadero de Mtoso - Resp. Santiago Andres Velez Osorio	PORTATIL	ENVIGADO	1WDTHH2	DXVPX93
DHO	Fisioterapeuta - Resp. Natalia Zapata Garzon	PORTATIL	ENVIGADO	1WN3JH2	4YDMX93
LOGISTICA	Sergio Andres Lotero Echeverry - Coordinador de Inventarios	PORTATIL	ENVIGADO	3R7S1G2	78BMX93

Fuente: Elaboración propia

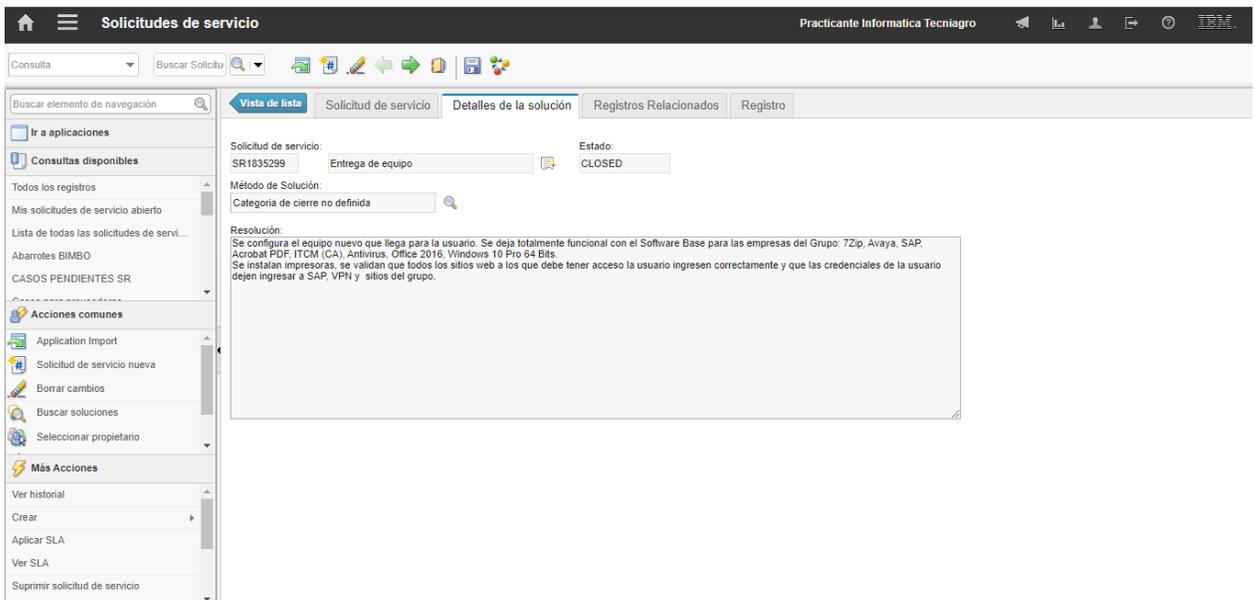
Un ejemplo de la entrega de los equipos es el caso de usuario No.SR1835299 en la aplicación contacto+ y el caso de usuario No.SR1833921 como lo evidencian las imágenes que se presentan a continuación.

