

**ANÁLISIS, MIGRACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MEJORAS EN EL PQR,  
PÁGINA CORPORATIVA Y PORTAL INTERNO.**

**DANIEL JOSÉ PINILLA LÓPEZ**

**Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero informático**

**Asesor:  
Jesús Andrés Hincapié  
Docente Corporación Universitaria Lasallista**

**CORPORACION UNIVERSITARIA LASALLISTA  
INGENIERIA INFORMATICA  
FACULTAD INGENIERIAS  
CALDAS - ANTIOQUIA  
2012**

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 6  |
| 1. JUSTIFICACIÓN .....  | 7  |
| 1.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO .....  | 7  |
| 1.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO .....  | 7  |
| 2. OBJETIVOS .....  | 8  |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL .....  | 8  |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....   | 8  |
| 3. MARCO TEÓRICO .....  | 9  |
| 3.1 DIRIGIR MIGRACIÓN .....   | 9  |
| 3.2 ANÁLISIS DE REQUISITOS .....  | 9  |
| 3.3 SOPORTE .....   | 10 |
| 4. METODOLOGÍA .....  | 11 |
| 4.1 DIRIGIR MIGRACIÓN SITIO CORPORATIVO .....   | 11 |
| 4.2 CASOS DE USO .....  | 12 |
| 4.3 SOPORTE .....   | 25 |
| 5. RESULTADOS .....   | 27 |
| 5.1 SITIO CORPORATIVO MIGRADO .....   | 27 |
| 5.2 ANÁLISIS DE REQUISITOS .....  | 28 |
| 6. CONCLUSIONES .....   | 35 |
| 7. RECOMENDACIONES .....  | 36 |
| 8. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL AULA DE CLASE DE LA<br>CORPORACION UNIVERSITARIA LASALLISTA ..... | 37 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 38 |

## TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Caso 1 radicar PQR .....        | 12 |
| Tabla 2 Caso: 2 asignaciones PQR .....   | 16 |
| Tabla 3: Caso de uso respuesta PQR ..... | 20 |
| Tabla 4: Caso de uso impresión PQR.....  | 23 |

## TABLA DE IMAGENES

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Imagen 1 – Pestaña radicación PQR.....   | 13                                   |
| Imagen 2 - Formulario para radicar PQR.....  | 14                                   |
| Imagen 3 – Pestaña asignacion PQR.....   | 17                                   |
| Imagen 4 - Formulario para Asignar el PQR.....   | 18                                   |
| Imagen 5 – pestaña solución.....   | 21                                   |
| Imagen 6 -Formulario para solucionar PQR.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Imagen 7 – Pestaña para consultar PQR y seleccionar los que están en estado<br>Radicada..... | 24                                   |
| Imagen 8 - Formulario de impresión del PQR.....  | 24                                   |
| Imagen 9 – Consulta de PQR en estado Recibida.....   | 28                                   |
| Imagen 10 – Pasos para abrir PQR encontrado por tipo de solicitud y estado.....              | 29                                   |
| Imagen 11 – Formulario para poner estado a los PQR.....                                      | 29                                   |
| Imagen 12 - Proceso De Asignación.....   | 30                                   |
| Imagen 13 – Formulario para asignación de responsables de PQR.....                           | 30                                   |
| Imagen 14 – Pestaña para consultar PQR.....  | 31                                   |
| Imagen 15 – Formulario para ingresar nuevo reclamo.....                                      | 32                                   |
| Imagen 16 – PQR consultados por la pestaña de solución.....                                  | 33                                   |

## RESUMEN

Al finalizar las actividades lectivas del pregrado, se presenta la opción de la práctica empresarial como un medio para aplicar muchos de los conocimientos teóricos que se aprenden en la universidad. En este sentido, el presente trabajo busca evidenciar, la aplicación de algunos de estos conocimientos, mostrando un proceso de práctica, desde la definición de unos objetivos, hasta el paso a paso de lo que se hizo para cumplirlos y entregar un resultado final.

El trabajo se presente desde dos frentes: el primero se refiere a un marco teórico, en el que se hizo una breve explicación, de lo que significa una migración, un análisis de requisitos y un proceso de soporte dentro de una compañía. El segundo se refiere a una metodología donde se evidencian las actividades que se realizaron para lograr cada uno de los objetivos.

Al final del trabajo se pueden encuentran también unas conclusiones que hacen referencia a cada una de las actividades realizadas, así como también unas recomendaciones respecto a los temas impartidos y conocimientos adquiridos en las aulas de clase.

## **SUMMARY**

As we finish the teaching activities of our career, the opportunity of an internship shows up as a way to apply the theoretical knowledge we have learned. In this sense, this work pretends to show the application of some of that knowledge through a description of the objectives defined at the beginning and the activities developed during the internship.

This work has two parts: the first one refers to a theoretical framework and a brief explanation about the meaning of a migration, a requirements analysis and a support process inside a company. The second one refers to the methodology, which shows the activities that were made to achieve each one of the proposed objectives.

At the end of this work, there are some conclusions about the activities that were carried out, and a few recommendations regarding the imparted topics and the knowledge gained at classrooms.

## INTRODUCCIÓN

La práctica empresarial es un semestre mas de estudio, donde se pasa de un aprendizaje teórico a uno práctico, donde se presenta un espacio para aplicar el conocimiento que se adquirió o profundizar en temas en los que la universidad no te puede preparar, porque son el diario vivir del mundo laboral. Dentro de estos temas se encuentra la interacción con los usuarios dueños de los aplicativos, a quienes se debe aprender a conocer para poder ayudarles tanto en el funcionamiento diario de sus sistemas, como en la mejora a futuro de ellos.

En este caso también aplico la interacción con personas externas a la compañía, con las que se realiza un trabajo de seguimiento y análisis, para una implementación nueva o para un desarrollo desde cero, hasta la obtención de un software final, que cumpla de lleno con las expectativas que tienen los usuarios.

Todo este proyecto es un ejemplo claro de que como Ingenieros Informáticos tengo un campo muy abierto de posibilidades donde se puede trabajar. Por ejemplo, dando soporte a los diferentes sistemas o aplicativos de la compañía, ayudando en la migración o cambios que se hagan a los sistemas ya existentes o acompañando o realizando todo el proceso de adquisición de un nuevo desarrollo para la compañía y esto solo por mencionar algunas.

## **1. JUSTIFICACIÓN**

### **1.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO**

Las compañías de clase mundial están obligadas a avanzar al paso de la tecnología; por ello, se hace necesario actualizar o andar en la búsqueda de mejores ideas y/o aplicaciones que permitan estar a la par con las nuevas tecnologías.

