



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE INGENIERÍA.  
INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL

# **“INFORME DE PRÁCTICA I”**

(6931)

Empresa: CÉLULA NET SPA  
Alumno: Sebastian Bustamante

**Santiago – Chile**  
**Julio, 2025**

### IDENTIFICACIÓN DEL ALUMNO:

ALUMNO	Sebastian Bustamante Concha
RUN	21.551.345-9
TELÉFONO	+56982682011
EMAIL INSTITUCIONAL	s.bustamanteconcha@uandresbello.edu

### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

EMPRESA	CÉLULA NET SPA
DIRECCIÓN*	CALLE AVENIDA TIERRAS LINDAS #417 NÚMERO: +569 9317 2407 COMUNA: COLINA CIUDAD: SANTIAGO
TIPO DE EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/> PRIVADA <input type="checkbox"/> INSTITUCIÓN PÚBLICA
RUBRO	<div> <input type="checkbox"/> AGRICOLA           <input type="checkbox"/> FINANCIERA         </div> <div> <input type="checkbox"/> COMERCIO           <input type="checkbox"/> TRANSPORTE         </div> <div> <input type="checkbox"/> MANUFACTURERA           <input type="checkbox"/> SALUD         </div> <div> <input type="checkbox"/> MINERIA           <input checked="" type="checkbox"/> SERVICIOS         </div> <div> <input type="checkbox"/> OTRO; _____         </div>

\* Si la empresa tiene más de una sucursal, el estudiante debe ingresar la dirección de la sucursal o planta en la cual realizó la práctica

## IDENTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

SUPERVISOR (A)	GONZALO BLANCO PACHECO
ACTIVIDAD / CARGO	CEO
EMAIL	info@celulanet.com
FONO DE CONTACTO	+569 9991 1687

## INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PRÁCTICA:

FECHA DE INICIO:	16-06-2025
FECHA DE FINALIZACIÓN	20-08-2025
FECHA DE ENTREGA DE INFORME	07-07-2025



Gonzalo Blanco Pacheco  
Celula Net SpA  
RUT 76.865.522-7

## TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA .....	6
2.1	Identificación de la Organización: .....	6
2.2	Descripción de la Unidad de Trabajo. ....	7
3.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS .....	8
3.1	Descripción de las Tareas Asignadas .....	8
3.2	Identificación de Oportunidades de Mejora .....	9
3.3	Bitácora .....	10
4.	ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

La Práctica I es una instancia fundamental para el desarrollo profesional de un estudiante de Ingeniería Civil Industrial, ya que permite aplicar conocimientos adquiridos en un entorno real, potenciar habilidades blandas como comunicación y trabajo en equipo, y fortalecer competencias técnicas.

Estoy realizando mi práctica en Célula Net SpA, una empresa de servicios informáticos ubicada en Santiago, donde he podido involucrarme en proyectos de soporte técnico, actualización de sitios web y apoyo

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

### 2.1 Identificación de la Organización:

Célula Net SpA es una empresa chilena fundada con el objetivo de entregar soluciones informáticas integrales a sus clientes. Su giro comercial está enfocado en los servicios informáticos y tecnológicos, ofreciendo soporte técnico, desarrollo de sitios web, asesorías en redes sociales y gestión de bases de datos.

- Misión: Entregar soluciones tecnológicas integrales y de calidad para apoyar el crecimiento y digitalización de empresas y emprendedores.
- Visión: Ser reconocidos como un socio estratégico clave en la transformación digital de sus clientes.

La estructura organizacional es flexible y liderada por el CEO Gonzalo Blanco Pacheco, quien coordina directamente los proyectos y equipos de trabajo. Su rubro económico principal corresponde a los servicios informáticos. Entre sus productos y servicios destacan:

1. Soporte técnico personalizado
2. Desarrollo y actualización de sitios web
3. Gestión de redes sociales
4. Asesorías tecnológicas.

Sus clientes son principalmente pequeñas y medianas empresas que buscan mejorar su presencia digital y optimizar sus procesos internos mediante la tecnología.

En resumen, Célula Net SpA es una organización dinámica, orientada a brindar soluciones tecnológicas de calidad, que se adapta a las necesidades de sus clientes y que apuesta por el crecimiento digital de los mismos. A continuación, se presenta la descripción de la unidad de trabajo en la que desarrollo mi práctica.

## 2.2 Descripción de la Unidad de Trabajo.

El área de Soporte y Desarrollo Web es fundamental dentro de Célula Net SpA, ya que se encarga de implementar, mantener y mejorar los sitios web de los clientes, entregar soporte técnico oportuno, gestionar bases de datos y apoyar la presencia digital de las empresas mediante asesorías en redes sociales. Su propósito es garantizar un servicio de calidad que permita a los clientes potenciar su negocio y adaptarse a los cambios tecnológicos.

