



ACTA No. 01 DEL 2015-08-06

CLASE SE REUNIÓN: Acta de seguimiento

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 2015 08 06

HORA: 12:00 m.

LUGAR: Oficinas VITACOM DE COLOMBIA S.A.S.

ASISTENTES: Ing. Rafael González Gerena
Director de operaciones Vitacom de Colombia S.A.S.

Ing. Jorge Luis Leyva Zapata
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Ing. Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería electrónica

Carol Cárdenas Briceño
Estudiante Ingeniería Electrónica Pasante

Javier Orlando Moya Ruiz
Estudiante Ingeniería Electrónica Pasante.

ORDEN DIA:

1. Revisión plan de trabajo y cronograma de actividades pasante Carol Cárdenas
2. Revisión plan de trabajo y cronograma de actividades pasante Javier Moya
3. Formalizar el inicio de actividades de los pasantes Carol Cárdenas y Javier Moya

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

1. Se revisaron los planes de trabajo y se acordó dividir el cronograma en un número reducido de ejes temáticos que podrían ser: Soporte técnico, Manejo de equipos, PRTG y Sonicwall. Se convenga la planeación semanal.
2. Se revisaron los anteproyectos y se dejaron correcciones en los objetivos principalmente.
3. Se constató con el Ingeniero Rafael González que las tareas planteadas en los planes de trabajo coinciden con las actividades desarrolladas hasta el momento.



4. A la fecha se han adelantado tareas de comisionamiento de recepción de un canal, se han manejado estaciones VSAT, se ha hecho la gestión de la red por monitoreo con la herramienta Whatsup, se compraron equipos BUC y se hizo la verificación de funcionamiento.

No siendo más el orden del día se da por terminada el acta de seguimiento a las 01:00 p. m.

Rafael González
Ingeniero Vitacom de Colombia

Jorge Luis Leyva Zapata
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería electrónica

Carol Cárdenas
Estudiante Pasante

Javier Moya
Estudiante Pasante.
Dependencia

Transcriptor
LRM



ACTA No. 02 DEL 2015-11-17

CLASE SE REUNIÓN: Acta de seguimiento

CIUDAD Y FECHA: Fusagasugá, 2015 - 11 - 17

HORA: 01: 00 p.m.

LUGAR: Sala de Docentes de Ingeniería
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

ASISTENTES: Ing. Rafael González Gerena
Director Operaciones Vitacom de Colombia S.A.S

Ing. Jorge Leyva Zapata
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Ing. Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Carol Cárdenas Briceño
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

Javier Orlando Moya Ruiz
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

ORDEN DEL DIA:

1. Seguimiento de actividades propuesta en el acta anterior
2. Revisión plan del trabajo y del cronograma de actividades pasante Carol Cárdenas
3. Revisión plan del trabajo y del cronograma de actividades pasante Javier Moya
4. Actividades y tareas desarrolladas durante este lapso de tiempo.



DESARROLLO DE LA SESIÓN:

1. Se aprobaron las correcciones sugeridas en acta anterior de los dos pasantes. Se anexa copia de los anteproyectos
2. Se revisó el estado de los siguientes objetivos del anteproyecto de la pasante Carol Cárdenas

Objetivos	Estado
Identificar la apertura y el cierre satisfactorio de cada falla o incidencia presentada en el servicio	Realizado
Obtener una estadística de los casos presentados durante determinado tiempo.	En proceso, recolectando datos
Conocer las principales fallas presentadas	En proceso se están documentando las fallas y de allí sacar una estadística
Determinar los incidentes más frecuentes en la prestación de un servicio.	En proceso se están documentando las fallas y de allí sacar una estadística
Mantener una base de datos actualizada.	Es el día a día y se realiza permanentemente
Gestionar de manera eficiente la asignación de recursos para la resolución de cada incidente presentado por los clientes de VITACOM DE COLOMBIA SAS.	En proceso, está pendiente abrir la plataforma al personal de toda la empresa.