Considerando el sector económico en el que se desenvuelve la empresa Grupo Éxito, y de acuerdo a su cultura organizacional, mi labor como Ingeniero Informático, consiste en brindar soporte a los diferentes sistemas tecnológicos, buscando la mejora de estos para un trabajo más eficiente y una mejor experiencia de los usuarios.

### **1.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO**

La tecnología busca evolución, la cual, de manera indirecta, impacta positivamente a las personas que la utilizan, incrementando los saberes del desempeño profesional, laboral y social. Así mismo, las compañías crecen al ritmo de ésta, y al mejorar el conocimiento de las personas, se impactan de manera creciente los indicadores financieros, logrando mejorar la competitividad en el sector en el cual se desenvuelve.

Socialmente las personas crecen, y económicamente las organizaciones evolucionan. Desde el punto de vista social, el crecimiento cultural y laboral de las personas es mayor; las organizaciones, al ser soportadas por el factor humano, crecen financieramente de manera sostenida, y tecnológicamente, andan al ritmo del crecimiento tecnológico.

Al proporcionarle solución a los problemas que se presentan a los usuarios en el uso de los sistemas, se puede garantizar la continuidad de su trabajo, evitando que la productividad se vea afectada y por supuesto, ahorrando costos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar, migrar y administrar las mejoras en las aplicaciones PQR, página corporativa y portal interno del Grupo Éxito.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Dirigir todo el proceso de migración a Joomla, de la página del Grupo Éxito, la cual se encuentra desarrollada en una versión básica de share-point, que le resta facilidad en el manejo de contenido.
- Realizar el análisis de requisitos del sistema, utilizado para la atención a proveedores (PQR, Peticiones, Quejas y Reclamos), con el fin de ayudar a los usuarios a tener un sistema más amigable y eficiente.
- Apoyar la administración del portal interno, proporcionando mecanismos que permitan mantener información actualizada y accesible, sólo para usuarios autorizados.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 DIRIGIR MIGRACIÓN

Una migración es un proceso mediante el cual se cambia un sistema actual o motor de base de datos, por una versión que se adapte mejor a las necesidades de la organización y permita un funcionamiento más eficiente de estos.

Algunos objetivos al hacer una migración son:

- Mejorar la funcionalidad de un sistema.
- Cambiar hardware o software por uno totalmente nuevo con mejores funcionalidades o por una versión mejorada.
- Tener un sistema más fiable. Mejorar capacidad de procesamiento del sistema.
- Aumentar la capacidad de los sistemas, bases de datos más grandes.
- Mayores posibilidades de conexión con otros sistemas.
- Al hacer una migración se puede obtener un soporte por parte de un proveedor, que quizás antes no se tenía.

#### 3.2 ANÁLISIS DE REQUISITOS

Un requisito es una especificación detallada, que describe algo que debe o no debe hacer X sistema. Por lo general los requisitos, son dados por un usuario del sistema, ya que es este el que conoce a fondo la funcionalidad y sabe que debería o no hacer.

Cuando se va a desarrollar un nuevo sistema o se van hacer desarrollos para un sistema existente, es necesario que se evalúen con el usuario los requisitos funcionales o no funcionales que debe tener el sistema.

Los requisitos funcionales, son todos aquellos que define el usuario, es lo que el sistema debe hacer.

Los requisitos no funcionales, son restricciones que tiene el sistema, y de no ser cumplidos el sistema puede simplemente, no funcionar.

Para obtener los requisitos de un software, se pueden utilizar diferentes métodos, como:

- Entrevistas
- Observación
- Encuestas

- Revisión documental

### **3.3 SOPORTE**

Son servicios de asistencia que se prestan al hardware o software de una compañía. En general lo que se busca es ayudar a los usuarios, en la solución de problemas que se les presenten, o en la búsqueda de una propuesta que permita mejorar un proceso.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1 DIRIGIR MIGRACIÓN SITIO CORPORATIVO

En el área de comunicaciones reciben asesoría externa para el diseño de todos los aplicativos o sitios que tienen a su cargo, en el caso del nuevo sitio, este asesor se encarga de diseñarlo, buscando que se acomodara a las necesidades de la compañía y cumpliera con nuevas funciones que permitieran que el sitio se manejara de una forma más sencilla de lo que se hace con el actual.

Básicamente el proceso de migración se basó, en la búsqueda de los proveedores, entre los cuales estuvieron, Triario e Ingeneo, se envió la propuesta del sitio (diseñado por el asesor de comunicaciones), y la plataforma seleccionada para la implementación de este, que fue Joomla.

Dentro de los requisitos que se enviaron para la elaboración del sitio, se pidió que este debía ser similar al que se pasaba. Luego de esto se recibieron las propuestas de parte de cada uno de los proveedores, las cuales entraron a ser analizadas buscando además del mejor precio, una propuesta que dentro de ella presentara una mejor opción de soporte del sitio a futuro y un mejor plan de capacitación para nosotros, del manejo de la plataforma Joomla.

Para este proceso fue seleccionada la empresa Ingeneo, por presentar una propuesta con más horas de capacitación y un mejor soporte y respaldo en caso de ocurrir algún fallo.

A partir de esto se hace un proceso de acompañamiento de mi parte, para junto con el proveedor disponer, inicialmente de un servidor de prueba para la instalación de un sitio de pruebas. Luego de esto se hace la instalación en el servidor de producción, con un dominio de pruebas, para empezar a realizar pruebas del sitio estando al aire (en internet). En esta etapa, el área de comunicaciones se encarga de actualizar el contenido del sitio, subir información importante, y cambiar detalles o realizar mejoras al sitio, esto para dejarlo listo y poder hacer el paso a producción.

Cuando se tiene listo todo esto, se cambia el dominio del sitio que antes estaba en pruebas.grupoexito.com.co y se pone el dominio del sitio, [www.grupoexito.com.co](http://www.grupoexito.com.co). Todo este proceso se realiza con el acompañamiento del proveedor que desarrolló el sitio.