Imagen 3 Captura contacto+ caso de entrega de equipo



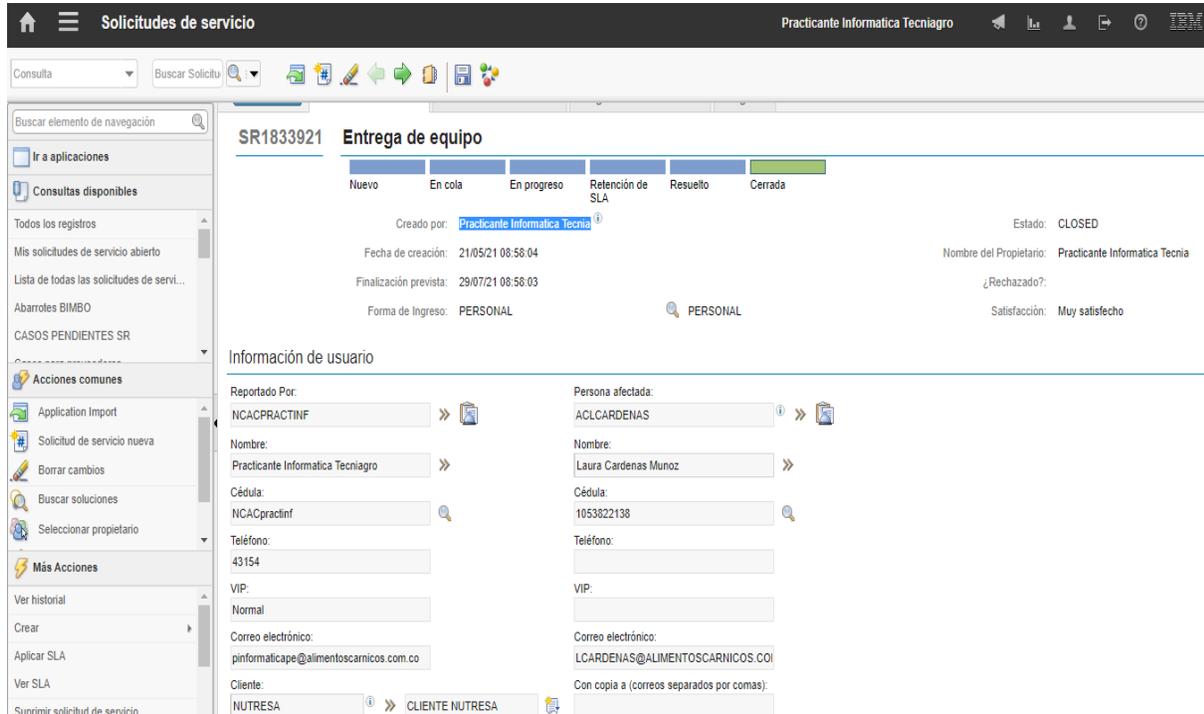
Fuente: Elaboración propia

Imagen 4 Captura Contacto+ continuación del caso



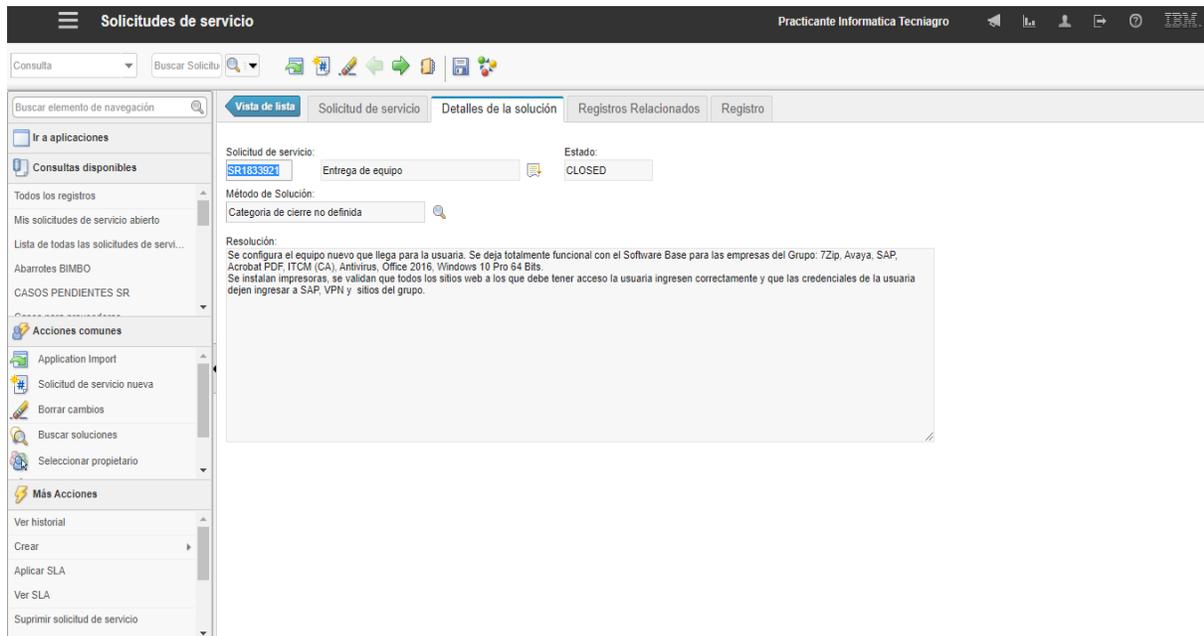
Fuente: Elaboración propia

Imagen 5 Captura Contacto+ caso de entrega de equipo



Fuente: Elaboración propia

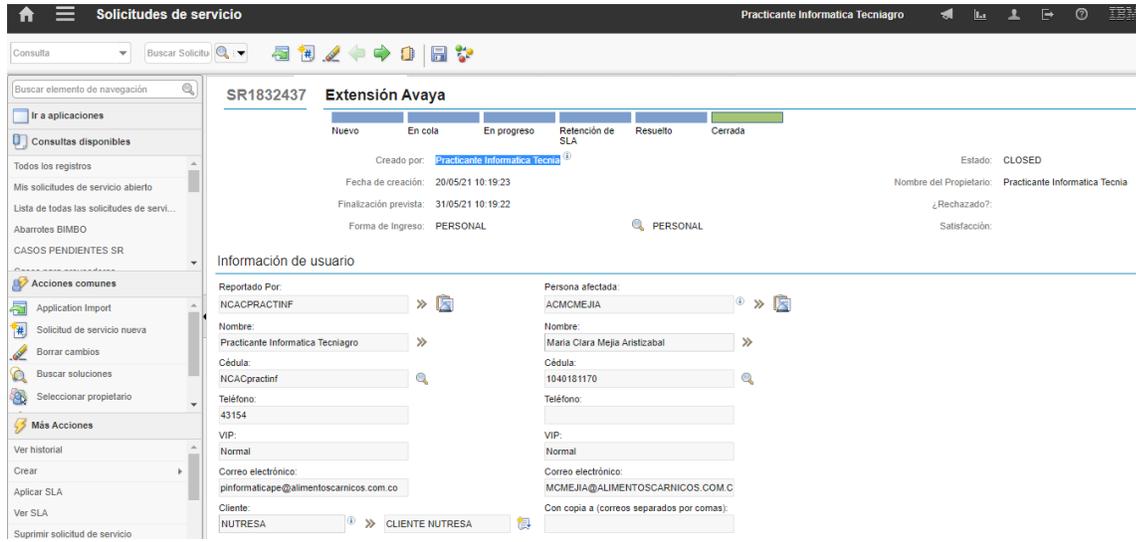
Imagen 6 Captura Contacto+ continuación del caso