1. Funciones del área o unidad:
2. Apoyar en la elaboración de propuestas económicas para nuevos clientes.
3. Apoyar en la solución de problemas de software.
4. Apoyar en las actualizaciones y configuraciones de sitios web.
5. Apoyar en el soporte técnico a usuarios.
6. Ayudar a los clientes a expandir su negocio a través de redes sociales.
7. Apoyar en el desarrollo y administración de bases de datos.

El equipo de trabajo está compuesto por profesionales de soporte técnico, desarrollo web y gestión de datos, quienes trabajan de manera colaborativa bajo la supervisión directa del CEO Gonzalo Blanco Pacheco. Actualmente, llevo tres semanas de práctica temprana y he estado aprendiendo y apoyando en cada una de estas funciones, integrándome progresivamente al equipo y entendiendo el flujo de trabajo diario de la empresa.

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

#### 3.1 Descripción de las Tareas Asignadas

Como estudiante de tercer año de Ingeniería Civil Industrial, mi rol en la práctica ha sido principalmente de observación y apoyo al equipo de trabajo en distintas tareas cotidianas del área.

He estado aprendiendo a través de la colaboración con mis compañeros, entendiendo cómo gestionan consultas de clientes, cómo resuelven incidencias técnicas básicas, y cómo utilizan herramientas digitales para brindar soporte y administrar datos. Estas actividades están asociadas al área de servicio al cliente y soporte técnico, lo que me ha permitido conocer procesos internos, familiarizarme con el lenguaje técnico y fortalecer mis habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

He utilizado principalmente plataformas de comunicación interna, herramientas de gestión básica de datos, y he observado el uso de sistemas de análisis como Google Analytics para entender el tráfico de páginas web de clientes. Además, durante este período he podido:

- Aprender y observar el uso de herramientas como Google Analytics para revisar y analizar el tráfico de páginas web de clientes.
- Entender métricas básicas de visitas, comportamiento de usuarios y fuentes de tráfico.
- Familiarizarme con plataformas de comunicación interna.
- Observar y apoyar a mis compañeros en tareas de soporte técnico y configuración de sitios web.



### 3.2 Identificación de Oportunidades de Mejora

Durante mis primeras semanas de práctica he identificado una oportunidad de mejora en el proceso de gestión de conocimiento dentro del área de soporte técnico.

Actualmente, cuando un cliente presenta un problema o realiza una consulta, cada miembro del equipo debe resolverlo individualmente o preguntar a otros compañeros si han tratado situaciones similares.

Este proceso involucra tareas como revisar correos, conversar con compañeros o buscar manualmente documentación dispersa. Si este problema no se aborda, las consecuencias negativas pueden ser altos tiempos de respuesta al cliente, duplicación de trabajo al resolver el mismo problema varias veces y posibles errores o inconsistencias en la información entregada. Esto afecta directamente la eficiencia operativa y la percepción de calidad por parte de los clientes.

Las posibles causas identificadas son: la falta de un sistema o repositorio centralizado de problemas y soluciones, la ausencia de un responsable designado para organizar esta documentación y la priorización de tareas urgentes que deja poco tiempo para documentar procesos de manera sistemática.

Problema	Causa:
Problema 1. Falta de repositorio centralizado de información de soporte	<p>Causa N°1 No existe un sistema implementado para recopilar la información</p> <p>Causa N°2 No hay responsable designado para gestionar la base de datos</p> <p>Causa N°3 Falta de tiempo para documentar procesos debido a la carga operativa diaria</p>

