



**DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

CARRERA:

INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

NOMBRE DE LA MEMORIA:

**FACILITAR EL SOPORTE TÉCNICO/REMOTO ESCUELA DE FORMACIÓN
PROFESIONAL UNIVO-INSAFORP.**

RESPONSABLE:

HUMBERTO RENÉ VILLATORO SALAMANCA U20130396

CICLO:

01/2024

LUGAR Y FECHA:

CIUDAD UNIVERSITARIA UNIVO, QUELEPA, SAN MIGUEL, 19 DE MARZO DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

I. MEMORIA DE LABORES.....	3
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESARROLLO.....	3
3. LOGROS ALCANZADOS.....	4
4. LOGROS EN CUANTO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL	4
5. LIMITACIONES ENCONTRADAS.....	5
6. CONCLUSIONES.....	5
7. RECOMENDACIONES.....	5
8. LUGAR Y FECHA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	5
9. DATOS DE LA ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL.....	7
II. ANEXOS	8
1.0. 10 FOTOGRAFÍAS DEL PROCESO DEL PROYECTO	8
1.1. 5 FOTOGRAFÍAS DE LA ACTIVIDAD AMBIENTAL.....	13
1.2. CONSTANCIA DE FINALIZACION DE SERVICIO SOCIAL	14

I. MEMORIA DE LABORES

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento detalla la memoria de servicio social ejecutado en el trayecto que comprende el ciclo 02 2023, cuyo objetivo fue facilitar soporte remoto a la plataforma que se le ha asignado a la Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP para brindar sus cursos, del cual dependían específicamente, gestionar procesos dentro de la plataforma para tener medios aptos con el fin brindar un mejor soporte técnico y desarrollar las habilidades manuales y cognoscitivas para el manejo del software, tal y como detalla el objetivo, todas las actividades fueron desarrolladas la plataforma de la Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP, desarrollando en el mismo, distintas actividades referentes a manipulación de herramientas virtuales y soporte técnico beneficiando a toda la población estudiantil y administrativa de la institución en concepto.

2. DESARROLLO

Se desarrollaron actividades referentes al objetivo planteado, los cuales incluían:

- ✓ **Resolución de problemas a los beneficiarios del programa.**

Contempla desde brindar credenciales de acceso a los estudiantes que no contaban con ellas, hasta realizar inscripciones.

- ✓ **Proveer a los beneficiarios recordatorios sobre el inicio de sesiones.**

Administrar los grupos de comunicación para proveer acceso a las sesiones programadas.

- ✓ **Moderación de sesiones junto a los encargados de turno.**

Avisar a los encargados sobre la ausencia o retraso de los estudiantes.

Dichas actividades contribuyeron a la optimización de procesos que se veían afectados por la falta de personal para cubrir las necesidades de quienes solicitaban la asistencia referente, por lo que los objetivos planteados tanto generales como específicos, fueron alcanzados y cumplidos de manera satisfactoria.

3. LOGROS ALCANZADOS

- ✓ Se logró, en cuanto a gestiones pertinentes, una correcta aplicación de soporte técnico brindando acceso a los beneficiarios a todos los elementos que comprenden los cursos que se brindan por parte de la Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP.
- ✓ Se logró una correcta sincronización de intereses con los encargados y los beneficiarios.
- ✓ Se pudo concretar una mejor gestión de tiempos entre el horario de del encargado de brindar soporte técnico y los beneficiarios.
- ✓ Se logró, fungir una responsabilidad que no se tenía idea de cómo se hacía tanto por parte de los encargados y beneficiarios.
- ✓ Se logró, en aspecto general, poner orden con la administración de los grupos comprendidos por los beneficiarios.

4. LOGROS EN CUANTO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL

- ✓ Obtención de la experiencia necesaria para tener a cargo la plataforma estudiantil que dispone la Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP.
- ✓ Obtención de la experiencia necesaria para brindar soporte técnico a distintos elementos de manera satisfactoria.
- ✓ Obtención de un método mas eficiente para gestionar los distintos grupos que formaban parte de la población beneficiada.
- ✓ Obtención de la experiencia necesaria para fungir una responsabilidad de mediador virtual.
- ✓ Obtención de la experiencia mínima para ser coordinador de un grupo de beneficiarios.

Cabe destacar que los puntos mencionados fueron trabajados todos y cada uno de los días pertinentes a la ejecución del proyecto, haciendo múltiples tareas que implicaban una ardua labor para dejar la máxima impresión posible.

5. LIMITACIONES ENCONTRADAS

Al ser un proyecto que llevó su ejecución de manera virtual, no se consideró ninguna limitante por parte del encargado de brindar el soporte como de los encargados en turno.

6. CONCLUSIONES

Como una conclusión general, el desarrollo del proyecto ha tenido un alto nivel de provecho para la formación personal y profesional, ya que durante su ejecución se vio el ambiente laboral y movimiento que los encargados de llevar el beneficio a los estudiantes realizan, cosa que sirvió bastante para la comprensión y adaptación al entorno lo cual ayudó a desempeñar el trabajo de manera eficiente con resultados excelentes, se encontraron ciertos contratiempos que en su momentos afectaron el avance del proyecto, pero al ser solventados se recuperó el tiempo perdido, por lo que se concluye que a pesar de los obstáculos la experiencia obtenida y desarrollo profesional fue fructífero para las personas implicadas.

7. RECOMENDACIONES

- Consentir el uso de recursos de la universidad para aquellos estudiantes que no cuentan con los recursos necesarios en sus hogares, es comprensible que los cursos que brinda la Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP son para aumentar las posibilidades de los estudiantes de la UNIVO, por lo que es recomendable que se les brinden horarios accesibles o que estén dentro del rango que los estudiantes puedan gozar de los beneficios.

8. LUGAR Y FECHA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Nombre de la institución:

Escuela de Formación Profesional UNIVO-INSAFORP

Dirección:

Dirección de Maestría de la Universidad de Oriente Univo 7^a. Avenida
Norte #201, San Miguel, San Miguel, El Salvador

Teléfono:

7668 3489

Persona responsable de supervisar al estudiante en la institución:

Lic. José Argelio Ayala Flores

Periodo:

Septiembre – diciembre 2023

9. DATOS DE LA ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL



SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL ACTIVIDAD MEDIO AMBIENTAL

FACULTAD: Ingeniería y Arquitectura

CARRERA: Ingeniería en Sistemas Informáticos

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

Estudiante #1: Humberto René Villatoro Salamanca

CÓDIGO:

Código #1: U20130396

NOMBRE DEL PROYECTO: Actividad de reforestación

LUGAR DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO: Confidencial

FECHA: 13/03/2024

ALIANZA:

JUSTIFICACIÓN:

Como seres humanos, tenemos la responsabilidad de hacer consciencia que la naturaleza estuvo presente desde el inicio de los tiempos y que en este mundo solo somos invitados, por ende, es nuestra obligación de mantenerla en armonía para no sufrir las consecuencias de invadir su territorio, se tomó a bien realizar una actividad de reforestación dentro de las instalaciones del lugar en cuestión para en un futuro convivir tranquilamente con la naturaleza disfrutando sus frutos y comodidad en nuevas generaciones.

RECURSOS:

MATERIALES:

- ✓ Plantas
- ✓ Palas
- ✓ Pala de doble pico

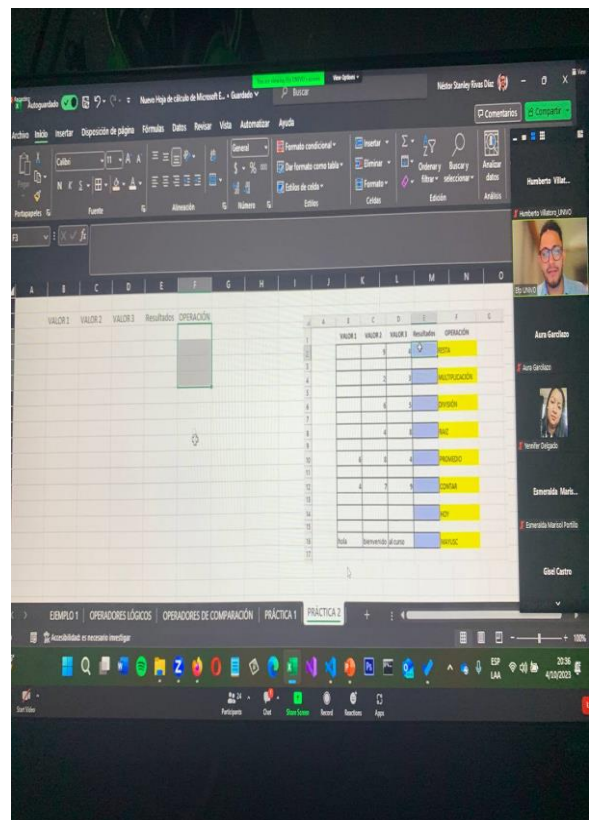
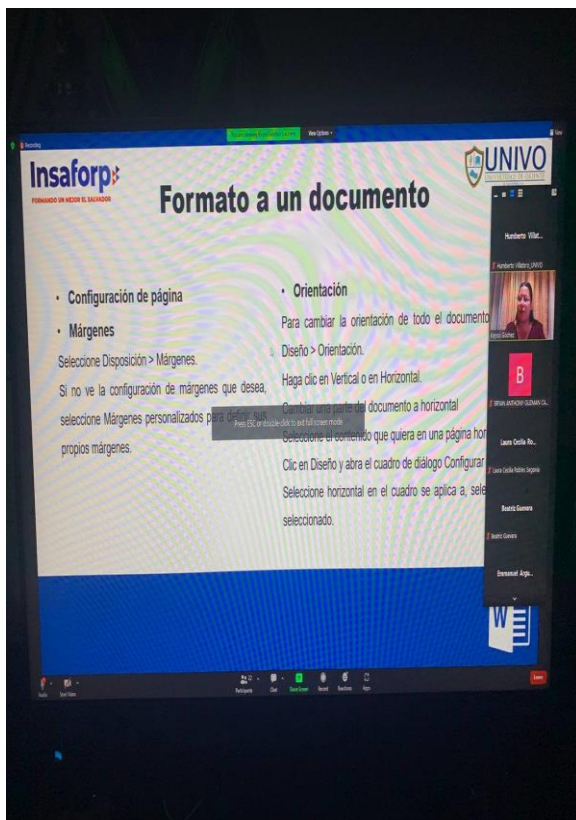
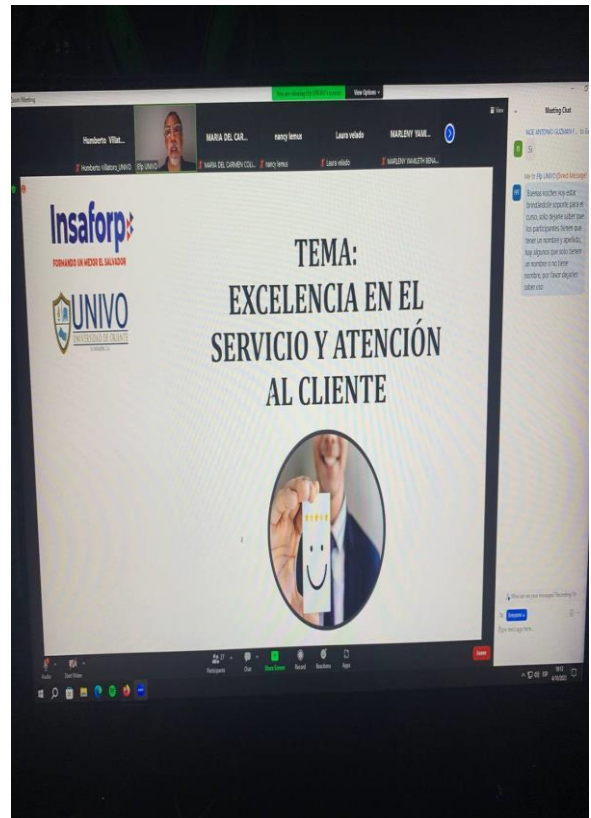
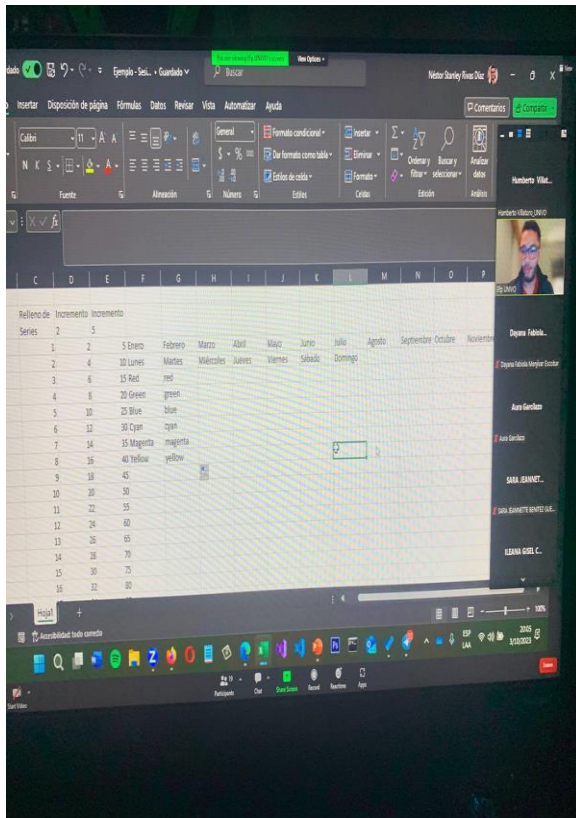
HUMANOS:

Estudiante de la carrera de ingeniería en sistemas informáticos.

II. ANEXOS

1.0. 10 FOTOGRAFÍAS DEL PROCESO DEL PROYECTO

Continúa en siguiente página...



[illegible]

The image shows a Windows desktop with Microsoft Excel running. The 'Insertar' (Insert) tab is selected on the ribbon. A 'Seleccionar una función' (Select a function) dialog box is displayed in the center. This dialog prompts the user to choose a function from a list or search by name. The list includes:

- PROMEDIO
- RAZ
- BICUAR
- PEARSON
- HALLAZGO DE CORRELACION
- LOGICA SI EN EL PASADO
- SUMA
- PROMEDIOSINERRORES

The background Excel spreadsheet has the following visible data:

Concepto	Importe	IVA
computador portatil	2900	=
celular	2000	
computador portatil	2900	
impresora Laser HP	320	
celular	600	
computador portatil	1700	
computador portatil	1300	
impresora Laser HP	330	
Total		

On the right edge of the screen, there are several small profile pictures and names, likely from a video call or social media feed.

You are viewing the UNIVIVO screen View Options

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

La importancia de la atención y el servicio al cliente radica en la eficiente aplicación de estrategias para:

- Incrementar el porcentaje de retención de clientes.
- Aumentar el porcentaje de captación de nuevos clientes.
- Conservar la fidelidad de los compradores.
- Proporcionar una mejor experiencia de **atención y servicio al cliente** para el consumidor.
- Asegurar que el cliente reitere la gestión de compra.
- Asegurar una recomendación positiva debido a un excelente servicio.
- Reducir significativamente el margen de error en operaciones logísticas.

Participants: 23

Start Video

Chat

Share Screen

Record

Reactions

Apps

Leave

Participants:

- Humberto Villat...
- Humberto Villatoro_UNIVO
- Efp UNIVO
- EDITH NOHEMY...
- EDITH NOHEMY GUZMAN MAN...
- Jose Cabrera
- Maria Eva Lara...
- Maria Eva Lara Coreas
- Genesis Guerra...
- Genesis Guerrero Torres

You are viewing the UNIVIVO screen View Options

Universidad de Oriente - Acceso rápido

Videconferencia - Sesión Manual Atención y servi...

campus.univo.edu.uy/pluginfile.php/255896/mod_resource/content/0/Manual%20Atención%20y%20Servicio%20al%20cliente.pdf

UFG Postgrados : D...

Manual Atención y servicio al cliente.pdf

7 / 13 100%

4

5

6

Elementos de la comunicación no verbal:
Postura, Expresiones, Gestos y Apariencia.

Cuidado con la palabra NO.

Aceptar sin cuestionamiento cualquier solicitud de un cliente, no significa que estamos en capacidad de resolverla de la mejor manera. Por no poder decir "no" a un cliente, podemos terminar con más cosas encima de las que podemos manejar, con sus inevitables consecuencias.

Decir que no puede llegar a ser hiriente para algunos clientes o percibido como algo rudo o descortés. Por eso hay que hacerlo con mucho tacto. Es importante decir no cuando no estamos en capacidad de hacer lo que nos piden, o cuando creemos que hay un camino mejor. Podemos decir no de buena manera o de mala manera (y siempre tendrá mejor efecto la buena manera).

Incluso por extraño que parezca, declinar ante un cliente tiene varios beneficios.

Palabras bomba:

- ✓ No se puede.
- ✓ Política.

Participants: 24

Chat

Share Screen

Record

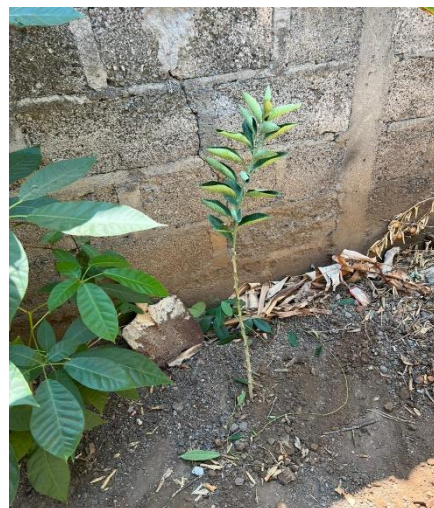
Reactions

Apps

Participants:

- Humberto Villat...
- Humberto Villatoro_UNIVO
- Efp UNIVO
- Yudith Guevara
- Yudith Guevara
- ANDRES CRUZ
- ANDRES CRUZ
- Maria Colindres
- Maria Colindres
- Marleni Yamilet.
- Marleni Yamileth Benav...

1.1. 5 FOTOGRAFÍAS DE LA ACTIVIDAD AMBIENTAL



1.2. CONSTANCIA DE FINALIZACION DE SERVICIO SOCIAL

UNIVO


EL SUSCRITO DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL UNIVO INSAFORP, HACE CONSTAR QUE:

El bachiller: **HUMBERTO RENE VILLATORO SALAMANCA**, código **U20130396**, inscrito en la carrera de **INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS**, de la **INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**, de la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**, realizó su **SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL**, en el proyecto: "FACILITAR EL SOPORTE TÉCNICO/REMOTO ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL UNIVO-INSAFORP". Cubriendo un total de quinientas (500) horas.

Durante el proyecto cumplió con las siguientes actividades: soporte remoto (500 horas), en el periodo comprendido del 01 de septiembre de 2023 al 06 de diciembre de 2023.

Y, para los usos legales correspondientes, se extiende, firma y sella la presente, en la ciudad de San Miguel, a los siete días del mes de marzo del año dos mil veinticuatro.

F.


Lic. José Argelio Ayala Flores
Director Escuela de Formación Profesional
UNIVO INSAFORP

