

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y DESARROLLO EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA
C.C. 1.094.271.130**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SOPORTE TECNOLÓGICO
PAMPLONA
2015**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y DESARROLLO EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA
C.C. 1.094.271.130**

**“Plan de mejoramiento para el software Gestasoft en los módulos de
Contabilidad, Presupuesto, Pagaduría y Tesorería”**

**PRESENTADO A:
COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SOPORTE TECNOLÓGICO
PAMPLONA
2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO
NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

AGRADECIMIENTOS

“A Dios”

Primeramente quiero dar gracias a Dios por permitirme culminar mis estudios de educación superior y por todas y cada una de las cosas que me da diariamente, que de una u otra forma me han fortalecido para salir adelante y levantarme con más fuerzas después de cada tropiezo. Gracias Dios porque me abriste el camino para estudiar Administración de Empresas una carrera maravillosa que será de ahora en adelante una parte importante en mi vida que me permitirá desempeñarme como profesional en el mundo laboral.

“A mi familia”

Mis padres María Zoila Boada y Joel Bautista quiero decirles que este logro más que mío es suyo, porque son ustedes los que día a día han luchado por sacarme adelante y formarme como persona íntegra no solo con altas competencias sino con calidad humana capaz de servir a la sociedad.

A mis hermanas Franci y Wendy gracias por ser esas mejores amigas que siempre están ahí apoyándome, aconsejándome y viviendo junto a mi momentos inolvidables que dejan huella en mi corazón.

Hoy lo digo con toda seguridad que son mi mayor motor para seguir adelante y que nunca me cansare de darle gracias a Dios por la familia tan maravillosa que me ha regalado.

“A mis maestros, compañeros y a la universidad de Pamplona”

A la Universidad de Pamplona gracias por abrimme las puertas de este hogar y aportar día a día en desarrollo profesional y personal. A mis maestros porque con sus saberes, consejos, anécdotas y experiencias de vida, desarrollaron en mi habilidades y conocimientos que me permitirán ser competitiva en el entorno. Y

como no mencionar a mis compañeros y colegas de mi hermosa carrera con los cuales compartí momentos de felicidad, alegría, tristezas y preocupaciones, que aunque fueran malos o buenos momentos nos dejaron una enseñanza para toda la vida.

“Equipo de Trabajo Soporte Tecnológico”

A todo el equipo de trabajo de Soporte Tecnológico Universidad de Pamplona quiero dar las gracias por acogerme como un miembro más de la organización y hacer que mi práctica empresarial fuera una experiencia única e inolvidable donde no solo adquirí muchos conocimientos sino conocí a grandes personas de las cuales me llevo un grato recuerdo. A mi compañera de practica Yiceth muchas gracias por ser tan buena compañía y por cada sonrisa que saco de mi rostro con sus comentarios, chistes y sarcasmos.

Por ultimo quiero decir que me siento orgullosa de mi misma porque he cumplido con una meta más mi vida, porque me siento satisfecha de labor cumplida durante toda mi carrera como administradora de empresas y porque a través de mi etapa universitaria aprendí a valorar lo que tengo y a luchar por mis sueños día a día sin importar cuantos obstáculos se interpongan en mi camino.

YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
1 INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y DESARROLLO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.....	15
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	15
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	19
1.2.1 MISIÓN CIADTI.....	19
1.2.2 VISIÓN CIADTI.....	19
1.2.3 OBJETIVOS CIADTI.....	20
1.2.4 PRODUCTOS CIADTI	21
1.2.5 SERVICIOS QUE OFRECE EL CIADTI	21
1.2.6 PROCESOS DEL CIADTI	27
1.2.7 INTERACCION DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL Y DESARROLLO TECNOLOGICO	27
1.2.8 ORGANIZACIÓN DEL CIADTI.....	28
1.2.8.1 Roles y Responsabilidades.....	28
1.2.9 FUNCIONES DEL CIADTI.....	29
1.2.10 RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES	32
1.3 DIAGNÓSTICO	32
1.3.1 MARKETING.....	33
1.3.1.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS	33
• Soporte Asincrónico.....	35
• Actualizaciones de Software	35
• Capacitación Técnica y Funcional	36
• Implantación de Software	37
1.3.1.2 POLÍTICA DE PRECIOS.....	37
1.3.1.3 POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN	38

1.3.1.4 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.....	39
1.3.1.5 EL CLIENTE	39
1.3.1.6 LA COMPETENCIA	41
1.3.1.7 ESTRATEGIA DE MARKETING.....	42
1.3.2 FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN.....	42
1.3.3 PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	43
1.3.3.1 INSTALACIONES	43
1.3.3.2 PROCESOS	43
1.3.3.3 CONTROL DE CALIDAD.....	44
1.3.3.4 INNOVACIÓN	44
1.3.4 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN	45
1.3.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	46
Cuadro. 1. Estructura Organizacional	47
1.3.4.2 Objetivo de Talento Humano En el área de Soporte Tecnológico.....	47
1.3.4.3 Clima organizacional	48
1.3.5 ANÁLISIS DE LA EMPRESA	48
1.3.5.1 Matriz DOFA	48
1.3.6 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI).....	53
1.3.7 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)	55
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	58
1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA:.....	61
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	62
1.6.1 TÍTULO:	62
1.6.2. OBJETIVOS	62
1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	62
1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	62
1.6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA:	63
1.6.4 JUSTIFICACION	64
1.6.5 CRONOGRAMA.....	65
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	68
2.1 PROGRAMAS.....	68
2.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS	73

2.3 RECURSOS HUMANOS	74
2.4 PROCESOS REALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA	75
2.4.1 Analizar y conocer la información pertinente a todos los procesos de Gestasoft, mediante la lectura de documentos existentes en el repositorio.	75
2.4.2 Hacer uso del sitio de pruebas de Gestasoft para identificar los inconvenientes que podrían tener los clientes en el manejo del mismo.....	80
2.4.3 Crear documentos que recopilen toda la información que tenga el personal de Gestasoft.....	82
2.4.4 Revisión de los documentos elaborados por los Analistas de Soporte tecnológico.	84
2.4.5 Desarrollo del aplicativo en el programa Dr. Explain.....	85
2.4.6 Implementar en el Vortal, el aplicativo creado, para que sea de acceso público, tanto para clientes como para empleados.....	89
 ALCANCE DE LA PRÁCTICA	 90
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	93
GLOSARIO	94
 ANEXOS	 98

INDICE DE FIGURAS

	PAG.
Fig. 1. Procesos del CIADTI.....	27
Fig. 2. Interacción de los Procesos.....	27
Fig. 3. Organización del CIADTI.....	28
Fig. 4. Funciones del CIADTI Soporte Tecnológico.....	29
Fig. 5. Funciones del CIADTI Infraestructura Tecnológica.....	30
Fig. 6. Funciones del CIADTI Desarrollo Tecnológica.....	31
Fig. 7. Reconocimientos y Certificaciones.....	32
Fig. 8. Clientes Gestasoft.....	40
Fig. 9. Adobe Fireworks.....	69
Fig. 10. Dr. Explain.....	70
Fig. 11. Documentos Bloc de Notas.....	70
Fig. 12. Documentos Power Point.....	71
Fig. 13. Documentos Microsoft Word.....	72
Fig. 14. Equipo de Computación.....	73
Fig. 15. Red inalámbrica.....	73
Fig. 16. Equipo de Soporte Tecnológico.....	74
Fig. 17. Ingreso en el repositorio.....	75
Fig. 18. Documentación Gestasoft.....	75
Fig. 19. Módulos de Gestasoft.....	76
Fig. 20. Documentos de los analistas de Soporte.....	76
Fig. 21. Textos en Word.....	77
Fig. 22. Archivos en TXT.....	77
Fig. 23. Documentación PDF.....	78
Fig. 24. Diapositivas Power Point.....	79
Fig. 25. Documentos en Excel.....	79
Fig. 26. Sitio de Pruebas.....	80

Fig. 27. Sitio de pruebas privado.....	81
Fig. 28. Funcionalidades de los módulos.....	81
Fig. 29. Documentos elaborados en Word.....	82
Fig. 30. Ilustración de las imágenes.....	82
Fig. 31. Archivos planos.....	83
Fig. 32. Módulos por carpetas.....	83
Fig. 33. Procesos por modulo.....	84
Fig. 34. Revisión equipo Soporte Tecnológico.....	84
Fig. 35. Instalación de Dr. Explain.....	85
Fig. 36. Dr. Explain.....	85
Fig. 37. Ingreso de información de los procesos Gestasoft.....	86
Fig. 38. Hipervínculos.....	87
Fig. 39. Banner.....	87
Fig. 40. Exportar el programa.....	88
Fig. 41. Vortal Soporte Tecnológico.....	89

INDICE DE CUADROS

	PAG.
Cuadro 1. Estructura Organizacional.....	45
Cuadro 2. Análisis DOFA.....	49
Cuadro 3: Matriz de evaluación de factores internos.....	52
Cuadro 4: Matriz de evaluación de factores externos.....	55
Cuadro 5: Recursos Soporte Tecnológico.....	57

RESUMEN

En el presente informe se visualiza el desarrollo de la práctica empresarial realizada en el Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI), básicamente desempeñando funciones en la dependencia de soporte tecnológico de la Universidad de Pamplona, donde se brindó apoyo en las necesidades presentes y se aportaron conocimientos para la solución de problemas.

Se realizó un diagnóstico con el fin de conocer la situación actual de la empresa, en el cual se identificaron factores internos y externos que permitieron realizar un análisis más amplio sobre el área y de este modo se plantearon estrategias para la mejora de sus procesos.

Se plantea, ejecuta y socializa una propuesta de mejoramiento la cual tiene como fin satisfacer una necesidad de soporte tecnológico específicamente de GESTASOFT donde se desempeña la práctica empresarial. Dicha propuesta se titula “Plan de mejoramiento para el software Gestasoft” y tiene como fin diseñar un aplicativo para el uso de los clientes, donde se describen los procesos del software de la forma más comprensible para el mismo.

ABSTRACT

in the present Project is visualized the development of the business practice made at the Applied Research Center AND Development CIADTI basically playing roles at the dependence on technological support of the University of Pamplona, where was offered support in the present needs and knowledge to sold problems.

It was achieved a diagnosis in order to know the current situation of the Enterprise, in which were identified the internal and external analysis about the area and the same way were identified strategies to improve their process.

It presents, executes and socializes a proposal for improvement which aims to satisfy me technological support of GESTASOFT where business practice Works.

This proposal is entitle "Improvement plan for software Gestasoft" and aims to design an application for the use of guests, where software process are described more understandable for itself.

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de ventajas competitivas por parte de las empresas se hace indispensable en el mundo globalizado que nos encontramos actualmente. Por lo tanto es necesario que las organizaciones tengan la capacidad de maximizar sus recursos, organizar sus procesos e implementar la tecnología como herramienta que permite a las empresas estar innovando constantemente y adaptarse fácilmente a los cambios del entorno.

El CIADTI (Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información) es un centro de la Universidad de Pamplona destinado a la implementación y aplicación de las tecnologías de información y comunicación como estrategia vital de desarrollo.

El propósito de este documento es definir la situación actual de la empresa mediante la identificación y descripción de cada una de sus áreas, en este caso la dependencia de soporte tecnológico de la Universidad de Pamplona y los procedimientos trabajados en el Campus Administrativo y Financiero Gestasoft con el objeto de plantear una propuesta de mejoramiento que aporte un beneficio a la organización.

1 INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y DESARROLLO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Soporte Tecnológico - Universidad de Pamplona

Calle 5 # 3-93 Casa Domus - Pamplona - Norte de Santander

Tel: (7) 5686367

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 2001 inicia la ejecución de la macro política institucional PLATAFORMA SIGLO XXI, para lo cual se conforma un equipo de trabajo de cinco profesionales dirigidos por un consultor externo, atendiendo un diagnóstico inicial de la situación tecnológica institucional y a una etapa de conocimiento e intervención en procesos de la gestión académica. Este equipo fue soportado por becas trabajo y pasantías institucionales.

A finales del 2001 se inicia con la implementación del sistema Academusoft, sistema de información para la gestión académica institucional, orientado a manejo de procesos en línea a través de internet (inscripción en línea, matrícula académica y registro de notas) y que permitiera la centralización de los registros académicos de la institución y agilidad en informes gerenciales de la gestión académica.

En el año 2002, el sistema se implanta y se desarrolla llegando a un mejoramiento del manejo de la información institucional en la gestión académica, lo que permite mostrar el avance a nivel externo y es como a finales de este año y a principios del año 2003 se empieza a promocionar el desarrollo institucional en el campo informático. Esta situación permitió a la Universidad iniciar un proceso de alianzas

estratégicas a nivel nacional a través de convenios del área tecnológica orientado a la producción de sistemas de información web. La alianza con el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES marca este inicio, permitiendo el desarrollo del Sistema Nacional de Pruebas y el desarrollo de la plataforma ICFES Interactivo, que permitió en otras acciones la consulta en línea de los resultados de las pruebas ICFES y los procesos de inscripción y citación en línea, logrando prototipos y pruebas pilotos de examen en línea en áreas de salud, acciones pioneras en nuestro país.

Los anteriores procesos permitieron posicionar a la institución como una universidad con potencial en el desarrollo informático, al punto de que el Ministerio de Educación Superior reviso los sistemas de gestión académica desarrollados por la Universidad de Pamplona y se iniciaron convenios para la implementación e implantación del sistema de gestión académica para la IES Publicas. Este hecho obedeció al desarrollo de una nueva versión del sistema Academusoft para lograr la satisfacción de las necesidades de las diferentes instituciones que se integraron al proceso. Esto requirió el incremento de un equipo humano necesario para el cumplimiento del proyecto y genero un periodo de carga en el desarrollo informático. El equipo conformado en la mayoría por ingenieros externos de la Universidad de Pamplona, cuyo origen importante fue la Universidad Francisco de Paula Santander, respondió al reto institucional y genero la primera versión del sistema Academusoft 3.2 para las instituciones de educación superior de carácter público (2005), lo anterior resultante de un estudio de aproximadamente 40 instituciones a nivel nacional de diferentes tipos grandes, medianas y pequeñas con el propósito de construir un sistema parametrizable y que se ajustara a los procesos de las instituciones de este orden.

Paralelo a ello, la Universidad realiza una inversión en infraestructura Tecnológica que permitiera desarrollar estos procesos (2004-2005). Este periodo permite consolidar un equipo de trabajo con conocimiento e investigación aplicada en el

campo del desarrollo web a nivel nacional. Lo que permite un auge de convenios interadministrativos para el desarrollo de sistemas y de apoyos tecnológicos para diferentes entidades de orden nacional y regional (ICFES, MEN, CGR, SNR, INVIAS, ESAP, GOBERNACION DE CUNDINAMARCA, ICA, UNIVERSIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS, entre otras).

En el año 2005, nacen proyectos complementarios al sistema de gestión académica como son GESTASOFT – Sistema de Información Administrativo y financiero, HERMESOFT – Sistema de Colaboración, POLISOFT – Sistema de Contratación Estatal.

A mediados del año 2005 se implementa en la universidad de Pamplona la nueva versión del Sistema Academusoft 3.2, desarrollo que embebía las necesidades institucionales de universidades estatales de educación superior. Se inicia paralelamente un proceso de adaptación a los procesos institucionales debido a las particulares de la Universidad de Pamplona.

Este periodo consolida la marca PLATAFORMA a nivel nacional y genera un reconocimiento institucional en el orden del desarrollo tecnológico de la institución. Lo que contribuye a se sigan desarrollando convenios externos (Concursos y Otros tipos de convenios con componentes tecnológicos), entre los que se destacan CNSC, Concursos de Notarios SNR, CGR Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Secretaria de Gobierno de Bogotá. Esto trae como efecto que el equipo base enfatice su capacidad a la respuesta del desarrollo de dichos convenios creando una etapa de transición en la política institucional de Plataforma Siglo XXI y orientando el proceso a la búsqueda de autofinanciación de procesos institucionales a través de convenios.

Es por esta época que se consolida el equipo base de lo que es hoy el Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información CIADTI, con

una estructura organizacional netamente orientada al desarrollo informático, y debido a la carencia en la institución de un departamento de sistemas apropiada las funciones que cumplen este tipo de unidades en la mayoría de organizaciones de características similares a la nuestra.

A finales del 2007, surge la necesidad de integración de los productos ACADEMUSOFTY GESTASOFT para consolidar un sistema de información integrado que responda a las necesidades de información gerencial y de información de los sistemas nacionales como el SNIES, SPADIES, SACES entre otros. Este proceso debido conlleva a separar la versión específica de Unipamplona debido a la calidad de la información en la institución en procesos de distancias y postgrados, y a particularidades de necesidades en el sistema de información académico – administrativo. Se desarrolla por parte del equipo la versión integrada para las IES tanto en su versión pública como privada. Durante el año 2007 y 2008 se hacen varios intentos para el proceso de integración de Academusoft Unipamplona con Gestasoft pero por operación de los procesos y por falta de dedicación del tiempo necesario de los procesos administrativos no se ejecuta el proceso de integración.

Es de destacar que la versión integrada se empieza a implantar en otras universidades con necesidades particulares que están siendo atendidas y que han logrado en el año 2009, transiciones exitosas de este producto integrado.

En el año 2008, con convenio establecido con la Universidad Católica del Norte surge el desarrollo de una herramienta de entorno virtual de aprendizaje AULA IG, que debería obedecer los estándares internacionales de SCORM. Esto conlleva a la creación del producto y que en la actualidad se encuentra en uso y apropiación por parte de la comunidad universitaria de nuestra institución.

A partir del año 2009 surgen cambios administrativos de la alta dirección, inicia un proceso de mejora creando el área de gestión de proyectos para generar nuevos

negocios y buscar la sostenibilidad del equipo, obteniendo convenios no solamente tecnológicos sino de índole logística y de capacitación buscando la integración con la institución. Es una oficina dedicada a la concepción y generación de nuevos proyectos, con el fin de proyectar a la universidad a nivel regional y nacional.

