

UNIVERSIDAD NACIONAL “SIGLO XX”

ÁREA: TECNOLOGÍA

CARRERA: INGENIERÍA INFORMÁTICA



INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

POSTULANTE: Univ. Juan Gustavo Mollericona Herrera

DOCENTE : M. S.c. Ing. Jorge Villcaez

FECHA : 04/08/2025

Llallagua-Potosí-Bolivia

Agosto – 2025

ÍNDICE	página
I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN	3
Organigrama.....	3
Identificación del área en la cual se realizó la práctica:.....	4
Descripción del área:	4
II. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	4
Resumen general de la práctica.....	4
Actividades realizadas:.....	5
Conclusiones de la practica:.....	8

I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre: Empresa Municipal de Distribución de Energía Eléctrica Llallagua

NIT: 384957028

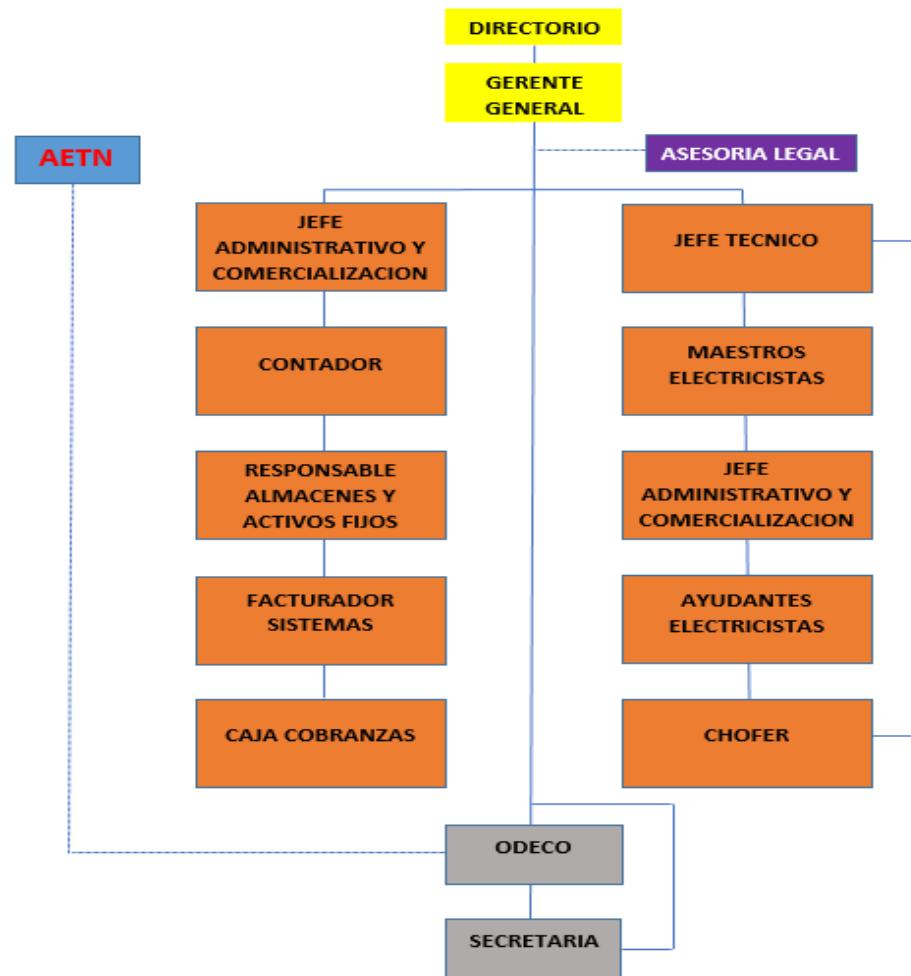
Representante legal: Ing. Octavio Aira Pillco

Dirección postal: Plaza del Minero, Nº 1 Zona Campamento 2^a, Ubicado en la Sub Alcaldía Siglo XX, Llallagua, Potosí

Sitio Web: <http://146.190.128.46/pagina/index.html>

Teléfono: 02-5820487

Organigrama:



Identificación del área en la cual se realizó la práctica: Área de sistemas

Descripción del área: El Área de Sistemas de EMDELL es responsable de mantener y administrar los sistemas tecnológicos que soportan la distribución de energía eléctrica. Sus funciones abarcan el soporte técnico al personal, el control y mantenimiento del sistema de facturación, así como la administración de la red interna y el mantenimiento de equipos informáticos. Además, brinda atención al cliente en procesos como la emisión de facturas duplicadas, la modificación de datos erróneos y los cambios de titularidad, garantizando un servicio eficiente y seguro para usuarios internos y externos.

Actividades que se realizan en el área

- Mantener y administrar los sistemas tecnológicos que soportan la distribución de energía eléctrica en EMDELL.
- Brindar soporte técnico al personal de la empresa.
- Gestionar y mantener el sistema de facturación.
- Atender al cliente en la emisión de facturas duplicadas, modificación de datos y cambios de titularidad.
- Administrar la red interna (Wi-Fi y cableada).
- Digitalizar documentos relevantes para la empresa.
- Mantener y reparar equipos informáticos.
- Garantizar la seguridad informática y protección de datos.
- Desarrollar y mantener sistemas tecnológicos que faciliten los procesos operativos y comerciales.

II. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Resumen general de la práctica: Durante las prácticas realizadas en la Empresa Municipal de Distribución de Energía Eléctrica de Llallagua (EMDELL), se desarrollaron diversas actividades que abarcaron tanto la atención al cliente como labores administrativas y técnicas. En el área de atención al cliente, se gestionó la emisión de facturas duplicadas, verificando la información en el sistema y resolviendo consultas sobre deudas, estado del servicio y otros requerimientos. Asimismo, se participó en el proceso de facturación de servicios, registrando

usuarios, montos y tipos de servicios, y verificando la coherencia de los datos con las áreas correspondientes para evitar errores. En el ámbito administrativo, se realizó el registro de actividades en formularios de autorización utilizando hojas de cálculo en Excel, clasificando la información por tipo de tarea y fecha, y se digitalizó documentación del área de contaduría mediante escaneo, organizando los archivos en formato digital para facilitar su resguardo y consulta. Finalmente, se brindó soporte técnico en distintas áreas, incluyendo el mantenimiento de impresoras, la verificación de computadoras en desuso y la instalación del software ArcGIS en el equipo de la gerencia, contribuyendo así al buen funcionamiento de los recursos tecnológicos de la institución.

Actividades realizadas:

1. Atención al cliente, en la emisión de facturas duplicadas

En esta actividad se realizó la atención al cliente para la emisión de facturas duplicadas. Este trabajo incluía recibir y registrar las solicitudes de los usuarios que requerían una copia de su factura original, verificando la información directamente desde el sistema de facturación de la empresa y procediendo con la generación del duplicado. Además, durante la atención se respondieron consultas relacionadas con el monto de la deuda, el estado de su servicio eléctrico y otros requerimientos básicos, brindando información clara y precisa. Todo el proceso se llevó a cabo utilizando las herramientas del sistema y siguiendo los procedimientos establecidos, lo que permitió ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

The screenshot shows a software application titled "Ingresos Diarios". The main window has a header "BÚSQUEDA POR CÓDIGO, NOMBRE, APELLIDO O N° MEDIDOR" and a search bar. On the right, there's a panel titled "DATOS DEL USUARIO" containing fields for OBSERVACIÓN (NINGUNA), CODIGO (E1411), NOMBRE (PACARA FLORES BENITO), DIRECCION (URB. GOLF3), and ACCIÓN (with icons for eye and print). Below this is a "GUARDAR" button with an "ACEPTAR" sub-button. To the left is a table titled "DEUDAS" with columns: N°, CÓDIGO, N° MEDIDOR, NOMBRE, DIRECCION, CATEGORIA, and USUARIO. It lists four rows of data. To the right of the table is a summary box showing "MONTO: 18.2 BS." and "MESES: 1". Below this is a table with columns: MONTO, MES - AÑO, and OPCIÓN, containing the value "18.2" and "JUN/2025". At the bottom are "CANCELAR" and "ACEPTAR" buttons. The footer includes standard Windows taskbar icons and system status indicators.

2. Facturación

En esta actividad se realizó la facturación de servicios directamente en el sistema de la empresa. El trabajo incluyó registrar a los usuarios que solicitaron distintos servicios, ingresar los montos correspondientes y clasificar cada caso según el tipo de servicio requerido, como nuevas conexiones, reconexiones, cortes programados u otros. Además, se verificó que todos los datos coincidieran con la información proporcionada por el área técnica y administrativa, evitando errores en el cobro. Todo el proceso se llevó a cabo utilizando las herramientas del sistema de facturación y siguiendo los procedimientos internos, garantizando registros correctos, ordenados y listos para su posterior emisión y control.

+ Nueva Venta v2 Buscar...								
Nro.	Comprobante	Número	Cliente	Fecha	Total	Estado Venta	Estado Factura	Acciones
1	FACTURA	Nº 1775	126605024 - NIT: 126605024 GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE LLALLAGUA	2025-08-04 11:00:12	20.00	COBRADO	VALIDADO	
2	FACTURA	Nº 1774	5579467 - CI: 5579467 ESCOBAR MONTAN UVELIA	2025-07-30 17:17:38	10.00	COBRADO	VALIDADO	
3	FACTURA	Nº 1773	10547592 - CI: 10547592 ANTONIO MAMANI EVARISTA	2025-07-30 17:16:49	10.00	COBRADO	VALIDADO	
4	FACTURA	Nº 1772	12376023 - CI: 12376023 PEREZ JORGE DAVID	2025-07-30 17:16:11	10.00	COBRADO	VALIDADO	
5	FACTURA	Nº 1771	10464535 - CI: 10464535 MITMA RIOS MARIA NIEVES	2025-07-30 17:14:48	10.00	COBRADO	VALIDADO	

3. Registro de actividades en formulario de autorización

En esta actividad se realizó el registro de actividades en el formulario de autorización, utilizando para ello una hoja de cálculo en Excel. Cada actividad fue anotada de manera individual, especificando el tipo de tarea realizada y la fecha en que se llevó a cabo. Este orden permitió clasificar y organizar la información de forma clara, facilitando su revisión y control por parte del personal responsable. El uso de Excel permitió llevar un registro detallado y estructurado, cumpliendo con los procedimientos internos establecidos por la empresa.

PRACTICA PROFESIONAL

INFORME JULIO 2025.xlsx - Excel								Iniciar sesión	
C11	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Nº	FECHA	Nº AUT.	CODIGO	NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCION	DETALLE DE INSPECCION	BS	
2									
4	01/07/2025	7114	B0675	Montan Cachalla Franciso	Oblitas Nº 2223	inspeccion cambio de medidor y traslado	10		
5	01/07/2025	7116	nuevo	Cooperativa Minera 20 de Octubre RL.	Vanguardia II	inspeccion instalacion nueva	10		
6	01/07/2025	7117	B1416	Chile Zenon	R. Pabon Nº 54	inspeccion no tiene energia	10		
7	01/07/2025	7122	nuevo	Poma Chambi Salome	Urb. Golf	inspeccion instalacion nueva	10		
8	02/07/2025	7124	B0084	Montero Zolano Eduardo	Ayacucho Nº 58	inspeccion cambio de nombre	20		
9	02/07/2025	7128	nuevo	Siacara Garcia Gabriel	Villa Nueva Esperanza	inspeccion instalacion nueva	10		
10	02/07/2025	7130	nuevo	Cazorla Ojeda Reinaldo	Zona 9 Final Alonzo de Ibañez	inspeccion instalacion nueva	10		
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									

4. Digitalización de documentos

En esta actividad se realizó la digitalización de documentos del área de contaduría. El trabajo consistió en escanear la documentación física utilizando un dispositivo móvil, asegurando que cada archivo quedara legible y completo. Posteriormente, los documentos digitalizados fueron organizados y almacenados de forma ordenada para facilitar su consulta y resguardo. Esta labor permitió conservar la información en formato digital, reduciendo el uso de papel y mejorando el acceso a los registros cuando fuera necesario.



5. Soporte técnico

En esta actividad se brindó soporte técnico en diferentes áreas de la empresa, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y recursos tecnológicos. Entre las labores realizadas se incluyó el llenado de tinta a impresoras, asegurando su operatividad para las tareas diarias; la verificación y prueba de funcionamiento de computadoras que se encontraban en desuso, evaluando su estado y recuperando aquellas que podían ser reutilizadas; así como la instalación del programa especializado ArcGIS en el único equipo de la gerencia, destinado a su uso en proyectos específicos. Cada intervención se llevó a cabo siguiendo los procedimientos internos y, en algunos casos, registrando las acciones realizadas para dejar constancia de las mejoras aplicadas. Estas tareas contribuyeron a optimizar el uso de los recursos tecnológicos y a mantener en buen estado los equipos de la institución.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Crack	26/08/2022 16:08	Carpeta de archivos	
License Manager	26/08/2022 16:39	Carpeta de archivos	
Update	26/08/2022 16:39	Carpeta de archivos	
ArcGISPro_30_182209.exe	24/06/2022 17:53	Aplicación	2.263.550 KB
Soft98.iR	12/03/2013 1:02	Acceso directo a l...	1 KB
windowsdesktop-runtime-6.0.27-win-x6...	12/03/2024 9:42	Aplicación	55.958 KB

Conclusiones de la práctica: Las prácticas realizadas en la Empresa Municipal de Distribución de Energía Eléctrica de Llallagua (EMDELL) permitieron poner en práctica y reforzar conocimientos en diferentes áreas, como la atención al cliente, la facturación, el registro y digitalización de documentos, y el soporte técnico. Estas actividades ayudaron a desarrollar habilidades en el uso del sistema de facturación, manejo de Excel, organización de información y mantenimiento de equipos, contribuyendo al buen funcionamiento de los procesos internos. Además, permitieron comprender la importancia de trabajar con orden, precisión y siguiendo los procedimientos establecidos para ofrecer un servicio eficiente y de calidad.