Fuente: Elaboración propia

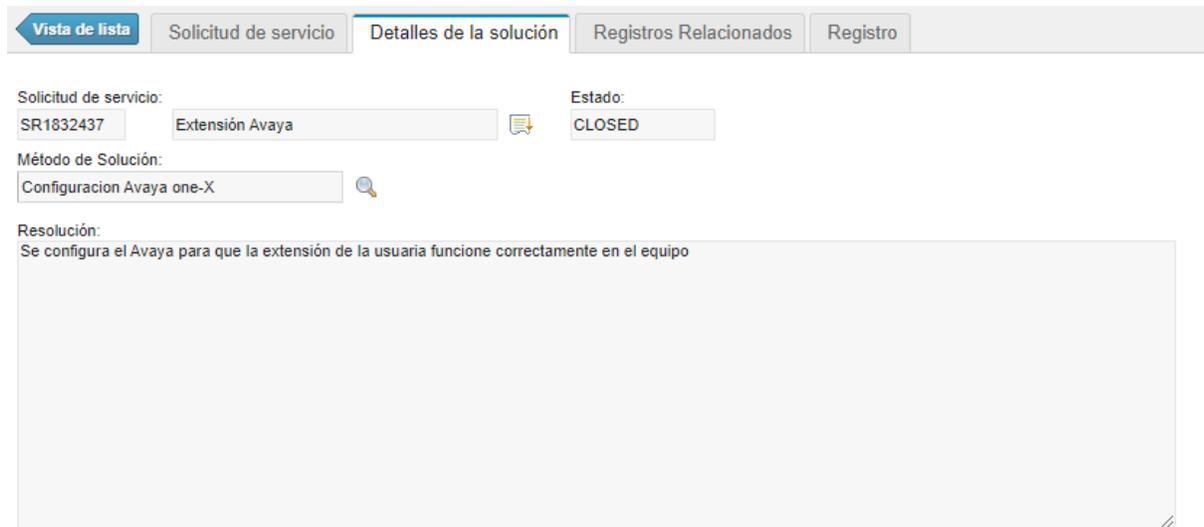
Para evidenciar la realización de soporte técnico a usuarios en el transcurso de la práctica empresarial, se muestra los siguientes casos de soporte a usuario No.SR1832437

Imagen 7 Captura Contacto+ caso soporte técnico a usuario



Fuente: Elaboración propia

Imagen 8 Captura Contacto+ continuación de caso soporte técnico a usuario



Fuente: Elaboración propia

## Caso usuario No.SR1830420

Imagen 9 Captura Contacto+ caso soporte técnico a usuario

The screenshot shows the 'Solicitudes de servicio' interface. The main header includes 'Solicitudes de servicio' and 'Practicante Informatica Tecniagro'. The left sidebar contains navigation options like 'Ir a aplicaciones', 'Consultas disponibles', and 'Acciones comunes'. The main content area displays the following information:

- Solicitud de servicio:** SR1830420 **Impresora de etiquetado Zebra**
- Estado:** CLOSED
- Reportado por:** NCACPRACTINF
- Persona afectada:** NCACRESES1
- Nombre:** Practicante Informatica Tecniagro
- Nombre:** Reses 1 AC Envigado
- Cédula:** NCACpactinf
- Cédula:** NC-1090394751
- Teléfono:** 43154
- Teléfono:** [Empty field]
- VIP:** Normal
- VIP:** [Empty field]
- Correo electrónico:** pinformaticape@alimentoscarnicos.com.co
- Correo electrónico:** [Empty field]

Additional details include: Fecha de creación: 19/05/21 11:20:29, Finalización prevista: 28/05/21 11:20:28, and Forma de Ingreso: PHONECALL.