En la actualidad el CIADTI es una unidad productiva institucional que responde al desarrollo tecnológico institucional, regional y nacional, con un talento humano calificado para atender el proceso de investigación aplicada y desarrollo de tecnologías de información.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 MISIÓN CIADTI

El CIADTI promueve la innovación tecnológica en la institución y en su entorno a través de procesos de investigación aplicada y desarrolla la transferencia de conocimiento generado con responsabilidad social, respaldada por profesionales con calidad humana y excelencia.

1.2.2 VISIÓN CIADTI

El CIADTI será reconocido en el ámbito regional, nacional e internacional por la generación, aplicación y transferencia del conocimiento en el campo de la investigación aplicada e innovación tecnológica, representada en sus productos y servicios de alto impacto social.

1.2.3 OBJETIVOS CIADTI

“Implantar, capacitar y dar soporte técnico y funcional sobre los productos de software desarrollados por la Universidad de Pamplona”

- Capacitar y asesorar técnica y funcionalmente sobre el uso de los productos software desarrollados por la Universidad de Pamplona.
- Dar solución a las incidencias presentadas por el cliente.
- Acompañar en la configuración y ejecución de procesos técnicos y funcionales.
- Apoyar técnica y funcionalmente a la Universidad de Pamplona en la ejecución de sus procesos técnicos y administrativos.
- Asesorar y hacer seguimiento en la implantación de un producto adquirido, hasta garantizar su montaje satisfactorio.
- Asesorar y hacer seguimiento en la actualización completa de nuevas versiones de un producto.
- Proveer un excelente servicio, solucionando o direccionando adecuadamente todas las solicitudes realizadas por el cliente.

1.2.4 PRODUCTOS CIADTI



Fuente: www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/

1.2.5 SERVICIOS QUE OFRECE EL CIADTI

- **Consultoría**

Plataforma, a través de los servicios de consultoría, acompaña a las organizaciones para que descubran su entorno tecnológico y conciben eficazmente las acciones a realizar. De esta manera, fortalecen sus procesos con el mejor aprovechamiento posible de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aplicadas al negocio, alineando tecnología y estrategia empresarial.

Plataforma está especializada en la prestación de servicios de consultoría y asesoramiento integral a organizaciones, mediante el análisis y mejora de los procesos de la organización, aportando experiencia e innovación. Nuestro objetivo

primario es apoyar a las organizaciones y administraciones en la implantación de soluciones que les permitan evolucionar hacia la excelencia.

Prestamos servicios integrales en las áreas de Tecnología, Calidad, Seguridad informática y Sistemas de información, desarrollando la implantación de proyectos, asesoría y formación.

- **Gestión Tecnológica**

La gestión tecnológica es la disciplina en la que se mezclan conocimientos de ingeniería, ciencias y administración con el fin de realizar la planeación, el desarrollo y la implantación de soluciones tecnológicas que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos y técnicos de una organización.

Actividades desarrolladas en el proceso: Monitoreo, Análisis y prospectiva tecnológica, Planificación del desarrollo tecnológico, Diseño de estrategias de desarrollo tecnológico, Identificación, evaluación y selección de tecnologías, Adaptación e innovación tecnológica, Comercialización de tecnologías de la institución, Realización de patente, Financiación del desarrollo tecnológico, Selección y capacitación de asesores y operadores tecnológicos, Gestión de proyectos de investigación y desarrollo, Suministro y evaluación de información técnica.

- **Consultoría Tecnológica**

Entendemos que las organizaciones no pueden a menudo saber cuáles son las soluciones tecnológicas más adecuadas que emplear, así que ofrecemos nuestra experiencia para el análisis de las necesidades en Tecnologías de Información y Comunicación de la organización, junto con el posterior asesoramiento y definición de acciones a llevar a cabo, hasta el desarrollo de la solución final. Nuestro objetivo es generar un entorno de trabajo de confianza en el cual dar un servicio integral a las necesidades de la organización.

- **Asesoría Metodológica y Mejores Prácticas**

Somos un grupo de profesionales orientados a lograr el fortalecimiento de las organizaciones aprovechando al máximo sus recursos, mediante el uso de las mejores prácticas nacionales e internacionales en estrategia, conocimiento, integración y tecnología. Somos una organización que está dispuesta a crecer con Usted, a acompañarlo permanentemente, a invertir en su futuro. Su futuro es nuestro futuro.

Ofrecemos nuestros servicios de asesoría metodológica en: Gobierno, Gerencia y Gestión de proyectos de Tecnología.

Plataforma apoya en la utilización de las mejores prácticas metodológicas para que la organización desarrolle sus propios esquemas metodológicos, cree oficinas de proyectos, optimice y garantice el éxito en el progreso de los proyectos, elabore modelos de gestión y gerencia. Las asesorías en metodologías se elaboran en RUP, como la de mejores prácticas en ISO 9000, ISO 2000 e ITIL.

- **Planeación Estratégica de TI**

El riesgo de incorporar tecnología de información (TI) se ha incrementado en las organizaciones. Esto se debe principalmente a que la planeación estratégica no se realiza. Las tendencias actuales de desarrollo de TI en el mercado se han caracterizado por esforzarse en automatizar el "desorden". Muy poco esfuerzo es puesto en especificar la estrategia de negocios y en construir un modelo de la organización, como precursores en la determinación de requerimientos de TI. Las aplicaciones son construidas para satisfacer metas a corto plazo o problemas inmediatos, produciendo islas de TI a lo largo y ancho de todas las áreas funcionales. La necesidad de un plan de TI es clara, pero el proceso para lograrlo no es el ideal.

Los modelos y técnicas tradicionales en Planeación Estratégica de Tecnología de Información -PETI-, consideran dominios de aplicación en los que el comportamiento del mundo real es descrito a través de conceptos estáticos. Las entidades son tratadas como perfectamente racionales e interactúan solas en el entorno y no consideran experiencias anteriores. El propósito principal del entorno es promover cualquier tipo de interacción entre entidades. Plataforma propone un modelo conceptuado bajo un dominio de aplicación dinámico que integra las visiones estratégicas de negocio/organizacional, con tecnología de información en una única final.

La construcción está basada en tres conceptos: Interacción, adaptación y evolución, que tienen un significado diferente pero que están íntimamente relacionados, alcanzando la sinergia necesaria para un proceso de planeación dinámico efectivo.

- **Infraestructura Tecnológica**

Nuestro equipo, especializado en plataformas hardware y telecomunicaciones, actualiza constantemente sus conocimientos para poder aplicar las tecnologías más avanzadas y construir arquitecturas de sistemas seguros, escalables e integrables.

Ofrecemos servicios en: Ingeniería de Sistemas y Comunicaciones, Ingeniería (infraestructura y desarrollo), Consultoría, Análisis y Diagnóstico de Sistemas y Comunicaciones, Equipamiento de infraestructura tecnológica (hardware, comunicaciones, arquitecturas y redes), Integración de voz y datos, Redes de comunicaciones y telecomunicaciones, Video-vigilancia, Software externo, de base, Cobertura funcional, Base de datos y arquitectura de comunicaciones (soluciones de Redes inalámbricas corporativas, de Redes de voz sobre IP y WiFi, mensajería SMS.

- **Seguridad Informática**

Nuestro equipo, especializado en plataformas tanto en software como hardware y telecomunicaciones, actualiza constantemente sus conocimientos para aplicar las tecnologías más avanzadas y construir arquitecturas de sistemas seguros, escalables e integrables. Para proteger su información frente a cualquier riesgo y amenaza, proporcionamos servicios de análisis, detección, prevención y de respuesta.

Plataforma se basa en cuatro claves principales para proteger su información: Análisis de riesgos, definición de una política de seguridad, implantación del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme a los estándares ISO) y Gestión de la seguridad.

- **Integración de Sistemas**

Plataforma ofrece su capacidad y experiencia en proyectos de desarrollo multisectoriales aportando profesionales especializados para su ejecución completa o participación en fases concretas.

Nuestras soluciones tecnológicas son escalables, flexibles y multicanales, gracias a la aplicación de los últimos estándares de intercambio de datos, destinados a toda clase de entidades públicas y privadas. La alta cualificación de nuestros profesionales nos permite adaptar las soluciones software a cualquier modelo de arquitectura, integrando los datos de las antiguas aplicaciones con la nueva aplicación aportada por Plataforma.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones están soportando importantes cambios debido a las nuevas oportunidades y necesidades que emergen de Internet. Plataforma es un aliado para las organizaciones en su proceso de adaptación a los nuevos modelos de comunicación y de hacer negocios.

- ✓ Sistemas de información a medida: Consultoría, Diseño, Desarrollo e Implantación de Aplicaciones.
- ✓ Soluciones IP: Creatividad y gestión de contenidos, Portales y Web sites, Sistemas de información corporativos, de alto rendimiento y soluciones e-Business.
- ✓ Soluciones de Software libre: Diseño, Desarrollo e Implantación a medida.

Implantación de software: Instalación e integración de aplicaciones, Soporte tecnológico y Transferencia de conocimiento.

- **Formación**

Plataforma pone a disposición de las organizaciones un servicio integral que cubre las necesidades en materia de formación. La labor se centra en desarrollar y mejorar las habilidades, las competencias y la seguridad de los trabajadores para fomentar el desarrollo empresarial, la productividad y los beneficios de las organizaciones al optimizar las habilidades y la eficiencia de sus trabajadores.

Desarrollamos programas de formación técnica y en habilidades que den cobertura a las organizaciones interesadas en mejorar la gestión de sus recursos humanos.

Plataforma cuenta con su propio escenario de educación virtual, con un amplio catálogo de objetos virtuales en formato online, que combina formación presencial y no presencial. Este modelo de formación mixta cuenta con una serie de ventajas y beneficios directos para las organizaciones en términos de coste, tiempo y localización.

Como consultores de formación y certificación vamos más allá de la simple consecución de los objetivos formativos. Establecemos una relación de colaboración y servicio global con nuestros clientes permitiéndonos conocer las necesidades a nivel de formación y certificación de todos sus colaboradores.

1.2.6 PROCESOS DEL CIADTI



Fig. 1. Procesos del CIADTI

Fuente: CIADTI (2015)

1.2.7 INTERACCION DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL Y DESARROLLO TECNOLOGICO



Fig. 2. Interacción de los Procesos

1.2.8 ORGANIZACIÓN DEL CIADTI

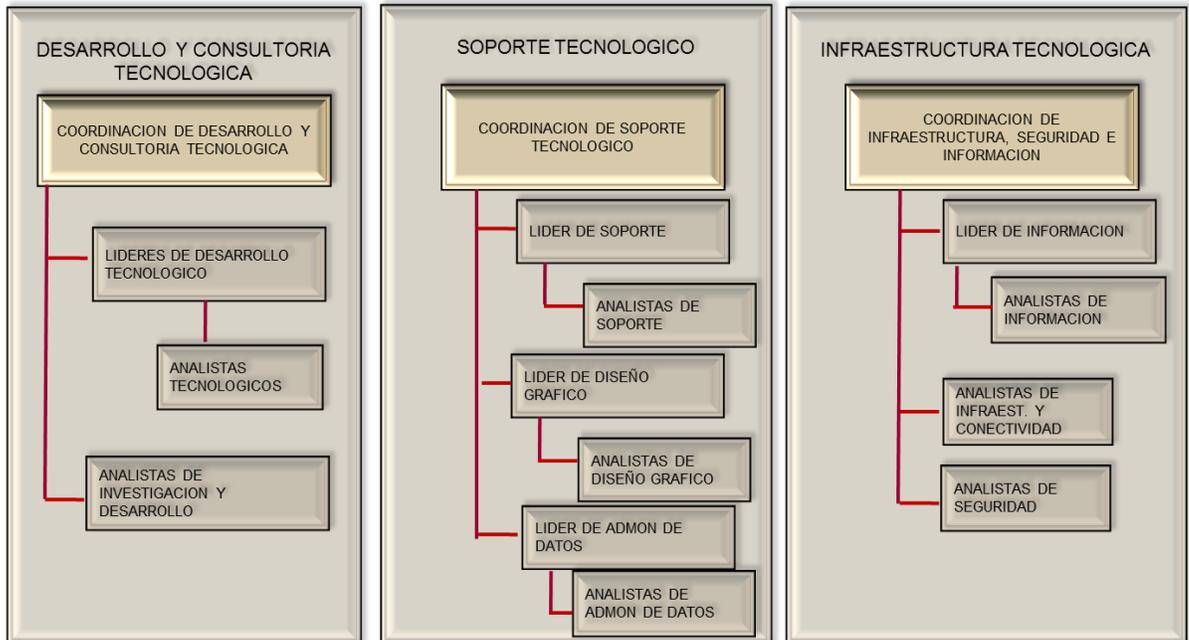


Fig. 3. Organización del CIADTI

Fuente: CIADTI (2015)

1.2.8.1 Roles y Responsabilidades

- ✓ Analistas de Desarrollo: analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software basado en los requerimientos del cliente.
- ✓ Analistas de Base de Datos: diseñar e implementar modelos de base de datos que respondan a las exigencias del diseño de software.
- ✓ Analistas de Pruebas y Despliegue: identificar y comprender los requerimientos del cliente resueltos en el producto o servicio que se va a liberar.
- ✓ Analista de consultoría: realizar el moldeamiento de negocio del cliente. Convertir necesidades del cliente en requerimientos de software. Interactuar entre el cliente y el equipo de desarrollo. Realizar entrega y socialización del producto al cliente. Apoyar técnicamente propuestas económicas.

1.2.9 FUNCIONES DEL CIADTI

SOPORTE TECNOLÓGICO

Grupo	Funciones	Cantidad Personas
ACADEMUSOFT-IES	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos de las Instituciones de Educación Superior con las que se ha realizado convenio.	3
ACADEMUSOFT-UP	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos exclusivamente de esta Universidad.	5
GESTASOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos administrativos y financieros de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.	5
HERMESOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para portales Web y herramientas colaborativas, así como aplicaciones específicas de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.	4
HEURISOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para concursos de selección de personal y procesos similares relacionados con inscripciones, presentación de exámenes, calificaciones, publicación de resultados, etc.	4
TOTAL		33

Fig. 4. Funciones del CIADTI Soporte Tecnológico

Fuente: CIADTI (2015)

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Grupo	Funciones	Cantidad Personas
SERVIDORES E INFRAESTRUCTURA	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos de las Instituciones de Educación Superior con las que se ha realizado convenio.	2
CONECTIVIDAD Y APOYO	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos exclusivamente de esta Universidad.	4
SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACION	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos administrativos y financieros de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.	2
TOTAL		8

Fig. 5. Funciones del CIADTI Infraestructura Tecnológica

Fuente: CIADTI (2015)

DESARROLLO TECNOLÓGICO

Grupo	Funciones	Cantidad Personas
ACADEMUSOFT-IES	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos de las Instituciones de Educación Superior con las que se ha realizado convenio.	3
ACADEMUSOFT-UP	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos académicos exclusivamente de esta Universidad.	5
GESTASOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para procesos administrativos y financieros de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.	5
HERMESOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para portales Web y herramientas colaborativas, así como aplicaciones específicas de esta Universidad y de otras entidades con las que se ha realizado convenio.	4
HEURISOFT	Analizar, diseñar y desarrollar soluciones de software para concursos de selección de personal y procesos similares relacionados con inscripciones, presentación de exámenes, calificaciones, publicación de resultados, etc.	4
BASE DE DATOS	Administrar las bases de datos de las aplicaciones desarrolladas en el CIADTI. Proporcionar asesoría para la adecuada implementación de las instrucciones de base de datos en las aplicaciones.	2
PRUEBAS	Realizar las pruebas técnicas y funcionales al diseño y desarrollo de soluciones de software creadas en el CIADTI. Elaborar los Manuales de Usuario y documentación relacionada con el despliegue del producto final. Generar el empaquetado del producto final.	6
CONSULTORÍA	Identificar las necesidades de clientes de las aplicaciones de software a través de actividades de diagnóstico de procesos o levantamiento de información. Servir de puente entre el cliente y el grupo de desarrollo para lograr la apropiada satisfacción de los requisitos. Entregar al cliente las aplicaciones desarrolladas	2
COORDINACIÓN DE CONVENIOS	Coordinar las actividades de los Convenios de desarrollo. Hacer seguimiento a la ejecución de cada convenio hasta su liquidación.	2
TOTAL		33

Fig. 6. Funciones del CIADTI Desarrollo Tecnológico

Fuente: CIADTI (2015)

1.2.10 RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

- **Premio Nacional de Alta Gerencia - Banco de Éxitos** (Convocatoria 2003 – 2004)
- **Mejor Práctica de Sistemas de Información** en las Universidades Públicas de Colombia (Marzo de 2004)
- **Premio Nacional de Objetos Virtuales de Aprendizaje** (2005)
- Certificación Internacional **IQNET** ISO 9001:2000 y Certificación Nacional **ICONTEC** ISO 9001:2000 (2005)



Fig. 7. Reconocimientos y certificaciones

Fuente: CIADTI (2015)

1.3 DIAGNÓSTICO

El CIADTI tiene como fin asegurar el uso intensivo de las Tecnologías de Información como estrategia vital de desarrollo. Se encuentra formado por cinco dependencias:

- Desarrollo tecnológico
- Soporte tecnológico
- Infraestructura
- Base de datos
- Gestión de Proyectos
- Gestión del Conocimiento.

Para el desarrollo de mi práctica empresarial se realizó el respectivo diagnóstico en la dependencia de Soporte Tecnológico, área encargada de servir como punto

de contacto a los usuarios de productos software desarrollados por la Universidad de Pamplona, dando solución a los incidentes y ofreciendo el asesoramiento y capacitación necesaria para sacar el máximo provecho de los mismos.

