

UNIVERSIDAD DE SONORA

División de Ingeniería

Departamento de Ingeniería Industrial

SOPORTE TECNICO DE ZONA

Reporte de Prácticas Profesionales

Presenta

JUAN DE DIOS GRACIA GIL

INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Tutor: Dr. Alonso Pérez Soltero

Hermosillo, Sonora.

Noviembre 2017

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS.....	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 EXPLICACIÓN DEL PROYECTO	4
1.2 OBJETIVOS.....	5
2. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO	6
2.1 EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES	7
2.2 REGLAS DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD RECEPTORA.....	8
3. FUNDAMENTO TEÓRICO DE LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS APLICADOS.....	10
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	12
5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA.....	25
5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROYECTO	25
5.2 ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS	25
5.3 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	25
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

2.1 EDIFICIO DE PEPSI.....	7
4.1 PANTALLA ADMINISTRADOR WEB DE IMPRESORA.....	12
4.2 PANTALLA DEL SISTEMA DE TICKETS.....	13
4.3 ALTA DE USUARIO EN IMPRESORA.....	18
4.4 PANTALLA CARPETA COMPARTIDA.....	19
4.5 PANTALLA CARPETA %TEMP%.....	23
4.6 PANTALLA LIBRETA DE DIRECCIONES EN IMPRESORA.....	24
4.7 PANTALLA CONFIGURACION DE IMPRESORA.....	24

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el reporte de prácticas profesionales en base a la formación adquirida a lo largo de la carrera y en donde los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes sean utilizados para poder llevar a cabo la acreditación de la estancia profesional.

Se realiza las prácticas profesionales en PEPSI en el área de TI como Ingeniero de soporte técnico de zona, cuya finalidad es brindar soluciones al usuario y garantizar la correcta funcionalidad en la operación.

Así también se describirán las actividades realizadas y los aspectos importantes que se llevaron a cabo para poder concluir con el proyecto.

1.1 EXPLICACIÓN DEL PROYECTO

La base para comenzar con el proyecto en el área de soporte técnico de zona en la empresa PEPSI es muy importante, ya que los equipos de cómputo e impresión tienen que estar en óptimas condiciones para que los usuarios puedan realizar el cumplimiento de los objetivos institucionales en tiempo y forma.

La empresa cuenta con 7 CEDIS (Centros de Distribución) en los cuales es indispensable dar la atención y solución a los problemas que surgen día a día de forma presencial o remota.

Las actividades se realizan dependiendo de los tickets que soliciten los usuarios, los cuales dependiendo de la prioridad son como se atienden.

En este momento existe la migración de los equipos de impresión la cual es de suma importancia para que se desarrollen la mayoría de las actividades de la

empresa, ya sea de pedidos, factura, nóminas, control de entrada y salida de productos entre otras, por lo cual se está implementando la manera de concientizar a los usuarios en el ahorro de recursos ya que los gastos de papel, tóner y equipos de impresión son muy costosos y se ven reflejados en la economía de la empresa. De esta forma se están haciendo configuraciones para tener un mejor control y se pueda disminuir los costos.

1.2 OBJETIVOS

El objetivo general es brindar soluciones al usuario final así como mantener los recursos informáticos en óptimas condiciones para garantizar el buen funcionamiento dentro de la organización.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Revisar y atender a Tickets de usuario final Región Pacífico Sonora que incluyen instalar y actualizar programas informáticos, equipos de cómputo y paqueterías; brindar mantenimiento correctivo y preventivo a equipo de cómputo; orientar al usuario respecto al manejo de paqueterías y programas.
- Administrar y configurar los servicios de impresión.
- Administrar la garantía de los equipos de cómputo, así como llevar el control del inventario.
- Instalar redes de voz y datos.

2. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

Como una empresa líder en la categoría de alimentos y bebidas, la historia de PepsiCo inicia en 1898 cuando el farmacéutico Caleb Bradham crea Pepsi. A partir de este momento, y como parte del crecimiento de la marca como una bebida original para acompañar los alimentos, comienza la historia de evolución y transformación de PepsiCo hasta consolidarse como una empresa líder en alimentos y bebidas a nivel global con un portafolio de productos que ofrece 22 marcas a través de sus unidades de negocio principales –Quaker, Tropicana, Gatorade, Frito-Lay y Pepsi-Cola.

En México, PepsiCo es una empresa agro-industrial con un fuerte compromiso con el campo mexicano y con una presencia de más de 100 años, tiempo en el que ha cumplido con su estrategia Desempeño con Sentido al ofrecer un amplio portafolio de marcas de alimentos y bebidas a través de sus unidades de negocio principales -Pepsi, Sabritas, Gamesa, Quaker, Gatorade y Sonric's- al tiempo que apoya e invierte en el país mediante relaciones ganar-ganar con todos aquellos quienes colaboran en su cadena de valor.

Pepsico se centra en lograr un crecimiento sustentable a largo plazo y, a la vez, dejar huella propositiva en la sociedad y el medio ambiente; lo que denominamos Desempeño con sentido. Nuestro enfoque incluye transformar nuestro portafolio y ofrecer opciones saludables y, al mismo tiempo, hacer que nuestro sistema alimentario sea más sustentable y que las comunidades en las que estamos presentes sean más prosperas. Al hacer esto, creemos que encontraremos el camino para el crecimiento futuro de pepsico y fomentaremos el progreso de otros.

2.1 EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES

PEPSI es una empresa que se localiza en Bulevar Periférico Poniente S/N Colonia Las Praderas en Hermosillo, Sonora (figura 2.1).



Figura 2.1 Edificio de PEPSI

El departamento de TI dentro de la planta Hermosillo brindan el soporte en región pacífico que abarca todo Sonora de los cuales se desprenden 7 cedis (centros de distribución), el área está conformada por:

Jorge Javier Paredes Sánchez - Coordinador Regional de Soporte Campo

Francisco Castro Franco - TI Telecom

Luis Aníbal Barojas López - Consultor TI-Nominas & RH

Claudia Lizeth Corrales Valenzuela - Jefe de TI Zona Sonora

Juan de Dios Gracia Gil - Soporte Técnico Zona

Jesus Alan Goo-Lopez Morales - Soporte Técnico Zona

2.2 REGLAS DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD RECEPTORA

A continuación se describen algunos lineamientos con los que trabaja la empresa.

1. En PEPSI la estandarización del equipo de cómputo, comunicaciones y periféricos, es de suma importancia ya que con esto se puede garantizar el correcto funcionamiento además de solucionar a tiempo cualquier problema, por lo que las marcas de estos equipos se apegarán a los lineamientos Corporativos determinados por el área de Tecnología y Sistemas.
2. Todo el Software es adquirido por medio de Licencia Corporativa según convenios y contratos vigentes con las empresas fabricantes y aplicables a todas las empresas y subsidiarias de PEPSI. La instalación de cualquier tipo de programa deberá realizarse previa autorización y supervisión del Área de Tecnología y Sistemas de la Unidad de Negocio, para asegurar el mejor desempeño del equipo.
No se instalará software ni hardware a equipos que no sean propiedad de PEPSI.
3. Todas las compras de software, equipo de cómputo, comunicaciones y periféricos (impresoras, plotters, escáner, hand helds, lectores ópticos, etc.) de PEPSI se realizarán en forma centralizada, a través del área Corporativa de Compras y de acuerdo a las negociaciones previas realizadas entre esta área y el área de Tecnología y Sistemas.
4. Todos los usuarios que requieran la asignación de equipo de cómputo, periféricos, comunicaciones y otros recursos de Tecnología de Información para la realización de sus actividades dentro de la empresa, deberán firmar una Carta Responsiva de Asignación de Equipo de Cómputo, en la cual, se especificarán las características del equipo que le ha sido asignado. En caso de que el equipo no este

asignado a un usuario en específico, el responsable del área deberá firmar este documento asumiendo la responsabilidad de éste.

5. Los usuarios deberán solicitar su acceso a los sistemas de información de GEPP, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, mediante el formato de solicitud de Alta de Usuarios en Aplicaciones, el cual deberá ser autorizado por el Gerente del área solicitante y por el Líder Usuario de la aplicación o por el área de Tecnología y sistemas, según corresponda.
6. Todos los empleados tendrán acceso a internet, de acuerdo a las funciones del puesto para el que fueron contratados. Los empleados deben utilizar el internet primordialmente para actividades relacionadas a sus funciones.
7. Con el fin de proteger la Información de GEPP en cualquiera que sea su formato, el área de Tecnología y Sistemas contará con software y sistemas instalados que pueden monitorear y registrar todos los aspectos del acceso a los sistemas de cómputo de la compañía y el uso que se da a la información que en ellos se procesa, incluyendo, pero no limitado a la generación de información, su extracción, uso, transferencia, eliminación e intercambio, por cualquier medios, como son chats, grupos de noticias, transferencias de archivos, información descargada o cargada por el Empleado, así como correo electrónico enviado y recibido utilizando su cuenta corporativa o personal.

3. FUNDAMENTO TEÓRICO DE LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS APLICADOS

A continuación se explican algunos de los conceptos más relevantes relacionados en el proyecto.

Tickets. Son las peticiones que realiza el usuario final con respecto algún problema que tenga en específico el cual se almacena en una base de datos y según su importancia se le da un seguimiento para solucionarlo hasta finalizar con el mismo.

SIO. Sistema orientado en el manejo de los inventarios de producto para su distribución en el cual interactúan las áreas de producción, bodegas y ventas.

Microsoft Office. Es una suite ofimática que permite contar con editores de texto, hojas de cálculo, presentaciones, correo electrónico entre otras.

Video conferencia. Es una reunión con diversos usuarios en diferentes localidades con ayuda de una conexión a internet y un equipo de cómputo con cámara y micrófono para interactuar entre ellos.

Carpeta compartida. Es una unidad de almacenamiento en la cual uno o varios usuarios pueden acceder a la información de forma remota sin tener que contar con ella en su equipo.

Software. En el software de red se incluyen programas relacionados con la interconexión de equipos informáticos, es decir, programas necesarios para que las redes de computadoras funcionen. Entre otras cosas, los programas de red hacen posible la comunicación entre las computadoras, permiten compartir recursos (software y hardware) y ayudan a controlar la seguridad de dichos recursos.

Hand Held. Dispositivo que utiliza el personal de ventas para levantar pedidos y entregarlos.

Lync. Mensajería instantánea empresarial que se utiliza para comunicarse con el personal dentro de la empresa

SMART. Sistema interno de la empresa que funciona para administrar los inventarios del equipo de cómputo y hand helds además saber a qué persona está asignado cada equipo y llevar un buen control de los recursos.

VPN. Virtual Private Network, es una tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet. Permite que la computadora en la red envíe y reciba datos sobre redes compartidas o públicas como si fuera una red privada con toda la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de una red privada.

RETCORE. Es la conexión de internet inalámbrica que cuenta la empresa para el uso interno de aplicaciones.

Conmutador. Es el equipo que centraliza el flujo de llamadas dentro de la empresa y se encarga de direccionarlas las extensiones que se traten de contactar.

Switch. Es un dispositivo digital de lógica de interconexión de redes de computadores que opera en la capa 2 (nivel de enlace de datos) del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes (bridges), pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC de destino de las tramas en la red.

Routers. Es un enrutador, elemento que marca el camino más adecuado para la transmisión de mensajes en una red completa, esta toma el mejor camino para enviar los datos dependiendo del tipo de protocolo que este cargado, cuenta con un procesador es el más robusto, tiene más procesadores y mucha más capacidad en sus respectivas memorias.

Enlace dedicado. Es una conexión directa y exclusiva entre el cliente y el nodo del proveedor. A diferencia del ADSL, no usa los cables del teléfono, es totalmente digital lo que lo hace de mejor calidad, es simétrica en sus velocidades de subida y bajada y permite una mayor velocidad de transmisión.

Discoverer. Programa utilizado para manejar la base de datos de Pepsi.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Las actividades se realizaron en el periodo comprendido entre Enero y Marzo de 2017, de lunes a sábado en un horario de 8:00 a 18:30 horas. En general la dinámica de trabajo fue la siguiente:

Una de las actividades principales fue la migración de los equipos de impresión los cuales son de suma importancia para la empresa, ya que con ellos se basan en sus actividades diarias y de esta forma realizar la configuraciones correspondientes y poder concientizar a los usuarios en el ahorro de recursos haciendo configuraciones para tener un mejor control y que se pueda disminuir los costos (figura 4.1).

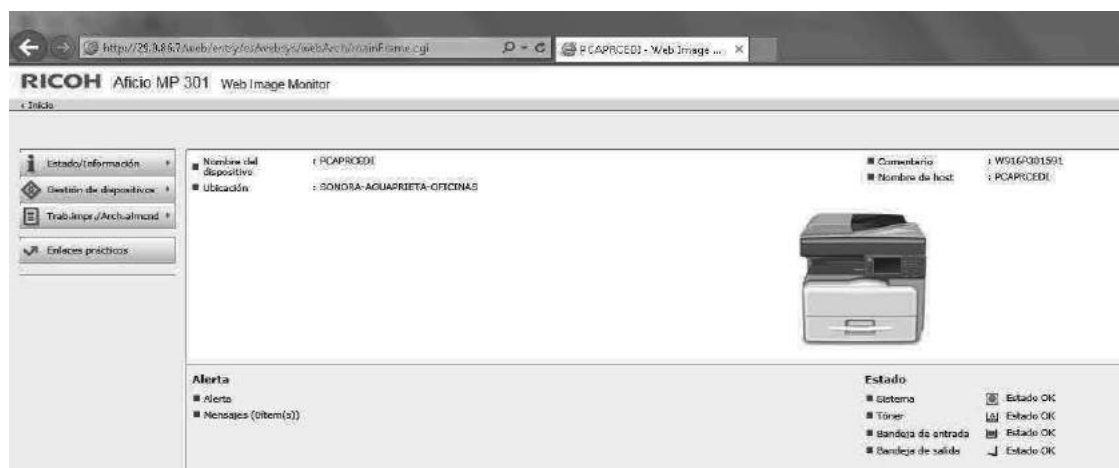


Figura 4.1 Pantalla del Administrador Web impresora.

Primero que nada se cuenta con un sistema de tickets el cual ayuda a tener una mejor organización del trabajo que se realiza, cada usuario que levanta un ticket va siendo almacenando en el sistema de tal forma que se puede llevar un mejor control a la hora de atenderlo; se puede saber el estatus en el que se encuentra cada ticket en el sistemas los cuales pueden ser:

Asignado: a la hora que el usuario levanta la solicitud el sistema pone el ticket en este estatus y se encuentra disponible para empezar a atenderlo. Atendiendo: en este estatus el ingeniero de soporte tiene que tomar y asignar a su nombre el ticket para empezar a resolver el inconveniente del usuario.

En espera: este estatus se utilizado cuando no es posible contactar al usuario o bien se necesita viajar a una localidad y es necesario esperar para poder solicitar los viáticos para dar solución al problema

Programado: este estatus es utiliza cuando el usuario solicita una hora o fecha en la cual se pueda pasar a atenderlo, también se puede utilizar al momento de solicitar una pieza con un proveedor para realizar el cambio en algún equipo de cómputo.

Cerrado: se utiliza cuando el ticket ya ha sido resuelto y se han hecho las pruebas necesarias para garantizar al usuario que ya puede seguir con sus labores sin ningún inconveniente.

El sistema de tickets es de gran ayuda ya que puede brindar información como que usuario levanto la solicitud y el problema que presenta y de esta forma poder definir como realizar las actividades necesarias para resolver su problema y con esto apoyar al usuario a realizar su trabajo en tiempo y forma (figura 4.2).

Número ▲	Priority	Nombre Completo	Title	Status
44349	VIP	Joan Dario Aguirre Montoya	Desktop - Mantto. Preventivo y correctivo se realizo el cambio [más...]	Terminado
44350	ESTANDAR	Ramon Bojorquez Valenzuela	Windows - Reseteo de contraseña de cuenta se reinicio la contraseña [más...]	Terminado
44353	ESTANDAR	Manuel Ernesto Herrera...	SIO - Consulta-Accesos-Permisos Listo [...menos] Descripciones Detalles Modificar	Terminado
44393	ESTANDAR	William Vega Mora	No entra a windows se reparo windows [más...]	Terminado
44411	ESTANDAR	Julio Cesar Maytorena Quijada	Problemas de Escaneo se actualizo el correo en la impresora [más...]	Terminado
44445	ESTANDAR	Sonia Lizeth Espinoza Felix	Outlook Exchange - Creacion/Configuracion de Mail/Correo se le desbloqueo la contraseña [más...]	Terminado
44446	ESTANDAR	Maria Gabriela Leon Arguello	Sistema Operativo (Lentitud/Rendimiento) se formateo la pc y se restablecio la velocidad [más...]	Terminado
44463	ESTANDAR	Omar Alejandro Camacho Robles	Creación de carpeta compartida se realizo la carpeta compartida a los usuarios necesarios [más...]	Terminado
44472	ESTANDAR	Corrales Valenzuela Claudia Lizeth	SIO - Consulta-Accesos-Permisos Listo [más...]	Terminado
44725	ESTANDAR	Julio Adrian Caraveo Martinez	SE ESTA BATALLANDO PARA IMPRIMIR Listo [más...]	Terminado
44760	ESTANDAR	Leonardo Sanchez Lopez	Detalle en mi Laptop Listo [más...]	Terminado
44772	ESTANDAR	Juan Alonso Ruiz Nuñez	solicito acceso a la bitacora de cajas. se realizo la carpeta compartida [más...]	Terminado
44807	ESTANDAR	Alma Lizeth Palafox Ochoa	Tonner Impresora Sala de Ventas Listo [más...]	Terminado
44902	ESTANDAR	Corrales Valenzuela Claudia Lizeth	Migracion de equipo Listo [más...]	Terminado
44908	ESTANDAR	Corrales Valenzuela Claudia Lizeth	Recepcion en SMART Listo [más...]	Terminado
44911	ESTANDAR	Corrales Valenzuela Claudia Lizeth	Recepcion en SMART de impresoras reparadas se recepciono las impresoras que llegaron a reparacion de Mexico en el sistema [más...]	Terminado
44996	ESTANDAR	Olvera Morales Eduardo	PC Lenta Listo [más...]	Terminado
45032	ESTANDAR	Alan Ramses Palomera Calderon	NO ME PERMITE RECIBIR LA TRANSFERENCIA DEBIDO A QUE LA F... Listo [más...]	Terminado

Figura 4.2 Pantalla del Sistema de Tickets.

Algunas de las actividades también realizadas son las siguientes:

Mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware: se realiza un mantenimiento preventivo de los equipos cada 6 meses para limpiar y verificar los componentes y realizar cualquier corrección si se encuentra alguna falla o pueda ocasionar algún problema para su buen funcionamiento. En ocasiones antes que se cumplan esos 6 meses por la localidad donde se encuentra y el departamento al que pertenezca pueden dañarse los equipos y se debe realizar un mantenimiento correctivo.

Alta de usuario: cada usuario que ingresa a la empresa tiene que ser dado de alta en el dominio y debe de llenar un formato para la asignación de responsabilidades de las cuales varían dependiendo del puesto y el área a la que pertenezcan, este formato debe de ser verificado y enviado al departamento de cómputo personal, para que ellos se encarguen de crearle un usuario y contraseña y proceder a asignarle un equipo de cómputo que utilizará para realizar sus funciones. Se anexa formato de alta de usuario en aplicaciones (anexo 1).

Asignación de equipo de cómputo: una vez que el usuario ya esté dado de alta en el dominio se asigna un equipo de cómputo en el sistema SMART el cual funciona para tener un control de todos los usuarios, antes de realizar la entrega al nuevo usuario el equipo debe ser formateado para que la instalación del sistema operativo sea limpia y así se pueda garantizar el correcto funcionamiento del equipo además se agregan los software que ocupara el usuario para desempeñar correctamente sus funciones. Pasa por una revisión sobre el correcto funcionamiento de todas las aplicaciones y las conexiones a internet concluyendo con esto la entrega del equipo al usuario final el cual firma una carta donde se responsabiliza en el cuidado y buen uso de ella.

Instalación de sistema operativo: el sistema operativo que se utiliza en la empresa puede ser Windows 7, 8 y 10, los cuales se cuenta una licencia corporativa la cual al instalarse se activa sola cuando se conecta a la red de la empresa. La instalación se realiza con la ayuda de un CD o memoria USB que contenga el sistema operativo y se comienza con la instalación del mismo en el equipo a asignar, con ayuda del asistente se seleccionan las opciones

adecuadas y se realiza la instalación correspondiente para tener un equipo limpio y posteriormente instalar los software autorizados por la empresa y que el usuario requiera.

Instalación de Office: al igual el sistema operativo la empresa cuenta con licenciamiento de office y automáticamente se activa al conectarse a la red y con ayuda del instalador de office que puede ser por CD, USB se realiza la carga de los programas tales como Word, Excel, PowerPoint y Outlook, que todos los usuarios utilizan dentro de la empresa.

Alta RETCORE: para la conexión inalámbrica es necesario el uso de la red inalámbrica RETCORE la cual solo los usuario registrados tienen acceso a ella y para poder tener la disponibilidad de conectarse es necesario llenar el formato de aplicaciones para el uso del internet, se toma la dirección física de la tarjeta inalámbrica y se vincula con la cuenta de dominio el cual se direcciona con el personal de telecom y ellos se encargan de realizar la alta, ya dado de alta el usuario se realiza la configuración manual de las conexión inalámbricas en el equipo asignado y ya es cuestión de que el usuario ingrese con su usuario y contraseña de dominio y pueda tener acceso a la red.

Alta VPN: en ocasiones los usuarios por la gran responsabilidad de sus funciones no pueden estar siempre dentro de la empresa y es por ello que necesitan conectarse remotamente a las aplicaciones de la empresa y ahí donde entra la VPN, para conectarse es necesario llenar el formato de aplicaciones para el uso de la VPN, la cual está ligada con la cuenta de usuario y se escala con el personal de telecom los cuales habilitan los permisos para conectarse a las aplicaciones de la empresa sin necesidad de estar dentro de la misma.

Alta de Lync: Los usuarios tienden a estar comunicados con sus jefes o personal con la que realizan trabajos en conjunto y es ahí donde ocupan un programa que les permita comunicarse más rápido y con opciones avanzada que las llamada y de correo no las proporcionan y se instala el programa de Lync, para poder utilizarlos es necesario llenar el formato de alta de

aplicaciones y dar seguimiento con el departamento de cómputo personal para brindar los permisos que el personal que por sus funciones lo ocupa y pueda comunicarse mediante mensajería instantánea con el personal interno o bien de otra región que cuente con él.

Recepción de Hand Held en SMART: los equipos Hand Held que se utilizan para realizar la preventa y venta del producto en ocasiones sufre alguna falla o daños y estos tienen que mandarse a reparar por lo cual se tiene que realizar el envío a reparación y dar salida mediante el sistema de SMART para que quede registrado y de esta forma seguir la incidencias generadas por los equipos, una vez que el proveedor repara la Hand Held esta se recibe en el sistema por cuestiones de inventario y se envía al centro de distribución al que pertenece.

Instalación Discoverer9i: como cualquier aplicación de la empresa se requiere llenar el formato de alta de aplicaciones y enviar a mesa de servicio para que se realice la alta del usuario, una vez realizada la alta se realiza la instalación del software el cual como esta en una versión anterior al sistema operativo que se utiliza (Windows 7) se tiene que cambiar la compatibilidad y se sigue el asistente de instalación hasta quedar instalado y después se instala el parche para que pueda enlazarse con el servidor de archivos y pueda funcionar correctamente posterior a la instalación se modifican unos registros del sistema y con esto la aplicación queda correctamente instalada. Se anexa manual de instalación (anexo 2).

Restablecer contraseña de usuarios: En ocasiones los usuarios tienden a olvidar su contraseña o la ingresan mal y el equipo se bloquea, en estos casos se envía correo al departamento de cómputo personal quienes se encargan del control de los usuarios y las funciones del dominio y ellos son los que realizan el restablecimiento de las contraseñas.

Problemas con el escaneo: se revisa la configuración de las multifuncionales, y se verifica si no se agotó el contador ya que con esto el equipo restringe el uso y no permite realizar ninguna función ya sea copiar, imprimir o escanear, a lo

cual hay que ingresar al dispositivo mediante el administrador web y realizar el aumento de los contadores.

Problemas con impresiones y copias: al igual que el escaneo se revisa la multifuncional mediante el administrador web para validar que cuente con suficiente impresiones, descartando eso los problemas más comunes que se presentan son: se acabó el tóner en cuyo caso es cambiarlo; se atoró una hoja se verifica las bandejas y el interior de los equipos y se retira la hoja atascada; y otro problema que se presenta es cuando el usuario o la impresora no está conectado a la red y se trata de enviar una impresión se valida cuál de las dos tiene el problema y se trata de ver cuál es la causa hasta lograr resolver el problema.

Realizar configuración de Outlook: al darse de alta un nuevo usuario se crea un usuario y contraseña de dominio el cual permite entrar al equipo que se le asigna el cual están vinculados con el correo, y como maneja el servidor Exchange la configuración se realiza automáticamente dentro del programa de Outlook, en el cual se crea un .pst local para que los correos se guarden en la computadora, para esto se realizan dos reglas para el direccionamiento de los correos uno en la bandeja de entrada y el otro en la bandeja de salida y de esta forma evitar que se tenga problemas de saturación ya que se cuenta con poco almacenamiento en el servidor.

Alta de usuario en impresora: cuando un usuario se da de alta y se le asigna un equipo de cómputo se verifica a que departamento pertenece y se da de alta el usuario en el administrador web de la impresora (figura 4.3), en el cual se configura su usuario, contraseña, el número del contador que ocupa y el mail para mandar los escaners, una vez configurado estos parámetros se procede a configurar la impresora en el equipo de cómputo mediante el asistente de configuración de Windows y se utiliza una impresora de red en la cual se configura las misma credenciales del usuarios que se asignaron en la impresora y de esta forma concluye el procesos de configuración.

← → http://29.0.75.18/web/entry/es/web/sys/web/Arch/mainFrame.cgi PCHERPRODUCCION - We...

RICOH Aficio MP 301 Web Image Monitor

Inicio

Añadir usuario

Aceptar Guardar y añadir otro Cancelar

■ Nº de registro : 00023
 ■ Nombre :
 ■ Visualización tecla :

Título

■ Título 1 : Ninguno
 ■ Título 2 : Ninguno
 ■ Título 3 : Ninguno
 ■ Añadir a Frecuente : Activado Desactivado

Información de autenticación

■ Código de usuario :
 ■ Autenticación SMTP : A continuación especificar otra información de autenticación: No especificar
 Nombre de usuario de inicio de sesión :
 Contraseña de inicio de sesión : Cambiar

■ Autenticación de carpeta : A continuación especificar otra información de autenticación: No especificar
 Nombre de usuario de inicio de sesión :
 Contraseña de inicio de sesión : Cambiar

■ Autenticación LDAP : A continuación especificar otra información de autenticación: No especificar
 Nombre de usuario de inicio de sesión :
 Contraseña de inicio de sesión : Cambiar

■ Funciones disponibles : Copiadora Fax Escáner
 Document Server Impresora Navegador

Uso volumen impresión

■ Limitación uso volumen impresión : Activado Desactivado
 Limitar valor : 500

■ Volumen usado :
 ■ Volumen usado anterior :
 ■ Última fecha reinicio :

Protección

■ Usar nombre como : Destino Remitente
 ■ Proteger destinos :
 Objeto protección : Remitente Destino de carpeta
 Código de protección : Cambiar

Email

■ Dirección de e-mail :
 ■ Utilizar dirección e-mail para : Destino E-mail/Internet Fax Sólo destino Internet Fax
 ■ Enviar vía SMTP Server :
 Esta función sólo está disponible para internet fax o para el envío de un e-mail por fax.
 Activado Desactivado

■ Estado certificado usuario : Ninguno
 ■ Certificado usuario : Cambiar
 ■ Cifrado : Ajustar individualmente Cifrar todo

Formato datos de Internet fax

■ Seleccionar modo : Modo completo Modo simple
 ■ Tipo de compresión : MH MR MMR
 ■ Tamaño de papel : A4 B4 JIS A3
 ■ Resolución : 200x100dpi 200x200dpi 200x400dpi 400x400dpi

Carpeta

■ Protocolo : SMB
 ■ N.º de puerto : 21
 ■ Nombre de servidor :
 ■ Ruta :

Añadir a grupo

■ Detalles de grupo : Cambiar

Aceptar Guardar y añadir otro Cancelar

Figura 4.3 Alta de usuario en impresora.

Creación de carpetas compartidas: en ocasiones los usuarios ocupan enviar información la cual por medio del correo es difícil de procesar ya que tiene una restricción de solo mandar 10mb por correo y al sobre pasar el tamaño repercute en la red local, por lo cual se crea una carpeta compartida dentro del usuario que lo requiera y se brinda acceso a los usuarios que podrán tener acceso a esa información (figura 4.4).

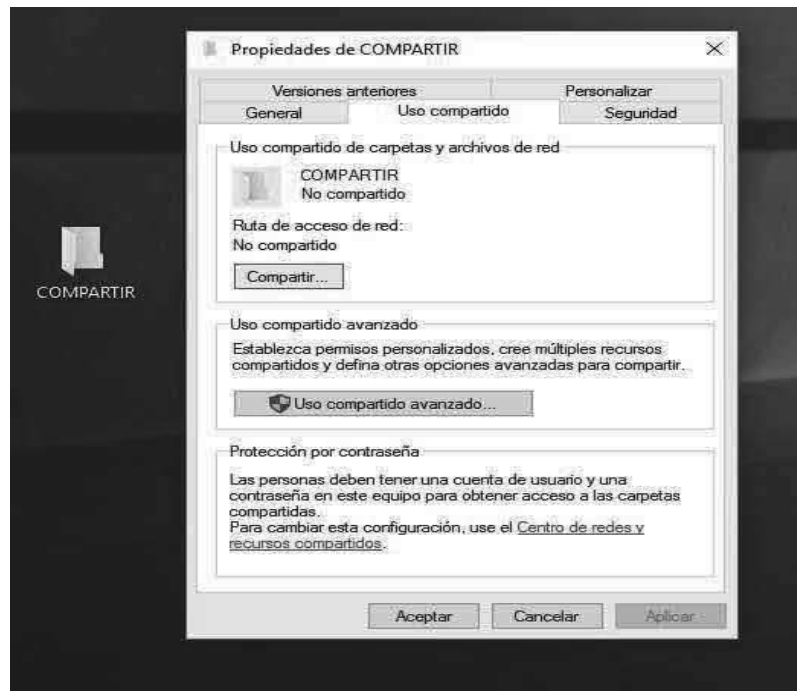


Figura 4.4 Pantalla Carpeta Compartida

Problemas para acceder a páginas web: la empresa cuenta con un firewall el cual se encarga de la restricción de contenidos de internet y bloquea toda página que no tenga que ver con la empresa, en ocasiones los usuarios trabajan con proveedores y los sistemas de facturación que ellos que emplean son mediante el uso de su página y es aquí donde se tiene a dar permisos a los usuario que así lo ocupan, por lo cual se pone en contacto con el personal de computo personal y se da el seguimiento debido para que ellos desbloqueen la paginas para los usuarios y puedan así realizar su trabajo.

Apoyo con videoconferencia: la empresa cuenta con una sala de videoconferencia la cual todos los lunes se realiza una conferencia a nivel nacional con todos los directivos, por lo cual 15 minutos antes se prueba el equipo para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

Problemas con SIO: en ocasiones los usuarios tienen problemas al ingresar a SIO ya que es el sistema que utilizan para la preventa y venta de los productos, la mayoría de las veces el problema se debe a que no está vinculada la carpeta del sistema y en estos casos lo único que se tiene que realizar es mapear la unidad para que el programa se dirija al sistema y se pueda trabajar correctamente.

Problemas con el equipo de cómputo: es muy normal que el equipo de cómputo de algún usuario sufra algunas fallas en las cuales afecta su trabajo y una de las más comunes es que no prenda su equipo puede haber muchas razones pero la más comunes es que el equipo no se encuentre conectado a la corriente por lo cual solo es necesario volverlo a conectar y el problema se soluciona pero en ocasiones el problema tiene que ver con los componentes internos y uno de ellos es la fuente de poder en la PC o la batería en LAPTOP ya que hay equipos que tienen varios años dentro de la empresa y por el mismo tiempo la fuente o la batería llega a su vida útil en estos casos se realiza el remplazo en el equipo de escritorio o si fuera con la batería se realiza el proceso de correr un escaneo del comportamiento y una recalibración para descartar posibles errores y solucionar el funcionamiento, dependiendo de las pruebas se puede determinar si puede seguir con la batería o se reemplaza por una nueva, también puede darse el caso que la tarjeta madre por el mismo tiempo de vida los capacitores lleguen a hincharse y estos ocasionen problemas dentro de los componentes afectando el funcionamiento en general del equipo de cómputo como puede ser desde la tarjeta gráfica que no muestre video, la tarjeta de red imposible de detectar y en estos casos se tiene que reparar o en su defecto optar por la adquisición de un nuevo componente o equipo, otro de los inconvenientes es el problema de suciedad ya que los equipos por el lugar en donde se encuentran están aislados y no tienen la suficiente ventilación por lo que es normal que el polvo se vaya acumulando dentro del equipo sin que uno lo pueda notar a simple vista y esto ocasiona que el equipo se reinicie constantemente ya que el ventilador que se encuentra junto al procesador y que le proporciona ventilación para que se mantenga fresco se quede pegado por tanto polvo y no permite que den vueltas las aspas

y esto hace que el procesador se caliente y para evitar que suceda un problema más grave el mismo equipo tiene la protección de reiniciarse y en ocasiones simplemente ya no enciende, es por eso que se tiene que realizar una limpieza a fondo de los componente sopleteando el equipo para quitar todo el polvo y limpiando con productos que no ocasionen corrosión como alcohol isopropílico o dieléctrico en los componentes.

Problemas de conexión a internet: por diferentes causas los usuarios tienden a perder la conexión y esto afecta en sus labores diarias ya que la mayoría de las aplicaciones que utilizan se conectan a internet y de esto se desprende ciertos problemas con los cuales se tienen que resolver los problemas lo antes posible. La conectividad está centralizada mediante un enlace dedicado la cual nos proporciona el servicio para que los usuarios puedan entrar y en ciertos casos este puede perderse por lo cual es necesario estar a la par con el personal de telecom identificando las posibles causas y descartando que él problema sea dentro de la localidad o a nivel nacional. En estos caso se pueden tomar las medidas para que no afecte en la operación, si es problema a nivel nacional es necesario que la conexión que tenemos con el proveedor externo (TELMEX) lo conectemos a la red local y con ayuda de la VPN no conectemos a los servicios empresariales, en dado caso que el problema sea local se verifica si los Switch y routers estén funcionando adecuadamente mediante un escaneo de la red así como verificar el cableado que pueda estar dañado y realizar los cambios necesario para llegar a la solución.

Respaldo de información: esta actividad se realiza a los usuarios que así lo requieran para mantener su información segura y que en dado caso que su equipo deje de funcionar tenga la posibilidad de tener acceso a su información y poder continuar con sus actividades mientras su problema se resuelve.

Problemas con conmutador: la empresa cuenta con un conmutador el cual brinda el servicio de telefonía y es de suma importancia para estar comunicados con clientes y usuarios. Los problemas que ocasionalmente pasan es que el teléfono llegue a presentar fallas se cambie por uno nuevo o de pendiendo si es algún componente se pueda remplazar; por dado caso que

no sea el teléfono es necesario verificar las configuraciones del conmutador ya que en algunos casos que se pierda la conexión eléctrica el conmutador puede sufrir ciertos problemas en sus tarjetas y puedan descomponer alguna extensión y es necesario cambiarla para que el o los usuarios puedan seguir comunicados.

Equipos de baja: hay equipos los cuales por el tiempo que tienen en la empresa su vida útil se da por concluida y es necesario realizar el remplazo por alguno equipo similar ya sea de stock o nuevo, estos equipos después de revisarlos arduamente y todas las pruebas necesarias y determinar que ya no tienen solución se realiza un reporte técnico tomando encuesta el número de serie, el problema que tiene y a todo eso se le adjunta la foto del equipo para proceder a darlo de baja del sistema y así justificar el cambio o la nueva compra del equipo.

Problemas de lentitud con el sistema operativo: otro de los problemas más comunes que se logra detectar en la empresa es cuando el usuario utiliza su equipo y muchos estos tienden a bajar su rendimiento por cuestiones de las tecnologías con las que cuentan y es necesario realizar una revisión minuciosa para encontrar la causa y poder encontrar una solución, algunas formas de resolver esos problemas para mejorar el rendimiento pueden ser las siguientes: se puede entrar a la carpeta de temporales ejecutando el comando `%temp%` y en esta carpeta seleccionamos todos los archivos y borramos por completo todo (figura 4.5), también se puede entrar al navegador de internet en opciones de internet y borramos el historial de exploración, se puede realizar una desfragmentación de disco para ganar más espacio, se puede correr el escaneo de disco y detectar errores o registros del sistema y luego repararlos con el disco de Windows, también se puede cambiar las propiedades del sistema en las opciones de rendimiento y cambiamos los efectos visuales para obtener el mejor rendimiento, se puede asignar más memoria virtual, todo esto ayudando a que el equipo trabaje un poco mejor, pero también si el problema persiste es necesario tomar en cuenta la migración de tecnologías con las que cuentan los equipos desde el aumento de memoria RAM, el cambio de un nuevo disco duro o cambio de disco duro de estado sólido, hasta un nuevo

procesador, todo esto para que el usuario pueda continuar trabajando correctamente.

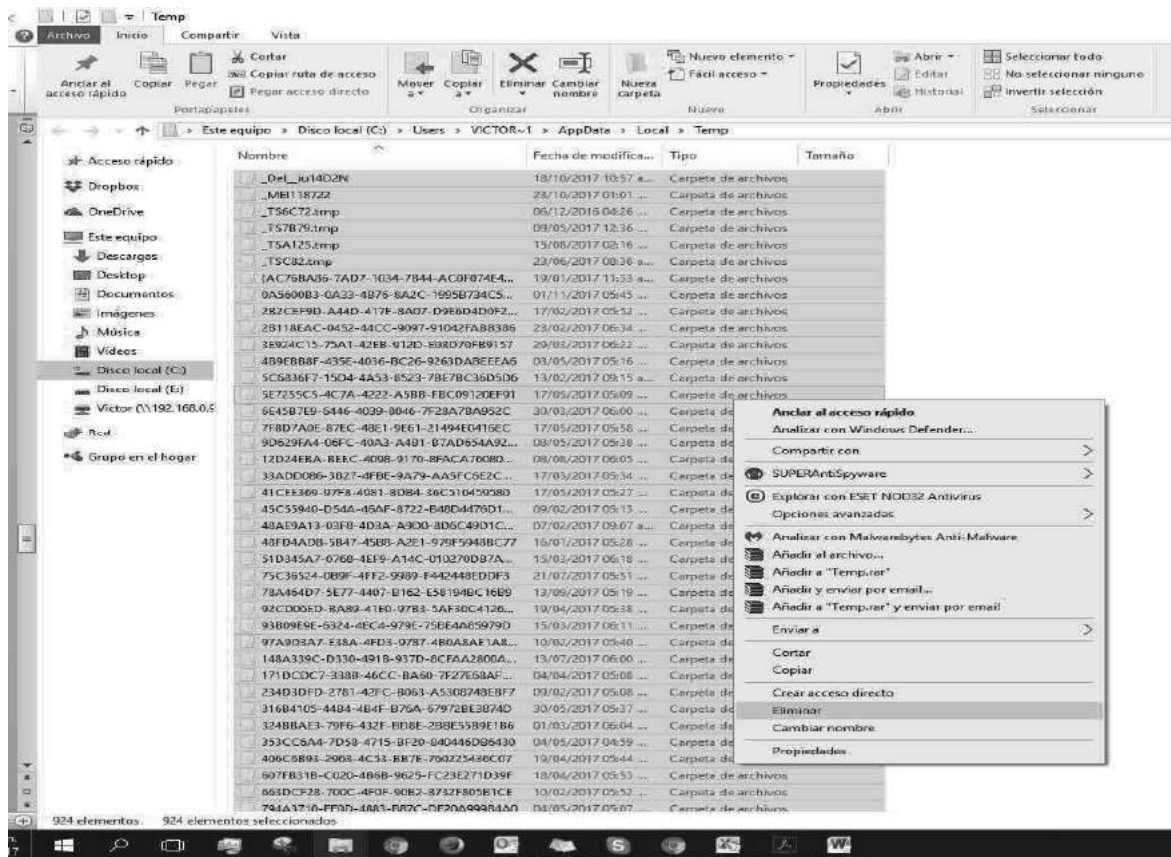


Figura 4.5 Pantalla carpeta %temp%

Migración de impresoras: por cambio de licitación el proveedor Ricoh es quien nos proporcionará los equipos de impresión, la migración consistió en el cambio de todas las impresoras y multifuncionales con los que cuenta la empresa en sonora los cuales se localizan en Hermosillo, Empalme, Obregón, Navojoa, Caborca, Agua prieta y Nogales. Las áreas en las que se realizó el cambio fueron en ventas, flota, producción, almacén de materias primas, almacén de producto terminado, calidad, recursos humanos, cajas, atención a clientes, laboratorio, administración y contraloría.

La implementación consistió en realizar primeramente el levantamiento de todos los usuarios en cada área a la que pertenece tomando en cuenta su número de empleado, nombre, contraseña de impresión, cantidad de impresiones y correo todo esto para mantener un control y orden a la hora de

realizar las actividades y con esto mantener la seguridad de la información así como el control de lo que se imprime.

Cada impresora se configuró mediante el administrador web y dependiendo de sus funciones se realiza la captura de los usuarios, limitando la cantidad de impresiones y manteniendo la distribución y organización de los usuarios en su departamento correspondiente (figura 4.6).

Nº de registro	Nombre	Presencia	Título 1	Título 2	Título 3	Código de usuario	Volumen usado	Límite user	Dirección de e-mail	Carpeta
00001	58139167-F-LUNA	Activado	---	---	---	8586	0	1000	Elena.Luna@gspp.com	---
00002	59070282-E-CASTILLO	Activado	---	---	---	5693	4	1000	Emanuel.Castillo@gspp.com	---
00003	58182294-F-RAHIREZ	Activado	---	---	---	8821	0	2000	Franco.Rahirez@gspp.com	---
00004	58182746-F-HERNANDEZ	Activado	---	---	---	4111	26	2000	Pedro.Hernandez@gspp.com	---
00005	58022451-R-BOJORNQUEZ	Activado	---	---	---	2100	727	4000	Ricardo.Bojornquez@gspp.com	---
00006	58123201-W-VEGA	Activado	---	---	---	8118	0	300	William.Vega@gspp.com	---
00007	RUJERAS	Activado	---	---	---	3234	0	500	---	---
00008	RUJERAS	Activado	---	---	---	8791	0	10	---	---
00009	58166830-A-LEON	Activado	---	---	---	2937	0	500	Ana.Leon@gspp.com	---
00010	58179801-B-DRENDON	Activado	---	---	---	8901	386	2000	daniel.drendon@gspp.com	---
00011	58182244-G-SOTO	Activado	---	---	---	3144	0	1000	gspp@gspp.com	---

Figura 4.6 Pantalla libreta de direcciones en impresora

Posterior a esto se ingresa al equipo de cómputo en el panel de control (figura 4.7) de cada usuario para hacer la instalación mediante la impresora en red y la configuración de cada cuenta de usuario con la que tendrán acceso a la impresora que le corresponde en su departamento así como la configuración de tipo de papel y la opción dúplex para que la impresión sea por los dos lados y lograr el ahorro en el uso de hojas.

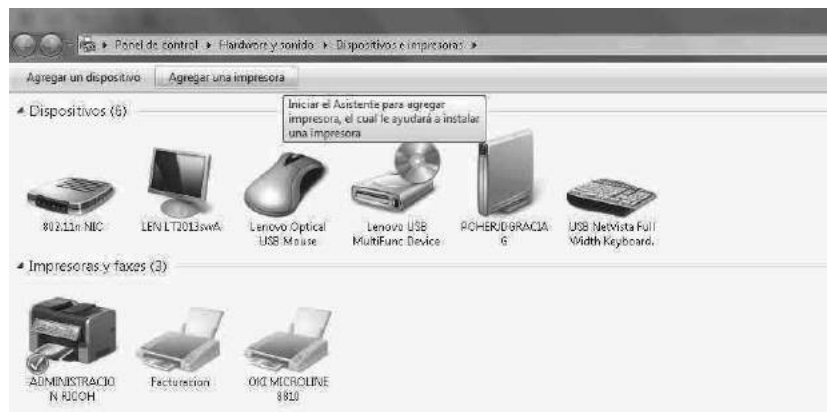


Figura 4.7 Pantalla configuración de impresora

5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA

En este apartado se presenta el aprendizaje que se adquirió durante mi estancia profesional en la empresa PEPSI, tanto en términos del proyecto en general, los objetivos que se plantearon para su realización y las actividades desarrolladas.

5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROYECTO

Para que la empresa pudiera desempeñar sus actividades diarias era necesario contar con el personal de soporte que se encargara de mantener los recursos informáticos en óptimas condiciones y así garantizar el buen funcionamiento por lo que fue de mucha ayuda el estar conociendo la operación de la empresa en todas sus áreas y recopilando información sobre sus necesidades para poder dar solución a sus problemas más rápido.

5.2 ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS

El objetivo principal fue dar soporte al usuario en los problemas que se enfrentaran día a día con la ayuda de un sistema de tickets que agilizará y mantuviera un orden al solucionar los problemas del usuario. Antes no se contaba con el control y era común que se dejaran pasar los problemas, también se realizó la migración y configuración de los equipos de impresión, ya que el gasto de los consumibles era muy elevado porque que no se tenía un control por lo cual se desarrolló ese proyecto para concientizar a los usuarios en el manejo correcto de los recursos con los que se cuentan.

5.3 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Como en cualquier empresa es necesario conocer cómo funcionan sus departamentos y de esta manera se empieza a buscar soluciones para aportar algo y que sirva a que los usuarios puedan realizar correctamente sus trabajos. Hay actividades que no conocía como el control de impresiones el cual no consideraba tan importante pero al final te das cuenta que ayuda mucho en el ahorro de los recursos. El control de las aplicaciones que se instalan y los procesos que se tienen que llevar para poder brindar esos servicios también

son importante a la hora de implementarlos porque no todos los usuarios cuentan con las mismas funciones y esto da como resultado que utilicen bien sus equipos. La capacitación constante también es muy importante, ya que hay problemas que no son comunes y es necesario mantenerse actualizados.

El tratar de buscar soluciones a problemas con ayuda de las demás personas también garantiza resolver todos los inconvenientes que se presenten.

Las actividades dentro de las prácticas son bastantes, pero siempre se tiene que estar al pendiente y con la mejor disposición.

Dentro de todo esto, también tiene que haber mucha comunicación con las personas responsables del proyecto para estar en la misma sintonía y que el seguimiento sea correcto y se realicen las actividades conforme fueron establecidas.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las prácticas profesionales son una oportunidad para adentrarte al mundo laboral al experimentar los retos que se presentan fuera de la escuela, en donde todo lo teórico no solo te sirve como guía si no que pones en práctica tus habilidades en las que muchas veces no se tiene idea sobre los nuevos dispositivo o programas y es necesario seguir aprendiendo, ya que con el paso del tiempo las tecnologías van cambiando y hay que adaptarse a estos cambios para poder tener los conocimientos y habilidades para sobresalir en el ámbito que te desenvuelvas.

Las actividades realizadas fueron de mucha utilidad, ya que proporcionan una ayuda para realizar mejor tu trabajo con la atención a los tickets y al implementar un sistema de control de impresiones tienes un control de los usuarios, además de que ayuda a la empresa a mantenerse sustentable al usar sus recursos de la mejor manera y sin tener que generar desperdicios.

En cuando a mis recomendaciones, considero que la escuela nos ayuda a entender y darle significado a las cosas, pero la práctica es lo que nos lleva a solucionar un problema y para poder llevar acabo la mejor toma de decisiones la escuela podría implementar más casos prácticos con los problemas que se presentan en la vida real y que afecten la productividad de una empresa.

Por otro lado, recomiendo que las practicas se realicen en una institución que te ayude a pulir todas tus habilidades y sobre todo que tenga que ver con lo que estas estudiando ya que todos los conocimiento aprendidos te servirán a la hora de buscar un empleo y puedas desempeñarte sin ningún problema.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Manual de políticas y procedimientos. “PO-TYS-01 Política de Uso de Equipo de Cómputo”. Febrero 2017.

Manual de políticas y procedimientos. “PO-TYS-03 Política de Uso de Software”. Febrero 2017.

Manual de políticas y procedimientos. “PO-TYS-04 Política de Uso de Herramientas de Mensajería de Datos”. Febrero 2017.

Manual de políticas y procedimientos. “PO-TYS-05 Política de Uso de Cuentas de Usuario en Sistemas y Aplicaciones”, Febrero 2017.


Manual de políticas y procedimientos. “PO-TYS-02 Política de Uso de Internet”, Febrero 2017.

[1] <https://www.netplanet.cl/enlace-dedicado/>

[2] <https://sites.google.com/site/informaticaredesdecomputadoras/unidad-1-Introduccion-a-las-redes-de-datos/1-2-conceptos-basicos-y-componentes-de-una-red>

ANEXOS

ANEXO 1 – Formato de alta de usuarios en aplicaciones.



SOLICITUD DE ALTA/BAJA DE USUARIOS EN APLICACIONES

Fecha de Solicitud:
 Región: Centro de Distribución:
 Departamento: E-mail: Puesto:
 Por medio de la presente solicito se de: Alta: Baja: Cambio:

Al Empleado:
 Nombre (s) _____ Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Número de Empleado _____

Al Sistema:
 DOMINO INTERNET MAIL SIO IBM DISCOVERER PEOPLESOFT
 ORACLE HPM GL OPM AR FA ADI DZ VPN
 Otros Especificar: REPUBLICA DE EL SALVADOR WIRELESS TELEFONIA

Tipo de Clave Telefónica: MAC ADDRESS:

Alcance del Usuario: Local Zona Regional Otros

* Clave de Usuario:

Responsabilidad / Actividad	Alta	Baja
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicar el motivo por el que se solicita el alta o baja del usuario

De acuerdo a los datos y condiciones arriba descritos, y estando conciente sobre el uso adecuado que debo hacer de dicho usuario y de la información, me comprometo a lo siguiente:

- Utilizarla únicamente para los fines relacionados con las actividades que desarrollo y que como empleado de la empresa tengo bajo mi responsabilidad.
- Aplicar y respetar las políticas de confidencialidad de la empresa, las cuales me comprometen a no divulgar información.
- No transferir, ni prestar la cuenta de usuario que me es proporcionada y tampoco pasar la contraseña que tengo asignada.
- Modificar de forma periódica la contraseña de mi usuario, teniendo como plazo máximo 90 días.
- Informar de manera oportuna cuando se sospeche que alguien a hecho uso de mi cuenta de usuario, para que se tomen las medidas pertinentes.
- No dejar en una sesión activa mi usuario de acceso mientras me encuentre lejos de mi área de trabajo y/o sea por un periodo de tiempo muy largo, además de cerrar cualquier sesión que estuviera activa en el momento de concluir mis labores.
- Estoy conciente y tengo conocimiento que, con el incumplimiento a cualquiera de los 6 puntos anteriores o el uso indebido del "usuario", estaré incurriendo en faltas de probidad y honradez, en el desempeño de mis labores; estaré ocasionando perjuicios materiales para la empresa; poner en peligro la seguridad de la empresa o de las personas que se encuentren en ella; estaré revelando secretos o dando a conocer asuntos reservados de la empresa; desobedecer directamente las ordenes de la empresa. Incurriendo así en las causales de rescisión contenidas en las Fracciones II, V, VI, IX, XI y XV del Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.
- Costo por Licencias:
 Oracle \$2,000 DLL Progress \$ 980 DLL D7 \$2,100 DLL OFA \$1,495 DLL Terminal Server \$ 39.00 DLL Mail \$50.00 DLL
 SAP Profesional \$3,600 DLL SAP Limitada \$700 DLL COGNOS \$3,000 DLL QLIK VIEW \$3,000 DLL FORMULA FLOTTILA \$1,000 DLL SIDECH \$700 DLL

Nombre y Firma del Empleado Solicitante _____ Nombre y Firma del Gerente del Área Solicitante _____ Nombre y Firma T.I. _____

* Asignado por el área de TYS
C.C.A. T.Y.S.
Empleado

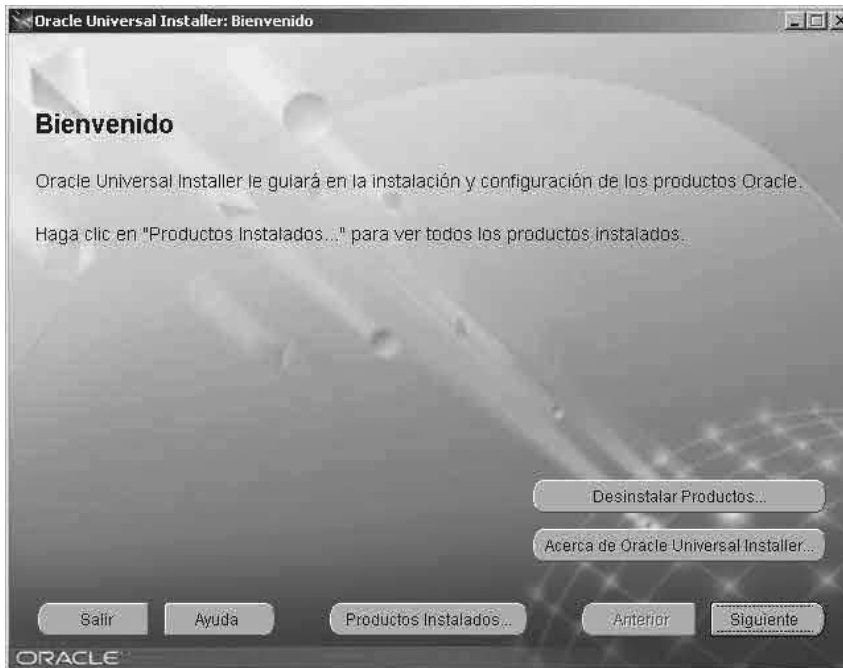
AUTORIZACIONES ADICIONALES: Para accesos a los siguientes módulos se requiere autorización adicional, la cual debe ser soportada con un correo electrónico del Autorizador del Módulo correspondiente.

Módulo	Descripción	Autorizador del Módulo	Módulo	Descripción	Autorizador del Módulo
AP	Cuentas por Pagar	Gerente de Contraloría de Cuentas por Pagar*	OM	Order Management	[No requerido]
AR	Cuentas por Cobrar	Contralor de Crédito y Cartera*	OPM	Process Manufacturing Financiera	[No requerido]
CM	Cash Management	Director de Control Financiero*	PA	Projects Capex	Director de Control Financiero*
EAM	Enterprise Asset Management Flota	Administrador de Aplicaciones Flota	PF	Projects Gastos de Mercado	Gerente de Administración de Gastos de Mercado
	Enterprise Asset Management Industrial	K-User EAM Nacional	PD	Planación Financiera	Gerente de Planación Financiera*
FA	Activos Fijos	Director de Control Financiero*	PM	Purchasing	Procurement Excellence
GL	General Ledger	Director de Control Financiero*	RM	Report Manager	Director de Control Financiero*
GM	GM_Fuelistics	Gerente de Administración de Gastos de Mercado	SERVICE	Service Meca de Servicio CS	[No requerido]
INV	Inventario Bodega Procesos	[No requerido]		Service Pepsi SI	[No requerido]
INV	Inventario Discreto	[No requerido]	WS Activos Fijos	[No requerido]	
MCI	MCI Módulo Conciliación Intercompañías	Director de Control Financiero*	Workspace	WS Solicitud de Pagos Región	Contralor Regional*
OIE	Payables	[No requerido]		WS Solicitud de Pagos Corporativo	Gerente de Control Interno *

* En caso de ausencia, los autorizadores marcados podrán ser sustituidos por el Director de Contraloría. Para el resto de los autorizadores, deberán ser sustituidos por el Director del área correspondiente.

ANEXO 2 – Configuración de discoverer

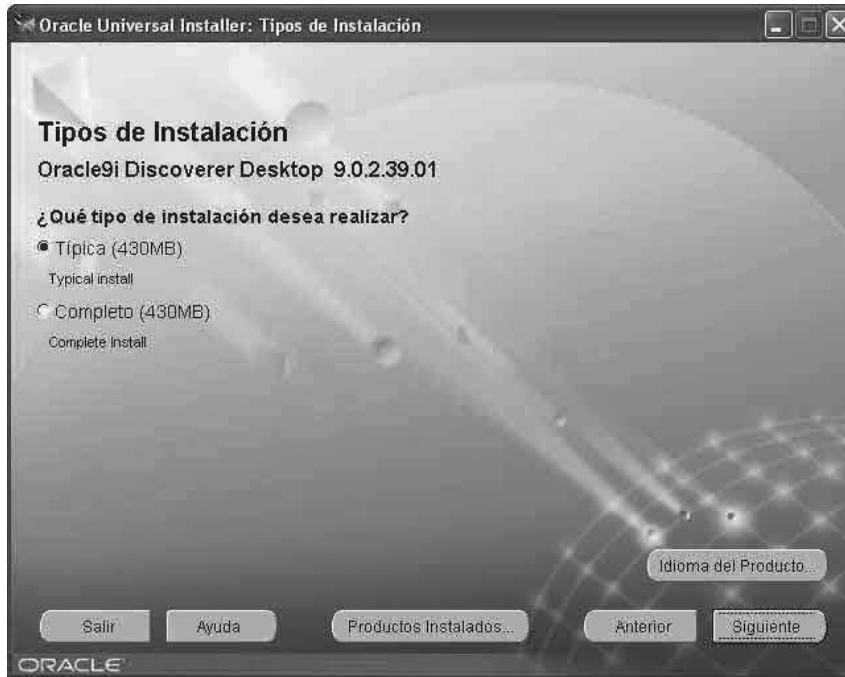
Ejecutamos el setup.exe y aparecerá la siguiente pantalla:



Después demos siguiente a esta pantalla para continuar con el proceso



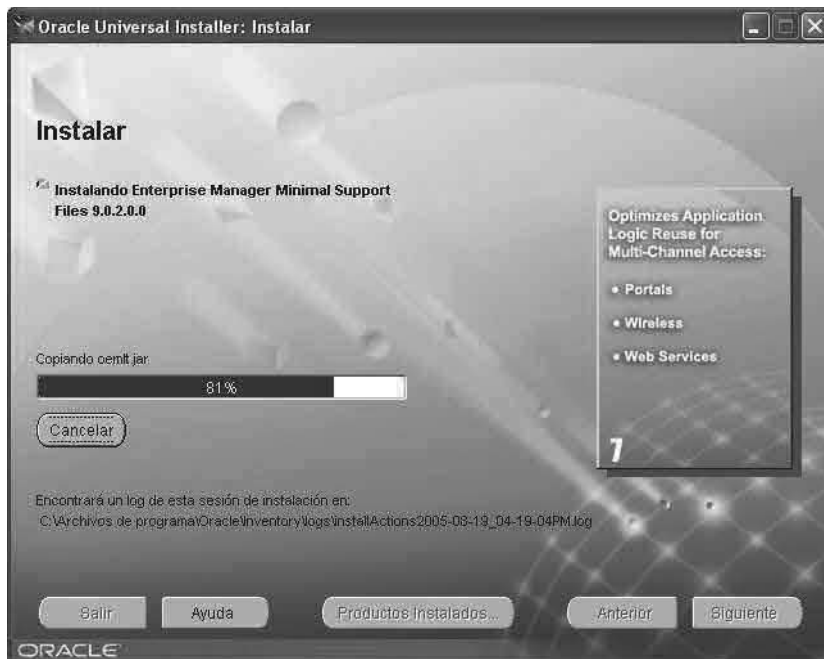
Esta es la siguiente pantalla aquí lo importante es definir el nombre y la ruta de acceso el nombre lo pondremos como estándar **ORADIS9I** la ruta de acceso debe tener el mismo nombre pero lo antecedemos de la unidad c es decir **C:\ORADIS9I**. Teniendo esta pantalla se le da siguiente y elegimos la opción de instalación típica.



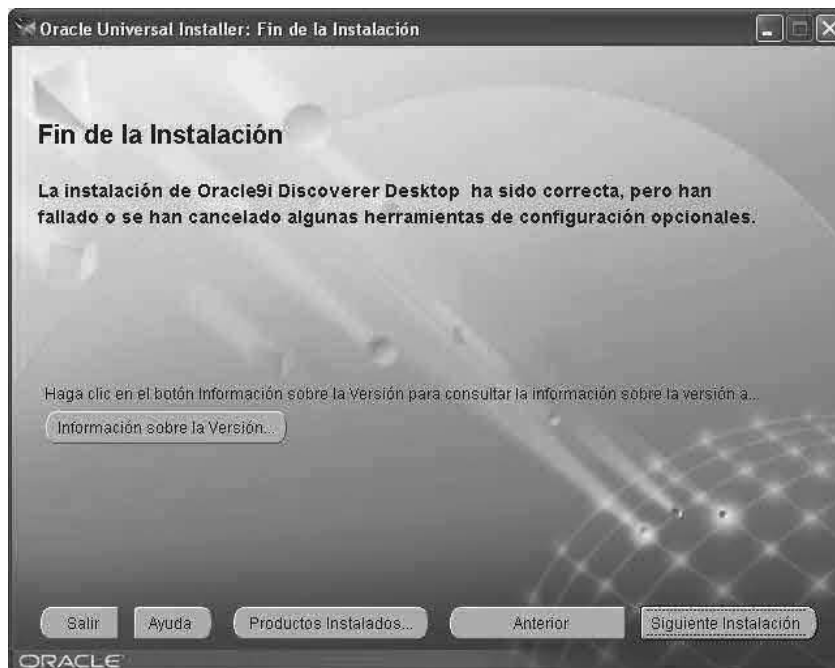
Después nos muestra un resumen de los productos que se van a instalar y resta darle siguiente:



Se presiona instalar y se espera a que termine el proceso de instalación



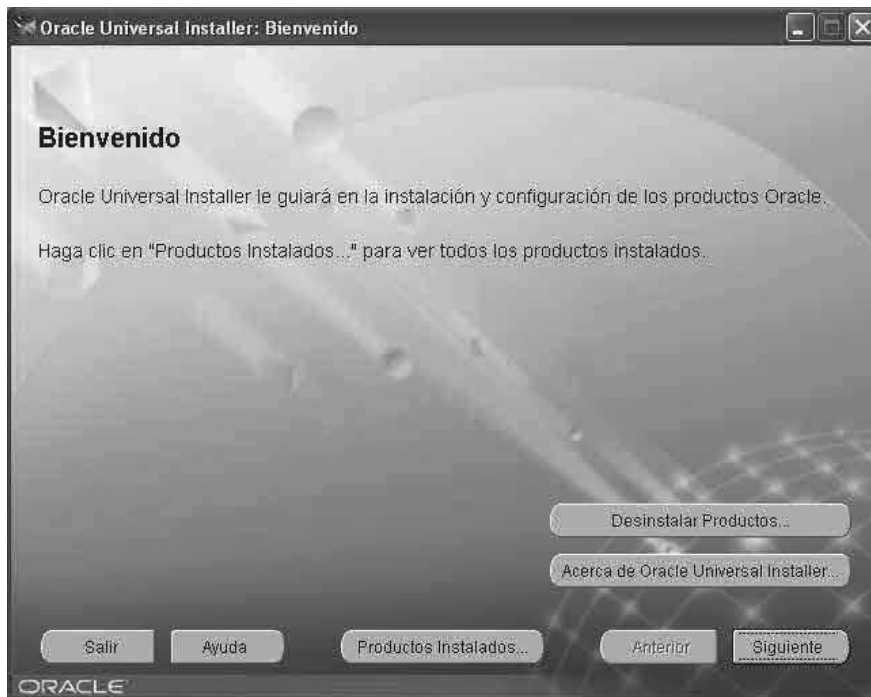
Con este punto y la siguiente pantalla terminamos la primera parte de la instalación, a la siguiente pantalla solo hay de darle salir



Segunda parte de la instalación

Ahora ejecutaremos el programa del parche que se encuentra en la siguiente ruta del cd:

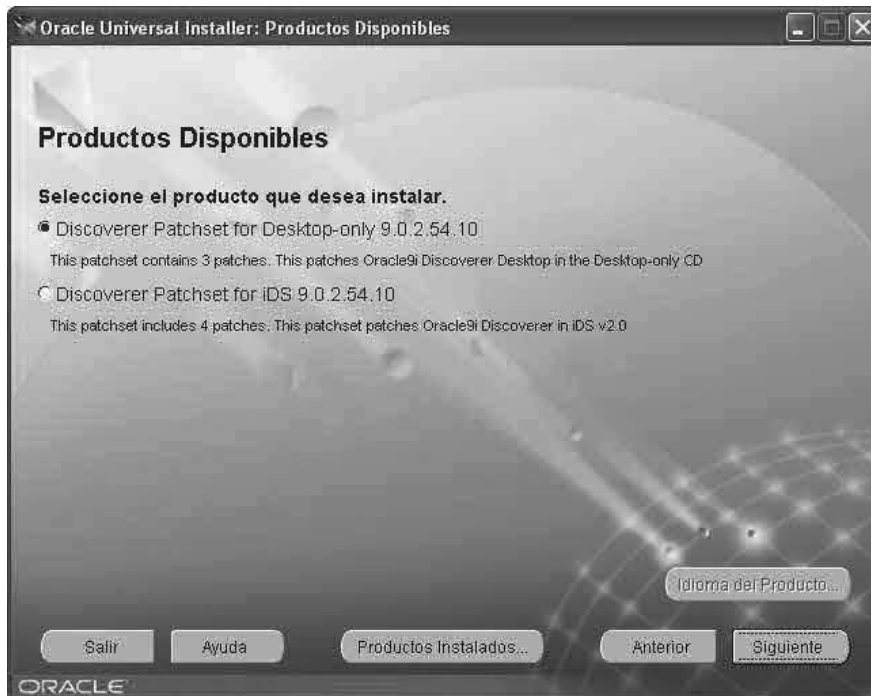
D:\discover9i\Parche\Parche 9_0_2_54.10\Disk1\install\win32



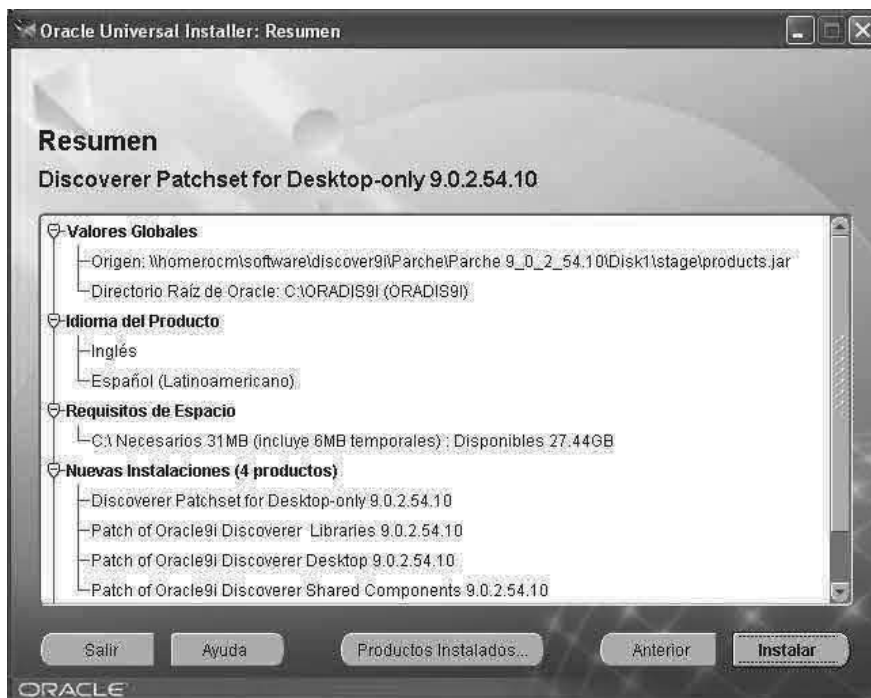
Dar la tecla siguiente y continuar con la instalación, después de esto sigue la sección de elegir el nombre y ruta en donde elegiremos la que pusimos en la instalación anterior,



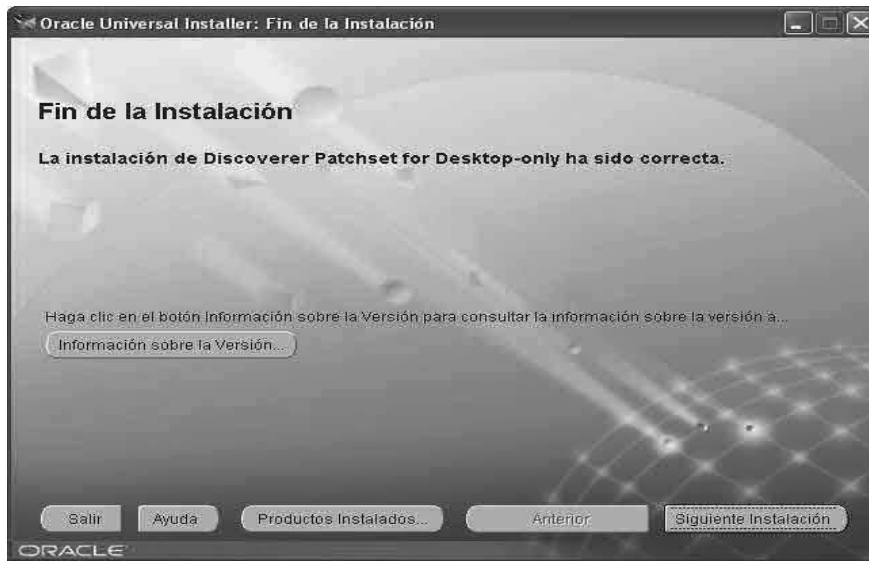
Ya teniendo el mismo nombre y ruta seleccionada de la lista que nos da presionar el botón siguiente de la pantalla que arriba se muestra. Después de eso nos aparecerá la siguiente pantalla.



En esta elegimos la opción de Desktop only. Después el botón siguiente y nos da los productos que se van a instalar y se presiona nuevamente siguiente



Esta pantalla instala y nos muestra la pantalla final de la instalación una vez que aparezca esta pantalla hay que darle salir



Después de haber instalado estos dos componentes vamos a copiar un par de archivos de la ruta siguiente al destino que se indica a continuación:

Ruta origen:	Ruta destino
D:\discover9i\tnsnames.ora	c:\oradis9i\network\admin\
D:\discover9i\sqlnet.ora	c:\oradis9i\network\admin\

Hay que dejar en la ruta indicada los archivos



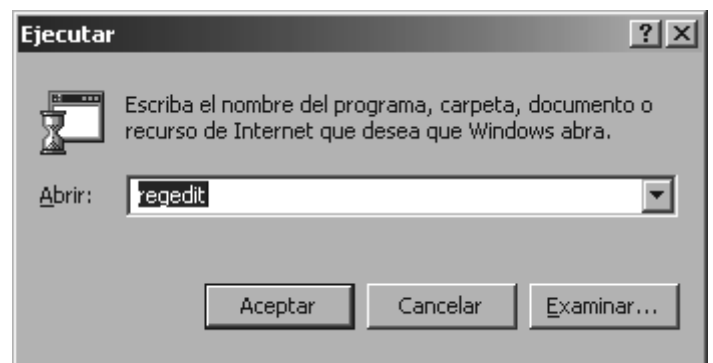


Configuración del REGEDIT

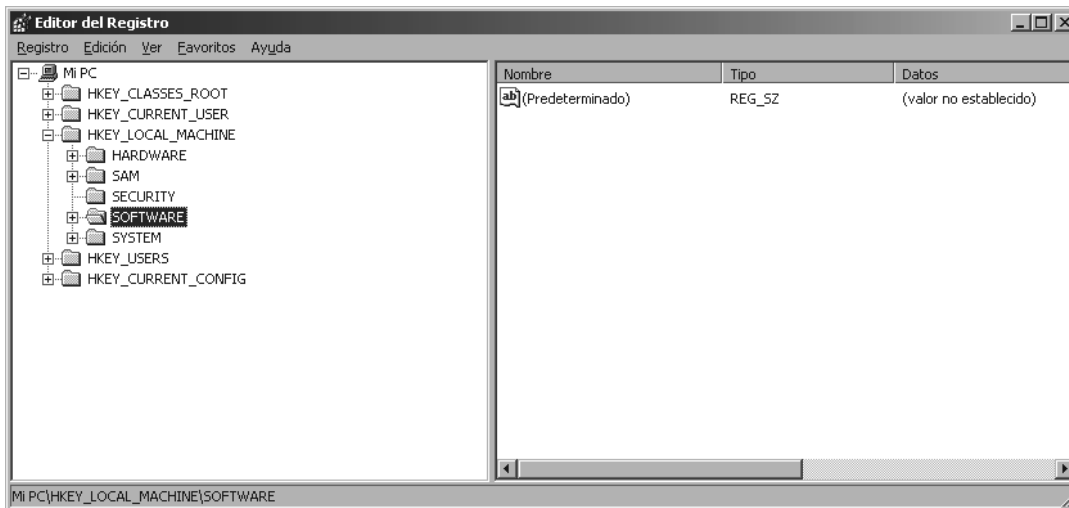
Teniendo esto hay que hacer un par de cosas más:

Para esto presionar inicio, -> ejecuta

Y en esa sección escribir
REGEDIT



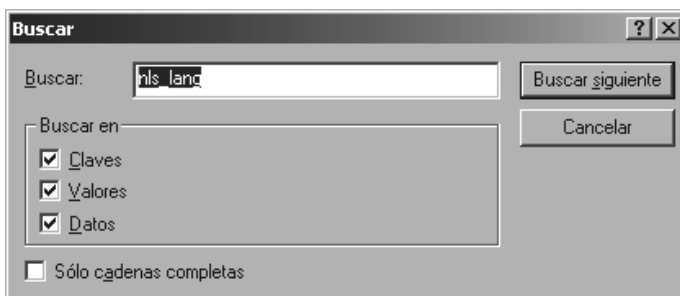
Al dar este comando nos aparecerá otra pantalla que mostraremos a continuación, que es una especie de árbol de carpetas.



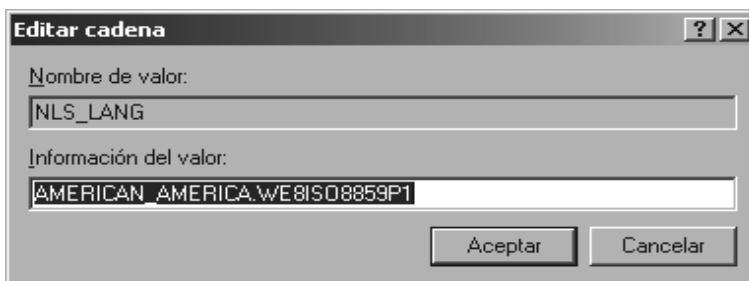
En esta pantalla abrimos la carpeta

- **HKEY_LOCAL_MACHINE**
 - **SOFTWARE**
 - **ORACLE**

Estando en esta sección del árbol nos iremos al menú y en edición elegimos la opción buscar y tecleamos la cadena **NLS_LANG** y le damos buscar.



Esta encontrara una línea con el texto que buscamos, hay que darle un enter y nos aparecerá la pantalla de la siguiente forma:



Hay que asegurarnos que todas las leyendas que encontremos tengan el siguiente texto:

AMERICAN_AMERICA.WE8ISO8859P1

Si tuviera cualquier otro texto hay que cambiarlo al que indicamos arriba. (Puede ser que este en limpio, diga N/A, Mexican_spanish, o cualquier otra cosa hay que sustituir todas por el texto que tenemos arriba)

Nota: es necesario sustituir todos los nls_lang que encontremos en la carpeta de Oracle normalmente son 3.



Hermosillo, Sonora 27 de Octubre de 2017

Asunto: Terminación de Prácticas Profesionales

A quien corresponda:

Por medio del presente comunico a usted, que el C. Juan de Dios Gracia Gil, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Sistemas de Información de la Universidad de Sonora con número de expediente 207206732 ha concluido satisfactoriamente la Prestación de sus Prácticas Profesionales en el proyecto: Soporte Técnico de Zona, habiendo realizado un total de 340 horas de acuerdo a los siguientes datos:

Empresa: BEBIDAS PURIFICADAS S. DE R.L. DE C.V.
Departamento: SISTEMAS
Período: 03 de Enero del 2017 al 17 de marzo del 2017.
Horario: De 8:00 a.m. a 16:30 p.m. de Lunes a Sábado.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente.

**BEBIDAS PURIFICADAS
S DE RL DE CV
BPU-790101-8D4**

CLAUDIA LIZETH CORRALES VALENZUELA
JEFE DE TI ZONA SONORA

PLANTA HERMOSILLO

Periférico Pte. s/n entre cjon Rosales y Blvd. Del Serj, Col. Praderas C.P. 83280 Hermosillo, Son. Tel. (662) 1 09 11 00 Fax: (662) 250 88 56
OFICINAS CORPORATIVAS: Calzada de la Viga no. 891, Col. Santiago Sur 06500 Ciudad de México Tel: (5) 555 33 10 70 Fax: (5) 552 08 44 71

Hermosillo, Sonora 27 de octubre de 2017.

Claudia corrales

Jefe de TI zona Sonora


Bebidas purificadas s. de R.L. de C.V.

Me dirijo a usted de la manera más cordial para hacerle presente mis agradecimientos por la oportunidad que tuve de realizar mis prácticas profesionales bajo su dirección en el área de Sistemas. Trabajar en una empresa como BEBIDAS PURIFICADAS S. DE R.L. DE C.V. y al lado de una líder como usted, fue una experiencia que me hizo crecer tanto en el ámbito profesional como en el ámbito personal. Sé que mis practicas ha culminado pero eso no quiere decir que desee cortar los lazos que tengo con ustedes y quiero expresar mis deseos de volver a trabajar en la empresa cuando una nueva oportunidad se presente. Sin otro pendiente, me despido de usted agradeciéndole una vez más por todo lo aprendido.

Atentamente:

**BEBIDAS PURIFICADAS
S DE RL DE CV
BPU-790101-8D4**

*Recibí
Claudia Corrales
27 - Oct - 2017*



Juan de dios Gracia Gil
Ingeniero de Soporte Técnico.