Fuente: Elaboración propia

Imagen 10 Captura Contacto+ continuación de caso soporte técnico a usuario

The screenshot shows the 'Resolución' section of the 'Solicitud de servicio' interface. The main header includes 'Solicitud de servicio' and 'Detalles de la solución'. The content area displays the following information:

- Solicitud de servicio:** SR1830420 **Impresora de etiquetado Zebra**
- Estado:** CLOSED
- Método de Solución:** Mantenimiento
- Resolución:**

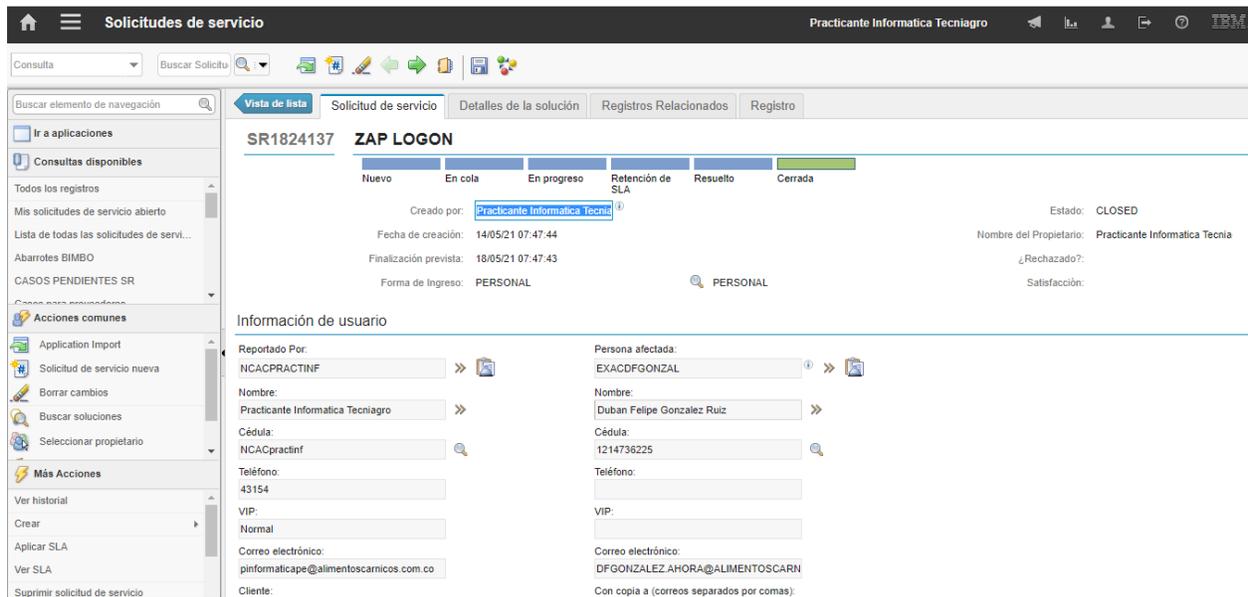
Se procede a revisar las partes que realizan la impresión dentro de la impresora.

Se nota que en el cabezal, hay suciedad  
Se procede a limpiar y queda funcional

Fuente: Elaboración propia

Caso usuario: No.SR1824137

Imagen 11 Captura Contacto+ caso soporte técnico a usuario



Fuente: Elaboración propia

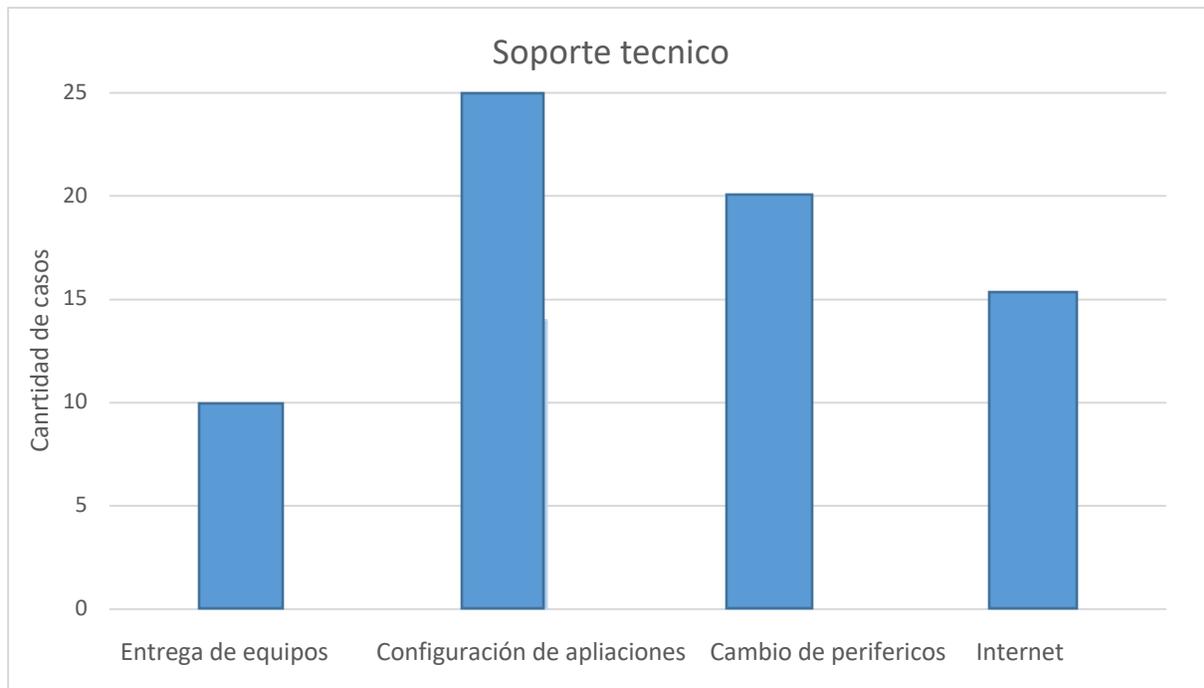
Imagen 12 Captura Contacto+ continuación caso de soporte técnico a usuario