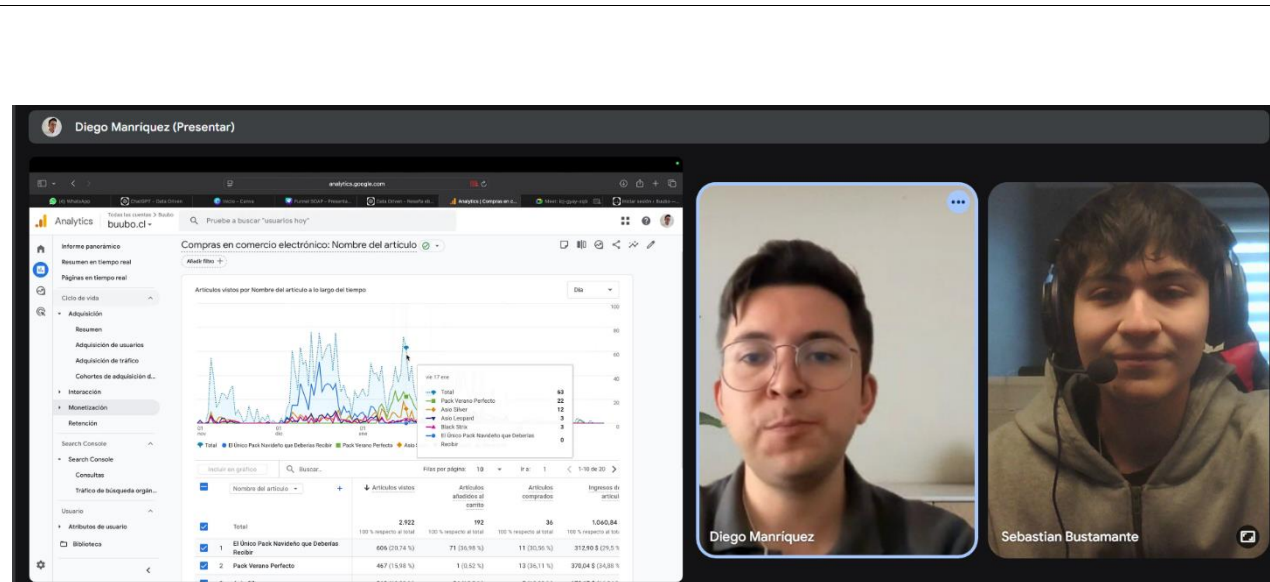
### 3.3 Bitácora

Complete en la siguiente tabla las actividades que ha realizado a la fecha en la práctica, especifique si la modalidad de la semana ha sido; virtual, presencial o híbrida.

SEM.	DÍAS	ACTIVIDADES	MODALIDAD
1	1-5	<p>Durante la primera semana tuve mi presentación oficial al día equipo, donde me explicaron los procesos internos, conocí las herramientas de trabajo y entendí el flujo de tareas diarias. Además, pude conversar directamente con mis compañeros para entender sus roles y observar cómo se coordinan entre ellos.</p> <p>Durante la primera semana tuve mi presentación oficial al equipo, donde me explicaron los procesos internos, conocí las herramientas de trabajo y entendí el flujo de tareas diarias. Además, pude conversar directamente con mis compañeros para entender sus roles y observar cómo se coordinan entre ellos.</p>	Mixta (primer día presencial, resto virtual)
2	5-10	<p>Continué aprendiendo sobre cómo se gestionan las solicitudes de soporte técnico, observando reuniones internas y colaborando en tareas sencillas para ir ganando confianza en el manejo de plataformas. Fui tomando nota de las buenas prácticas del equipo.</p>	Virtual

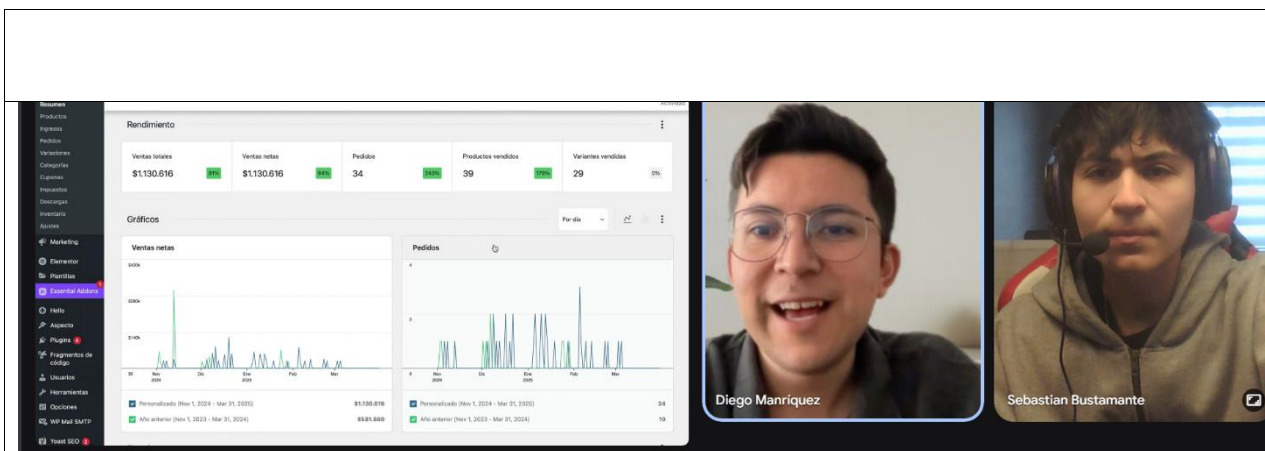
3	10-13	Esta semana comencé a familiarizarme con el uso de Google Analytics, observando cómo el equipo analiza las métricas de tráfico web de los clientes. También me asignaron pequeñas tareas de apoyo en documentación, y participé en reuniones de seguimiento para entender cómo se planifican las estrategias de mejora continua.	Virtual
---	-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

## 4. ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS



### Evidencia 1: Reunión con el analista de datos – Primera aproximación a Google Analytics

En esta foto se muestra una reunión que tuve con el analista de datos , donde me empezó a enseñar qué es Google Analytics y cómo lo usan dentro de la empresa. Me explicó para qué sirve, cómo se interpretan los datos y qué cosas se pueden analizar para entender mejor el comportamiento de los usuarios en la página web. Esta instancia fue súper útil para comenzar a entender cómo se aplican los datos en decisiones reales dentro de una empresa.



## Evidencia 2: Uso de Google Analytics –

Explorando la herramienta. En esta captura de pantalla se ve cuando empecé a usar por mi cuenta Google Analytics, después de la inducción con el analista. Estuve revisando los distintos paneles, viendo las métricas como cuántas personas entran al sitio, desde dónde, cuánto rato se queda y qué secciones visitan más. Esta etapa fue clave para entender mejor cómo se analiza la información y cómo se puede usar para mejorar los procesos o tomar decisiones más informadas.

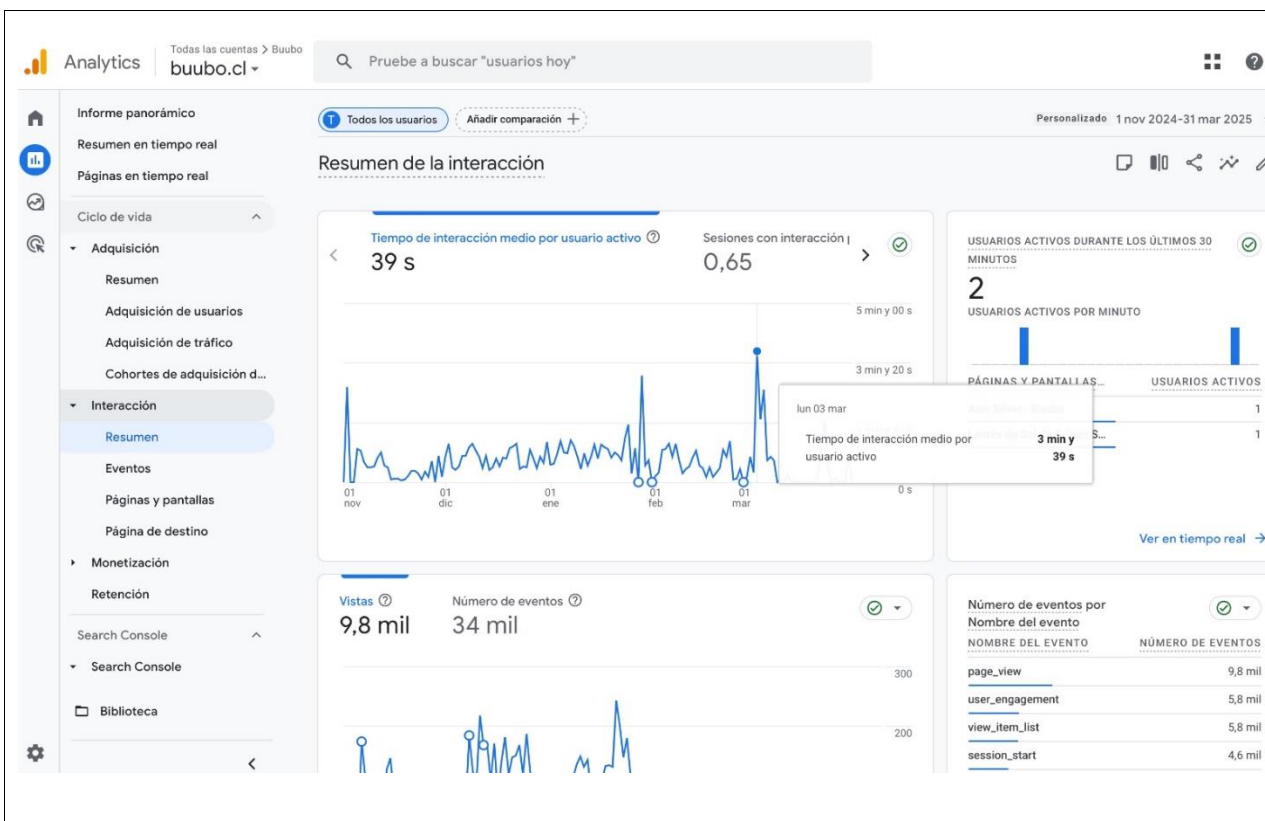


Imagen de una reunión interna de equipo donde se revisaron métricas de Google Analytics del sitio web de un cliente (www.buubo.cl). En esta instancia, el equipo discutió tendencias de tráfico, comportamiento de usuarios y posibles estrategias de mejora. Esta reunión me permitió aprender cómo se analizan datos reales para tomar decisiones sobre los sitios web de clientes.