1. Se revisó el estado de los siguientes objetivos del anteproyecto de la pasante Javier Moya

Objetivos	Estado
Revisar el funcionamiento de la red, así como también realizar el diagrama de la misma.	Se instaló nuevamente la herramienta y se está realizando el diseño de la ingeniería por lo que ingresaron nuevos proyecto.
Conocer las principales fallas presentadas y de esta manera tomar decisiones sobre los incidentes más frecuentes.	En desarrollo debido a que se presentan muchos problemas de energía en las estaciones remotas.
Mantener una base de datos actualizada con cada uno de los clientes y servicios prestados, para poder brindar un soporte adecuado en el menor tiempo posible.	En proceso porque se está revisando el total de los equipos instalados para poder brindar un buen soporte
Implementar el sistema de sondas remotas de la herramienta PRTG para monitoreo de Radioenlaces	Se está mirando el manual de las sondas remotas que tiene el PRTG para conocer su funcionamiento

2. Las actividades desarrolladas, por los dos pasantes, al interior de la empresa hasta el momento son:
- Comunicación con cada uno de los técnicos para la revisión de la instalación y activación de las nuevas estaciones.
 - Alistamiento y prueba de equipos que fueron enviados a cada una de las estaciones remotas para su activación.

COMPROMISOS Y RESPONSABLES:

1. Culminar satisfactoriamente los objetivos del proyecto de cada pasante y las actividades asignadas por la compañía

ANEXOS

Plan de trabajo estudiante Carol Cárdenas
Plan de trabajo Javier Moya



No siendo más el orden del día se da por terminada el acta de seguimiento a la 1:00 pm.

Ing. Rafael González Gerena
Director Operaciones Vitacom de Colombia S.A.S

Ing. Jorge Leyva Zapata
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Ing. Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Carol Cárdenas Briceño
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

Javier Orlando Moya Ruiz
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

Anexos: Relación de documentos.

Elaboró: LRM



ACTA No. 03 DEL 2015-12-16

CLASE SE REUNIÓN: Acta de seguimiento
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 2015 - 12 - 16
HORA: 01:00 p.m.
LUGAR: Oficinas VITACOM DE COLOMBIA S.A.S
ASISTENTES: Ing. Rafael González Gerena
Director Operaciones Vitacom de Colombia S.A.S

Ing. Jorge Leyva Zapata
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Ing. Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Carol Cárdenas Briceño
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

Javier Orlando Moya Ruiz
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

ORDEN DE DÍA

1. Revisión de avances y cumplimiento del cronograma hasta la fecha.
2. Tareas a realizar para la entrega final.

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

1. Se revisó el seguimiento de la implementación.
2. Se dio por terminado el proceso de implementación de la herramienta para la gestión de incidentes cumpliendo las necesidades de la compañía.
3. Se establecen las condiciones para la entrega final del documento.



No siendo más el orden del día se da por terminada el acta de seguimiento a las 3:00 p. m.

Ing. Rafael González Gerena
Director Operaciones Vitacom de Colombia S.A.S

Ing. Jorge Leyva Zapata
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Ing. Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería Electrónica

Carol Cárdenas Briceño
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

Javier Orlando Moya Ruiz
Estudiante Pasante Ingeniería Electrónica

Elaboró: LRM

CONTRATO DE PASANTIAS
VITACOM DE COLOMBIA SAS

EMPRESA	VITACOM DE COLOMBIA SAS
NIT	800.250.325-2
DIRECCION	CR 7 156 80 OFC 1302
TELEFONO	7452741
REPRESENTANTE LEGAL	MARTHA RODRIGUEZ
CARGO	DIRECCION ADMINISTRATIVO
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	20.931.828

NOMBRE PASANTE	CAROL VIVIANA CARDENAS BRICEÑO
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	53.039.721
DIRECCION	Cra 26 C No. 35 A- 33 Sur Apto 103- BOGOTA
TELEFONO DE CONTACTO	2025439-3004331042
CORREO ELECTRONICO	carolvcardenas@gmail.com

CENTRO DE FORMACION	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
PROGRAMA DE FORMACION	INGENIERIA ELECTRONICA
Nº FICHA DEL GRUPO	
INSTRUCTOR ASIGNADO PARA EL SEGUIMIENTO	Ing. Humberto Numpaque Lopez
TELEFONOS DE CONTACTO	8732512 ext: 140 - 311-277-7697

DURACION TOTAL DE LA PASANTIA	34 SEMANAS
FECHA DE INICIO DE LA PASANTIA	13 DE MAYO DE 2015
FECHA DE FINALIZACION DE LA PASANTIA	

CLAUSULAS: CLAUSULA PRIMERA – OBJETO: El presente contrato tiene por objeto la realización de pasantías para incrementar la práctica y el adiestramiento de “**El pasante**”, del programa de formación INGENIERIA ELECTRONICA de la Universidad de Cundinamarca en **VITACOM DE COLOMBIA SAS. PARÁGRAFO PRIMERO:** para el desarrollo del objeto de este contrato se deberá cumplir con la legislación vigente en materia de práctica empresarial, y con las normas y reglamentos internos de cada institución. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En ejercicio de la práctica empresarial, los pasantes realizarán los procedimientos y actividades acordes con sus conocimientos, habilidades y destrezas profesionales.