Fuente: Elaboración propia

Estos son algunos de los casos que se ven comúnmente en la planta. El total de caso realizados en estos meses de practica se muestran en la siguiente grafica

**Grafica soportes totales**



**Fuente:** Elaboración propia

## 7.2 Función 2

Para evidenciar esta función, se toman los valores oficiales a tiempo real de la página de Lexmark de algunas de las impresoras que se encuentran en la planta y que requieren de soporte. Allí se encuentran graficas para tener una mejor visión de la impresora. Todo esto aporta a la empresa y al proveedor, tener mejor claridad del estado de las impresoras y para lograr un mejor rendimiento en los pedidos de insumos de las impresoras.

Ip de impresora: 10.35.1.15

Imagen 13 Captura estado impresora de color

Lexmark CS510de  
 Dirección: 10.35.1.15  
 Nombre de contacto: Juan Carlos González - 11960066-F61  
 Ubicación: Alimentos Carnicos - Envigado - Tercer Piso Administrativa

Estado del dispositivo - Actualizar

Más información

Estado del cartucho:

Cartucho cian	Cartucho magenta	Cartucho amarillo	Cartucho negro

Bandeja de entrada de papel:

Bandeja	Estado	Capacidad	Tamaño	Tipo
Bandeja 1	Correcto	250	Carta	Normal

Bandeja de salida de papel:

Salida	Estado	Capacidad
Salida estándar	Correcto	125

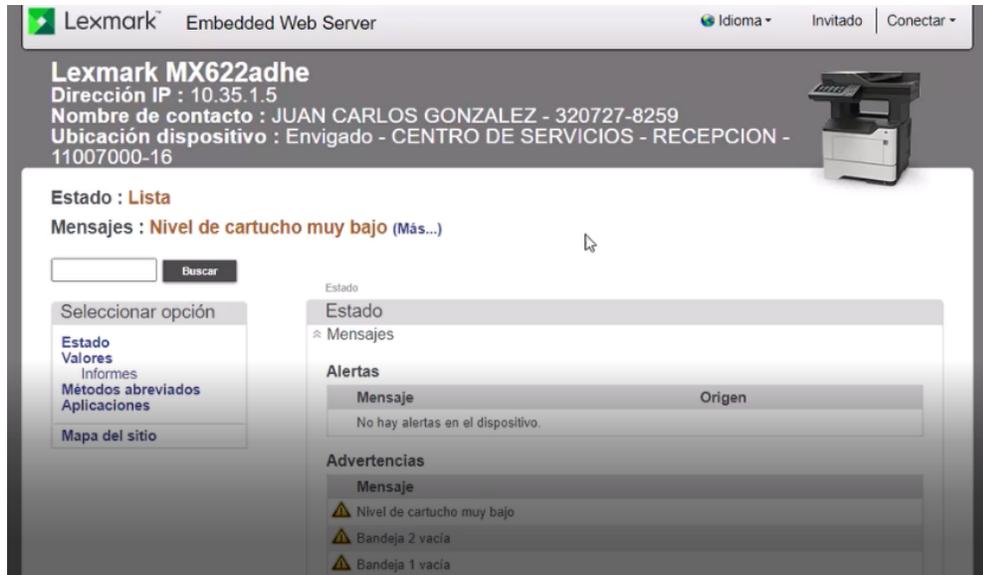
Tipo de dispositivo: Láser color  
 Velocidad: Hasta 32 Páginas/minuto

English Français Deutsch Italiano Español Dansk Norsk Nederlands Svenska Português  
 Suomi Русский Polski Magyar Türkçe Český 简体中文 한국어 日本語 ελληνικά