1.3.1 MARKETING

1.3.1.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS

- **Academusoft**

Apoya los procesos académicos de las Instituciones de Educación Superior desde el instante en que el aspirante expresa sus deseos de ingresar a la Universidad, la admisión como estudiante de la misma, como también todos los procesos académicos internos de cada institución, que se ajustan a la normatividad y autonomía de cada entidad educativa hasta la obtención del título como profesional.

Además integra los procesos administrativos de pagos de liquidaciones, vinculación de personal docente y la carga de calificaciones en línea por parte de los docentes, llevando la aplicación a integrar todos los procesos académicos que se rigen en una institución y la obtención de información de forma veraz para contribuir en la toma de decisiones.

- **Gestasoft**

Es una excelente solución que ofrece una alternativa de alto nivel para la administración de la información generada para las organizaciones privadas y públicas. Integra un gran número de aplicaciones modulares para el manejo funcional de cada componente administrativo, financiero y colaborativo, con

entornos gráficos que facilitan un menor tiempo de respuesta, pensadas en el usuario final y con las características de seguridad y eficiencia imprescindibles para la toma de decisiones.

EAS es de fácil manejo, intuitiva y con la suficiente sintonía con los objetivos institucionales. Además de las ventajas de las soluciones Web, obtendrá un espacio único que posee la virtud de transformarse en plataforma corporativa para el desarrollo de cada uno de los procesos centralizando la acción del sistema.

- **Hermesoft**

Permite la comunicación organizacional interna, externa, colaborativa y de formación que se apoya en la gestión de contenidos y en una serie de herramientas virtuales y colaborativas para facilitar el trabajo de los integrantes de las organizaciones.

Lo más interesante es el aprovechamiento que se logra agrupando las herramientas colaborativas desarrolladas y los sistemas de gestión de contenidos. Los sistemas ofrecen independencia y facilitan la integración de contenidos mediante entornos gráficos para los usuarios finales.

- **Heurisoft**

Los cambios constantes del entorno hacen que los seres humanos vean la necesidad de hacer uso de estas herramientas tecnológicas para que sus procesos sean más eficientes y eficaces.

Heurisoft analiza, diseña y desarrolla soluciones de software para concursos de selección de personal y procesos similares relacionado con inscripciones, presentación de exámenes, calificaciones, publicación de resultados etc.

SERVICIOS

- **Soporte Asincrónico**

La función principal de nuestro servicio de soporte asincrónico es apoyar la solución de inconvenientes que puedan presentarse con el uso de los productos de software desarrollados por la Universidad de Pamplona.

Este servicio se ofrece a través de diferentes medios como e-mail, chat, teléfono, fax y sitios web como este.

- ✓ Atención en el manejo del aplicativo
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Ayuda en problemas técnicos y manejo del tomcat (De Acuerdo al Contrato)
- ✓ Ayuda técnica cuando existen problemas en configuración de la instalación (De Acuerdo al Contrato)
- ✓ Atención vía correo electrónico
- ✓ Explicación para la ejecución de script (De Acuerdo al Contrato)
- ✓ Explicación para el manejo del tomcat, ampliación de la memoria, reinicio, entre otros.(De Acuerdo al Contrato)
- ✓ Realización de consultas de determinados procesos (De Acuerdo al Contrato)
- ✓ Instrucciones de cómo implementar procesos de la institución dentro del aplicativo.

- **Actualizaciones de Software**

El servicio de actualizaciones de software consiste en el acompañamiento que nuestros funcionarios de soporte de la Universidad de Pamplona brindan a las IES

(Instituciones de Educación Superior) en el momento en que se quiera llevar a cabo la actualización de una nueva versión de un producto software.

- **Capacitación Técnica y Funcional**

El servicio de capacitación técnica y funcional consiste en planear y ejecutar la socialización de aspectos técnicos o funcionales relacionados con los aplicativos software desarrollados por la Universidad de Pamplona.

La capacitación del nivel técnico corresponde a aquellas orientadas al conocimiento de las herramientas en las cuales se desarrollaron los productos.

Se busca impartir el conocimiento necesario para el manejo de las herramientas y de ésta forma apoyar en la comunicación técnica necesaria en la resolución de eventualidades y necesidades directas del producto, como el caso de realización de actualizaciones y configuraciones tendientes al rendimiento y mejora de prestaciones de las aplicaciones.

La capacitación funcional se remite a las funciones inherentes de los productos o aplicaciones desarrolladas por la Universidad de Pamplona, tales como cada uno de los procesos que ejecutan las funcionalidades de dichas aplicaciones.

- **Acompañamiento en Sitio**

El servicio de acompañamiento en sitio consiste en el traslado de un funcionario de soporte a las instalaciones de la IES (Institución de Educación Superior) con el objetivo de orientar y colaborar en un proceso crítico que esté realizando dicha institución por medio del manejo de un aplicativo software desarrollado por la Universidad de Pamplona.

- **Implantación de Software**

El servicio de implantación de software consiste en el montaje de los servidores de aplicación y bases de datos en donde se instalarán los productos o aplicaciones desarrollados por la Universidad de Pamplona, además de la configuración de los diferentes archivos necesarios para la puesta en marcha de dichos productos o aplicaciones.

1.3.1.2 POLÍTICA DE PRECIOS

Los precios de los productos ofertados en soporte tecnológico varían de acuerdo al tipo de software que el cliente requiera. Para ello se realiza un estudio de mercado donde se analizan los costos (Capacitación, Implementación continua de equipos, Actualización de datos, Mantenimiento etc.) que se incurre por implementación.

Actualmente el valor de los productos y servicios que se ofrecen tanto en el área de Soporte Tecnológico como en el CIADTI de la Universidad de Pamplona fueron establecidos por un comité interno conformado por el CIADTI y la Oficina de Gestión de Proyectos.

Para llevar un control de los precios, se realizan revisiones constantes de los precios y si se requiere hacer cambios en los mismos se procede a realizar un estudio de mercado y análisis de productos similares (revisión de competidores).

Según información suministrada en el CIADTI en el año 2012 se realizó la última revisión para el establecimiento de nuevos precios.

La Universidad de Pamplona, al ser una entidad del estado y al ofrecer este tipo de productos y servicios no pretende generar ingresos o utilidades en el ejercicio sino ofrecer una alternativa de primera calidad a las otras entidades dedicadas a la educación para la administración de la información. En comparación de precios lo ofrecido por la Universidad de Pamplona es una tercera parte del costo de otras soluciones.

Los precios en el pasado no eran realistas con el proceso de implementación, por tal razón diversos proyectos anteriores no se ejecutaron en su totalidad por falta de recursos financieros.

En el futuro los precios deben incrementarse por el índice de inflación y por las mejoras y adiciones que se le hagan a las aplicaciones.

1.3.1.3 POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

Los productos y servicios de Soporte Tecnológico se distribuyen de forma directa con el consumidor final. Se puede ofertar el producto o servicio desde las oficinas del CIADTI de la Universidad de Pamplona o mediante el acompañamiento personal de un funcionario de Soporte a las instalaciones de las Instituciones de Educación Superior, Empresas Públicas o Privadas.

Los productos y servicios ofertados en Soporte tecnológico y en general en el CIADTI se extienden a nivel nacional e internacional al desarrollar soluciones que satisfacen a diferentes entidades, dentro de las que se destacan universidades nacionales públicas y privadas, colegios departamentales y municipales, gobernaciones, alcaldías, instituciones de salud, entre otros espacios que cubren la geografía colombiana a través de estrategias comunicativas y tecnológicas de calidad que agilizan los procesos en diferentes áreas

1.3.1.4 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La promoción de los productos y servicios que ofrece Soporte Tecnológico se realiza mediante la página web www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/ en donde el usuario podrá encontrar información de los productos y servicios que ofrece la empresa. Se puede acudir a más información en las siguientes páginas web:

- www.unipamplona.edu.co
- plataforma.unipamplona.edu.co

1.3.1.5 EL CLIENTE

Soporte tecnológico busca satisfacer las necesidades de sus clientes a través de estrategias comunicativas y tecnologías de calidad que agilicen los procesos en las diferentes áreas de la organización.

Sus clientes se extienden a nivel nacional e internacional, dentro de los cuales se destacan universidades nacionales públicas y privadas, colegios departamentales y municipales, gobernaciones, alcaldías, instituciones de salud, entre otros.

Los clientes de Soporte tecnológico lo forman todas aquellas organizaciones que tengan la necesidad de adquirir un software para mejorar sus procesos y calidad institucional mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Dentro de las diferentes que beneficio que ofrecen estos productos se destaca la organización, gestión, y administración de la información en entidades educativas, el establecimiento de software que se ejecuta como herramienta significativa en el desarrollo de los sistemas de evaluación, la optimización de las comunicaciones internas-externas y el acompañamiento en entornos tecnológicos de las

organizaciones, apoyo a la educación a través de objetivos virtuales, como también soluciones integradas en los servicios de salud. De esta manera la Universidad de Pamplona, desarrolla herramientas informáticas y comunicativas susceptibles de ser aplicadas en todas las áreas que así las crean necesarias.

En el territorio nacional existen varias instituciones que en la actualidad utilizan Gestasoft y Academusoft para el control de sus procesos internos, al cual se les brinda una asesoría y acompañamiento continuo

CLIENTES NACIONALES SOPORTE TECNOLÓGICO



Fig. 8. Clientes Gestasoft

- [INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ CAMACHO \(Valle del Cauca\)](#)
- [COMPLEJO EDUCATIVO CAMPO ALTO \(Cundinamarca\)](#)
- [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE \(Antioquia\)](#)
- [ESCUELA SUPERIOR TECNOLÓGICA DE ARTES DEBORA ARANGO \(Antioquia\)](#)
- [ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP \(Bucaramanga\)](#)
- [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CLARETIANA \(Choco\)](#)
- [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD \(Cundinamarca\)](#)
- [INSTITUTO TÉCNICO DE SOLEDADITSA \(Atlántico\)](#)
- [ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL ET-ITC \(Bogotá\)](#)
- [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS \(Tunja\)](#)
- [UNIVERSIDAD DEL PACIFICO \(Nariño\)](#)
- [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA PANAMERICANA \(Bogotá\)](#)
- [UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO \(Barrancabermeja\)](#)
- [UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA \(Cundinamarca\)](#)
- [UNIVERSIDAD DEL TOLIMA \(Tolima\)](#)
- [INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER \(Pamplona\)](#)
- [UNIVERSIDAD VIRTUAL INTERNACIONAL \(Bogotá\)](#)
- [COLEGIO BICENTENARIO \(Bogotá\)](#)
- [ESCUELA NACIONAL DE DEPORTES \(Valle del Cauca\)](#)
- [UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA \(Cundinamarca\)](#)

1.3.1.6 LA COMPETENCIA

Como se puede observar el CIADTI se encuentra ubicado en el sector cuaternario de la economía, y en el sub-sector tecnológico el cual ha tenido en los últimos años una expansión bastante notoria.

Por lo tanto la competencia de los productos y servicios ofertados en Soporte tecnológico son aquellas empresas productoras de software y que brindan soporte tecnológico a los mismos.

Dentro de las empresas que forman parte de la competencia directa del Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI),

podemos encontrar las siguientes ya que estas venden un producto similar y va dirigido al mismo segmento de mercado.

- UNIVERSITAS
- Q10
- SEVEN
- OCU
- PEOPLE SOFT
- SAP

1.3.1.7 ESTRATEGIA DE MARKETING

Soporte Tecnológico tiene como fin satisfacer las necesidades de sus clientes ofreciendo productos de calidad que cumplan con sus expectativas. Para ello se trabaja en el desarrollo de proyectos innovadores que sean atractivos para el cliente.

Además cuenta con importantes sociedades estratégicas a nivel Nacional e Internacional para respaldar y mantener actualizada su imagen como empresa pionera en el desarrollo de software en Colombia.

1.3.2 FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN

Teniendo en cuenta que la Universidad de Pamplona es una institución pública de orden departamental y cuya actividad principal es la educación, esto lleva a que sus objetivos de procesos de extensión sean ofrecer productos y servicios que beneficien a la comunidad sin buscar incentivos económicos.

Por lo tanto la ejecución de proyectos tecnológicos le genera a la Universidad de Pamplona beneficios de reconocimiento Nacional además de poder mantener nuevas versiones de las aplicaciones para el uso institucional.

Cabe resaltar que el manejo del presupuesto de los gastos e inversiones académico y administrativo en la Universidad de Pamplona se centraliza en la Oficina de la Dirección Administrativa y Financiera.

1.3.3 PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

1.3.3.1 INSTALACIONES

El Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI), se encuentra ubicado en la Calle 5 # 3-93 Casa Domus, en la ciudad de Pamplona Norte de Santander.

La dependencia de Soporte Tecnológico es una oficina que cuenta con un espacio físico no muy amplio para la cantidad de personas que allí laboran, aunque sus condiciones de iluminación y ventilación son favorables para el personal pues cuenta con 3 ventanas amplias que favorecen estos aspectos.

Su ubicación es buena pues se encuentra ubicada en una parte central de la ciudad de Pamplona de fácil acceso para estudiantes, administrativos, clientes etc.

En el sitio de trabajo cada persona cuenta con un computador para desempeñar sus funciones, aunque se encuentran algunas falencias como falta de un mayor número de impresoras y teléfonos pues solo se cuenta con una impresora y un teléfono para tener contacto con los clientes.

1.3.3.2 PROCESOS

La dependencia de soporte tecnológico realiza los siguientes procesos con el fin de brindar la mejor atención al cliente y satisfacer las necesidades de los mismos.

1. Capacitación y asesoría técnica sobre el uso de los productos software desarrollados por la Universidad de Pamplona.
2. Acompañar y dar solución a las incidencias presentadas por el cliente.
3. Brindar un apoyo en los procesos técnicos administrativos de la Universidad de Pamplona.
4. Asesorar y hacer seguimiento en la implantación de un producto adquirido, hasta garantizar su montaje satisfactorio.
5. Asesorar y hacer seguimiento en la actualización completa de nuevas versiones de un producto.
6. Proveer un excelente servicio, solucionando o direccionando adecuadamente todas las solicitudes realizadas por el cliente

1.3.3.3 CONTROL DE CALIDAD

Para verificar la calidad de los productos y servicios que ofrece Soporte Tecnológico se realiza una supervisión constante de cada software y se tiene un contacto permanente con los clientes para saber si cada producto se encuentra funcionando correctamente.

1.3.3.4 INNOVACIÓN

Los productos ofertados por el área de Soporte Tecnológico cuentan con un alto nivel de innovación y tecnología pues se busca una mejora continua permitiendo así ser competitivos en el mundo globalizado.

En cuanto a la tecnología del software se puede observar una falencia bastante notoria y es que cada uno de ellos tiene un grado de complejidad bastante alto y esto es una dificultad para los clientes a la hora de aprender el manejo del mismo.

1.3.4 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

Soporte Tecnológico, cuenta actualmente con un equipo humano multidisciplinario con capacidades y habilidades para satisfacer las necesidades del mercado, así como profesionales en distintas áreas del conocimiento tales como: Ingeniería de Sistemas, Administración Comercial y de Sistemas, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, entre otras.

El equipo se ha venido consolidando y posicionando como uno de los Centros de Investigación y Desarrollo de Tecnologías reconocidos en Colombia, actualmente Contamos con 70 patentes (software registrado) y 7 marcas registradas que claramente permiten visualizarnos como los mejores.

El personal recibe una capacitación constante del manejo del diferente software que se trabajan en Soporte Tecnológico y esto les permite dar respuestas efectivas a los clientes.

En la organización se manejan 2 tipos de contratos, los cuales son por órdenes de prestación de servicios y personal de planta; esto es manejado por la oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Pamplona.

1.3.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

TALENTO HUMANO	
CIADTI	
Director	Ing. Avilio Villamizar Estrada
Subdirector	Soporte Tecnológico: Ing. Rodrigo Alvear Tristancho
Coordinadores de Área	Base de Datos: Nubia Estela Carrascal Ibáñez. Desarrollo: Elvis Navarro Vega, Raúl Hacíp Contreras Jaime, Wilfred Villalba Montagut. Gestión de Proyectos: Fabián Orlando Cabrales Guzmán Infraestructura: Jesús Evelio Ortega Arévalo Gestión del Conocimiento: Yymmy Estévez Carvajal. Sergio Enrique Bateca.
PERSONAL DE PLANTA	
Administradora de Convenios y Contratos.	Xiomara Jazmín Camargo Rivera
Analistas de Consultoría	Geny Miranda Silva
Seguridad Tecnológica	Johnny Jesús Rojas Jorge Enrique Acuña
Analistas de Soporte	Claudia Medrano
Analista de Desarrollo	Yanis Stanley Pérez Ardila Manuel Durango Roperó
Analista de Base de Datos	Nubia Estela Carvajal Gerardo Gálvez
Diseño Grafico	Alfredo Ramírez Parra

Pruebas Técnicas	Martha Paola Jaimes
ORDENES DE PRESTACION DE SERVICIOS	
Soporte Tecnológico	Dora Liliana Capacho Nelson Enrique Leal Nubia Yanneth Molina Pérez Gerson Rivera Xiomara Jazmín Camargo Rivera Carlos Gómez Gloria Trinidad Blanco Claudia Galvis José Pachón Eduardo Rodríguez Javier Eduardo Jáuregui Andrés Pacheco Marta Isabel Hernández Luis Felipe Santiago Mendoza Laura Meneses Luis Alberto Romero Yiceth Paola Pérez (Pasante) Yenny Bautista Boada (Pasante)

Cuadro. 1. Estructura Organizacional

1.3.4.2 Objetivo de Talento Humano En el área de Soporte Tecnológico

“Implantar, capacitar y dar soporte técnico y funcional sobre los productos de software desarrollados por la Universidad de Pamplona”.

