



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**SOPORTE TECNICO EN EL AREA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION DE LA
EMPRESA ALIMENTOS CARNICOS S.A
INFORME FINAL
PRÁCTICAS INTERINSTITUCIONALES**

JUAN PABLO CASTAÑO HIGUITA

**ASESOR
JESSIE JACKSON PALACIOS PALACIOS**

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA- INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
TECNOLOGIA EN SISTEMAS
MEDELLIN
2020**

AGRADECIMIENTOS

A todos los docentes de la Facultad de Ingeniería que hicieron parte de mi formación, no solo por compartir sus conocimientos y experiencias durante estos años, sino también por hacerme crecer como profesional. Al ingeniero Jessie Jackson Palacios, quien aceptó ser mi asesor y no escatimo esfuerzos para guiarme en todo lo que fue necesario durante el desarrollo del presente informe. A Andrés Felipe Martínez, que fue mi líder y jefe en este proceso de prácticas y a todos los amigos y compañeros con quienes compartí momentos muy agradables, que con el tiempo nos formamos profesionalmente, y de la cual agradezco por compartir este tiempo de vida en la universidad.

CONTENIDO

2	DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE PRÁCTICA	4
2.1	Descripción de la empresa	4
2.2	Información del cooperador	4
2.3	Misión	4
2.4	Visión	4
2.5	Principios y/o valores corporativos	5
2.6	Reseña histórica de la empresa	5
2.7	Descripción del área de la práctica	6
3	DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA	6
4	OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA	7
	General	7
	Específicos	7
5	FUNCIONES REALIZADAS	8
5.1	Función 1: Atender consultas de apoyo a los usuarios.....	8
5.2	Función 2: Administración de software y herramientas de asistencia técnica	8
5.3	Función 3: Delegar las consultas al canal de apoyo adecuado	8
5.4	Función 4: Diagnóstico y solución de problemas en los usuarios.....	8
5.5	Función 5: Mantenimiento de terminales y dispositivos.....	8
5.6	Función 6: Instalación y actualización de software y hardware.	8
5.7	Función 7: Gestión de los servicios de conexión de red.....	8
6	DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA	9
7	RESULTADOS OBTENIDOS	10
7.1	Función 1: Atender consultas de apoyo a los usuarios.....	10
7.2	Función 2: Administración de software y herramientas de asistencia técnica	10
7.3	Función 3: Delegar las consultas al canal de apoyo adecuado	10
7.4	Función 4: Diagnóstico y solución de problemas en los usuarios.....	10
7.5	Función 5: Mantenimiento de terminales y dispositivos.....	11
7.7	Función 7: Gestión de los servicios de conexión de red	11
7.8	Dificultades técnicas en el desarrollo de la práctica.....	12
8	CONCLUSIONES	13
9	REFERENCIAS	14

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe busca presentar las experiencias, trabajo realizado y conocimientos adquiridos mediante la realización de las prácticas profesionales de la tecnología en sistemas. La práctica profesional, tuvo lugar en la empresa Alimentos Cárnicos S.A, planta Zenú del barrio pedregal, en la ciudad de Medellín. Empresa dedicada a las elaboración, comercialización y distribución de alimentos a base de proteínas (cerdo, pollo y res) también productos enlatados y platos preparados de alta calidad. La modalidad de la práctica fue presencial y permitió al estudiante participar en procesos generales de la empresa, realizando funciones básicas como soporte, atención y solución de problemas generales en el área de sistemas, así aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera y que estos generen una total y enriquecedora experiencia tanto para la vida personal como para la vida laboral. A continuación, se entrega una breve descripción de la empresa, datos y sector industrial en el cual opera, se describe el área en la que se cumplió este proceso de prácticas, se detalla los procesos a los cuales nos enfrentamos en este proceso, las funciones realizadas, objetivos cumplidos, metodologías que empleamos para cumplir estos y conclusiones de cuales fueron los resultados de este proceso en general.

2 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE PRÁCTICA

2.1 Descripción de la empresa

Nombre o razón social:	Alimentos cárnicos S.A
Actividad principal:	Producción y comercialización de carnes frías y platos preparados de alta calidad.
Dirección:	Cra 64C # 104 03 Autopista Norte
Ciudad:	Medellín, Antioquia, Colombia
Teléfono:	4705222
Página web:	https://www.zenu.com.co/

2.2 Información del cooperador

Nombres y apellidos:	Andrés Felipe Martínez Murillo
Cargo:	Analista de soporte en sistemas
Profesión:	Tecnólogo en sistemas
Teléfono:	4705222 Ext: 42274, móvil: 3017689277
Correo electrónico:	amartinezm@serviciosnutresa.com

2.3 Misión

La misión de nuestra empresa es la creciente creación de valor, logrando un destacado retorno de las inversiones, superior al costo del capital empleado. Buscamos el crecimiento rentable con marcas líderes, servicio superior y una excelente distribución nacional e internacional. En nuestros negocios de alimentos buscamos siempre mejorar la calidad de vida del consumidor y el progreso de nuestra gente. Gestionamos nuestras actividades comprometidos con el Desarrollo Sostenible; con el mejor talento humano; innovación sobresaliente y un comportamiento corporativo ejemplar.