Fuente: Elaboración propia

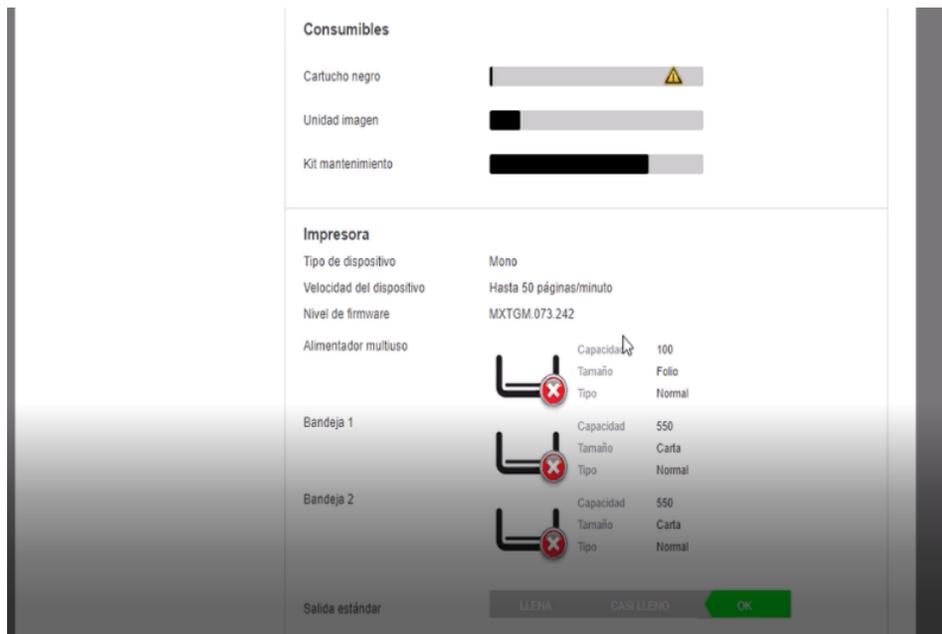
Ip de impresora: 10.35.1.5

Imagen 14 Captura estado impresora blanco y negro



Fuente: Elaboración propia

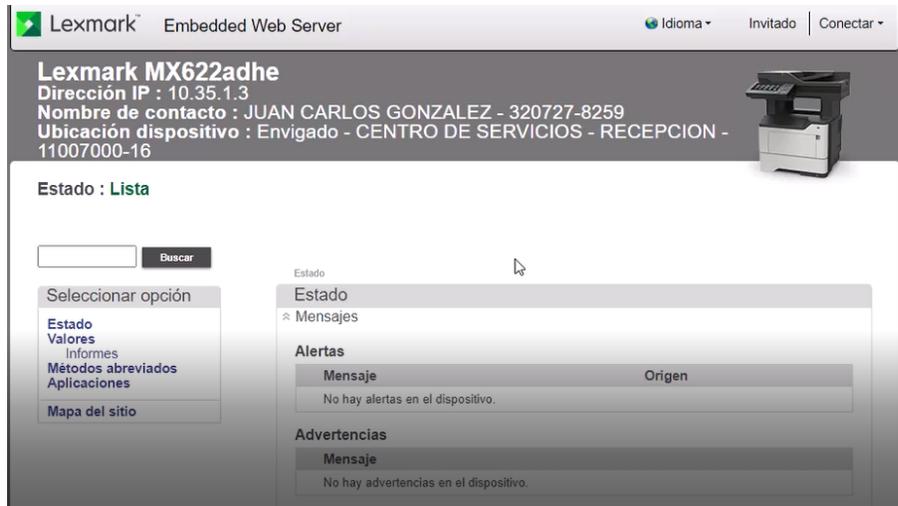
Imagen 15 Captura continuación de estado impresora blanco y negro



Fuente: Elaboración propia

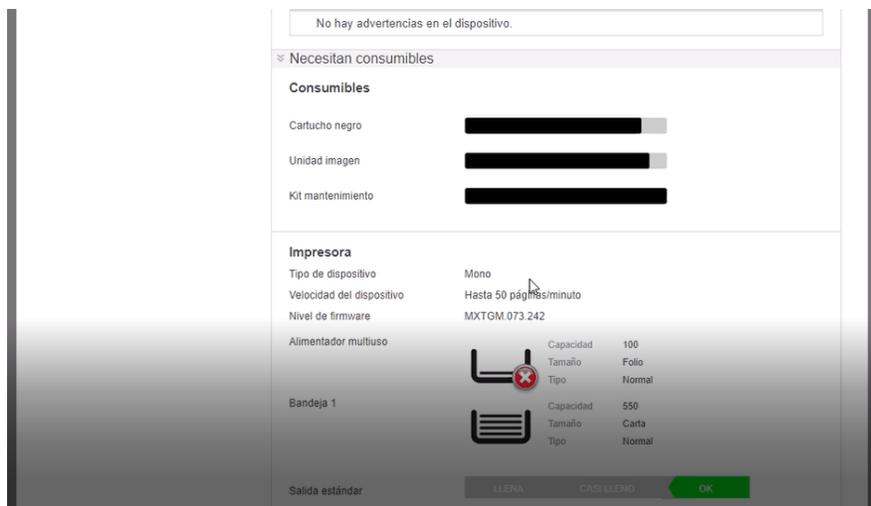
Ip de impresora: 10.35.1.3

Imagen 16 Captura estado impresora blanco y negro



Fuente: Elaboración propia

Imagen 17 Captura continuación de estado impresora blanco y negro



Fuente: Elaboración propia

### 7.3 Función 3

En esta función se muestran registros fotográficos de una de las capacitaciones de uso de equipos de cómputo realizada, explicación de uso del software ANIBAL e impresoras de etiqueta.

Esto aporta un mayor beneficio para los usuarios en relación al uso correcto de computadores e impresora, también logrando que estén bien capacitados y para el practicante mas experiencia en su vida laboral.

