



Ciudad de México a 20 de enero de 2025

## REPORTE GLOBAL DE ACTIVIDADES

Correspondiente al periodo del 16 de diciembre de 2024 al 16 de enero de 2025

### Datos del Prestador

Nombre: Liliana Pérez Dorantes

Boleta: 2022350115

Semestre: 7

Teléfono Particular: 5534364521

Programa Académico: Ingeniería en Computación

No. De Registro:

Correo electrónico: ldorantes02@gmail.com

Prestatario: CLOUD ENTERPRISE SERVICES S. R. L. DE C. V.

Nombre del Programa: FORMACIÓN DE CUADROS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN TIC

Elaboró

Liliana Pérez Dorantes

Autorizó

Lic. Catalina Flores Tecuanhuey  
Coordinadora de Recursos Humanos

Sello de recibido del Departamento de  
Extensión y Apoyos Educativos

Sello de la dependencia

## **Reporte de Actividades de Servicio Social**

**Nombre del prestador del servicio:** Pérez Dorantes Liliana

**Puesto:** Servicio Social

**Área:** Soporte de Tecnologías de la Información

**Periodo:** Del 16 de diciembre de 2024 al 16 de enero de 2025

**Horario:** lunes a viernes de 14:00 a 18:00 horas

El presente reporte global describe las actividades realizadas durante el periodo de servicio social, enfocándose en las aportaciones al programa asignado, los aprendizajes obtenidos, así como el impacto generado la entidad de Cloud Enterprise Services S.R.L. de C.V. Este servicio social representa una experiencia formativa y un compromiso con la sociedad, permitiendo al prestador aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería en Computación en un entorno real y profesional.

### **Actividades Realizadas**

#### **Planeación y Organización**

Durante la primera semana, del 16 al 20 de diciembre de 2024, se llevaron a cabo reuniones iniciales con el equipo de trabajo para establecer los objetivos del servicio social. En estas sesiones, se diseñó un plan de trabajo semanal que permitiera garantizar el cumplimiento de las metas propuestas. Este plan incluyó:

- Aprendizaje e inducción de las actividades de Cloud Enterprise Services.
- Definición de prioridades en soporte técnico y mantenimiento de equipos.
- Asignación de tareas específicas para optimizar el tiempo.
- Elaboración de un cronograma detallado para cada actividad.
- Conocimiento del sistema de soporte técnico.

#### **Ejecución de Actividades Técnicas**

Entre el 23 de diciembre de 2024 y el 10 de enero de 2025, se desarrollaron actividades relacionadas con el soporte técnico, mantenimiento y actualización de sistemas. Las tareas incluyeron:

### **1. Soporte Técnico a Computadoras:**

- Diagnóstico y reparación de problemas comunes de hardware y software.
- Instalación de software de seguridad para proteger la información sensible.
- Actualización de sistemas operativos y configuración de redes internas.

### **2. Mantenimiento de Impresoras y Cámaras de Seguridad:**

- Reparación y calibración de impresoras para garantizar su correcto funcionamiento.
- Inspección y mantenimiento preventivo de cámaras de seguridad, asegurando la estabilidad del sistema de vigilancia.

### **3. Restauración de Máquinas:**

- Limpieza profunda y restauración de computadoras de escritorio y portátiles.
- Sustitución de componentes dañados, como discos duros, memorias RAM y fuentes de poder.

### **4. Gestión de la Base de Datos de la Intranet:**

- Actualización y organización de registros en la base de datos.
- Optimización de consultas para mejorar la eficiencia en el acceso a la información.

### **5. Recuperación de Datos en Discos Duros Dañados:**

- Uso de herramientas especializadas para diagnosticar y recuperar datos valiosos.
- Documentación del proceso para futuras referencias.

### **6. Asistencia en el Uso de Aplicaciones:**

- Capacitación personalizada para empleados en el manejo de software específico, como aplicaciones de ofimática y sistemas de gestión interna.
- Resolución de dudas frecuentes y elaboración de manuales rápidos para facilitar el uso de herramientas digitales.

## **Control y Seguimiento**

Durante los meses de diciembre y enero, se evaluaron los avances mediante:

- Elaboración de control de préstamos para los usuarios de las computadoras.

- Propuestas de optimización basadas en las actividades previas.

### **Capacitación y Desarrollo**

Se participó en talleres de formación sobre soporte técnico y ciberseguridad. Estos cursos fortalecieron las competencias en:

- Resolución de problemas técnicos.
- Manejo de software especializado, como sistemas de tickets y plataformas de gestión de proyectos.
- Comunicación efectiva y trabajo en equipo.

### **Herramientas Empleadas**

- Software de Ofimática: Para la elaboración de reportes y documentos administrativos.
- Sistemas de Tickets: Facilitó la organización y priorización de solicitudes técnicas.
- Windows Server: Utilizado para la configuración de redes y servicios.
- Asana: Plataforma de gestión de proyectos para el seguimiento de tareas.
- Herramientas de Recuperación de Datos: Software especializado para rescatar información en discos dañados.

### **Resultados Obtenidos**

- Incremento en la funcionalidad y seguridad de los sistemas informáticos.
- Mejoras en la organización y control del préstamo de equipos.
- Reducción significativa de fallos técnicos en equipos de cómputo, impresoras y cámaras de seguridad.
- Restauración y puesta en funcionamiento de máquinas previamente inoperables.
- Recuperación de datos en un 80% de los discos duros dañados.
- Mayor confianza y habilidad de los empleados en el uso de herramientas digitales.

### **Conclusión**

El servicio social permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería en Computación y desarrollar competencias prácticas en soporte técnico, gestión de bases de datos y mantenimiento de sistemas de seguridad. Esta experiencia contribuyó significativamente al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la institución y preparó al prestador para enfrentar retos en el ámbito profesional.