CLAUSULA SEGUNDA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA además de las obligaciones derivadas de la Ley, tendrá las siguientes: a) Realizara un seguimiento a los aprendices seleccionados en la empresa durante su etapa de pasantía acompañar, orientar, facilitar y co-evaluar su desempeño. B) Hacer que el pasante cumpla con el reglamento establecido por LA **EMPRESA** durante su permanencia en la misma; C) Dar cumplimiento a las condiciones académicas de la pasantía; Por su parte la **EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones:** a) Establecer y definir el cronograma mensual de actividades y los

VITACOM DE COLOMBIA
CRA 7 156 80 OFC 1302

RS

lugares en donde se desarrollará la pasantía de acuerdo con las necesidades de LA EMPRESA, de acuerdo al perfil ocupacional del pasante; b) Determinar previamente las actividades a realizar por los pasantes; c) Efectuar evaluaciones de desempeño del pasante durante el período de la pasantía y diligenciar el formato de evaluación de acuerdo con los lineamientos de la Universidad de Cundinamarca; d) Informar a la Universidad de Cundinamarca falta que cometa un pasante que atente contra LA EMPRESA y al Instructor asignado, para el seguimiento de la Etapa Productiva. e) Suministrar a los aprendices los elementos necesarios para el correcto desempeño de las actividades que con ocasión de la pasantía le sean asignadas, asumiendo de esta forma el rol de co-formador, para que en su etapa práctica complemente la Formación Profesional Integral, adquirida durante su Etapa Lectiva en la Universidad de Cundinamarca. f) Incluir a los pasantes del en aquellos cursos o seminarios de capacitación que programe la EMPRESA y que considere necesarios para la realización eficaz de las prácticas del Pasante g) Verificar que el pasante se encuentre afiliado (cotizante o beneficiario) a alguna Entidad Promotora de Salud ó SISBEN o que cuente con el Seguro Estudiantil de Accidentes.- Por su parte, LOS PASANTES tendrán las siguientes obligaciones: a) Cumplir con el cronograma de práctica en la pasantía, b) Cumplir con los horarios que LA EMPRESA ha acordado para desarrollar su formación en la fase práctica, en las actividades que se asigne y que guardan relación con su formación c) Entregar los informes periódicos, d) Cumplir con el reglamento interno de LA EMPRESA, e) Informar con anticipación las salidas para realizar actividades propias de la pasantía, f) Atender cumplidamente las observaciones de los directores de la pasantía, g) El Pasante" se compromete a cumplir con las directivas técnicas y de seguridad que le sean impartidas por el personal de "La Empresa", debiendo respetar las mismas durante el horario que se desarrolle su práctica. Asimismo "El Pasante" deberá adecuarse al cumplimiento de los horarios en que funcione "La Empresa", y al control fijado por los mismos. h) Comprometerse a dejar copia de el informe final de la pasantía en LA EMPRESA.

CLAUSULA TERCERA. – APOYO DE SOSTENIMIENTO. – LA EMPRESA de manera opcional proporcionará a los aprendices pasantes, a título de apoyo de sostenimiento, una suma mensual equivalente a Seiscientos cuarenta y cuatro mil trescientos cincuenta pesos mcte (\$644.350), en ningún momento esta cuantía será tenida en cuenta como parte salarial, ni prestacional y no generará vínculo laboral alguno con LA EMPRESA. Se trata de de bonificación estímulo para viajes, gastos escolares y erogaciones derivadas del ejercicio de las mismas. **PARAGRAFO:** Se conviene entre las partes que la jornada a cumplir por "El Pasante" será de 48 horas semanales en "La Empresa",. Los horarios que cumpla "El Pasante" serán compatibles con su actividad académica, de manera que no interfiera su concurrencia diaria a la UNIVERISAD CUNDINAMARCA, siendo ésta una condición necesaria para el mantenimiento de la pasantía.

CLAUSULA CUARTA.– DURACIÓN: El contrato entrará en vigencia a partir de su perfeccionamiento y tendrá una duración **Treinta y Cuatro Semanas a partir del 13 de mayo de 2015.**

CLAUSULA QUINTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato terminará por: a) vencimiento del plazo de ejecución, b) Por mutuo acuerdo entre las partes cuando una de las partes comunique a la otra con una anticipación de ocho (8) días calendario su intención de no continuar con el mismo, sin que ello implique perjuicio para ninguna de las partes y sin que afecte la debida ejecución de la práctica de pasantías, quedando liberadas las partes de las obligaciones pactadas entre ellas en desarrollo del presente contrato. C) Por el bajo rendimiento ó las faltas

VITACOM DE COLOMBIA
NIT: 800.260.326-3

disciplinarias en que incurra el pasante a criterio de la empresa. D) Por incumplimiento de lo acordado previstas por cada una de las partes.

CLAUSULA SÉXTA: LA EMPRESA no asumirá responsabilidad alguna por hechos derivados de accidentes de trabajo, de enfermedad profesional y otros de similar naturaleza, ya que los aprendices pasantes estarán amparados por la afiliación a la ARL Sura según el Decreto Decreto 055 del 14 de enero de 2015.

AUSENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL: Por su naturaleza netamente académica, esta práctica no genera ningún tipo de relación laboral, civil o administrativa de parte de la EMPRESA para con el pasante de la Universidad de Cundinamarca.

Para constancia de lo anterior, se firma a Trece (13) días del mes de mayo de dos mil quince (2015).

EL PASANTE

LA EMPRESA

CARD V. CARDENAS B.
CAROL VIVIANA CARDENAS BRICEÑO
PASANTE
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Martha Lucía Rodríguez R.
MARTHA LUCÍA RODRIGUEZ R.
DIRECTORA ADMINISTRATIVA
VITACOM DE COLOMBIA SAS

VITACOM DE COLOMBIA
-UIT. 800.260.326.2

Fusagasugá Cundinamarca, 25 de mayo de 2017

Señores
COMITÉ DE TRABAJOS DE GRADO
Facultad de Ingeniería
Universidad de Cundinamarca
Ciudad

Cordial saludo,

La presente comunicación se hace con el fin de presentar por primera vez, la evaluación al Comité del informe de pasantía **“IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES (TICKETS) PARA EL MANEJO DE REPORTES, FALLAS Y RECLAMOS EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO”**, elaborado por la estudiante **CAROL VIVIANA CÁRDENAS BRICEÑO**, con código 162209205, y cuyo director es el docente **LEONARDO RODRÍGUEZ MÚJICA**.

Declaramos conocer y aceptar el reglamento y disposiciones de los trabajos de grado del programa de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Cundinamarca. Anexamos la documentación exigida para la presentación del anteproyecto referido.

Atentamente,


Carol Viviana Cárdenas Briceño
C.C. No. 53.039.721 de Bogotá
Código: 162209205

Fusagasugá Cundinamarca, 25 de mayo de 2017

Señores
COMITÉ DE TRABAJOS DE GRADO
Facultad de Ingeniería
Universidad de Cundinamarca

Cordial saludo

La presente comunicación se hace con el fin de informar al Comité que, en calidad de director, orienté, asesoré y dirigí a la estudiante **CAROL VIVIANA CÁRDENAS BRICEÑO**, con código 162209205 en la planeación, elaboración y presentación del informe de pasantía titulado **"IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES (TICKETS) PARA EL MANEJO DE REPORTES, FALLAS Y RECLAMOS EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO"**.

Comendidamente solicito a ustedes sean asignados evaluadores y fechas de sustentación del proyecto de grado.

Atentamente

Leonardo Rodríguez ^u
Ing. Leonardo Rodríguez Mújica
Docente TCO Ingeniería Electrónica
C.C. No. 79'418.086 de B.T.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

ACTA PROTOCOLARIA PASANTÍA

Los suscritos:

MARTHA LUCIA RODRIGUEZ representante legal de VITACOM DE COLOMBIA, El ingeniero **RAFAEL GONZÁLEZ GERENA** (Director de Operaciones) director externo de la pasantía de VITACOM DE COLOMBIA; por parte de la Universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá el Ingeniero **HUMBERTO NUMPAQUE**, Director del programa de Ingeniería Electrónica, el ingeniero Docente de tiempo completo ocasional **LEONARDO RODRIGUEZ MUJICA** director interno de la pasantía de la Universidad de Cundinamarca y el Estudiante de Ingeniería Electrónica **CAROL VIVIANA CARDENAS BRICEÑO** identificado con cedula de ciudadanía 53.039.721 de Bogotá, acordamos realizar la presente acta de pasantía de nombre "IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTION DE INCIDENTES (TICKETS) PARA EL MANEJO DE REPORTE DE FALLAS Y RECLAMOS EN EL AREA DE SOPORTE TECNICO" y que contiene las siguientes clausulas:

PRIMERA: La siguiente acta tiene en cuenta el cumplimiento de todas las clausulas establecidas en el CONVENIO ACADEMICO suscrito entre la Universidad de Cundinamarca y la empresa VITACOM DE COLOMBIA, copia del cual estará anexo a la presente acta, teniendo en cuenta que VITACOM DE COLOMBIA debe proveer al pasante un espacio físico, herramientas, asesorías, e información para realizar todas las labores por parte del pasante.

SEGUNDA: La fecha de inicio del convenio será el 15 de MAYO del año 2015.

TERCERA: La fecha de finalización de la pasantía será el 15 de ENERO del año 2016.

CUARTA: El alumno pasante se compromete además de cumplir con una intensidad de 36 horas semanales por turnos de trabajo sucesivo, también a:

- a) Realizar al menos 5 actas de seguimiento sobre actividades realizadas y por realizar en tiempos específicos (aproximadamente cada mes y medio).
- b) Realizar al menos 4 informes escritos conteniendo las actividades ingenieriles realizadas.
- c) Realizar un informe final de todo lo actuado ingenierilmente durante el tiempo de la pasantía.
- d) Socializar ante jurados, docentes del programa de Ingeniería Electrónica, el trabajo ingenieril realizado durante la pasantía.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

e) Acopiar otros documentos relativos a la pasantía.

QUINTA: No sobra aclarar que las actividades deben ser en su totalidad de tipo ingenieril.

SEXTA: Se realizaran visitas técnicas al sitio de trabajo de la empresa por parte del director interno de pasantía.

SÉPTIMA: Las actividades a realizar por el pasante serán:

- a) Conocimiento y adaptación en sistemas y servicios de telecomunicación satelital para la operación de sistemas digitales de comunicación de voz, datos y video, además de la trasmisión de señales de radio y televisión.
- b) Conocimiento en la instalación, operación y mantenimiento de redes de difusión de Redes Telefónicas y redes de comunicación de datos privadas y públicas.
- c) Conocimiento en el manejo y operación de sistemas y redes de comunicación por fibra óptica, cable y satélite.
- d) Conocimiento y familiarización con los equipos fabricados y distribuidos por VITACOM DE COLOMBIA, tales como Antenas, Modems Satelitales, Sistemas de Monitoreo y control y Routers.
- e) Conocimiento en el diseño, montaje e instalación de redes satelitales SCPC, TDM/SCPC, TDM/DAMA y TDM/TDMA.
- f) Conocer el funcionamiento y operación en la transmisión por banda C y Ku con satélites INTELSAT, SATMEX, NEWSKIES e INMARSAT.
- g) Asesoría técnica y soporte telefónico a clientes de VITACOM DE COLOMBIA.
- h) Estudiar y conocer la plataforma UTM para su implementación.
Manejo e implementación de la plataforma UTM.
- i) Conocer y analizar las herramientas de monitoreo de trafico implementadas en VITACOM DE COLOMBIA.
- j) Estudio y análisis de la herramienta de monitoreo de trafico PRTG.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- k) Actualización de Inventarios

- l) Conocimiento y adaptación de los procedimientos en el área de operaciones de VITACOM DE COLOMBIA.

- m) Monitoreo de Canales.

- n) Conocer el funcionamiento, conexión, configuración y manejo de los diferentes tipos de módems utilizados por VITACOM DE COLOMBIA para bandas-L

- o) Conocimiento en la instalación y programación de los módems M505, M511 y M523

- p) Conocer las características y funciones de los BUC´S NJT/5667 y 5669

- q) Estudio de los BUC´S en banda Ku como lo son los NJT5037/17/18

- r) Conocimiento y estudio de los protocolos de programación, monitoreo y control de los TRANSCEIVERS VTC4005/10/20/40/50

- s) Conocer el montaje, instalación y manejo de las antenas tipo PATRIOT para banda C y Ku

- t) Conocer el montaje, instalación y manejo de las antenas tipo PRODELIN para banda C y Ku

- u) Conocer la revisión, prueba y puesta a punto de los equipos que se encuentren dentro de los laboratorios de la empresa para su correcta instalación

- v) Estudio del proceso de montaje de estaciones VSAT

- w) Familiarizarse con los BUC´S propios de VITACOM como lo son VBC2010/20/40/50

- x) Actualización de Inventarios



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- y) Adaptación y familiarización con las reparaciones en laboratorios de los equipos de comunicación de los clientes que lo necesiten verificando su completa funcionalidad

OCTAVA: El informe final monografía con nombre "IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTION DE INCIDENTES (TICKETS) PARA EL MANEJO DE REPORTE DE FALLAS Y RECLAMOS EN EL AREA DE SOPORTE TECNICO" desarrollado durante la pasantía pertenece a la Universidad de Cundinamarca. La información que se intercambie para el desarrollo de la pasantía, así como los informes y monografías que se elaboren en el desarrollo de los proyectos y programas que se acuerden, no podrán ser reproducidos, ni comercializados, ni cedidos a terceros sin previa autorización de la empresa VITACOM.

NOVENA: EL PASANTE se compromete a guardar confidencialidad de toda la información y conocimiento que obtenga de los procesos de manera que la reserva de esta información quede totalmente garantizada; en este sentido responderá EL PASANTE hasta por la culpa levisima de cualquier fuga de información que se den con motivo de LA PRACTICA que desarrolla; esta obligación será permanente en el tiempo y podrá ser exigida su cumplimiento en cualquier época.

DECIMA: Como documento académico será publicado y registrado en la Biblioteca General de la Universidad de Cundinamarca, como elemento de consulta para el público.

Establecido lo anterior se firma la presente acta en Bogotá (Cundinamarca) a los ____ días del mes de _____ del año 201__ por cada una de las partes.

RAFAEL GONZALEZ GERENA
Ingeniero de VITACOM
Director externo pasantía

HUMBERTO NUMPAQUE
Director programa Ingeniería
Electrónica Universidad de
Cundinamarca



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

CAROL U. CARDENAS B
CAROL CARDENAS BRICENO
Ingeniería Electrónica
Pasante

Leonardo Rodríguez M
LEONARDO RODRIGUEZ MUJICA
Ingeniero Docente
Universidad de Cundinamarca

	MACROPROCESO MISIONAL	CODIGO:
	PROCESO GESTION DOCENCIA	VERSION: 1
	PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA	PAGINA: 1 de 3

DESCRIPCION DEL ANTEPROYECTO DE PASANTÍA

DATOS DEL ESTUDIANTE	Apellidos Nombres: CARDENAS BRICEÑO CAROL VIVIANA	
	Cedula de ciudadanía: 53.039.721	Teléfono: 300 433 10 42
	Facultad: FACULTAD DE INGENIERÍA	Programa: INGENIERÍA ELECTRÓNICA
	Inicio de pasantía: MAYO 13 DE 2015	Final de pasantía: ENERO 8 DE 2016
	Modalidad: PRESENCIAL	
DATOS DE LA EMPRESA	Nombre: VITACOM DE COLOMBIA	Teléfonos: 745 27 41
	Dirección: CR 7 # 156 - 80	Dirección Electrónica:
	Actividad Económica: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
	Departamento donde realizara la pasantía: INGENIERIA	
DATOS DE LOS DIRECTORES	Apellidos Nombres director externo: RAFAEL GONZALEZ GERENA Profesión: INGENIERO ELECTRONICO Cargo: DIRECTOR DE OPERACIONES	Empresa: VITACOM Teléfono: 745 27 41 e-mail: Rafael.gonzalez@vitacom.com.co
	Apellidos Nombres director interno LEONARDO RODRIGUEZ MUJICA Profesión: INGENIERO ELECTRONICO Cargo: DOCENTE TIEMPO COMPLETO	Teléfono: 320 254 00 71 e-mail: mujicarodriguez@yahoo.es
COORDINADOR DE PROGRAMA	Apellido Nombre: HUMBERTO NUMPAQUE Teléfono: 3112777697 e-mail: ihnump@gmail.com	