1.3.4.3 Clima organizacional

El clima laboral es bastante agradable pues se manejan buenas relaciones interpersonales y ayuda colectiva entre el equipo de trabajo. Existe buena integración entre el personal pues se realizan actividades que contribuyen en la unión del grupo como por ejemplo compartir los días viernes, celebración de cumpleaños y celebración de fechas especiales.

1.3.5 ANÁLISIS DE LA EMPRESA

Se desarrolló una matriz DOFA con el fin de conocer los factores internos y externos de Soporte Tecnológico y de este modo poder identificar la situación real de la empresa.

La matriz DOFA nos muestra con claridad cuáles son nuestras debilidades, nuestras oportunidades, nuestras fortalezas y nuestras amenazas, elementos que al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación

1.3.5.1 Matriz DOFA

DOFA	POSITIVO	NEGATIVO
ORIGEN INTERNO	FORTALEZAS (F) 1. Innovación en cuanto a los aplicativos como la utilización de entorno	DEBILIDADES (D) 1. Falta de organización de los documentos de GESTASOFT.

	<p>gráfico llamativo y variable.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Personal multidisciplinario y competente 3. Actualización y mejoras de los productos (Academusoft y Gestasoft) adaptándose a los cambios de hoy en día. 4. Productos competitivos en el entorno empresarial y educativo. 5. Brinda solución oportuna a los clientes para mejorar la utilización de los productos y así posesionarlos con calidad y solidez. 6. Equipo humano: Continúas capacitaciones en el personal que labora en soporte para el mejoramiento de los servicios. 7. Clima laboral satisfactorio. 8. Cooperación y ayuda mutua entre el equipo de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Se cuenta con poco tiempo para la capacitación del personal nuevo o pasantes. 3. La información existente se encuentra dispersa lo cual dificulta encontrar y conocer los procesos que están documentados. 4. Al ser el software muy complejo, el personal de soporte no lo conoce en un 100%. 5. Falta de ejecución y aplicación de las propuestas de los pasantes anteriores como los trabajos que se quedan en archivos olvidados, en lugar de ser la herramienta de clientes, usuarios y pasantes. 6. Falta de espacio físico, computadores actualizados, impresoras, teléfonos, etc.
--	---	--

		<p>7. No se cuenta con un aplicativo que facilite el aprendizaje de los procesos de GESTASOFT para los clientes.</p> <p>8. Excesiva deserción en los estudiantes de las cátedras virtuales.</p>
<p>ORIGEN EXTERNO</p>	<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>1. Alianzas estratégicas a nivel nacional a través de convenios del área tecnológica con diversas entidades del orden nacional como el Ministerio de Educación (MEN), el ICFES y la Gobernación de Norte de Santander, entre otros, orientado a la producción de sistemas de información de web.</p> <p>2. Aumento de la demanda.</p> <p>3. Posicionamiento en el mercado nacional e internacional.</p> <p>4. Oferta de programas que</p>	<p>AMENAZAS (A)</p> <p>1. Las continuas actualizaciones de software y hardware en el mercado, hacen que la dependencia de Soporte tecnológico en su parte aplicada (software) y herramientas físicas (hardware) quede en desventaja con sus competidores.</p> <p>2. Ingreso de nueva competencia.</p> <p>3. Resistencia al cambio por parte de los clientes, en cuanto a la implementación de</p>

	incentiven el uso de las tecnologías de información y comunicación.	nuevos software en sus empresas. 4. Deserción del personal
--	---	---

Cuadro. 2. DOFA

Análisis DOFA (ESTRATEGIAS)

ESTRATEGIAS (FO)

- **F3-O3:** Lograr un posicionamiento nacional e internacional en el mercado mediante las mejoras y desarrollo de productos.
- **F2-F6-O2:** Al contar con un personal capacitado y multidisciplinario lograr el aumento de la demanda de sus productos.
- **F1-O1:** Aumentar el número de convenios o alianzas estratégicas mediante la innovación constante de los productos y servicios.

ESTRATEGIAS (DO)

- **D1-D3-O3:** Creación de una base de datos donde se encuentre la documentación ordenada del software que se manejan en soporte tecnológico, permitiendo así ser más competitivos en el mercado.
- **D7-O4:** creación de manuales entendibles y llamativos que fomenten el uso de nuevos programas virtuales.
- **D2-O1-O2-O3:** Realizar mayor acompañamiento al personal nuevo o pasantes de soporte tecnológico, viendo en ellos una oportunidad de crecimiento empresarial.

ESTRATEGIAS (FA)

- **F3-F5-A1-A2:** Fidelización de nuestros clientes mediante la actualización y mejoras de los productos y una excelente atención al cliente.
- **F7-A4:** Motivar constantemente el personal mediante un agradable clima laboral, incentivos y buenas relaciones interpersonales.
- **F4-A3:** Desarrollo de productos competitivos en el mercado que permitan ver al cliente las múltiples ventajas del uso de estas herramientas tecnológicas para su organización.

ESTRATEGIAS (DA)

- **D1-A3:** Documentar los procesos de los diferentes módulos de manera que para el cliente sea más fácil acceder a la información y encontrar solución a sus inconvenientes con el manejo de software.
- **D6-A2:** Contar con los recursos físicos necesario para prestar la mejor atención al cliente y de este modo lograr que prefiera mis productos a los de la competencia.

1.3.6 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)

Las calificaciones para las matrices tanto internas como externas tiene la siguiente calificación para su posterior análisis.

Valores de calificación	
1. Mayor debilidad	3. Menor fortaleza
2. Menor debilidad	4. Mayor fortaleza

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Fortalezas			
Innovación en cuanto a los aplicativos como la utilización de entorno gráfico llamativo y variable.	0.08	3	0.24
Personal multidisciplinario y competente	0.1	4	0.4
Actualización y mejoras de los productos (Academusoft y Gestasoft) adaptándose a los cambios de hoy en día.	0.09	4	0.36
Productos competitivos en el entorno empresarial y educativo.	0.08	4	0.32
Brinda solución oportuna a los clientes para mejorar la utilización de los productos y así posesionarlos con calidad y solidez.	0.09	4	0.36
Equipo humano: Continúas capacitaciones en el personal que labora en soporte para el mejoramiento de los servicios.	0.08	3	0.24
Clima laboral satisfactorio	0.07	4	0.28

Debilidades	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Falta de organización de los documentos de GESTASOFT.	0.07	1	0.07
Se cuenta con poco tiempo para la capacitación del personal nuevo o pasantes.	0.05	2	0.1
La información existente se encuentra dispersa lo cual dificulta encontrar y conocer los procesos que están documentados.	0.07	1	0.07
Al ser el software muy complejo, el personal de soporte no lo conoce en un 100%.	0.07	1	0.07
Falta de ejecución y aplicación de las propuestas de los pasantes anteriores como los trabajos que se quedan en archivos olvidados, en lugar de ser la herramienta de clientes, usuarios y pasantes.	0.04	2	0.08
Falta de espacio físico, computadores actualizados, impresoras, teléfonos, etc.	0.06	2	0.12
Excesiva deserción en los estudiantes de las cátedras virtuales.	0.05	2	0.1
Total	1		2.81

Cuadro. 3. Matriz EFI

ANÁLISIS EFI

El total ponderado de 2,81 nos dice que la posición estratégica interna general de la empresa está por encima de la media. Luego de analizar la matriz concluimos

que las fortalezas tienen un mayor porcentaje que las debilidades, lo que nos indica que la empresa va en un direccionamiento positivo.

Dentro de las fortalezas con mayor importancia para cumplir el objetivo principal de la empresa son: Personal multidisciplinario y competente con un peso de 0.1 y una calificación de 4, Actualización y mejoras de los productos (Academusoft y Gestasoft) adaptándose a los cambios de hoy en día con un peso de 0.09 y una calificación de 4.

Las debilidades que se puede observar dentro de la empresa encontramos como las más altas: la falta de organización de los documentos de GESTASOFT, La información existente se encuentra dispersa lo cual dificulta encontrar y conocer los procesos que están documentados y por ultimo al ser el software muy complejo, el personal de soporte no lo conoce en un 100%. Cada una de estas se destacaron por tener un peso ponderado de 0.07 y una calificación de 1.

1.3.7 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

Las calificaciones para las matrices tanto internas como externas tiene la siguiente calificación para su posterior análisis

Valores de calificación	
1. Mayor amenaza	3. Menor oportunidad
2. Menor amenaza	4. Mayor oportunidad

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidad			
Alianzas estratégicas a nivel nacional a través de convenios del área tecnológica con diversas entidades.	0.18	4	0.72
Aumento de la demanda	0.11	4	0.44
Posicionamiento en el mercado nacional e internacional.	0.16	4	0.64
Oferta de programas que incentiven el uso de las tecnologías de información y comunicación.	0.09	3	0.27
Amenaza	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Las continuas actualizaciones de software y hardware en el mercado, hacen que la dependencia de Soporte tecnológico en su parte aplicativa (software) y herramientas físicas (hardware) quede en desventaja con sus competidores.	0.16	1	0.16
Ingreso de nueva competencia.	0.15	1	0.15
Resistencia al cambio por parte de los	0.09	2	0.18

clientes, en cuanto a la implementación de nuevos software en sus empresas.			
Deserción del personal	0.06	2	0.12
Total	1		2,68

Cuadro. 4. Matriz EFE

ANÁLISIS EFE

Una vez analizado los resultados el total ponderado de 2.68 nos indica que la posición estratégica externa general de Soporte Tecnológico está por encima de la media. De lo cual resaltamos que las oportunidades son mayores que las amenazas, lo que nos indica que la empresa puede aprovechar del mercado para su crecimiento.

En las oportunidades con mayor impacto para su crecimiento empresarial están: alianzas estratégicas con un peso de 0.18 y una calificación de 4 y posicionamiento en el mercado con un peso de 0.16 y una calificación de 4. En cuanto a las amenazas que más se destacan son la continuas actualizaciones de software y hardware con un peso de 0.16 y una calificación de 1 e igualmente otra amenaza que también resalta es el ingreso de nueva competencia con un peso ponderado de 0.15 y una calificación de 1.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

La práctica empresarial fue realizada en la dependencia de Soporte Tecnológico de la Universidad de Pamplona brindando asistencia en el software administrativo GESTASOFT el cual fue creado para administrar cuentas, gestionar información financiera, de proveedores y clientes, ordenar datos de inventarios, distribución y logística de cualquier organización de carácter público o privado, facilitando el manejo administrativo, financiero de las Instituciones de Educación Superior.

El software Gestasoft se encuentra formado por los siguientes módulos de los cuales en mi práctica empresarial se brindará mayor apoyo y asistencia: Pagaduría y Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.

1. Gestión de Talento Humano

Se encuentra formada por los siguientes módulos:

- Parámetros Generales
- Talento Humano
- Nomina
- Contratación

2. Gestión Financiera

Formada por los siguientes módulos:

- Contabilidad
- Pagaduría y Tesorería
- Presupuesto
- facturación y cartera

3. Gestión Servicios

Abarca los siguientes módulos:

- Servicios Generales

- Gestión Documental
- Almacén e Inventario

Condiciones laborales

El espacio físico de la oficina, está distribuido correctamente para que sus empleados puedan desarrollar sus actividades diarias con comodidad. Aunque cabe resaltar que no es un espacio amplio para la cantidad de personas que allí laboran. Se trabaja en un ambiente laboral agradable donde se manejan buenas relaciones interpersonales y cooperación entre los diferentes miembros del equipo.

Recursos soporte tecnológico

Oficina de Soporte Tecnológico	
RECURSO	CANTIDAD
Portátiles	18
Computadores de mesa	5
CPU	5
Mouse	17
Impresora	2
Escáner	1
Sillas	27
Mesas	11
Teléfonos	4
Fax	1
Estanterías Archivos	4

Cuadro. 5. Recursos Soporte Tecnológico

Equipo de trabajo Gestasoft

- XIOMARA CAMARGO RIVERA (Contadora pública y Tecnóloga en Gestión Empresarial)
- EDUARDO RODRIGUEZ JAIMES (Contador Público y Candidato a Especialista en Gerencia de Soluciones Financieras)
- GERSON RIVERA (Analista de Soporte Tecnológico)
- CLAUDIA GALVIS GUERRERO (Administradora Comercial y de Sistemas, Administradora de Empresas y Especialista en Gestión de Proyectos Informáticos)
- CARLOS ANDRES HERNANDEZ (Administrador Comercial y de Sistemas)
- JOSE PACHON LONDOÑO (Contador Público)
- YENNY BAUTISTA BOADA (Pasante Administración de Empresas)

1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA:

- Recopilar y organizar la documentación existente de los diferentes módulos del aplicativo Gestasoft, teniendo en cuenta los diferentes procesos que se manejan en los mismos.
- Brindar soporte tecnológico a la Institución de Educación Superior Débora Arango mediante el apoyo y solución de inconvenientes que se presentan en académico como inscripciones, admisiones, evaluaciones, matriculas, entre otras.
- Brindar apoyo en otras Instituciones de Educación superior en el caso que a algún analista se le presente un percance.
- Apoyo de ser necesario de las diferentes actividades administrativas realizadas en el área de soporte tecnológico.
- Asistencia a las capacitaciones del software GESTASOFT y ACADEMUSOFT.
- Interacción con los aplicativos Gestasoft y Academusoft.
- Las demás que sean requeridas para el desarrollo del objeto contractual.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TÍTULO: Plan de mejoramiento para el software GESTASOFT en los módulos de contabilidad, presupuesto, pagaduría y tesorería.

1.6.2. OBJETIVOS

1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un plan de mejoramiento para el software GESTASOFT mediante el diseño de un aplicativo que describa los procesos de los módulos de contabilidad, presupuesto, pagaduría y tesorería, de la forma más entendible para los clientes de organizaciones privadas.

1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar y conocer la información pertinente a todos los procesos de Gestasoft principalmente de los módulos de Contabilidad, presupuesto, pagaduría y tesorería.
- Hacer uso del sitio de pruebas de Gestasoft para identificar los inconvenientes que podrían tener los clientes en el manejo del mismo.
- Crear documentos que recopilen toda la información que tenga el personal de Gestasoft.
- Revisión de los documentos elaborados por los Analistas de Soporte tecnológico.
- Desarrollo del aplicativo en el programa Dr. Explain.
- Implementar en el Vortal, el aplicativo creado, para que sea de acceso público, tanto para clientes como para empleados.

1.6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA: Implementar un aplicativo como herramienta de ayuda para para los clientes de IES privadas y Analistas de soporte, donde se indique el proceso de los módulos de Gestasoft, bajo la plataforma Vortal de Soporte Tecnológico.

1.6.4 JUSTIFICACION

La documentación de los módulos de Gestasoft en la dependencia de Soporte Tecnológico proporciona una herramienta al equipo de trabajo donde podrán encontrar la información referente a cada uno de los procesos que se trabajan en esta área. A su vez los clientes podrán acceder a este aplicativo y encontrar allí documentos que serán útiles para el manejo del software.

Se busca dar solución a falencias que se encuentran en este software como la falta de documentación de los módulos, para ello se pretende poner en práctica los conocimientos adquiridos en el programa Administración de Empresas y aportar un beneficio a la organización mediante el manejo de tecnologías innovadoras y versátiles.

1.6.5 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES A REALIZAR	SEPTIEMBRE SEMANAS				OCTUBRE SEMANAS				NOVIEMBRE SEMANAS				DICIEMBRE SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación en la dependencia de Soporte Tecnológico.																
Asignación de funciones																
Entrega de documentación de la dependencia Soporte Tecnológico.																
Lectura de los manuales de Gestasoft.																
Capacitación del módulo de contabilidad.																
Interacción y pruebas del aplicativo en el vortal privado de Soporte Tecnológico.																
Capacitación integración de los módulos Academusoft-Gestasoft.																
Análisis y Diagnóstico a la dependencia de Soporte																

Tecnológico.																	
ENTREGA PRIMER INFORME																	
Recopilación de información para dar inicio al desarrollo de la propuesta.																	
Selección de información más importante (filtro)																	
Elaboración de documentos por procesos de cada uno de los módulos de GESTASOFT.																	
Corrección de los manuales elaborados.																	
Capacitación del manejo del programa Dr. Explain.																	
ENTREGA SEGUNDO INFORME																	
Uso del programa Dr. Explain para la elaboración de procesos.																	
Ajustes de imágenes, tipo de letra, color y diferentes funcionalidades que se manejen en el aplicativo.																	
Sustentación del trabajo realizado																	

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SOFTWARE GESTASOFT EN LOS MÓDULOS DE CONTABILIDAD, PRESUPUESTO Y PAGADURÍA.

Para el desarrollo del aplicativo que describa los procesos de GESTASOFT y que sea una herramienta de aprendizaje comprensible para el cliente de entidades privadas, es necesario conocer los recursos que se utilizaran como primera medida para la realización de esta propuesta y luego explicar los procesos que se ejecutaron para llevar a cabo el desarrollo de la misma.

HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.1 PROGRAMAS

- **ADOBE FIREWORKS**

Adobe Fireworks (anteriormente llamado Macromedia Fireworks) es un editor de gráficos vectoriales y mapas de bits. Fue originalmente desarrollado usando partes de Macromedia xRes, la cual había sido adquirida por Adobe en 2005. Fireworks está pensado para que los desarrolladores web puedan crear rápidamente interfaces web y prototipos de websites.

El programa tiene la capacidad de integrarse con otros productos de Adobe tales como el Dreamweaver o Flash. Está disponible de forma individual o integrado en la Adobe Creative Suite.