## 4.2 CASOS DE USO

Tabla 1: Caso 1 radicar PQR

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Nombre del caso de uso</b> | Radicar PQR  |   |
| <b>Código del caso de uso</b> | 01   |   |
| <b>Actor (es)</b>             | Auxiliar y analista cuentas por pagar.   |   |
| <b>Descripción</b>            | Se le pone un estado al PQR.   |   |
| <b>Precondición</b>           |  |   |
| <b>Flujo principal</b>        | <b>Acción actor</b>  | <b>Acción sistema</b>   |
|                               | 1) Clic en la pestaña Radicación. Ver <i>imagen 1</i>  | 2) solicita escoger tipo de solicitud.  |
|                               | 3) seleccionar tipo de solicitud y estado y clic en consultar. Ver <i>imagen 1</i>             | 4) consultar cuales son los PQR que cumplen con las condiciones seleccionadas.  |
|                               | 5) clic en la palabra “abrir” correspondiente al PQR que desea radicar. Ver <i>imagen 1</i>    | 6) El sistema abre un formulario donde aparece un campo para seleccionar el estado que se le va a poner al PQR. Ver <i>imagen 2</i> |
|                               | 7) Seleccionar el estado correspondiente al PQR abierto y clic en aceptar. Ver <i>imagen 2</i> | 8) Almacena en base de datos.   |
| <b>Flujo alternativo 1</b>    | 1) acción (7): si el estado seleccionado fue Radicado.   | 2) el PQR queda almacenado en la base de datos dentro de los Radicados.   |
| <b>Flujo alternativo 2</b>    | 1) acción (7): si el estado seleccionado es “cancelado” o “rechazado”.                         | 2) se devuelve al proveedor.  |
| <b>Postcondición</b>          |  |   |
| <b>Flujo excepcional</b>      | 1)   | 2)  |
| <b>Frecuencia</b>             | Se Radican aproximadamente 30 PQR diariamente.   |   |
| <b>Importancia</b>            | Media.   |   |

Imagen 1 – Pestaña radicación PQR

## PQR

Peticiones, Quejas y Reclamos

Nuevo Reclamo
Radicación
Asignación
Solución
Consultas

**Tipos Solicitudes:**

**Estados:**


| Abrir                    | NroSolicitud | Fecha Ingreso | NIT       | Razon Social                                     | Valor Reclamado |
|--------------------------|--------------|---------------|-----------|--|-----------------|
| <a href="#">Abrir...</a> | 30908        | 27/3/2012     | 52019442  | MALAGON SUAREZ YENNY CONSTANZA                   | 984000          |
| <a href="#">Abrir...</a> | 30909        | 27/3/2012     | 800184925 | ELECTROLUX S.A                                   | 9,157,880       |
| <a href="#">Abrir...</a> | 30910        | 27/3/2012     | 816008443 | COMERCIAL DE LICORES LTDA                        | 207.713         |
| <a href="#">Abrir...</a> | 30911        | 28/3/2012     | 860531396 | EDITORIAL LIBROS Y LIBROS S.A.                   |                 |
| <a href="#">Abrir...</a> | 30912        | 28/3/2012     | 805019549 | ILUMINATA S.A                                    | 286350          |
| <a href="#">Abrir...</a> | 30913        | 28/3/2012     | 891201294 | COOPERATIVA DE PRODUCTOS LACTEOS DE NARINO LTDA. | 39999           |
| <a href="#">Abrir...</a> | 30914        | 28/3/2012     | 891201294 | COOPERATIVA DE PRODUCTOS LACTEOS DE NARINO LTDA. | 39999           |

## Imagen 2 - Formulario para radicar PQR

Estado: Enviada

Número de Radicación: 0

Tipo Solicitud: Reclamaciones Pagos/Cobros

Imprimir 

### datos del proveedor

GRUPO-EXITO\pinteligencian

|                       |  |                 |   |
|-----------------------|--|-----------------|---|
| Nit *:                | <input type="text" value="52019442"/>      | Razón Social *: | <input type="text" value="MALAGON SUAREZ YENNY COI"/> |
| Responsable *:        | <input type="text" value="JENNY MALAGON"/> | Telefono *:     | <input type="text" value="3205487954"/>               |
| Cargo *:              | <input type="text" value="GERENTE"/>       | Dirección *:    | <input type="text" value="CORABASTO BODEGA"/>         |
| Correo Electrónico *: | <input type="text"/>                       | Sublínea:       | <input type="text" value="FRUVER"/>                   |
| Negocio               | <input type="text"/>                       |                 |   |

### datos de PQR

|   |   |                  |                                     |
|---|---|------------------|-------------------------------------|
| Fecha de ingreso:                           | <input type="text" value="3/27/2012"/>  | Valor reclamado: | <input type="text" value="984000"/> |
| Enviar copia a:                             | <input type="text"/>  |                  |                                     |
| Causa de la reclamación *:                  | <input type="text" value="1. Diferencia en Precios y/o Condiciones"/>   |                  |                                     |
| Requisitos:                                 | <input type="text"/>  |                  |                                     |
| Documentos soportes:                        | <input type="text"/>  |                  |                                     |
| Explicación de las causas de reclamación *: | <input type="text" value="FACTURA DE VENTA NO YMS00000238 DEL18 DE MARZO DE 2012 PRODUCTO GRANADILLA (GRA STA)\$4600 Y PITAYA PRIMERA (PIT PRI) \$14000 ESTE FUE EL VALOR NEGOCIADO PERO POR UN ERROR DE NOSOTROS SE FCATURO GRANADILLA PRIMERA (GRA STA)\$4140 Y PITAYA"/> |                  |                                     |

Historico:

Archivos anexos:

[Proveedor - 52019442]FACTURA EXITO.png

Archivos anexos:

[Proveedor - 52019442]FACTURA EXITO.png

Adjuntar Archivos

Eliminar Archivo

Estado \*:

▼

Motivo de  
Rechazo:

- Rechazada
- Radicada
- Cancelada

Aceptar

Tabla 2 Caso: 2 asignaciones PQR

|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| <b>Nombre del caso de uso</b> | Asignar PQR   |   |
| <b>Código del caso de uso</b> | 02  |   |
| <b>Actor (es)</b>             | Auxiliar y analista cuentas por pagar.  |   |
| <b>Descripción</b>            | Asignación de responsable para solución del PQR.  |   |
| <b>Precondición</b>           |   |   |
| <b>Flujo principal</b>        | <b>Acción actor</b>   | <b>Acción sistema</b>   |
|                               | 1) Clic en la pestaña Asignación. Ver <i>imagen 3</i>   | 2) solicita escoger tipo de solicitud.  |
|                               | 3) seleccionar tipo de solicitud y clic en consultar. Ver <i>imagen 3</i>                               | 4) consulta los PQR que cumplen con las condiciones seleccionadas.                        |
|                               | 5) clic en la palabra “abrir” correspondiente al PQR que desea asignar. Ver <i>imagen 3</i>             | 6) carga formulario para registrar datos. Ver <i>imagen 4</i>                             |
|                               | 7) seleccionar responsable de darle solución al PQR seleccionado y clic en asignar. Ver <i>imagen 4</i> | 8) Asigna el jefe de la persona que fue seleccionada como responsable de dar la solución. |
| <b>Flujo alternativo 1</b>    | 1)  | 2)  |
| <b>Flujo excepcional</b>      | 1)  | 2)  |
| <b>Frecuencia</b>             | Se Asignan aproximadamente 30 PQR diariamente.  |   |
| <b>Importancia</b>            | Alta.   |   |

Imagen 3 – Pestaña asignación PQR



Tipo Solicitud:


| <a href="#">Abrir...</a> | NroRadicado | Fecha Ingreso | NIT        | Razon Social             | NroSolicitud |
|--------------------------|-------------|---------------|------------|--------------------------|--------------|
| <a href="#">Abrir...</a> | 6880        | 2/2/2008      | 9001183387 | Com-Impor Ltda           | 10986        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 6881        | 6/2/2008      | 8300245117 | BERDEYS COLOMBIA S.A.    | 11006        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 6882        | 8/1/2008      | 9001304581 | CHANNEL WAY LTDA         | 10777        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 6887        | 5/3/2008      | 860531373  | PROMADIS LTDA.           | 11228        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 7144        | 11/1/2008     | 8305053534 | easydisplay colombialtda | 10816        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 7145        | 8/4/2008      | 74377725   | DIEGO HIGUERA            | 11460        |

Imagen 4 - Formulario para Asignar el PQR

Estado: Radicada

Número de Radicación: 0

Tipo Solicitud: Reclamaciones Pagos/Cobros

Imprimir 

datos del proveedor

GRUPO-EXITO\pinteligencian

|                       |  |                 |   |
|-----------------------|--|-----------------|---|
| Nit *:                | <input type="text" value="52019442"/>      | Razón Social *: | <input type="text" value="MALAGON SUAREZ YENNY COI"/> |
| Responsable *:        | <input type="text" value="JENNY MALAGON"/> | Telefono *:     | <input type="text" value="3205487954"/>               |
| Cargo *:              | <input type="text" value="GERENTE"/>       | Dirección *:    | <input type="text" value="CORABASTO BODEGA"/>         |
| Correo Electrónico *: | <input type="text"/>                       | Sublínea:       | <input type="text" value="FRUVER"/>                   |
| Negocio               | <input type="text"/>                       |                 |   |

datos de PQR

|   |   |                  |                                     |
|---|---|------------------|-------------------------------------|
| Fecha de ingreso:                           | <input type="text" value="3/27/2012"/>  | Valor reclamado: | <input type="text" value="984000"/> |
| Enviar copia a:                             | <input type="text"/>  |                  |                                     |
| Causa de la reclamación *:                  | <input type="text" value="1. Diferencia en Precios y/o Condiciones"/>   |                  |                                     |
| Requisitos:                                 | <input type="text"/>  |                  |                                     |
| Documentos soportes:                        | <input type="text"/>  |                  |                                     |
| Explicación de las causas de reclamación *: | <input type="text" value="FACTURA DE VENTA NO YMS00000238 DEL18 DE MARZO DE 2012 PRODUCTO GRANADILLA (GRA STA)\$4600 Y PITAYA PRIMERA (PIT PRI) \$14000 ESTE FUE EL VALOR NEGOCIADO PERO POR UN ERROR DE NOSOTROS SE FCATURO GRANADILLA PRIMERA (GRA STA)\$4140 Y PITAYA"/> |                  |                                     |

**Historico:**

```
.....  
Usuario: mmorac  
Fecha: 2/7/2008 10:44:22 AM  
Motivo de Rechazo:
```

Archivos anexos: **[Proveedor - 1]WS\_FTP.LOG**

Archivos anexos: [Proveedor - 1]WS\_FTP.LOG

Adjuntar Archivos

Eliminar Archivo

Seleccionar Responsable

Tema de la solicitud \*: Contable

**Nombre del responsable \*:**

Jefe de responsable \*:

Asignar

Tabla 3: Caso de uso respuesta PQR

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Nombre del caso de uso</b> | Responder PQR.   |   |
| <b>Código del caso de uso</b> | 03   |   |
| <b>Actor (es)</b>             | Auxiliar y analista cuentas por pagar.                                     |   |
| <b>Descripción</b>            | Dar una respuesta al PQR.  |   |
| <b>Precondición</b>           |  |   |
| <b>Flujo principal</b>        | <b>Acción actor</b>  | <b>Acción sistema</b>   |
|                               | 1) Clic en la pestaña Solución. <i>Ver imagen 5</i>                        | 2) Solicita escoger tipo de solicitud.  |
|                               | 3) seleccionar tipo de solicitud, clic en consultar. <i>Ver imagen 5</i>   | 4) consulta los PQR que cumplen con las condiciones seleccionadas.  |
|                               | 5) Clic en la palabra “abrir” correspondiente al PQR que desea solucionar. | 6) carga formulario para escribir la solución del caso, además de una opción para anexar archivos. <i>Ver imagen 6.</i> |
|                               | 7) Poner en estado completado y clic en aceptar. <i>Ver imagen 6.</i>      | 8) El sistema habilita el espacio disponible para poner la solución.  |
| <b>Flujo alternativo 1</b>    | 1)   | 2)  |
| <b>Flujo alternativo 2</b>    | 1)   | 2)  |
| <b>Postcondición</b>          |  |   |
| <b>Flujo excepcional</b>      | 1)   | 2)  |
| <b>Frecuencia</b>             | Se Asignan aproximadamente 30 PQR diariamente.                             |   |
| <b>Importancia</b>            | media  |   |

Imagen 5 – pestaña solución



Tipo Solicitud:  ▼

Imagen 6 -Formulario para solucionar PQR

Estado: Asignada      Número de Radicación: 0  
Tipo Solicitud: Reclamaciones Pagos/Cobros      Imprimir

datos del proveedor

GRUPO-EXITO\pinteligencian

|                       |  |                 |   |
|-----------------------|--|-----------------|---|
| Nit *:                | <input type="text" value="52019442"/>      | Razón Social *: | <input type="text" value="MALAGON SUAREZ YENNY COI"/> |
| Responsable *:        | <input type="text" value="JENNY MALAGON"/> | Telefono *:     | <input type="text" value="3205487954"/>               |
| Cargo *:              | <input type="text" value="GERENTE"/>       | Dirección *:    | <input type="text" value="CORABASTO BODEGA"/>         |
| Correo Electrónico *: | <input type="text"/>                       | Sublínea:       | <input type="text" value="FRUVER"/> ▼                 |
| Negocio               | <input type="text"/>                       |                 |   |

datos de PQR

Fecha de ingreso:  Valor reclamado:

Enviar copia a:

Causa de la reclamación \*:

Requisitos:

Documentos soportes:

Explicación de las causas de reclamación \*: FACTURA DE VENTA NO YMS00000238 DEL18 DE MARZO DE 2012 PRODUCTO GRANADILLA (GRA STA)\$4600 Y PITAYA PRIMERA (PIT PRI) \$14000 ESTE FUE EL VALOR NEGOCIADO PERO POR UN ERROR DE NOSOTROS SE FCATURO GRANADILLA PRIMERA (GRA STA)\$4140 Y PITAYA

### Solución de la Solicitud

Historico:

Adicionar Comentario

Archivos anexos: [Proveedor - 860025900]35300064627.pdf  
[Proveedor - 860025900]34400046446.pdf  
[Proveedor - 860025900]33100179062.pdf

Adjuntar Archivos Eliminar Archivo

Estado \*:

Motivo de Rechazo:

Aceptar

Tabla 4: Caso de uso impresión PQR

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Nombre del caso de uso</b> | Imprimir PQR   |   |
| <b>Código del caso de uso</b> | 04   |   |
| <b>Actor (es)</b>             | Auxiliar y analista cuentas por pagar.   |   |
| <b>Descripción</b>            | Seleccionar el estado del PQR.   |   |
| <b>Precondición</b>           |  |   |
| <b>Flujo principal</b>        | <b>Acción actor</b>  | <b>Acción sistema</b>   |
|                               | 1) Clic en la pestaña Consultas. <i>Ver imagen 7.</i>  | 2) Cara la opción de búsqueda Estado, donde se puede seleccionar los PQR en el estado a imprimir. |
|                               | 3) Selecciona la palabra “Radicada”, en la opción Estado y clic en consultar. <i>Ver imagen 7.</i>     | 4) Carga los PQR que están en estado “Radicada” hasta ese momento.                                |
|                               | 5) Clic en la palabra “abrir” correspondiente al PQR que desea imprimir.                               | 6) Carga el formulario del PQR seleccionado. <i>Ver imagen 8.</i>                                 |
|                               | 7) clic en el icono de imprimir que aparece en la parte de arriba del formulario. <i>Ver imagen 8.</i> | 8) Imprime el PQR.  |
| <b>Flujo alternativo 1</b>    | 1)   | 2)  |
| <b>Flujo alternativo 2</b>    | 1)   | 2)  |
| <b>Postcondición</b>          |  |   |
| <b>Flujo excepcional</b>      | 1)   | 2)  |
| <b>Frecuencia</b>             | Se Asignan aproximadamente 30 PQR diariamente.   |   |
| <b>Importancia</b>            | baja   |   |
| <b>Comentarios</b>            |  |   |

Imagen 7 – Pestaña para consultar PQR y seleccionar los que están en estado Radicada

The image shows a web interface for PQR (Petitions, Complaints and Claims). At the top, there is a yellow banner with the text 'PQR Peticiones, Quejas y Reclamos'. Below the banner, there are five tabs: 'Nuevo Reclamo', 'Radicación', 'Asignación', 'Solución', and 'Consultas'. The 'Consultas' tab is highlighted with a red border. Below the tabs, there is a search filter section with the label 'Estados:' and a dropdown menu currently set to 'Radicada'. Below the filter, there is a button labeled 'Consultar...'. The entire filter and button area is enclosed in a red border.

Imagen 8 - Formulario de impresión del PQR

The image shows a print form for a PQR. At the top, it displays 'Estado: Radicada' and 'Número de Radicación: 0'. Below this, it shows 'Tipo Socitud: Reclamaciones Pagos/Cobros' and an 'Imprimir' button with a printer icon. The form is divided into two main sections: 'datos del proveedor' and 'datos de PQR'. The 'datos del proveedor' section includes fields for 'Nit \*' (52019442), 'Razón Social \*' (MALAGON SUAREZ YENNY COI), 'Responsable \*' (JENNY MALAGON), 'Telefono \*' (3205487954), 'Cargo \*' (GERENTE), 'Dirección \*' (CORABASTO BODEGA), 'Correo Electrónico \*' (empty), 'Sublínea' (FRUVER), and 'Negocio' (empty). The 'datos de PQR' section is currently empty. The text 'GRUPO-EXITO\pinteligencian' is visible in the top right corner of the form area.

|  |  |                         |                                     |
|--|--|-------------------------|-------------------------------------|
| <b>Fecha de ingreso:</b>                           | <input type="text" value="3/27/2012"/>   | <b>Valor reclamado:</b> | <input type="text" value="984000"/> |
| <b>Enviar copia a:</b>                             | <input type="text"/>   |                         |                                     |
| <b>Causa de la reclamación *:</b>                  | <input type="text" value="1. Diferencia en Precios y/o Condiciones"/>  |                         |                                     |
| <b>Requisitos:</b>                                 | <input type="text"/>   |                         |                                     |
| <b>Documentos soportes:</b>                        | <input type="text"/>   |                         |                                     |
| <b>Explicación de las causas de reclamación *:</b> | <input type="text" value="FACTURA DE VENTA NO YMS00000238 DEL18 DE MARZO DE 2012&lt;br/&gt; PRODUCTO GRANADILLA (GRA STA)\$4600 Y PITAYA PRIMERA (PIT PRI)&lt;br/&gt; \$14000 ESTE FUE EL VALOR NEGOCIADO PERO POR UN ERROR DE&lt;br/&gt; NOSOTROS SE FCATURO GRANADILLA PRIMERA (GRA STA)\$4140 Y PITAYA"/> |                         |                                     |

### Solución de la Solicitud

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| <b>Historico:</b>         | <input type="text"/>                  |
| <b>Estado:</b>            | <input type="text" value="Radicada"/> |
| <b>Tipo de solicitud:</b> | <input type="text" value="Contable"/> |

## 4.3 SOPORTE

Como su nombre lo indica, esta parte consiste en dar soporte a los usuarios para que sus aplicativos estén funcionando siempre de manera correcta y no se entorpezca el trabajo por algún fallo del sistema.

En el portal interno, ayudo a que todos los usuarios de la compañía tengan el acceso a los aplicativos o a la información requerida para su trabajo diario, además, mantener actualizadas las paginas pertenecientes a cada almacén dentro del portal, junto con las carpetas que necesitan para subir información.

Para el descuento de los empleados, se manejan unas tarjetas con un código de barras, estos registros están en una base de datos, debo velar porque todos los empleados que ingresen nuevo a la compañía, tenga el descuento que se les asigno (10% o 5%), además hay dos interfaces que se cargan a diario a todos los almacenes del país; debo verificar que estas interfaces carguen de manera correcta, de no ser así debo ejecutar una serie de pasos que consiste en cargar nuevamente todos los registros de los empleados nuevos en el sistema POS (sistema de las cajas registradoras de los almacenes).

En servicio al cliente, manejan un sistema llamado ROC (Respuesta Oportuna al Cliente), que maneja un formato, donde cada almacén del país registra quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias de los clientes; sean estas, por medio de, carta, llamada telefónica, E-mail o de forma presencial en el almacén. Muchas veces estos casos por error del sistema se pueden duplicar, o pueden quedar sin el código que los identifica entre otros errores. Mi función es ayudar a que estos casos estén sin ningún tipo de error para poder llevar el registro de cada uno de los casos y responder correctamente a los clientes.

Muy similar al ROC, es el PQR, pero en este caso el principal soporte que debo prestar, es en cuanto a los archivos anexos, por lo general estos archivos son los recibos que sirven como muestra del reclamo que se está haciendo, por lo tanto para que las dueñas de este aplicativo puedan dar respuesta de cada una de las solicitudes, debe poder ver la información que trae adjunta cada caso. Cuando hay problemas de que estos archivos adjuntos no abren, lo que se debe hacer es correr de manera manual una tarea programada que trae los archivos a una carpeta, que almacena cada anexo del PQR.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 SITIO CORPORATIVO MIGRADO

El administrador de contenido Joomla, permite que, actualizar y manejar la información en el sitio, se haga de una manera muy rápida y sencilla, objetivo principal por el que fue seleccionado este administrador, al pensar en el nuevo sitio. La información que se maneja en el sitio corporativo por parte de los dueños del sitio, por lo general son imágenes, textos y videos. Este administrador permite subir o actualizar toda esta información de una manera muy simple, solo como si se estuviera adjuntando un archivo para enviar un correo o como si estuvieras editando un texto en Word.

Además, el nuevo diseño, permite una imagen más llamativa a las personas que ingresan, y una manera más entretenida de navegar por todos sus contenidos. También, permite integración del contenido y el sitio en general, con redes sociales, punto importante, para estar a la par de la tecnología.

<http://www.grupoexito.com.co>



## 5.2 ANÁLISIS DE REQUISITOS

- Cuando se va al botón de “Radicación”, en la tabla que se carga para mostrar los PQR a Radicar, se tenga la opción de poder organizar los PQR en el momento que se van a radicar, sea esta organización por NIT o por Razón Social, para poder radicar todos los que están relacionados con el mismo proveedor.

Imagen 9 – Consulta de PQR en estado Recibida

| Abrir...                 | NroSolicitud | Fecha Ingreso | NIT          | Razon Social                  |
|--------------------------|--------------|---------------|--------------|-------------------------------|
| <a href="#">Abrir...</a> | 10839        | 15/1/2008     | 8903316474   |                               |
| <a href="#">Abrir...</a> | 10973        | 31/1/2008     | 88284590     | JUAN JOSE CHAMIE QUINTERO     |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11030        | 8/2/2008      | 900075981    | SOLERA LIQUORS S.A.           |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11050        | 12/2/2008     | 518087446    | claudia pilar cano ariza      |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11195        | 28/2/2008     | 8050167054   | master products ltda          |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11211        | 3/3/2008      | 9001046841   | Grupo C.G Cinco Ltda          |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11368        | 26/3/2008     | 900077858    | INGENIO EDITORIAL LTDA        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11391        | 28/3/2008     | 4919803      | MANOSCA PALOMINO LUIS ARMANDO |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11400        | 30/3/2008     | 800107157    | CIDMA LTDA                    |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11408        | 2/4/2008      | 890906533    | JUGOSO JUGOS EL OSO LTDA.     |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11440        | 7/4/2008      | 123456789000 | Artemasa SAC                  |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11474        | 10/4/2008     | 9000658292   | COAGRICA DE COLOMBIA LTDA     |
| <a href="#">Abrir...</a> | 11996        | 19/6/2008     | 8300023660   | BIMBO DE COLOMBIA             |
| <a href="#">Abrir...</a> | 12473        | 19/8/2008     | 7458625      | RUIZ ACOSTA ARGEMIRO          |
| <a href="#">Abrir...</a> | 14269        | 18/2/2009     | 806010481    | ARCO INK Y CIA LTDA           |
| <a href="#">Abrir...</a> | 14288        | 20/2/2009     | 820008440    | Business People unlimited     |

- Cuando se hace el proceso de radicación de los PQR, hay un campo (estado) donde se indica si es Rechazada, Radicada, Cancelada.

Si el PQR queda en estado “Radicada”, hay que pasar a la pestaña de asignación, buscar el PQR que se radico y asignarlo a la persona responsable. La idea es resumir este proceso, y hacer el proceso de radicación y asignación unidas, en los casos donde el estado es “Radicada”.

Imagen 10 – Pasos para abrir PQR encontrado por tipo de solicitud y estado

Nuevo Reclamo **Radicación** Asignación Solución Consultas

Tipos Solicitudes: Reclamaciones Pagos y/o Cobros **1**

Estados: Enviada

Consultar... **2**

| Abrir                             | NroSolicitud | Fecha Ingreso | NIT       | Razon Social                          |
|-----------------------------------|--------------|---------------|-----------|---------------------------------------|
| <b>3</b> <a href="#">Abrir...</a> | 29880        | 7/2/2012      | 800049527 | INVAL S.A.                            |
| <a href="#">Abrir...</a>          | 29881        | 8/2/2012      | 890912221 | P.C.A PROD. Y COMERC. DE ALIMENTOSS.A |
| <a href="#">Abrir...</a>          | 29882        | 8/2/2012      | 860353776 | PINZON IRAGORRI S.A.S                 |
| <a href="#">Abrir...</a>          | 29883        | 8/2/2012      | 800144683 | PROCESADORA AVICOLA DEL RISARALDA S.A |

En el campo que está en rojo se debe seleccionar el estado: si es rechazada es, cuando la solicitud no cumple los requisitos para su ingreso. Y el estado cancelada” no se utiliza para nada.

Imagen 11 – Formulario para poner estado a los PQR

Archivos anexos: [Proveedor - 800049527]Factura No. 122396.jpg

Adjuntar Archivos Eliminar Archivo

Estado \*:

Motivo de Rechazo:

Rechazada  
Radicada  
Cancelada

Aceptar

Imagen 12 - Proceso De Asignación

**PQR** Peticiones, Quejas y Reclamos

Nuevo Reclamo Radicación **Asignación** Solución Consultas

[Descargar archivo](#) [Descargar Rechazos](#) [Descargar No Completadas](#)

Tipo Solicitud: Reclamaciones Pagos y/o Cobros

Consultar...

Y en los campos en rojo se debe seleccionar el responsable y el jefe responsable.

Imagen 13 – Formulario para asignación de responsables de PQR

Archivos anexos: [Proveedor - 1]WS\_FTP.LOG

Archivos anexos: [Proveedor - 1]WS\_FTP.LOG

Adjuntar Archivos Eliminar Archivo

**Seleccionar Responsable**

Tema de la solicitud \*: Contable

Nombre del responsable \*:

Jefe de responsable \*:

Asignar

Por la opción de “consultas”. Se requiere una opción para imprimir todos los PQR, que estén en estado “asignada”.

Para esto se debe poder buscar los PQR por un rango de radicación (No. Radicación), seleccionar la fecha inicial y fecha final y los que estén en estado “Asignada”, darle consultar y que me traiga todos los PQR encontrados permitiendo imprimir todos de una sola vez y no tener que abrir uno por uno e imprimir uno por uno.

Imagen 14 – Pestaña para consultar PQR

**PQR** Peticiones, Quejas y Reclamos

Nuevo Reclamo Radicación Asignación Solución **Consultas**

Nit: desde  hasta

No. Radicación:

Fecha Inicial:

Fecha Final:

Tipo Solicitud: Reclamaciones Pagos y/o Cobros

Estados: **Asignada**

Responsable:

Tema de la Solicitud:

una opcion para esto puede ser tener otro campo donde se pueda poner el Nit del PQR hasta el cual se desea buscar

| Abrir                    | NroRadicado | NroSolicitud | Fecha Ingreso | Fecha Asignacion | NIT       | Razón Social             |
|--------------------------|-------------|--------------|---------------|------------------|-----------|--------------------------|
| <a href="#">Abrir...</a> | 17769       | 25756        | 21/06/2011    | 21/06/2011       | 800198020 | CASA BLANCA S.A          |
| <a href="#">Abrir...</a> | 18652       | 26903        | 23/08/2011    | 23/08/2011       | 800205416 | PERCOS S.A.              |
| <a href="#">Abrir...</a> | 18931       | 27305        | 12/09/2011    | 12/09/2011       | 890304130 | ALIMENTOS CARNICOS S.A.S |
| <a href="#">Abrir...</a> | 19089       | 27497        | 26/09/2011    | 26/09/2011       | 890200463 | GASEOSAS HIPINTO S.A.S   |
| <a href="#">Abrir...</a> | 19111       | 27511        | 27/09/2011    | 27/09/2011       | 860450574 | WILCOS S.A.S.            |
| <a href="#">Abrir...</a> | 19305       | 27740        | 10/10/2011    | 10/10/2011       | 890300466 | TECNOQUIMICAS SA 061     |
| <a href="#">Abrir...</a> | 19311       | 27745        | 11/10/2011    | 11/10/2011       | 830066015 | COLOMBOESPANOLA DE       |

- En la pestaña de “Nuevo Reclamo” en todas las opciones aparece un campo de “enviar copia a” este campo se debe quitar, ya que no se le está dando uso. No se le envía copia a nadie.

Imagen 15 – Formulario para ingresar nuevo reclamo



OPCIONES ---->

[Reclamaciones Pagos / Cobros](#)  
[Atención a Proveedores \(Acerquemosnos mas\)](#)  
[Acuerdo de Buenas Paraticas](#)  
[Compromisos Con la SIC](#)



datos del proveedor

GRUPO-EXITO\pinteligencian

|                  |                      |                         |                      |
|------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Nit [*]:         | <input type="text"/> | Razón Social [*]:       | <input type="text"/> |
| Responsable [*]: | <input type="text"/> | Telefono [*]:           | <input type="text"/> |
| Cargo [*]:       | <input type="text"/> | Dirección [*]:          | <input type="text"/> |
| Ciudad [*]:      | <input type="text"/> | Correo Electrónico [*]: | <input type="text"/> |
| Sublínea [*]:    | <input type="text"/> |                         |                      |

datos de PQR

Valor reclamado:

Enviar copia a:

Causa de la reclamación [\*]:

- En la pestaña de “solución” se necesita un campo que permita buscar los PQR, por el número de Radicación, ya que en este momento toca buscar uno por uno, hasta encontrar el que se necesita, para darle solución.

Imagen 16 – PQR consultados por la pestaña de solución

**PQR** Peticiones, Quejas y Reclamos

Nuevo Reclamo Radicación Asignación **Solución** Consultas

Tipo Solicitud: Reclamaciones Pagos y/o Cobros

**Consultar...**

se requiere un campo para buscar los PQR por NoRadicaion, esto para ir directamente al PQR que se quiere buscar y no tener que desplazarse pagina por pagina hasta encontrarlo.

| Abrir                    | NoRadicaion | Fecha Ingreso | NIT       | Razon Social                        | NroSolicitud |
|--------------------------|-------------|---------------|-----------|-------------------------------------|--------------|
| <a href="#">Abrir...</a> | 21211       | 23/02/2012    | 800163872 | + IMPORTACIONES EL TREBOL S.A.      | 30221        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21210       | 22/02/2012    | 900206898 | AGROPECUARIA JAS Y CIA LTDA         | 30216        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21209       | 22/02/2012    | 806006993 | ENCLA S.A.                          | 30215        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21208       | 22/02/2012    | 811006358 | DALIJOHN LTDA.                      | 30208        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21207       | 22/02/2012    | 890113075 | CONDIMAR S.A.                       | 30206        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21206       | 22/02/2012    | 800146643 | CONGRUPO S.A.                       | 30205        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21205       | 22/02/2012    | 860002134 | ABBOT LABORATORIES DE COLOMBIA S.A. | 30204        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21204       | 22/02/2012    | 830010337 | SANOFI -AVENTIS DE COLOMBIA S.A     | 30203        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21203       | 22/02/2012    | 860054749 | TEXTILES KONKORD S. A.              | 30201        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21202       | 22/02/2012    | 830046382 | PLASTIAROMAS S.A.                   | 30200        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21201       | 22/02/2012    | 802009008 | VILLY PRODUCTOS EXOTICOS S.A.S      | 30199        |
| <a href="#">Abrir...</a> | 21200       | 22/02/2012    | 800146323 | INDAVICOR LTDA                      | 30198        |

- Cuando se va a descargar un archivo, por la pestaña de Asignación - Descargar Archivo; hay 2 opciones, una de consultar y otra de generar; se requiere que cuando se de clic en cualquiera de los dos botones aparezca una barra de estado que indique que hay algo pendiente, ya sea generándose o consultando, esto, para que el usuario sepa que su solicitud se está procesando y no vuelva a dar clic en generar, ya que esto causa perdida de los archivos.

Imagen 17 – opción descargar archivo por pestaña asignación

The image shows a web interface for 'PQR Peticiones, Quejas y Reclamos'. At the top, there is a yellow banner with the text 'PQR Peticiones, Quejas y Reclamos'. Below the banner, there are five tabs: 'Nuevo Reclamo', 'Radicación', 'Asignación', 'Solución', and 'Consultas'. The 'Asignación' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, there are three blue links: 'Descargar archivo', 'Descargar Rechazos', and 'Descargar No Completadas'. The 'Descargar archivo' link is highlighted with a red box. Below the links, there is a search form with the following fields:

- Fecha:** A text input field with a calendar icon.
- Tipo Solicitud:** A dropdown menu with the selected option 'Reclamaciones Pagos y/o Cobros'.
- Responsable:** A dropdown menu with the selected option 'Aana Lucia Mejia Urrego'.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Consultar...' and 'Generar...'. Both buttons are highlighted with a red box.

## **6. CONCLUSIONES**

La informática es un área muy abierta, donde como ingenieros podemos desenvolvemos en muchos campos, sean estos soporte, análisis de sistemas, rediseño y/o implementación de nuevos desarrollos, entre otros, teniendo en cuenta que todo lo que se haga, va siempre con el mismo fin, mantener los sistemas de una compañía, procurando que estos cumplan su función de la forma más eficiente posible, y si no es así, buscando la manera de mejorar estos, haciendo un análisis profundo de lo que se tiene y lo que se requiere para mejorar su rendimiento.

## 7. RECOMENDACIONES

- Siempre dar respuesta a las preguntas de los usuarios, sea para decirles que esta solucionado el problema o para decirles que aun no.
- Documentar todo lo que se haga, sea un proceso nuevo o un cambio a algo ya existente.
- Cuando se va a realizar un cambio a un sistema o se va a implementar un desarrollo nuevo, tener muy en cuenta, los otros sistemas que operan en la compañía, para saber que puede afectar el sistema entrante.
- Trabajar organizadamente, priorizando los problemas que se tengan. (primero se hace lo que detenga la operación).
- Cuando se van a sacar requerimiento, revisar con el usuario lo que se quiere las veces que sean necesarias, hasta entender a la perfección cada uno de los requerimientos.
- Todo proyecto que se valla a implementar, debe ser primero revisado y aprobado por el jefe del área.
- Ser muy puntual con los horarios que pone la empresa.
- Trabajar siempre con disposición, demostrando interés por aprender y con ganas de hacer cosas nuevas y diferentes.
- Cuando un usuario solicita información sin ser el dueño de ella, preguntar siempre por qué y porque la necesita. Además validar con el jefe si esta se puede entregar al usuario solicitante. De todo esto debe quedar constancia, por medio escrito.
- Se deben manejar control de versiones en los desarrollos nuevos.
- Cuando se va realizar un nuevo desarrollo, también se debe tener un cronograma de actividades, donde se evidencia lo que se hará cada día.
- Cuando se tengan dudas sobre algo, primero consultar en internet o en documentación, y si esto no es suficiente, preguntar a alguien más que pueda saber, pero nunca quedarse con dudas.
- Cuando se llega nuevo a una compañía es muy importante conocer el organigrama, para poder tener claro a quien dirigirse.
- Conocer muy bien como se manejan los procesos dentro de la compañía o dentro del área a la que se llega.
- Tener claro siempre, cuales pueden ser los tiempos de respuesta.
- Siempre que se tenga una idea o se piense algo, tener también a la mano el argumento para dicha afirmación u opinión.
- Brindar el mismo trato a todas las personas de la compañía. Respetuoso y demostrando interés cuando hablan.
- Cuando se va a implementar a realizar un paso a producción, se debe siempre especificar la fecha, la hora, los sistemas que puede afectar y el método que se utilizara para restaurar nuevamente el sistema en caso tal de que ocurra un fallo.

## **8. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL AULA DE CLASE DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA LASALLISTA**

- Manejo básico de motores de base de datos.
- Consulta de datos en las base de datos.
- Todo el proceso de un desarrollo de software, desde el levantamiento de requisitos hasta el paso a producción.
- Montaje completo de subredes.
- Creación de procesos automáticos, para automatización de otros procesos.
- Manejo del Directorio Activo, asignación y restricción de permisos para usuarios.
- Análisis de problemas para proporcionar la mejor solución.
- Trabajar bajo presión.
- Responsabilidad en la entrega de requerimientos y pendientes.
- Cumplimiento de los cronogramas establecidos para la entrega de proyectos.
- Trabajo en equipo.
- Criterio en la toma de decisiones.
- Argumentar todo lo que se hace o se dice.
- Capacidad de investigación.
- Administración y configuración de dispositivos de red, como switches, routers, entre otros.
- Ética profesional.
- Manejar control de versiones.
- Mantener siempre respaldo de la información con la que se esta trabajando.

## BIBLIOGRAFÍA

SOMMERVILLE, Ian. Ingeniería del software. 7 ed. Madrid: Pearson Addison Wesley.

PRESSMAN, Roger S. Ingeniería del software, un enfoque practico. 6 ed. México: Mc Graw Hill

KEEFER, Alice. Migración de sistemas: tendencias y consideraciones,¿Por qué migran las bibliotecas? El profesional de la información. Julio 1994.

[En línea]:

[http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/julio/migracin\\_de\\_sistemas\\_tendencias\\_y\\_consideraciones.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/julio/migracin_de_sistemas_tendencias_y_consideraciones.html) [Citado el 20 de Marzo 20 de 2012].