



# UNIVERSIDAD DE SONORA

COORDINACIÓN DIVISIONAL DE INGENIERIA

PRÁCTICAS PROFESIONALES

DEPARTAMENTO: INGENIERIA INDUSTRIAL

**FPP-4**

UNIDAD REGIONAL CENTRO    CAMPUS HERMOSILLO

## REPORTE FINAL DE ACTIVIDADES

Periodo: Del 04 / Febrero / 2019 al 05 / Marzo / 2019

Cantidad de 340 Horas de un total de 340 Avance: 100 %

Nombre del practicante: Ramón Francisco García Zazueta

Expediente: 209214533 Programa Educativo (Licenciatura): Ing. en sistemas de información

Nombre del Programa/Proyecto: Análisis de soporte técnico (brindar apoyo o solución a necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas)

Datos de la Unidad Receptora (Razón Social): Coppel S.A de C.V COP920428Q20

Responsable de la Unidad Receptora (Nombre/Puesto): Orencio Quintanilla Castillo

Contacto: Teléfono/UR: 2896100 Ext. 502151 Celular: 662-317-6513

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Proporcionar soporte de primer nivel para personal interno y remoto , respuesta y atención de consultas técnicas, dar servicio personalizado de forma pro-activa a los usuarios, proporcionar recomendaciones sobre en uso del sistema de aplicaciones de la empresa , apoyando a sustituir hardware generando reportes al área de infraestructura tecnológica .

Otras responsabilidades pueden incluir soporte de software de estación de trabajo conectividad Internet, aplicaciones nuevas instaladas y sistemas operativos.


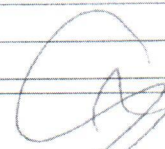

La responsabilidad principal como analista de soporte es proporcionar un soporte de primera línea a los usuarios finales que se enfrentan a problemas de software y hardware así como operativo. El operador es el primer punto de contacto determinando el origen del problema, los soluciona y ofrece soluciones adecuadas a los problemas.

### RETROALIMENTACIÓN (Comentarios del tutor)

En caso de requerirse, anexar reportes, formatos, diagramas que apoyen las actividades realizadas.

Para las Ingenierías deberá anexar **reporte técnico** en archivo electrónico ≤ 2 MB y carta de terminación de prácticas firmada por el responsable de la empresa.

### Observaciones Generales:

 <b>Ramón Francisco García Zazueta</b> Nombre y firma del alumno	 <b>Gerardo Sánchez Schmidt</b> Nombre y firma del tutor de prácticas profesionales UniSon.	 <b>Orencio Quintanilla Castillo</b> Nombre y firma del responsable de la unidad receptora Sello de la UR
---	--	---

Original entregar en físico al Coordinador o Responsable de Prácticas Profesionales de la carrera.

Copia para Tutor de Prácticas Profesionales y Copia alumno.

Enviar en PDF los documentos al coordinador/responsable de prácticas profesionales de la carrera.

(25/04/2018)