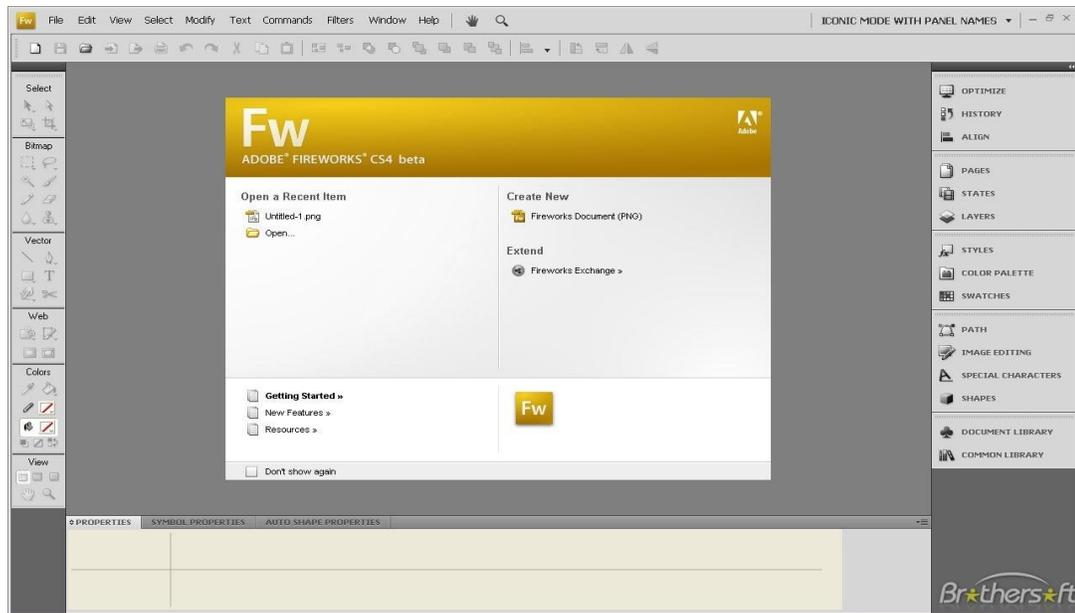


Fig. 9. Adobe Fireworks

- **Dr. Explain**

Dr. Explain es una herramienta para la creación profesional de documentación de ayuda que combina un sinnúmero de funciones de gran utilidad. Dr. Explain hace que la creación de documentos técnicos resulte un proceso sencillo y cómodo, independientemente de si se trata de la ayuda de una aplicación web o de escritorio. Dr. Explain constituye una buena elección para cualquier proveedor de software, desde VIS y autónomos a grandes estudios y empresas de desarrollo de programas informáticos.

Características principales, tal que la captura de pantallas y la creación automática de descripciones para las mismas, hacen que Dr. Explain sobresalga por encima de otras herramientas de creación de documentación. Además, a partir de una única fuente, el usuario podrá crear su documentación de salida en distintos formatos: HTML, CHM, RTF, o PDF.

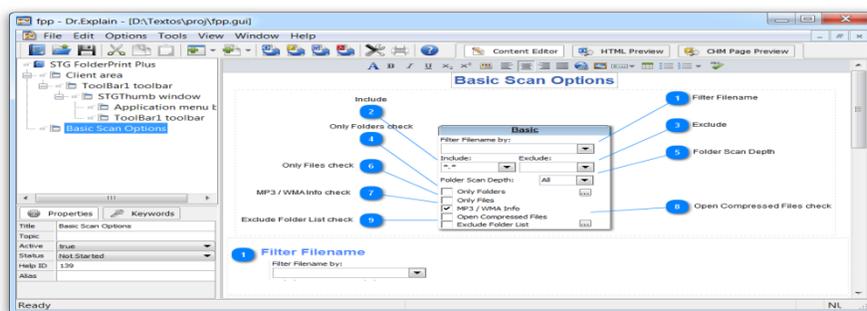


Fig. 10. Dr. Explain

- **BLOC DE NOTAS**

Es una aplicación básica, sencilla y rápida. Generalmente graba los archivos en formato ".txt", un formato que no tiene etiquetas ni estilos.

El Bloc de notas nos permite hacer tareas sencillas de edición de texto como: Escribir, copiar, pegar, cortar texto, buscar y remplazar texto; es decir, lo que normalmente hacemos en el Word de Office o WordPad. Pero el Bloc de notas se diferencia de los otros editores porque permite abrir de manera rápida los archivos de texto, que además ocupan poco espacio.

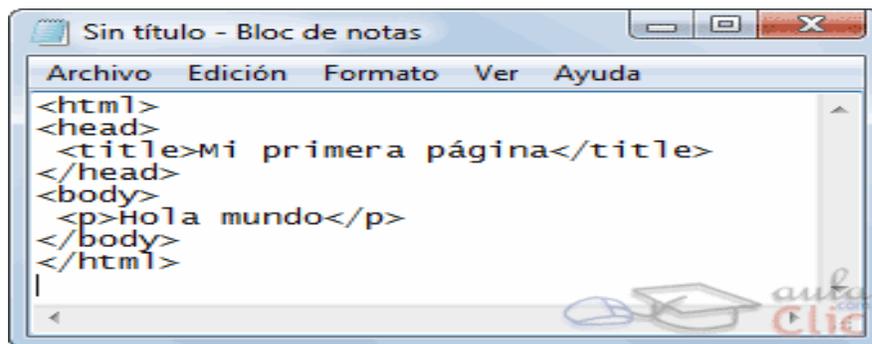


Fig. 11. Bloc de Notas

- **PowerPoint**

Microsoft PowerPoint es un programa de presentación, desarrollado por la empresa Microsoft, para sistemas operativos Windows y Mac OS. Viene integrado en el paquete ofimático llamado Microsoft Office como un elemento más, que puede aprovechar las ventajas que le ofrecen los demás componentes del equipo para obtener un resultado óptimo.

PowerPoint es uno de los programas de presentación más extendidos. Es ampliamente utilizado en distintos campos de la enseñanza, los negocios, etcétera. Según cifras de Microsoft, cada día son realizadas aproximadamente 30 millones de presentaciones con PowerPoint (PPT).

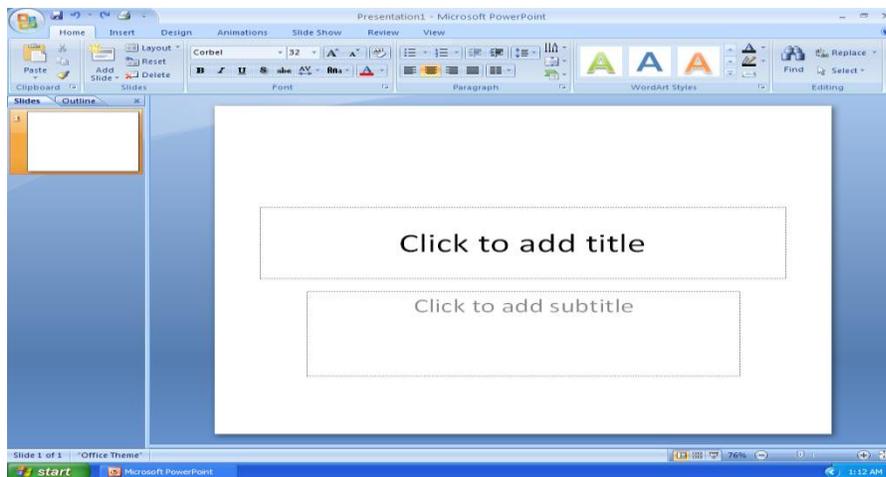


Fig. 12. PowerPoint

- **MICROSOFT WORD**

Microsoft Word es una aplicación informática orientada al procesamiento de textos. Fue creado por la empresa Microsoft, y viene integrado en el paquete ofimático denominado Microsoft Office. Microsoft Word es una aplicación informática orientada al procesamiento de textos. Fue creado por la

empresa Microsoft, y viene integrado en el paquete ofimático denominado Microsoft Office.

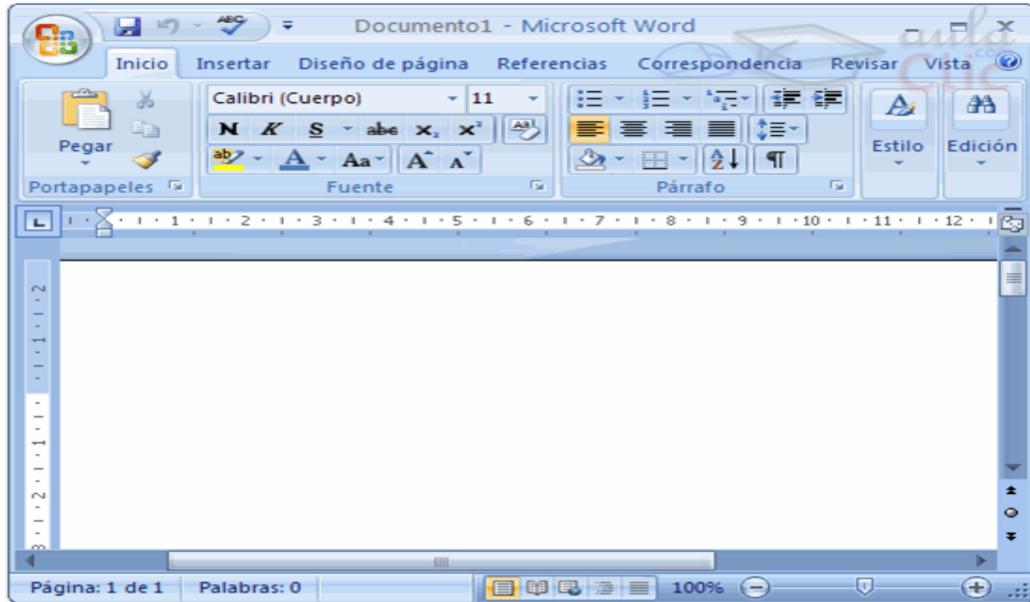


Fig. 13. Microsoft Word

2.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS

- **Computador:** Se requiere de un ordenador que tenga los programas básicos como Microsoft Word, Block de notas y que tenga capacidad para instalar los programas anteriormente mencionados.



Fig. 14. Equipo de Computación

FUENTE: <https://pixabay.com/en/>

- **Red Inalámbrica:** Conexión de Internet para poder ingresar a la vortal y realizar, todos los procesos pertinentes.



Fig. 15. Red Inalámbrica

FUENTE: <https://pixabay.com/en/>

2.3 RECURSOS HUMANOS

- **Personal de Soporte Tecnológico:** Para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento se necesitó del apoyo y capacitación del personal que labora en el dependencia de Soporte Tecnológico principalmente en el área de Gestasoft.



Fig. 16. Equipo de Soporte Tecnológico

FUENTE: CIADTI (2015)

2.4 PROCESOS REALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.4.1 Analizar y conocer la información pertinente a todos los procesos de Gestasoft, mediante la lectura de documentos existentes en el repositorio.

- ✓ Ingreso en el Repositorio

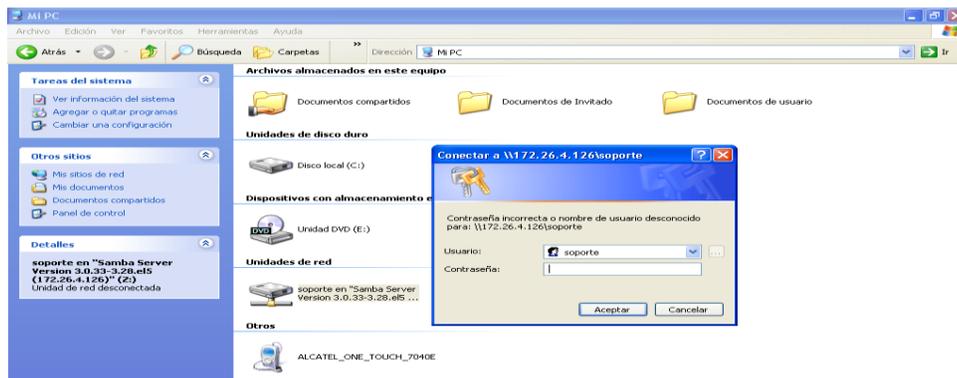


Fig. 17. Ingreso en el Repositorio

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Documentación GESTASOFT

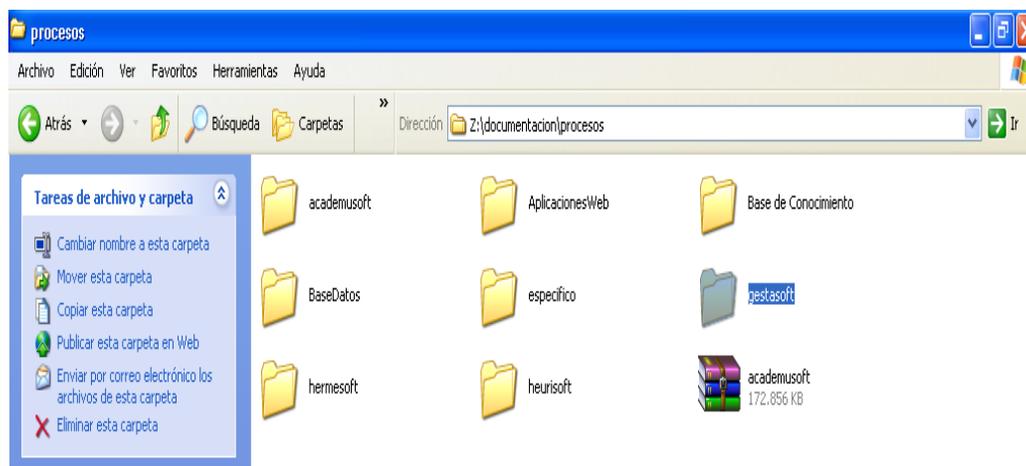


Fig. 18. Documentación Gestasoft

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Lectura de los módulos que forman el software Gestasoft

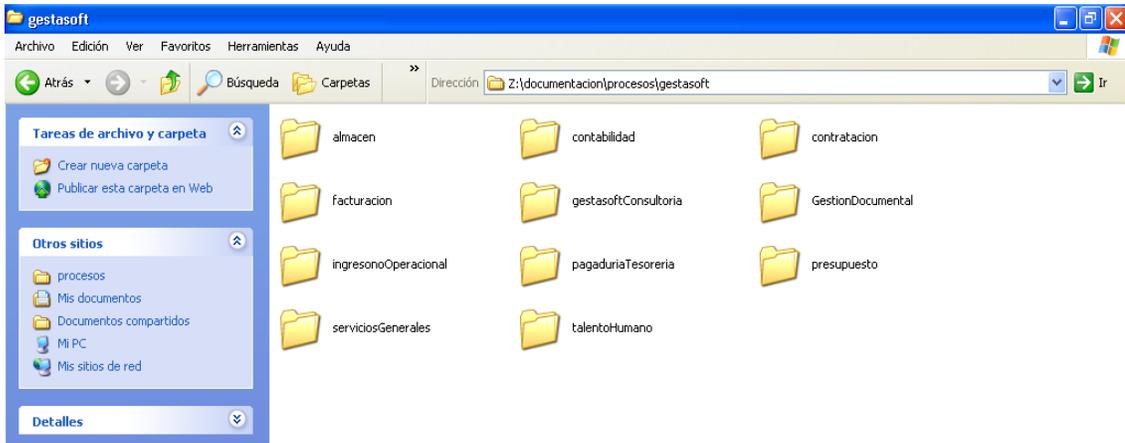


Fig. 19. Módulos de Gestasoft

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Documentación elaborada por los Analistas de soporte Tecnológico.

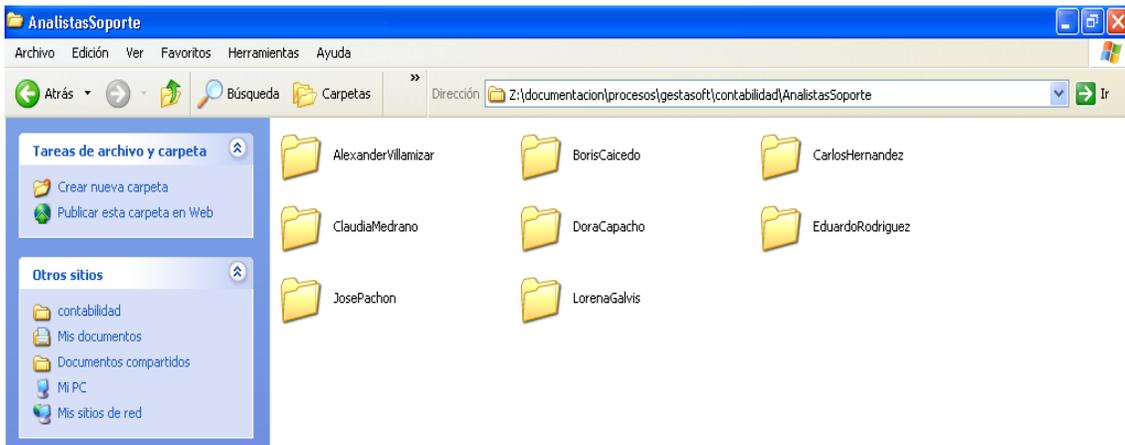


Fig. 20. Documentación de los Analistas de Soporte

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Textos en Word donde se describen algunos procesos de Gestasoft.