ANTEPROYECTO DE PASANTÍA (MONOGRAFIA)

Título:
IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTION DE INCIDENTES (TICKETS) PARA EL MANEJO DE REPORTES DE FALLAS Y RECLAMOS EN EL AREA DE SOPORTE TECNICO
Descripción del proyecto:
Vitacom de Colombia S.A.S. proporciona soporte técnico a empresas las cuales buscan soluciones en telecomunicaciones ubicadas dentro y fuera de la ciudad ofreciendo servicios satelitales para operaciones de sistemas digitales de comunicación de voz, datos y video

	MACROPROCESO MISIONAL	CODIGO:
	PROCESO GESTION DOCENCIA	VERSION: 1
	PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA	PAGINA: 2 de 3

ofreciendo atención, asesoría, soporte técnico y solución de fallas técnicas a través del centro de atención Help Desk, 24 horas durante los 7 días de la semana.

Help Desk cuenta con un equipo técnico calificado capaz de brindar una recepción y soporte técnico remoto, en tiempo real, en la gestión de incidentes con el servicio. Para ello estableció un punto único de contacto a fin de garantizar la integridad de los servicios proporcionados. Así mismo, el funcionamiento del centro de soporte técnico será evaluado teniendo en cuenta el tiempo empleado en dar solución y respuesta a cada registro, a través de tickets o casos cerrados a satisfacción, de esta manera cada solicitud hará parte de una base de datos la cual proporcionará información para la toma de decisiones respecto al servicio implementado y al soporte técnico ofrecido.

Los reportes recibidos y monitoreados por medio de la generación de tickets, tendrán establecidos tiempos de respuesta, informes de diagnóstico y/o solución y cierre del caso.

En el caso de generarse una falla Vitacom de Colombia S.A.S. por medio del centro de soporte técnico o Help Desk proporcionará asesoría 7x24 es decir las 24 horas del día los 365 días del año, además del seguimiento y solución oportuna de la falla reportada.

El proyecto consiste en conocer la factibilidad en la implementación del sistema de tickets o caso cerrado teniendo en cuenta todas las variables que maneja VITACOM: transmisión eficiente de voz datos y video interactivos sobre redes privadas, Internet y RDSI, con soluciones escalables desde equipos personales para LapTops o desktops hasta equipos profesionales completos para aulas o salas de juntas corporativas

Objetivo general:

Implementar un software que permita administrar y realizar un seguimiento eficaz a las incidencias y requerimientos que se presentan en la prestación de los servicios en telecomunicaciones entregados por VITACOM de Colombia.

Objetivos específicos:

- Identificar la apertura y el cierre satisfactorio de cada falla o incidencia presentada en el servicio.
- Obtener una estadística de los casos presentados durante determinado tiempo.
- Conocer las principales fallas presentadas
- Determinar los incidentes más frecuentes en la prestación de un servicio.
- Mantener una base de datos actualizada
- Gestionar de manera eficiente la asignación de recursos para la resolución de cada incidente presentado por los clientes de VITACOM.

Antecedentes

Metodología

ETAPA 1:

Análisis de incidencias y reportes que se presentan a diario en el área de soporte del departamento de ingeniería, a fin de realizar el seguimiento manejo y solución que actualmente se aplica en cada caso presentado y así poder determinar y establecer los requerimientos que tiene que cumplir el software a implementar.

ETAPA 2:

	MACROPROCESO MISIONAL	CODIGO:
	PROCESO GESTION DOCENCIA	VERSION: 1
	PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA	PAGINA: 3 de 3

En la segunda etapa se realiza la implementación de la herramienta software que cumpla con los Durante esta etapa se implementará el software y se realizará un análisis y seguimiento del mismo a fin de determinar la eficiencia y solución de problemas técnicos. Así mismo, se analizará después de la implementación del software, la reducción de los tiempos, manejo de datos, estadísticas, entrega de informes, eficiencia en la solución de cada requerimiento y casos cerrados a satisfacción

ETAPA 3:

Evaluación y entrega del software para la divulgación a todo el departamento e implementación unificada por todos los involucrados en área de soporte técnico.

Referencias

Preparado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
 CAROL VIVIANA CÁRDENAS BRICEÑO. PASANTE	 Ing. RAFAEL GONZALEZ GERENA DIRECTOR EXTERNO	 Ing. LEONARDO RODRIGUEZ MUJICA. DIRECTOR INTERNO