2.4 Visión

La estrategia centenaria del grupo está dirigida a duplicar al año 2020 las ventas del año 2013, con una rentabilidad entre el 12 y el 14 %. Para lograrla, la organización ofrece a sus consumidores alimentos y experiencias de marcas conocidas y queridas que nutren, generan bienestar y placer disponibles ampliamente en su región estratégica; y gestionando gente talentosa, innovadora, comprometida y responsable

2.5 Principios y/o valores corporativos

Promovemos el liderazgo, el cuidado de la vida y el crecimiento integral de nuestra gente para contribuir al desarrollo del sistema de capacidades, enmarcados en la cultura requerida por el Negocio. Gestionamos integralmente los riesgos de la organización previniendo y mitigando situaciones que ocasionen daño a las personas, el producto, los procesos, la organización o el medio ambiente, manteniendo un entorno laboral sano y seguro.

Los colaboradores de la empresa Alimentos cárnicos deben de cumplir unos valores claves:

- Pasión por el cliente y consumidor
- Sentido colectivo
- Innovación y gestión del cambio
- Desarrollo de sí mismo en otros
- Adaptabilidad
- Pensamiento sin fronteras
- Visión sostenida
- Inspiración al logro

2.6 Reseña histórica de la empresa

Zenú surge en Colombia, en los años 50, época en la que el proceso de las carnes se limitaba al corte y expendio y en la que sólo existían en el mercado pequeñas fábricas artesanales productoras de chorizo y que se iniciaban tímidamente en la producción de las salchichas. Para 1959 y con gran aceptación por sus productos se consolida la empresa al presentar al mercado un sistema de llave para abrir de forma más fácil y segura los enlatados. En 1960 Productos Zenú es adquirida por un monto de \$3.400.000 por la empresa Noel. Venta que un año más tarde y gracias a la demanda creciente de sus productos se ve reflejado en la modernización de los equipos, aumento de operarios y mayor cumplimiento en los controles de calidad. El 19 de septiembre de 1973 Zenú recibe la licencia sanitaria de funcionamiento para vender sus productos embutidos y enlatados de carne en todo el territorio nacional y con destino a la exportación. En 1988 por decreto del gobierno nacional, se le concede a Zenú el premio nacional de la calidad en la categoría de la Gran Industria. En 2001, Zenú incursiona con una línea de comidas rápidas congeladas llamada Sofía Express, también lanza su línea de carnes bajas en grasa denominada Pietran, hoy esta marca es una de las más reconocidas entre los consumidores y tiene un 25% reducido en sodio. En 2005, se crea un moderno centro de investigación y desarrollo, conformado por 11 investigadores y representando una inversión de 6200 millones de pesos. Así obteniendo la categoría D, convirtiéndolo en una de las dos empresas que reciben dicho reconocimiento en Colombia. En 2008 Zenú se convierte en la única marca de carnes frías en Colombia que cumple con las normas de calidad ISO9001/08 para la certificación de sistemas de alta calidad. De las 50 personas que dieron inicio a la producción a finales de los años 50, se ha pasado a tener más de 2500 colaboradores. En la actualidad Zenú, es ejemplo de organización empresarial, está integrada por diferentes empresas que abastecen de todos los insumos necesarios para la elaboración de productos que ofrece el mercado.

2.7 Descripción del área de la práctica

Las prácticas estuvieron vinculadas al área de gerencia de planeación. Más específicamente en la Dirección Tecnología de información, esta área se encarga de gestionar la tecnología de la información para maximizar los recursos informáticos.



3 DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

La práctica que se desarrolla en la empresa alimentos cárnicos tiene un enfoque principal en el soporte de las tecnologías de la información que se pueden encontrar en la empresa, tales como; computadores, tablets, impresoras de red, servidores, teléfonos análogos, telefonía ip, basculas de red y más.

El problema principal a resolver de la práctica fue estar al día con los pendientes que se presentan en la mayoría de áreas de la empresa que requieran ayuda. El área de informática se encarga de dar solución a esos inconvenientes de la manera más ágil posible, para que así no se presente alteración o retraso en los procesos de producción de la empresa.

Los problemas con los que nos podemos encontrar en este proceso pueden ser:

- Solucionar problemas en ofimática, sea formateando equipos, reemplazando piezas o analizando posibles errores que se puedan presentar en los equipos.
- Identificar problemas que se puedan presentar en las redes como conflictos con las direcciones ip y problemas en los switches, routers y puntos de red.

- Brindar soporte y solucionar problemas en las telecomunicaciones, realizando conexiones en la telefonía análoga o configurando el software para la telefonía ip
- Brindar soporte en impresión, analizar posibles conflictos con las impresoras, problemas con el servidor, gestionar ayuda desde Bogotá cuando falle este, cambiar cartuchos, tintas y gestionar las conectividad para que los usuarios puedan imprimir correctamente
- Brindar soluciones de conectividad con clientes y proveedores monitorear que las redes funcionen correctamente, que los usuarios tengan conectividad desde su puesto de trabajo y configurar VPN para usuarios que no se encuentren presencialmente en la empresa.

4 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

General

Reconocer cada uno de los procesos tecnológicos e informáticos que presenten algún error y se puedan presentar en la compañía, dándoles la solución adecuada para el correcto funcionamiento de estos.

Específicos

- Conocer los procesos que abarquen tecnología e informática en la compañía
- Implementar propuestas de soluciones para errores que se puedan presentar
- Mantener al día los pendientes tecnológicos que se tengan en la compañía
- Tener el desarrollo de habilidades de comunicación, auto confianza e independencia.

5 FUNCIONES REALIZADAS

5.1 Función 1: Atender consultas de apoyo a los usuarios

Esta función consistió en la atención a las anomalías que reportaban los usuarios a nivel tecnológico y que le impidan el normal desarrollo de sus actividades

5.2 Función 2: Administración de software y herramientas de asistencia técnica

Para esta función nos encargamos de proveer las herramientas de software como sistemas operativos, aplicaciones etc. A los usuarios que las requieran para ejercer sus procesos, también como las herramientas de hardware tales como, equipos, mouse, teclados, teléfonos ip, cables, video viejos, etc.

5.3 Función 3: Delegar las consultas al canal de apoyo adecuado

Esta función permitió direccionar la consulta del usuario al canal adecuado, si esta no está al alcance del área de tecnología e informática

5.4 Función 4: Diagnóstico y solución de problemas en los usuarios

En esta función consistió en analizar cuál puede ser el posible problema que tenga el usuario y darle una solución de la manera más ágil posible.

5.5 Función 5: Mantenimiento de terminales y dispositivos.

Mediante esta función se realizaron mantenimientos para corregir posibles errores que tenían los dispositivos o que se puedan generar a futuro, para así velar por su buen funcionamiento y durabilidad

5.6 Función 6: Instalación y actualización de software y hardware.

Consistió en la instalación del software que requieran los usuarios para el desarrollo de sus procesos, mantenerlos en la versión más reciente con la que se cuente, también la actualización de sistemas operativos y controladores de los equipos para el correcto funcionamiento de estos

5.7 Función 7: Gestión de los servicios de conexión de red

Revisar que las conexiones de red estén estables y funcionando, si no es así, contactar a los encargados de esta área para solucionar problemas, también brindar la conectividad a usuarios según sea su necesidad.

6 DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA

En la empresa Alimentos cárnicos Zenú es necesario el constante apoyo en las tecnologías de la información para que los trabajadores cumplan con los procesos de la empresa de una manera más sencilla y ágil. Estos objetivos se cumplieron brindando el apoyo en todos sus requerimientos. Los usuarios escalan estos casos por medio de una plataforma la cual en el área de sistemas se monitorea de una manera continua, una vez lleguen, el área de sistemas identifica que clase de incidente es y se le va dando prioridad de acuerdo el orden de llegada y la importancia para los procesos de la empresa, luego de esto se procede a su corrección, esta corrección es apoyada en la bases teóricas que se adquirieron en el periodo de académico y en la capacitación que fue dada por parte de la empresa y por parte del asesor, en ocasiones los casos eran muy poco comunes y se tenía la necesidad de investigar en diferentes fuentes para poder dar su solución. Al finalizar la corrección del caso, se hace la entrega al usuario para la verificación de que todo fue corregido y esté en orden, al usuario dar la aceptación se procede a cerrar el caso y a reportar la culminación de este en una nueva plataforma en la cual se detallan los casos solucionados semanalmente y por qué medio fue atendido. El principio de la practica fue difícil, ya que se presentaban algunas deficiencias en las bases teóricas, pero mediante fue avanzando el proceso se fue haciendo más fácil la solución de problemas, logrando así una gran aceptación en el entorno laboral y consiguiendo que los procesos en el área de sistemas fueran mucho más organizados y fluidos. En este proceso se puede evidenciar la experiencia que se adquirió en cuanto a los procesos de un ambiente laboral real, las relaciones interpersonales y todos los procesos que se presentan en una empresa. La Ilustración 1: Proceso de atención describe lo explicado anteriormente.

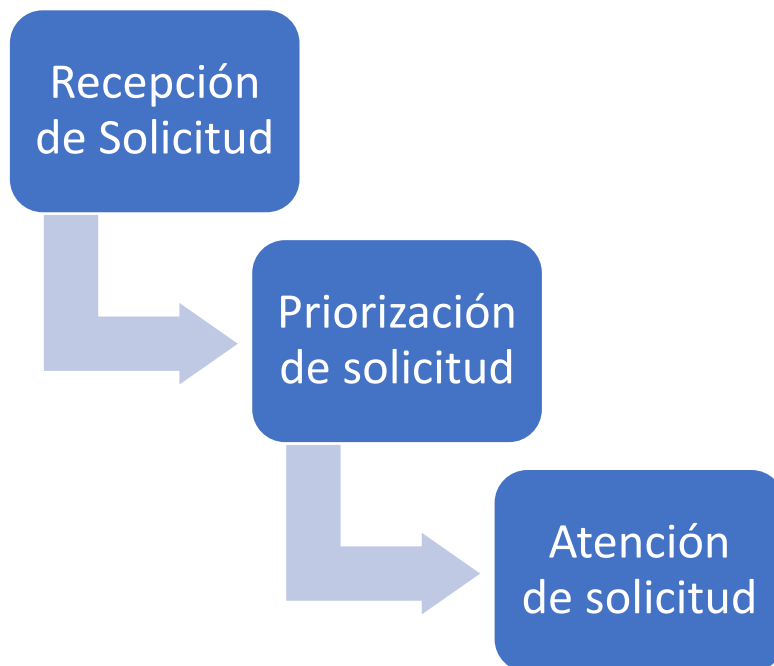


Ilustración 1: Proceso de atención

7 RESULTADOS OBTENIDOS

7.4 Función 1: Atender consultas de apoyo a los usuarios

Se logró atender y responder asertivamente a la mayoría de los casos presentados, beneficiando a los usuarios y a la empresa, ayudando de esta manera al correcto funcionamiento de sus procesos. Como lo muestra la Ilustración 2: Casos atendidos. Se logró dar solución a un promedio de 8 casos por semana durante el desarrollo de toda la práctica

A	AD	AE	AF	AG	AH
HUGO FERNANDO ESQUINAS					
DIEGO VASQUEZ					
HECTOR GAMEZ					
JOHANA MANOSALVA					
CAMILO VARELA					
JUAN CAMILO CASTRO					
WILLIAM GALLARDO					
FREDY ALONSO					
PRACTICANTE SERVICIOS					
PRACTICANTE SERVICIOS COLCAFE			3 sitio		
PRACTICANTE SERVICIOS					
PRACTICANTE SERVICIOS					
PRACTICANTE SERVICIOS					
PRACTICANTE SERVICIOS					
PRACTICANTE ALICAR					
PRACTICANTE ALICAR					
PRACTICANTE ALICAR	En sitio 6 - Remoto 3	En sitio 5 - Remoto 2	En sitio 6	En sitio 8 - Remoto 1	En sitio 6
PRACTICANTE NOVAVENTA					
LEONARDO BAQUERO	En sitio 8 - Remoto	En sitio 4 - Remoto 1	En sitio 4 - Remoto 1	En sitio 2 - Remoto 1	En sitio 6 - Remoto 0
LEONARDO BAQUERO	En sitio 4 - Remoto 2	En sitio 4 - Remoto 1	En sitio 6 - Remoto 0	En sitio 18 - Remoto 0	En sitio 4 - Remoto 0

Ilustración 2: Casos atendidos

7.2 Función 2: Administración de software y herramientas de asistencia técnica

Se dio una correcta administración de estas herramientas, logrando que no se desperdiciaran recursos de la empresa en la compra de más objetos y manteniendo a los usuarios con sus herramientas necesarias para sus funciones

7.3 Función 3: Delegar las consultas al canal de apoyo adecuado

Este objetivo se logró con una asertiva comunicación con el usuario, y conociendo cada uno de los procesos de la empresa, para así guiarlos correctamente de acuerdo a sus necesidades.

7.4 Función 4: Diagnóstico y solución de problemas en los usuarios

Para este objetivo nos apoyamos en el software de diagnóstico del proveedor de herramientas, se ejecuta este software para que nos muestre que problemas presentan los equipos y así darles solución. También, a medida que se iba tomando experiencia, se podía dar solución sin ayuda de esta herramienta.

7.5 Función 5: Mantenimiento de terminales y dispositivos.

Este objetivo se cumplió con la oportuna revisión de equipos, atendiendo mantenimientos tanto de software como de hardware, corrigiendo posibles futuros errores que se pudieran presentar. Aportando así, al beneficio de la compañía por medio de la reducción de gastos innecesarios y en el retraso de procesos por daños mayores. La Ilustración 3: Mantenimiento de hardware muestra la atención de un mantenimiento de hardware.

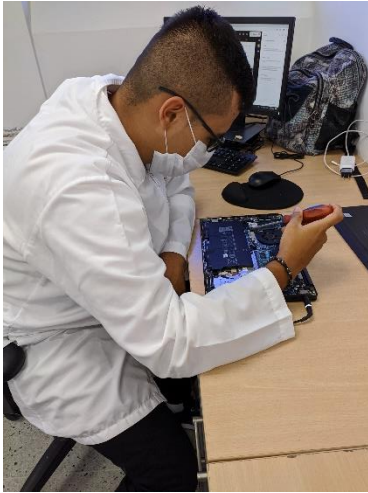


Ilustración 3: Mantenimiento de hardware

7.6 Función 6: Instalación y actualización de software y hardware.

Este objetivo se logró cumplir a medida se fue dando el proceso de la práctica, conociendo los software que se utilizan en el negocio y lo que requieran los usuarios. También conociendo el tipo y características de las herramientas que se utilizan, para así darles una correcta solución a estos y evitar el retraso de procesos en la compañía

7.7 Función 7: Gestión de los servicios de conexión de red

A medida que fue avanzando el proceso de prácticas esta función se fue cumpliendo, conociendo un poco más de los procesos de red que se presentan en la compañía, conociendo la configuración de los puertos, su función, su lugar de ubicación y gestionando la solución de problemas a los encargados del área cada vez que uno de estos fallaba.

7.8 Dificultades técnicas en el desarrollo de la práctica

A nivel personal, al inicio de la práctica se fueron presentando varias dificultades en cuanto a conocimientos básicos para la solución de problemas, los cuales se fueron mejorando por medio de consultas y auto estudio.

A nivel de la compañía, se presentaron problemas por un retraso en la llegada de equipos nuevos para cambio, así generando conflictos técnicos en los equipos que ya presentaban desgaste y problemas funcionales, estos generaban un retraso mientras se conseguían sus nuevas partes o repuestos para corregir los problemas que presentaban.

8 CONCLUSIONES

La experiencia vivida durante este tiempo de práctica profesional en Alimentos cárnicos Zenú deja en mí grandes aprendizajes, pues el contacto directo con el mundo real del área de sistemas y telecomunicaciones permite ver de una manera más directa una rama de mi profesión, pues muchas veces la academia muestra únicamente el caso ideal, el cual no siempre es al que nosotros como tecnólogos de sistemas nos veremos enfrentados, aprender a interactuar con el cliente, diagnosticar y comprender las necesidades de la compañía, plantear soluciones en casos reales, el trabajo bajo presión, conocer de primera mano cómo es el mundo del soporte en sistemas y el manejo de las relaciones laborales en un ambiente real han sido un aprendizaje en extremo valioso.

Se puede decir que el objetivo principal de las prácticas, que era conocer cada uno de los procesos relacionados con nuestra área en la empresa, brindar un servicio de calidad, satisfacer las necesidades de los usuarios, mejorar continuamente los procesos y darle la solución requerida de la manera más ágil fue lograda de manera exitosa.

Como estudiante de Tecnología de Sistemas próximo a graduarse fue posible cumplir con las tareas asignadas dentro de la organización, siendo así, un apoyo para la empresa. Se obtuvo conocimientos y experiencias nuevas las cuales serán un impulso para proyectarse a ser cada vez más competente en el área laboral.

9 REFERENCIAS

- Bardou, L. (1998). *Mantenimiento y soporte logístico de los sistemas informáticos*. Alfaomega.
- emprendedores, R. d. (2020). *Emprendedores*. Obtenido de <https://www.emprendedores.es/gestion/como-elaborar-un-documento-eficaz-comprensible-y-bien-presentado/>
- Normas APA* . (19 de 04 de 2019). Obtenido de <https://normasapa.com/formato-apa-presentacion-trabajos-escritos/>