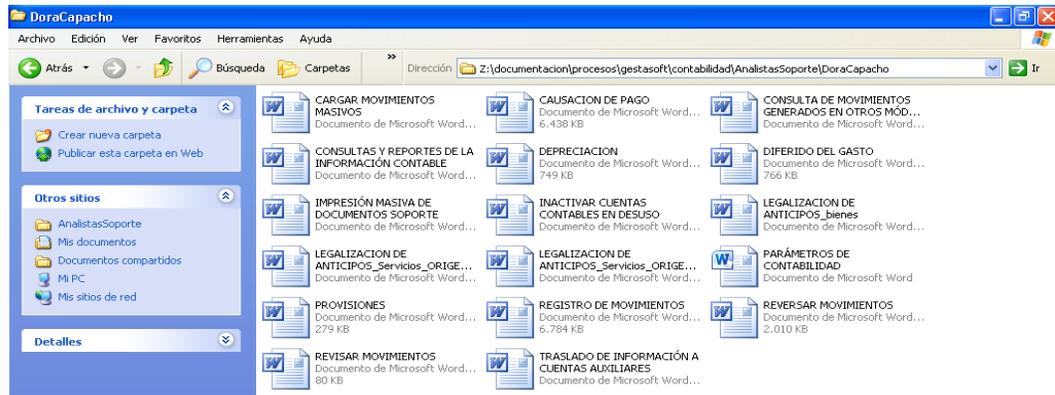


Fig. 21. Textos en Word

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Archivos en TXT donde se muestran las diferentes estructuras de los archivos planos.

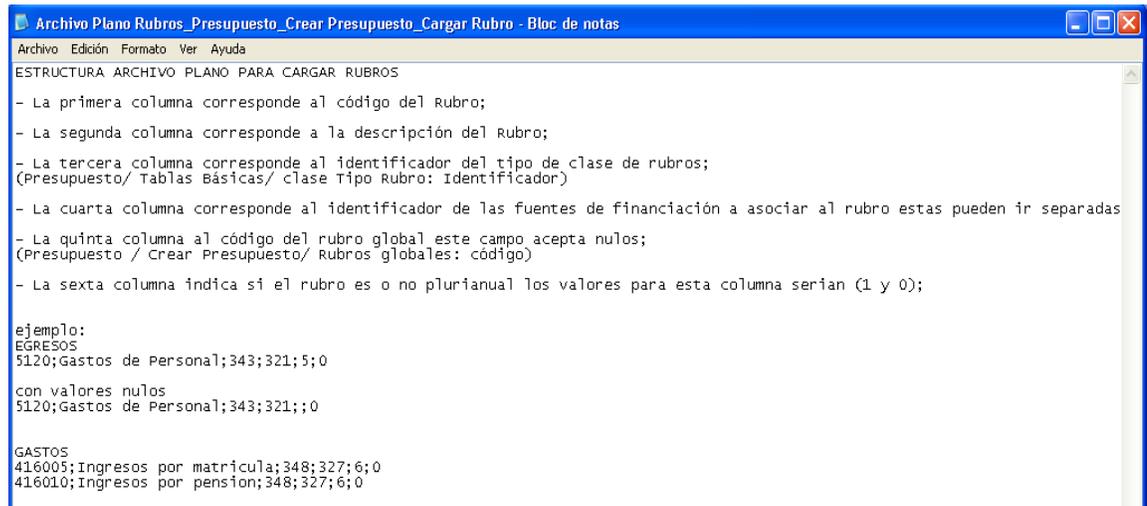


Fig. 22. Archivos TXT

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Documentación en formato PDF.

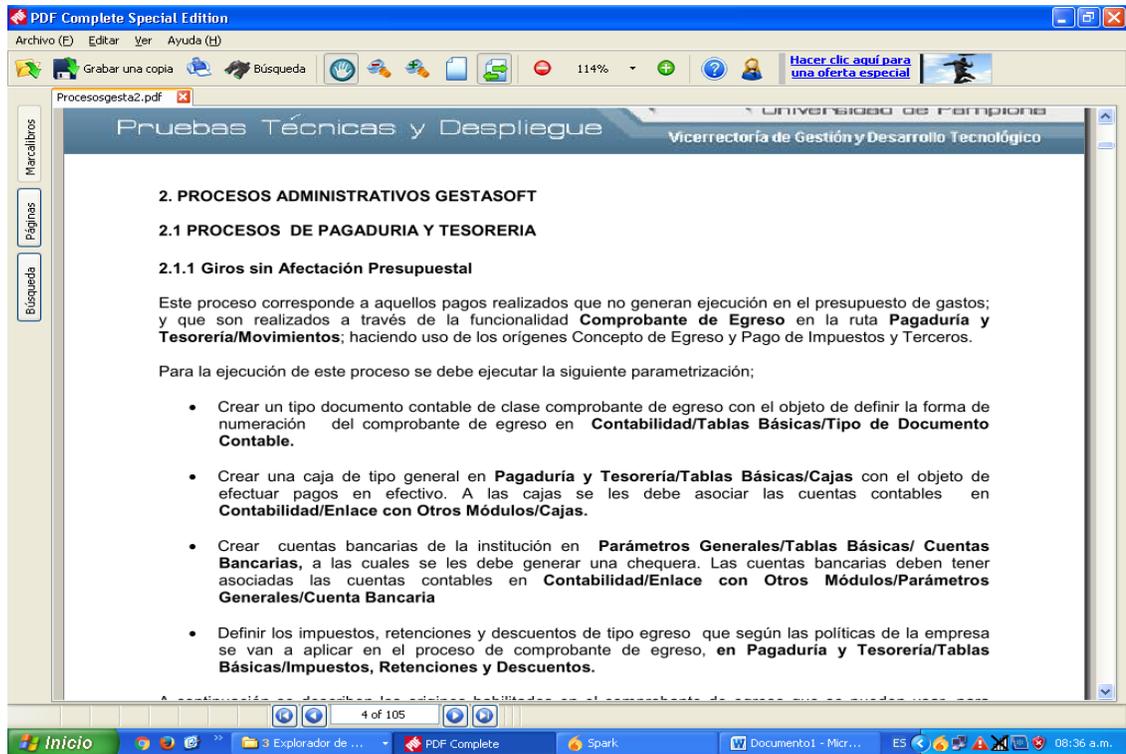


Fig. 23. Documentación PDF

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Diapositivas de capacitaciones realizadas en PowerPoint.

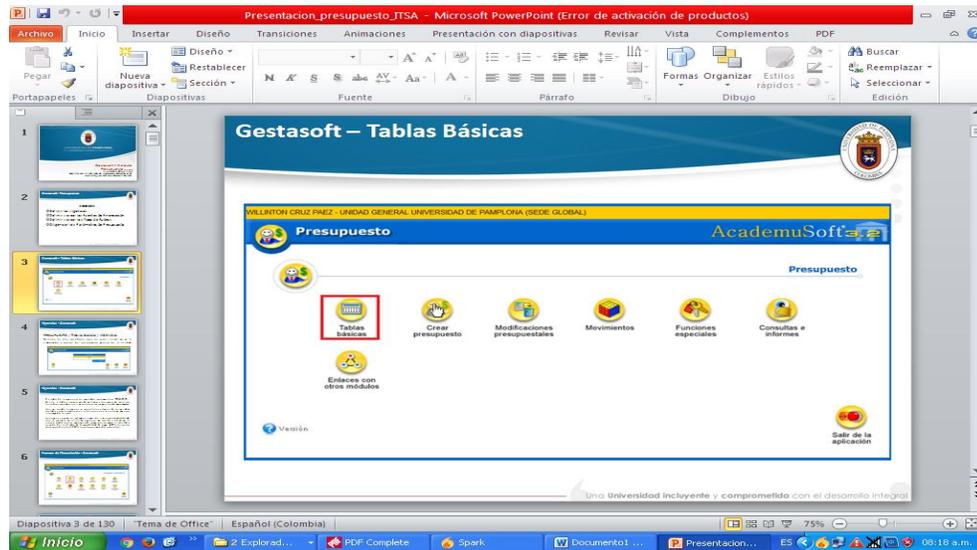


Fig. 24. Diapositivas en Power Point

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Cuadros elaborados en Excel.

PRESUPUESTO		CONTABILIDAD		FACT
PROCESOS	NIVEL DE UTILIZACION	PROCESOS	NIVEL DE UTILIZACION	PROCE
Tipo estructura proyecto		Diseño de estados financieros		Creación de planes d
Creación de presupuesto manual		Información exogena DIAN		Financiación Interna
Creación de presupuesto masivo		Registro de Movimientos 2649 y NIIF		Financiación Externa
Modificaciones presupuestales		Cargar Movimientos contables		Creación y Gestión d
Orden de pago		Procesar diferidos		Factura Administrativ
Ajuste orden de pago		Procesar provisiones		Deudas

Fig. 25. Documentos en Excel

FUENTE: CIADTI (2015)

2.4.2 Hacer uso del sitio de pruebas de Gestasoft para identificar los inconvenientes que podrían tener los clientes en el manejo del mismo.

- ✓ Ingresar en el sitio de pruebas de GESTASOFT de instituciones privadas.
Ruta: Soporte Tecnológico/ Prestaciones / Soporte Privado.

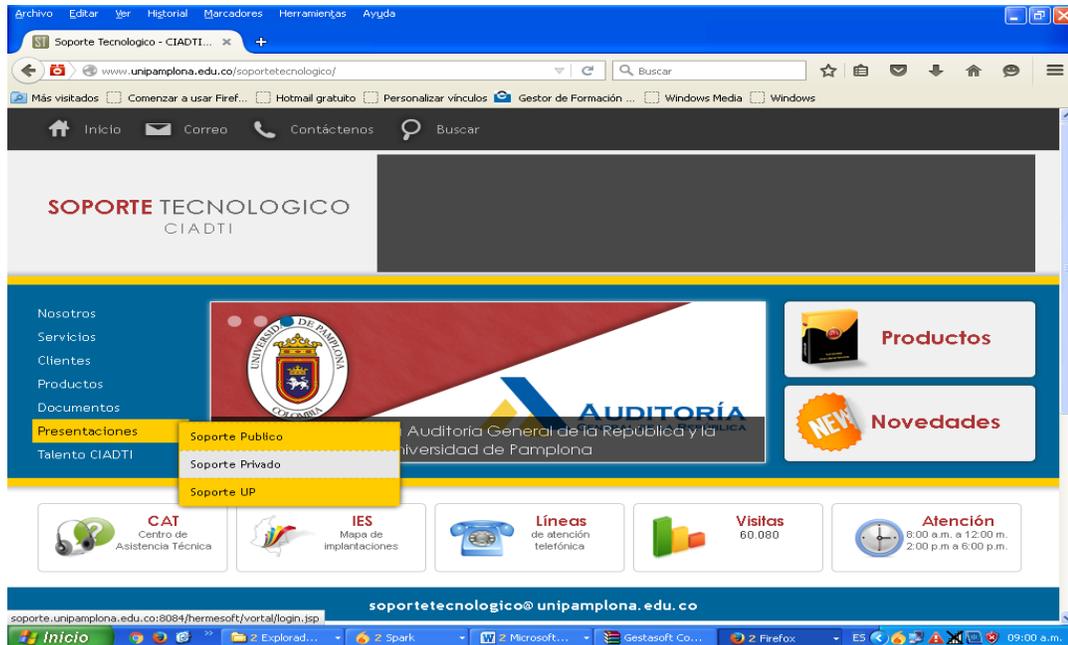


Fig. 26. Sitio de Pruebas

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Se digita la clave y contraseña.

Transacciones Unipamplona

Inicio Seguro Ayuda

Estimado usuario, ahora su contraseña de ingreso se basa en valores numéricos asociados a su clave inicial. Para ingresar su contraseña utilice los botones que se encuentran al lado de las casillas de acceso. Tenga en cuenta que su contraseña NUNCA será la misma en valores numéricos puesto que estos cambian de manera aleatoria cada vez que se accede a esta página.

Valores Alfabéticos									
A	6	B	8	C	0	D	0	E	9
F	6	G	7	H	0	I	6	J	4
K	1	L	6	M	0	N	7	Ñ	9
O	8	P	2	Q	1	R	2	S	5
T	3	U	2	V	7	W	9	X	7
Y	4	Z	4						

Valores numéricos									
0	3	1	2	2	3	3	9	4	5
5	5	6	3	7	4	8	5	9	1

Usuario:

Contraseña:

7 8 9
4 5 6
1 2 3
0

Restablecer Retrosceso Ingresar

[¿Ha olvidado su Contraseña?](#)

- ✓ Al ingresar se visualiza la siguiente pantalla con los diferentes módulos de GESTASOFT se debe seleccionar el módulo que se requiera para realizar la parametrización respectiva.

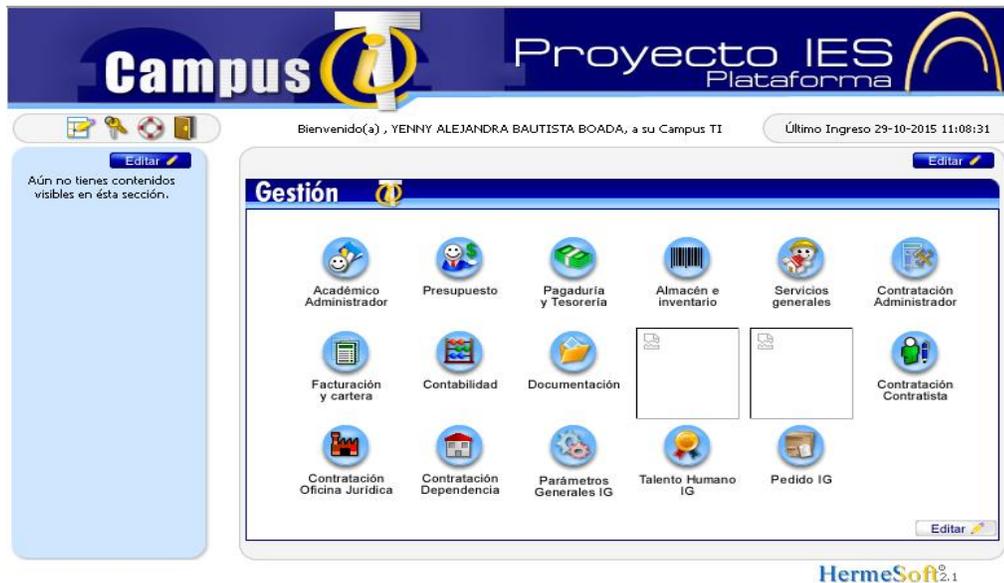


Fig. 27. Sitio de Pruebas privado

FUENTE: CIADTI (2015)

- ✓ Seguidamente se encuentran las funcionalidades de los procesos de los diferentes módulos mencionados anteriormente.



Fig. 28. Funcionalidades del modulo

FUENTE: CIADTI (2015)

2.4.3 Crear documentos que recopilen toda la información que tenga el personal de Gestasoft.

- ✓ Se elaboraron documentos completos y entendibles para el cliente en cuanto al uso de la plataforma.

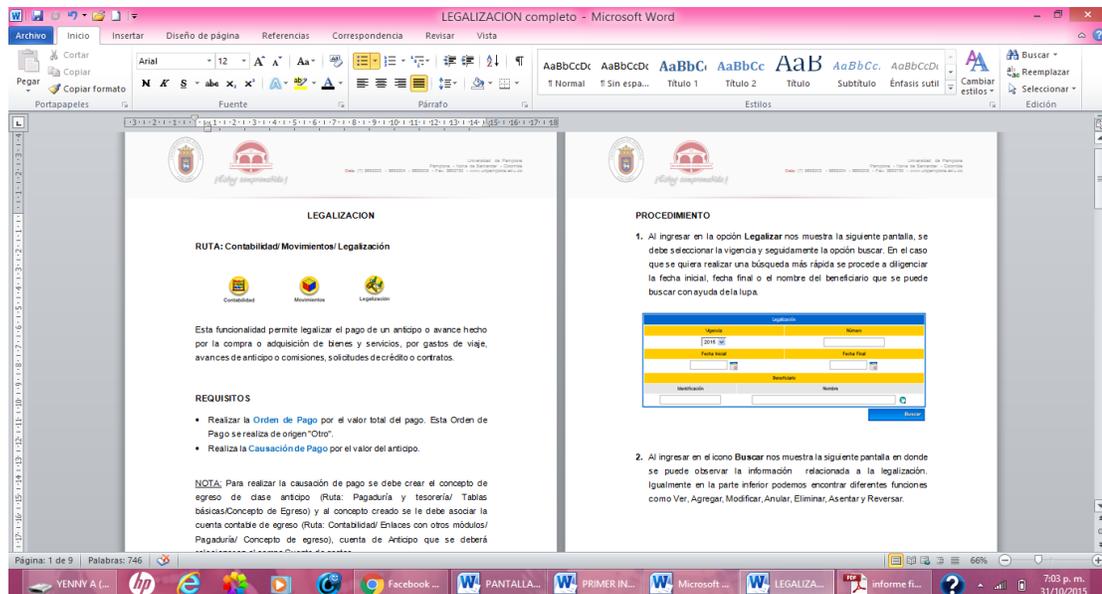


Fig. 29. Documentos Elaborados en Word

- ✓ Se hace uso de PowerPoint para ilustrar las imágenes.

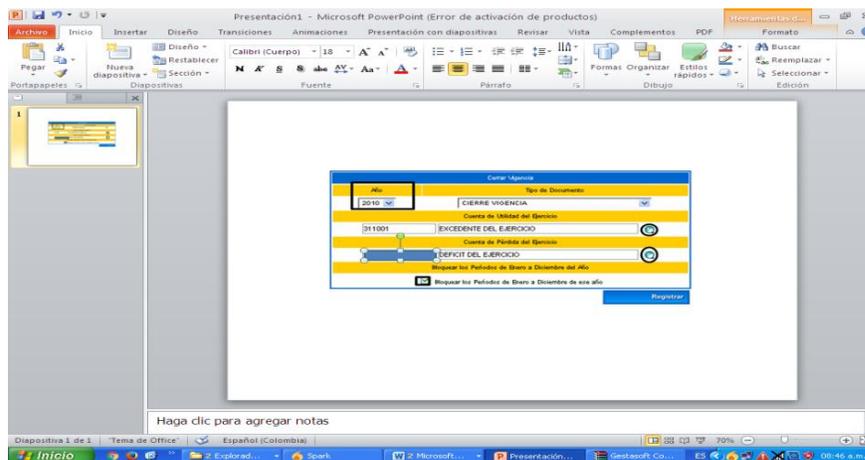


Fig. 30. Ilustración de las imágenes

- ✓ Se elaboraron los diferentes archivos planos, necesario en algunos procesos de Gestasoft.