*Imagen 18 Capacitación a usuarios*



**Fuente:** Elaboración propia

*Imagen 19 Capacitación a usuarios*

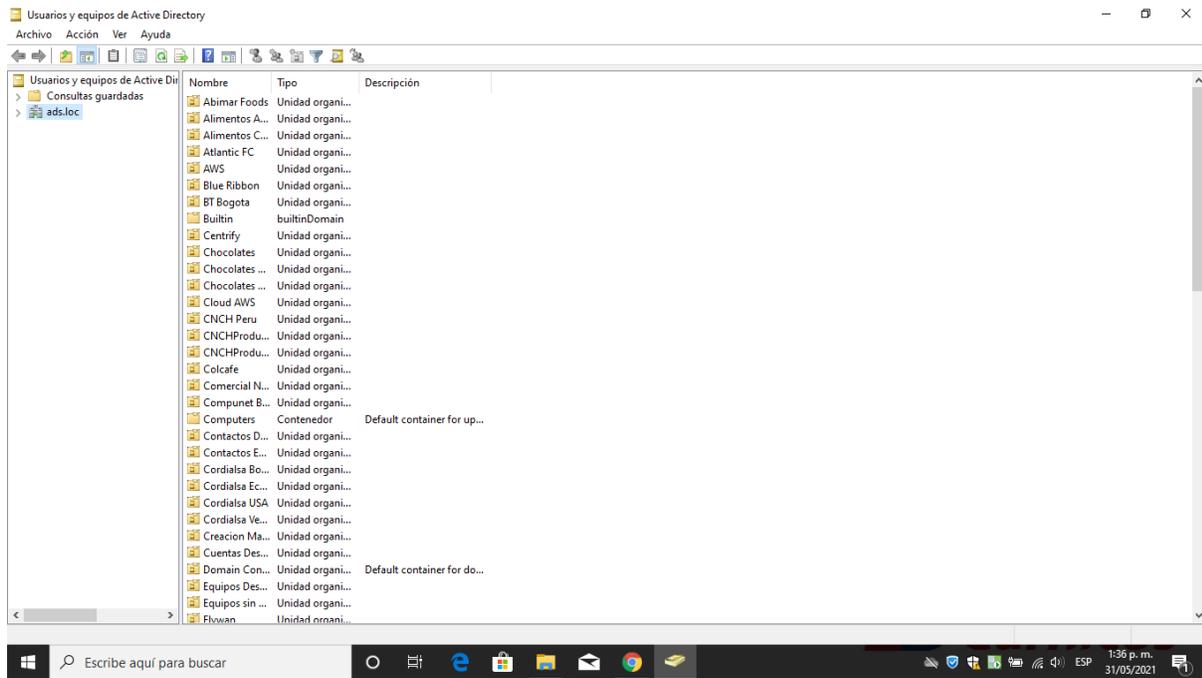


**Fuente:** Elaboración propia

## 7.4 Función 4

Para dar evidencia de esta función, se generan capturas de lo que el practicante puede hacer con el directorio activo de la compañía que, en este caso, solo se le permite cambiar contraseñas a usuarios. Esto genera rapidez a la hora de cambio de contraseña para cada usuario ya que se debe cambiar cada mes, logrando que una mayor eficiencia en esta tarea y no tener que desplazarse hasta el puesto de trabajado de cada usuario. Para el practicante es de mucha ayuda ya que además de esta tarea hay mucha más durante el periodo de prácticas.

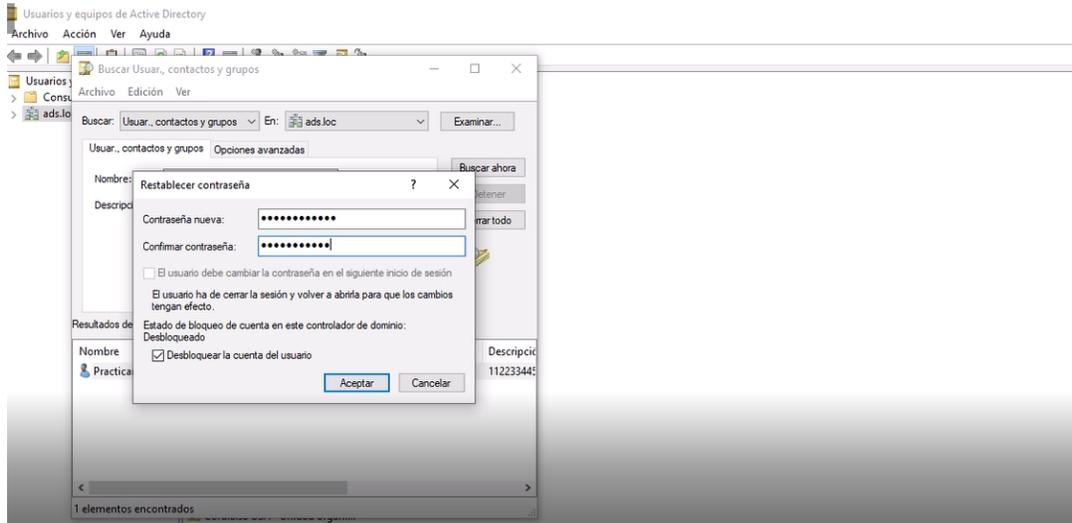
Imagen 20 Captura evidencia de directorio activo



Fuente: Elaboración propia

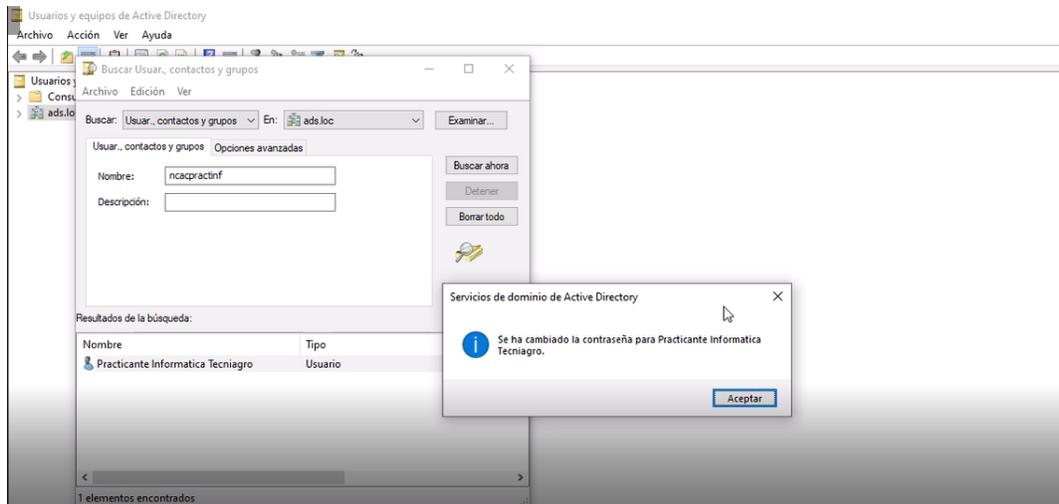
Se evidencia en las siguientes imágenes, un cambio de contraseña exitosa realizado por el practicante

Imagen 21 Captura evidencia directorio activo – cambio de contraseña



Fuente: Elaboración propia

Imagen 22 Captura evidencia directorio activo – cambio exitoso



Fuente: Elaboración propia

## **7.5 Función 5**

Esta función se ha desarrollado durante las practicas para generar un Manuel de buena calidad. Teniendo en cuenta que solo será beneficiario para los usuarios de que deben utilizar el software ANIBAL, logrando que haya una claridad de todos los componentes del aplicativo. Se menciona también que para la formación del practicante se considera importante ya que se fortalece la capacidad de hacer este tipo de documentos para el usuario final. El manual lo puede visualizar en el anexo1 presente en este documento.

## **7.6 Dificultades técnicas en el desarrollo de las practicas**

Para el desarrollo de las practicas, las dificultades fueron mínimas tales como la ubicación de las áreas y puestos de trabajo en la planta, los nombres de los usuarios para poder realizar una mejor atención a ellos, También el manejo de la plataforma Contacto+ y el directorio activo y por último el desplazamiento hacia la compañía ya que queda un poco retirada al hogar del practicante.

## **Conclusiones**

Después de realizar las gestiones propuestas en las funciones propuestas para la práctica, se concluye que los usuarios están satisfechos con los tiempos de respuestas y atención de los soportes brindados y así con las demás funciones.

Además, al realizar el soporte a la planta de producción se concluye también que los operarios quedan totalmente a gusto con el servicio dado y adicional a esto, cada coordinador de área considera el servicio de muy buena calidad y profesionalidad.

Por parte de los proveedores de las impresoras Lexmark y de etiqueta, se concluyó que por parte del practicante, la atención y la eficiencia a la hora del soporte de todas estas herramientas tecnológicas como por ejemplo el cambio de suministros, fue todo un éxito y deja muy en alto la oficina de sistemas.

## Referencias

Grupo empresarial Nutresa. *Alimentos cárnicos-misión y visión*. Recuperado 07 de abril de 2021, de [Resultados de la búsqueda mision : Alimentos Cárnicos \(alimentoscarnicos.com.co\)](http://alimentoscarnicos.com.co)

Grupo empresarial Nutresa. *Alimentos Cárnicos-Compromiso*. Recuperado 07 de abril de 2021, de [Nuestro compromiso : Alimentos Cárnicos \(alimentoscarnicos.com.co\)](http://alimentoscarnicos.com.co)

Grupo empresarial Nutresa. *Alimentos cárnicos- Historia*. Recuperado 07 de abril de 2021, de [Nuestra Historia : Alimentos Cárnicos \(alimentoscarnicos.com.co\)](http://alimentoscarnicos.com.co) “

## **Anexos**

Manual de usuario ( SOFTWARE ANIBAL Versión 1.0)