1	ENCABEZADO							
2	ESTADO	TIPO DOC	NUMERO DOC	CONSECUTIVO	DD-MM-AAAA	CONCEPTO	SOC SOPORTE	
3	MOVIMIENTOS							
4	CODIGO	CENTRO DE COSTO	UNIDAD	TIPO DOC	DOCUMENTO	VALOR	REFERENCIA	DETALLE NATURALEZA

Fig. 31. Archivos Planos

- ✓ organización de los diferentes módulos de Gestasoft por carpetas.

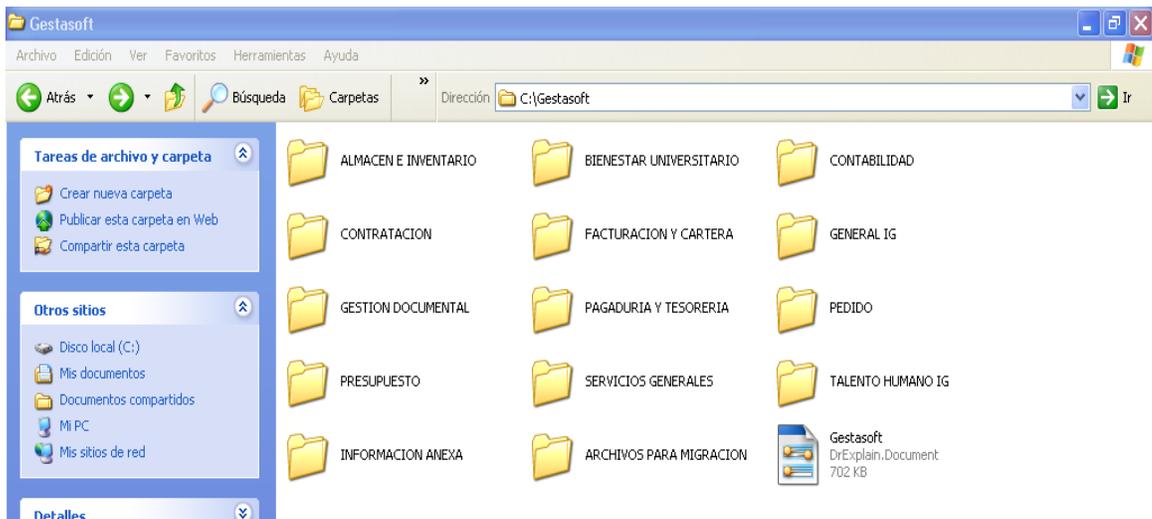


Fig. 32. Módulos por Carpetas

- ✓ por cada módulo se crearon documentos de los procesos que formaban el mismo.

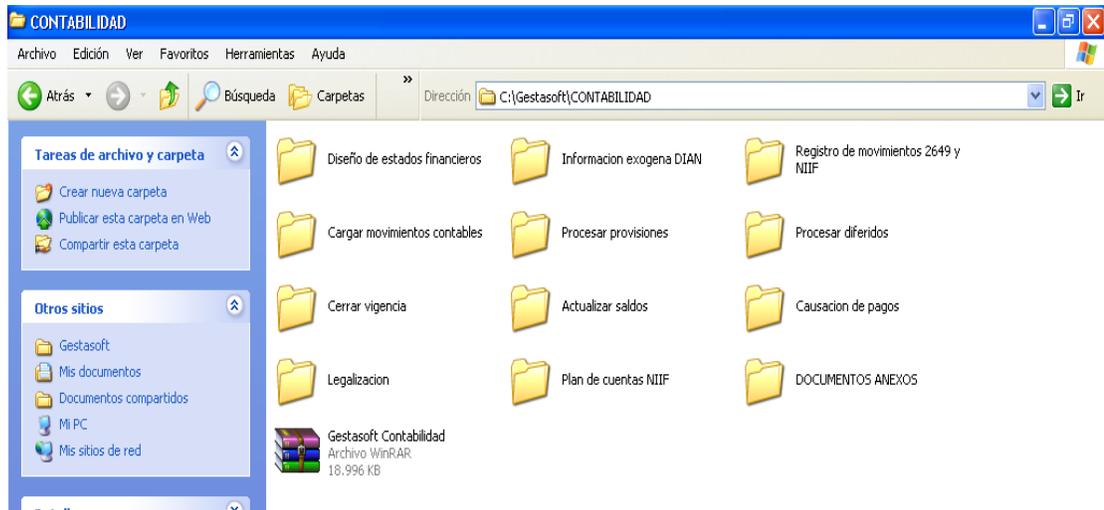


Fig. 33. Procesos por Módulos

2.4.4 Revisión de los documentos elaborados por los Analistas de Soporte tecnológico.

Los Analistas de Soporte Tecnológico (Área Gestasoft) revisaron paso a paso el trabajo realizado, y plantearon sugerencias de mejoras para cada proceso. Se realizaron las respectivas correcciones a través de los programas ya utilizados anteriormente y se presentó de nuevo para la aprobación final de cada uno de los procesos.



Fig. 34. Revisión Equipo Soporte Tecnológico

FUENTE: CIADTI (2015)

2.4.5 Desarrollo del aplicativo en el programa Dr. Explain.

- ✓ Instalación del programa Dr. Explain.

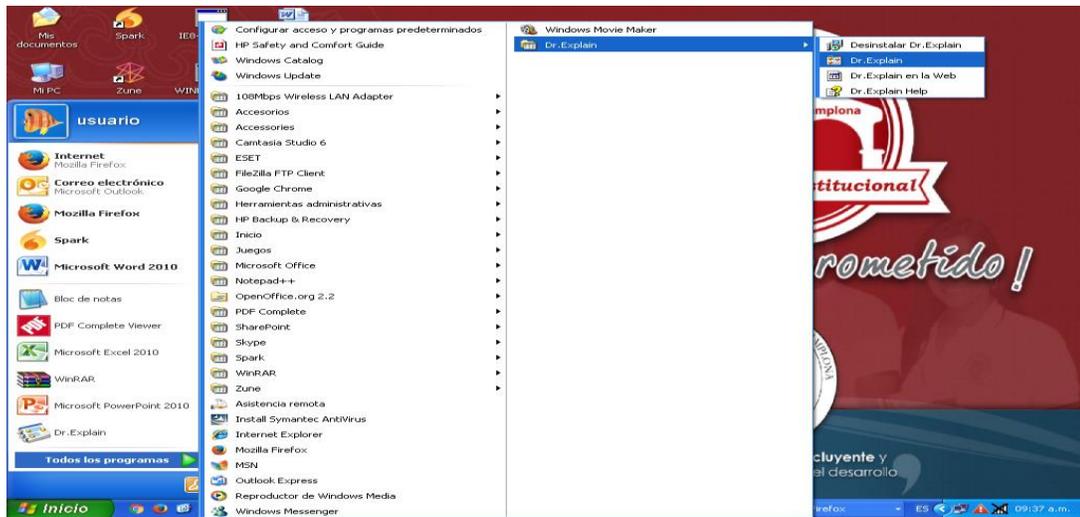


Fig. 35. Instalación de Dr. Explain

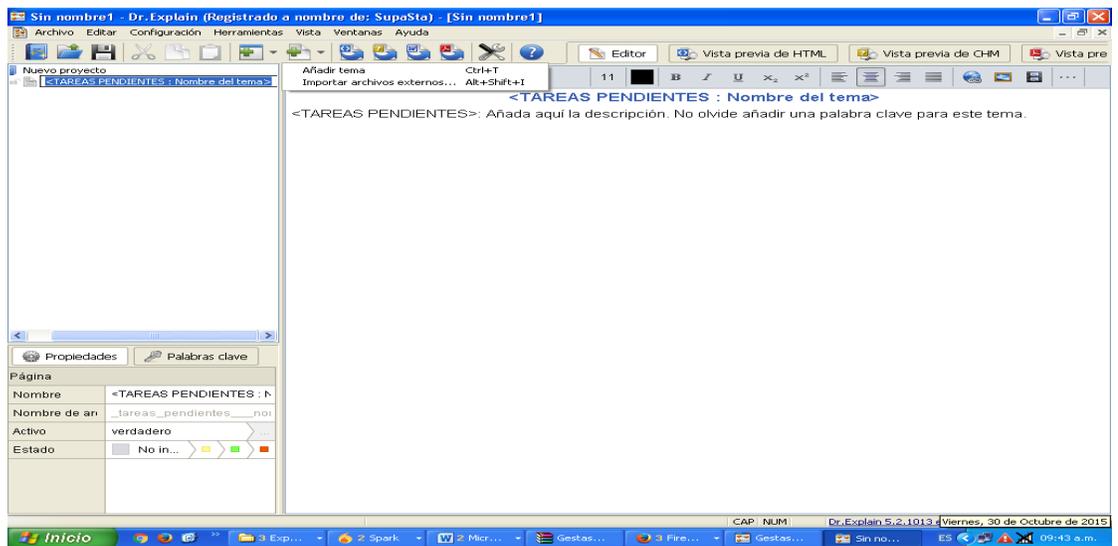


Fig. 36. Dr. Explain

- ✓ Ingreso de información de los diferentes procesos de GESTASOFT elaborados anteriormente en los documentos Word.

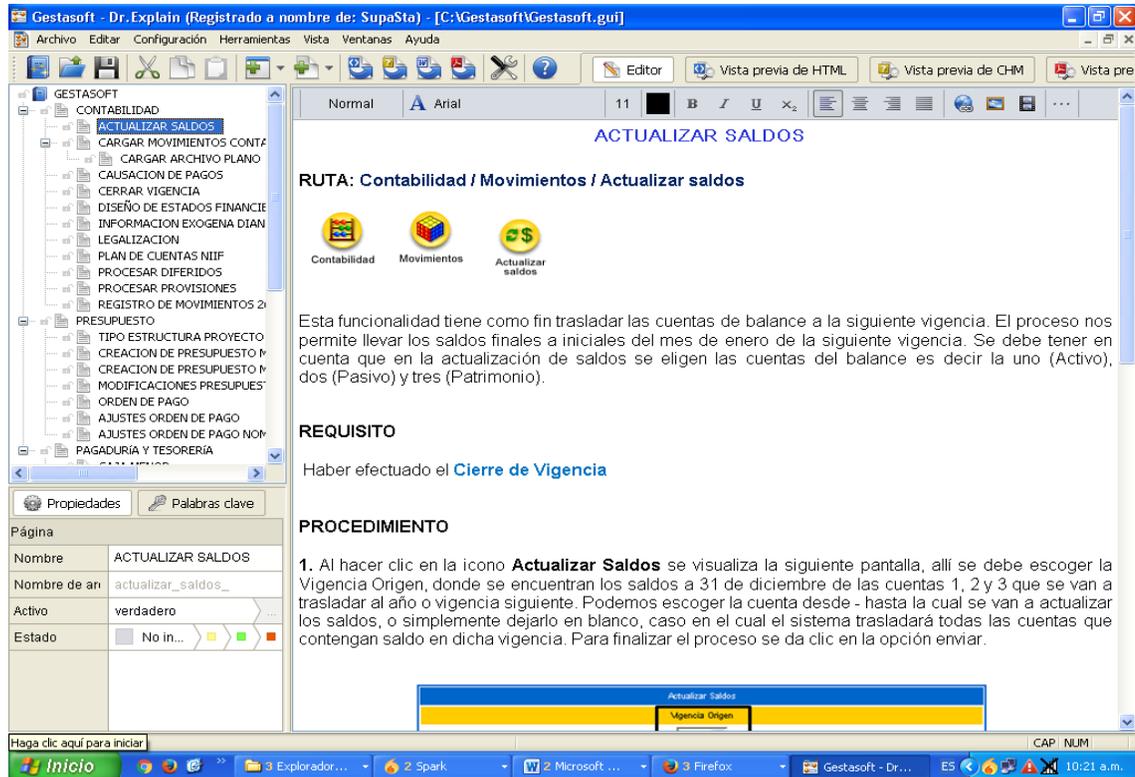


Fig. 37. Ingreso de información de los procesos Gestasoft

- ✓ Realizar los hipervínculos pertinentes en cada proceso.

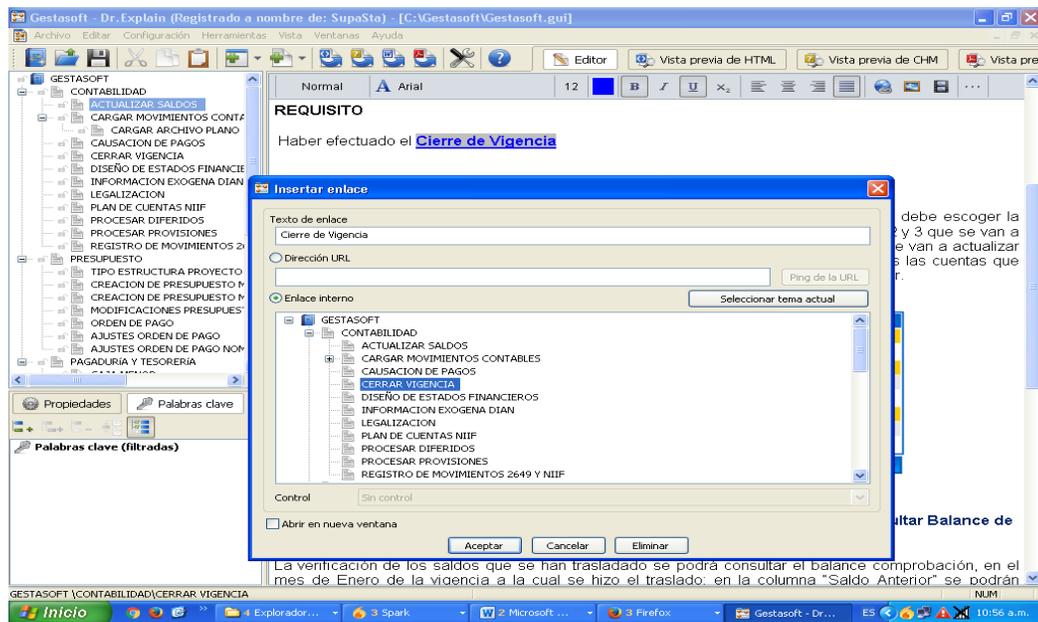


Fig. 38. Hipervínculos

- ✓ Elaboración del banner y pie de página en ADOBE FIREWORKS.



Fig. 39. BANNER

- ✓ Se exporta el programa en formato CHM y de este modo poder visualizarlo en la página.

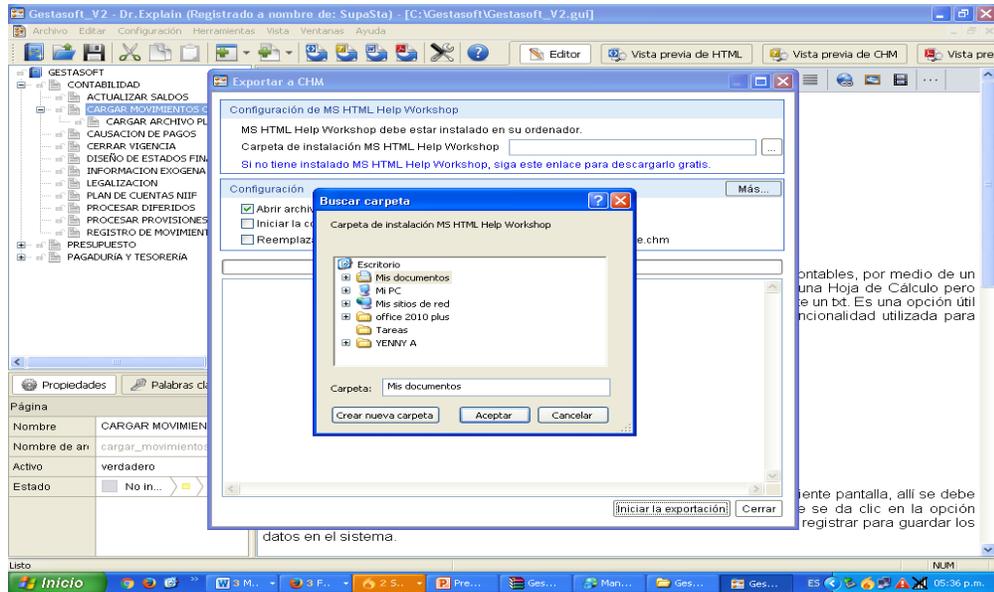


Fig. 40. Exportar el Programa

2.4.6 Implementar en el Vortal, el aplicativo creado, para que sea de acceso público, tanto para clientes como para empleados.

El aplicativo se podrá visualizar en la página de soporte tecnológico, donde el cliente al ingresar por documentos como se indica en la ruta le permitirá encontrar los diferentes procesos de los módulos de Contabilidad, Presupuesto, Pagaduría y Tesorería.

Página: www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/documentos



Fig. 41. Vortal donde se encuentra el aplicativo

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

Haber realizado la Práctica Empresarial fue la mejor opción que pude escoger como trabajo de grado, pues tener la posibilidad de desempeñarme en el entorno laboral de una organización es una experiencia única que me permitió conocer la realidad a la cual me voy a enfrentar en el día a día.

Al desempeñarme como pasante de Soporte Tecnológico en la Universidad de Pamplona adquirí muchos conocimientos que aportaran de manera positiva en mi desarrollo como profesional, ya que se me permitió conocer los diferentes procesos que se manejan Gestasoft y tener la experiencia de trabajar con un cliente en la parte académica brindando apoyo y soporte para la solución de sus inconvenientes.

Puedo decir que me siento satisfecha de la labor que cumplí durante mi práctica profesional, no solo por el aprendizaje adquirido sino porque siento que aporte todos mis conocimientos como Administradora de Empresas para satisfacer las necesidades presentes en cada área de Soporte Tecnológico. Además cabe resaltar que la práctica me permitió interactuar con un equipo de trabajo con altas competencias y calidad humana donde se trabaja un ambiente laboral agradable que apporto en mi desarrollo intelectual y social.

CONCLUSIONES

- Se analizaron los documentos sobre los aplicativos Academusoft y Gestasoft para asimilar los usos y pasos de los distintos procesos y de esta forma adquirir conocimientos mediante capacitaciones sobre el manejo de algunos procesos de los mismos.
- Se pudo determinar los requerimientos de las instituciones de educación superior del ámbito privado y por ende se propuso la creación de un aplicativo descriptor de los diferentes procesos existentes en los módulos de Pagaduría y Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
- Se realizó el diseño de un aplicativo en Dr. Explain que permitiera la fácil comprensión de los procesos desarrollados en los módulos de Gestasoft. Para ello se realizaron revisiones del equipo de soporte tecnológico con el fin de consolidar el aplicativo como una herramienta fundamental para el cliente de las IES.
- Se adquirieron conocimientos mediante la experiencia de brindar apoyo y soporte en la institución de educación superior Débora Arango, donde se dio solución a inconvenientes presentados en la parte académica de la misma.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal nuevo y pasantes, asignando un “tutor” para que dedique parte de su tiempo a explicar el desarrollo de los procesos del software Gestasoft y Academusoft para que resulte más fácil adquirir los conocimientos y sus aportes sean más efectivos.
- Tener un sitio donde se encuentre la información organizada de todos los analistas de soporte tecnológico, permitiendo así tener acceso a dicha información para dar solución a problemas que se presentan en las IES y ser soporte en las capacitaciones y estudio de los procesos.
- Diseñar un cronograma mensual de capacitaciones para el personal de soporte tecnológico, pasantes y personal nuevo, donde se compartan conocimientos de Academusoft y Gestasoft, para que en el caso de un percance haya apoyo mutuo y se tenga un conocimiento general de los diferentes procesos que se trabajan en cada software.
- Crear un espacio mensualmente donde el personal de soporte tecnológico intercambie experiencias de los inconvenientes más frecuentes que se presentan en cada proceso. Creando así un archivo para que en el caso que se presente un inconveniente de la misma índole se tenga el procedimiento indicado para solucionarlo.
- Mayor inversión en recursos físicos para hacer más eficientes las operaciones de soporte tecnológico como: Equipos de computación, teléfonos, impresora, diademas, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivos existentes en el repositorio de Soporte Tecnológico.
- Información de la página principal de Soporte Tecnológico:
 - ✓ <http://www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico/>
 - ❖ http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_38/recursos/01_general/24062011/quienes_somos.jsp
 - ❖ http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_38/recursos/01_general/10092014/talento_humano.jsp
 - ❖ http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_38/recursos/01_general/16052013/suite_academica.jsp
 - ❖ http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_38/recursos/01_general/16052013/suite_financiera.jsp
- http://ftp.unipamplona.edu.co/ftp_manuales/
- <http://www.drexplain.es/>
- http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_38/recursos/01_general/28062011/descargas.jsp
- http://201.234.74.124/deboraarango/hermesoft/portallG/home_1/publicacion/publicado/

GLOSARIO

- **CIADTI:** Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información.
- **IES:** Instituciones de Educación Superior
- **GESTASOFT®:** Es una excelente solución que ofrece una alternativa de alto nivel para la administración de la información generada para las organizaciones privadas y públicas. Integra un gran número de aplicaciones modulares para el manejo funcional de cada componente administrativo, financiero y colaborativo, con entornos gráficos que facilitan un menor tiempo de respuesta, pensadas en el usuario final y con las características de seguridad y eficiencia imprescindibles para la toma de decisiones.
- **ACADEMUSOFT®:** Es una aplicación que, a partir de las transformaciones del mercado, realiza desarrollos innovadores orientados a traspasar las distintas áreas del negocio tanto para plataformas Linux, Windows, Sun Microsystems, Solaris, entre otras. Este es el caso de las diferentes aplicaciones modulares para el manejo funcional de cada componente de la institución con entornos gráficos, que facilitan un menor tiempo de respuesta, pensados en el usuario final y con las características de seguridad y eficiencia imprescindibles para la toma de decisiones.
- **APLICATIVO:** Es un programa de computador que tiene como objetivo ayudar a su usuario a realizar una tarea específica, por lo general relacionado con el procesamiento de datos. Su naturaleza es diferente de otros tipos de software como sistemas operáticos y herramientas relacionados con ellos, juegos y software de entrenamientos.

- **MODULO:** En programación un módulo es una porción de un programa de ordenador. De las varias tareas que debe realizar un programa para cumplir con su función u objetivos, un módulo realizará, comúnmente, una de dichas tareas (o varias, en algún caso).
- **PORTAL DE INTERNET:** Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
- **PROCESO:** puede informalmente entenderse como un programa en ejecución. Formalmente un proceso es “Una unidad de actividad que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual, y un conjunto de recursos asociados”.
- **REPOSITORIO:** Depósito o archivo, es un sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos.
- **SOFTWARE:** Al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son aquellos llamados hardware.
- **HARDWARE:** se refiere a todas las partes físicas de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
- **VORTAL:** Este es un espacio en internet diseñado con la finalidad de realizar consultas de diferentes usuarios.

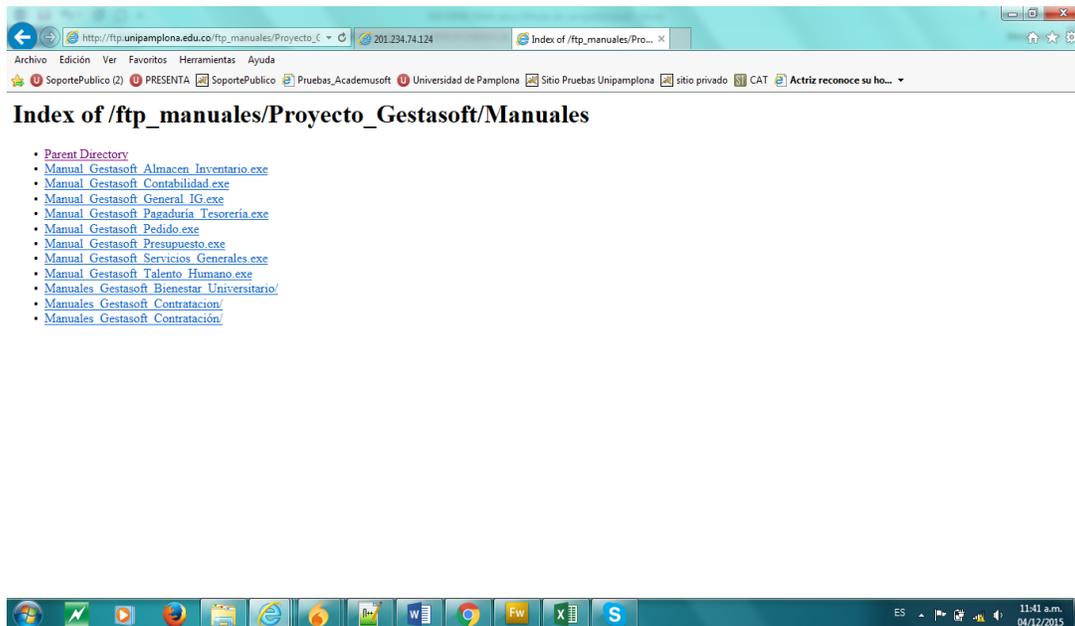
- **PROGRAMA:** Un programa informático o programa de computadora es una secuencia de instrucciones, escritas para realizar una tarea específica en una computadora.¹ Este dispositivo requiere programas para funcionar, por lo general, ejecutando las instrucciones del programa en un procesador central.
- **REDES:** Una red de computadoras también llamada red de ordenadores, red de comunicaciones de datos o red informática, es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
- **SISTEMA INFORMÁTICO:** Un sistema informático (SI) es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático. El hardware incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico, que consisten en procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento externo, etc.
- **CONTABILIDAD:** La Contabilidad se fundamenta en la necesidad de contar con información financiera veraz, oportuna y completa, con documentos y registros que demuestren los procesos realizados por una entidad u empresa y los resultados obtenidos que reflejen su situación financiera.
- **PRESUPUESTO:** se le llama presupuesto al cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se

aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. el presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

- **PAGADURIA Y TESORERÍA:** La aplicación de Pagaduría y Tesorería es el encargado de percibir los ingresos por los diferentes conceptos.

ANEXOS

Manuales Gestasoft



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying http://ftp.unipamplona.edu.co/ftp_manuales/Proyecto_Gestaso.... The page title is "Index of /ftp_manuales/Proyecto_Gestaso/Manuales". The content lists several manual files:

- [Parent Directory](#)
- [Manual Gestasoft Almacen_Inventario.exe](#)
- [Manual Gestasoft Contabilidad.exe](#)
- [Manual Gestasoft General IG.exe](#)
- [Manual Gestasoft Pagaduria_Tesoreria.exe](#)
- [Manual Gestasoft Pedido.exe](#)
- [Manual Gestasoft Presupuesto.exe](#)
- [Manual Gestasoft Servicios_Generales.exe](#)
- [Manual Gestasoft Talento Humano.exe](#)
- [Manuales Gestasoft Bienestar Universitario/](#)
- [Manuales Gestasoft Contratacion/](#)
- [Manuales Gestasoft Contratación/](#)

The Windows taskbar at the bottom shows the time as 11:41 a.m. on 04/12/2015.

Guía Dr. Explain



The screenshot shows the homepage of the Dr. Explain website (www.drexplain.es). The page features a large banner with a blue and white robot character pointing towards the text:

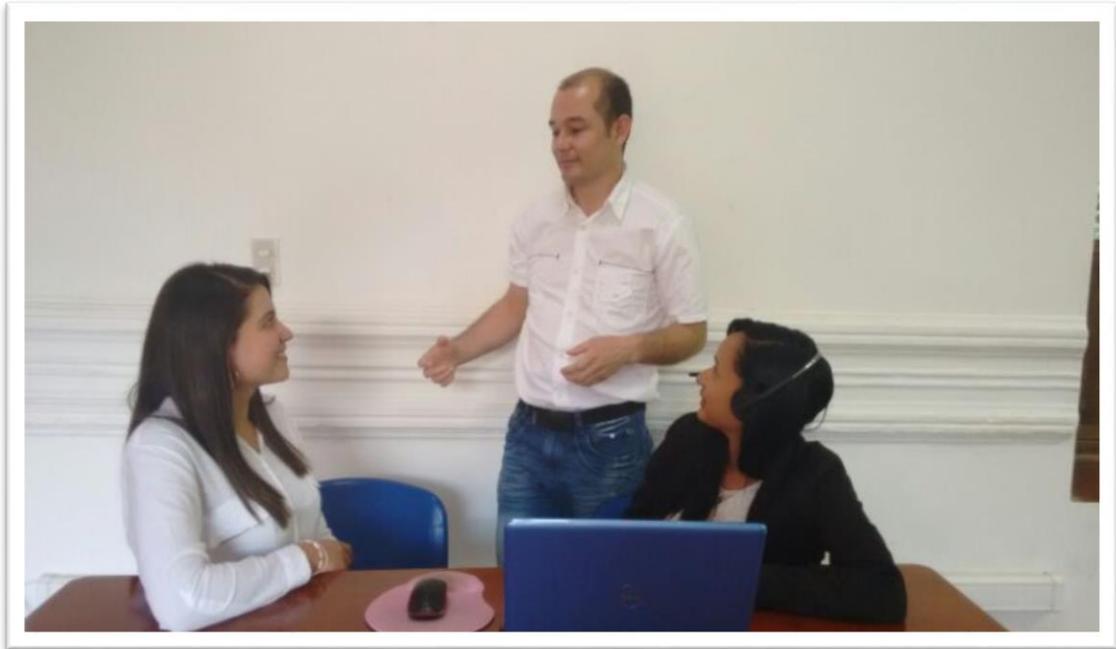
UN SOFTWARE PARA HACER

**GUÍAS DE USUARIO,
ARCHIVOS DE AYUDA,
MANUALES EN LÍNEA?**

On the right side of the banner, there are social media sharing buttons: "Like" (105), "Google+" (2), and "LinkedIn+" (3). Below the banner, a green button says "DESCARGAR GRATIS". At the bottom of the page, a small text reads: "Dr.Explain es un software para hacer archivos de ayuda, guías de usuario, manuales en línea y documentación de aplicaciones". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 03:11 p.m. on 04/12/2015.

Evidencias fotográficas







¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

GA170.90PA00.10-135

Pamplona, 2 de septiembre de 2015

Ingeniero
RODRIGO ALVEAR TRISTANCHO
Subdirector Soporte Técnico
Universidad de Pamplona
La ciudad

Cordial saludo:

Respetuosamente solicito su colaboración para que la alumna **YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.094.271.130, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional en esa prestigiosa Empresa, para el II semestre académico de 2015.

Nuestra estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y el país. Profesional idóneo con capacidad de análisis e investigación del entorno socioeconómico para la toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a usted mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761 Universidad de Pamplona.

Atentamente,

ALVARO PARADA CARVAJAL
Director/Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

*Rodrigo Alvear
2-9-2015
2:00 pm.*



Una universidad **incluyente** y **comprometida** con el desarrollo integral



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 17 de Septiembre del 2015

Profesor
ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial
Universidad de Pamplona

Asunto: Aceptación de practicas

De manera cordial, me permito informar que la estudiante YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA, identificada con cedula de ciudadanía N° 1.094.271.130 de Pamplona, del programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, fue aceptada en la dependencia de Soporte Tecnológico de la Universidad de Pamplona para realizar sus prácticas profesionales, desempeñando las siguientes funciones:

1. Documentación de los procesos que se manejan actualmente en el aplicativo Gestasoft en los módulos de presupuesto, contabilidad y Pagaduría - tesorería.
2. Apoyo de ser necesario de las diferentes actividades administrativas realizadas en el área de soporte tecnológico.
3. Recopilar y organizar la documentación existente de los diferentes módulos del aplicativo Gestasoft.
4. Las demás que sean requeridas para el desarrollo del objeto contractual.

Ingeniero
RODRIGO ALVEAR TRISTANCHO
Subdirector de Soporte Tecnológico - CIADTI
Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Calle 5 No 3 – 93 Casa Domus
568 6367



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral

1



REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA Fecha: 04/12/15
 Nombre de la Empresa: UNIVERSIDAD DE PAMPLONA Programa: ADMINISTRACIÓN DE EPAS
 Dependencia Entidad: SOPORTE TECNOLÓGICO (CIADTI) Evaluador: _____

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona <input checked="" type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/>	Especifique ¿Cuál Otro? _____		
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? ES UNA EMPRESA QUE ME BRINDA BUENAS OPORTUNIDADES
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO
 Explique POR QUE ADQUIRI CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS ESSENCIALES PARA MI VIDA.
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--

 Explique _____
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input checked="" type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

 ¿Cuál? _____

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre – Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4,8	SE TUVIERON EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES Y CORRECCIONES PARA LA ELABORACION DE LOS INFORMES
Científico Hombre – Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4,6	SE CUMPLIO CON LA PRESENTACION DE LOS INFORMES A TIEMPO Y EN LAS FECHAS INDICADAS.
Profesional Hombre – Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4,6	SE APORTARON LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA CARRERA EN LA PRACTICA EMPRESARIAL.
Nota Integral	4,7	

Código: Centro Manuel Elkin Pizarro - Autoevaluación



REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	YENNY ALEJANDRA BASTIETA B	ORGANIZACIÓN:	UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PROGRAMA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	DEPENDENCIA:	CIADTI: SOPORTE TECNOLOGICO
EVALUADOR:		FECHA:	04 DE DICIEMBRE 2015

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.		X			
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.		X			
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.		X			
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.		X			
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.		X			
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.		X			
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.		X			
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.		X			
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.		X			
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.		X			

CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	RESPONSABILIDAD, TRABAJO EN EQUIPO		
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo		Proactividad
	Comunicación		Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?		
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:	SI	X	¿Por qué?
	NO		DESARROLLO A CARGANDO EL TRABAJO ASIGNADO
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:			
<i>Rodriguez</i> FIRMA EVALUADOR	YENNY ALEJANDRA BASTIETA BOADA FIRMA PRACTICANTE		



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 03 de Diciembre del 2015

Profesor
ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial
Universidad de Pamplona

Asunto: Finalización de prácticas

De manera cordial, me permito informar que la estudiante **YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA**, identificada con cedula de ciudadanía N° 1.094.271.1130 de Pamplona, del programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales culmino con éxito su práctica profesional en la dependencia de Soporte Tecnológico de la Universidad de Pamplona iniciadas desde el día 3 de Septiembre hasta el 18 de Diciembre del 2015 y durante este tiempo cumplió con las funciones que se le fueron asignadas.

Ingeniero
RODRIGO ALVEAR TRISTANCHO
Subdirector de Soporte Tecnológico – CIADTI
Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Calle 5 No 3 – 93 Casa Domus
568 6367

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Profesor
ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial
Universidad de Pamplona

Asunto: Certificado de implementación y socialización de la propuesta.

De manera cordial, me permito informar que la estudiante YENNY ALEJANDRA BAUTISTA BOADA, identificada con cedula de ciudadanía N° 1.094.271.130 de Pamplona, del programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, dejó implementada y socializada en la dependencia de Soporte Tecnológico la propuesta de mejoramiento que desarrollo en su práctica empresarial.

Ingeniero

RODRIGO ALVEAR TRISTANCHO
Subdirector de Soporte Tecnológico - CIADTI

Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Calle 5 No 3 – 93 Casa Domus
568 6367



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral