**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA**

**PROYECTO PEDAGOGICO INTEGRADOR**

**FICHA TECNICA INSCRIPCION**

**NIVEL 2**

**TECNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS Y TECNOLOGIA EN SISTEMAS FORMACION POR CICLOS PROPEDEUTICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **PARTICIPANTES** | |
| **NOMBRE** | **GRUPO** |
| Harold Vargas |  |
| Javier Patiño |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO** | |
| Nombre del proyecto | Solman |
| Empresa sobre la cual se está trabajando | Grupo Serfin S.A |
| Sector al que pertenece | Educativo |
| Proceso de la empresa sobre el cual va a trabajar | Mesa de Ayuda |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ESTABLECER PERFIL DEL USUARIO** | | | |
| **ITEM** | **USUARIO 1** | **USUARIO 2** | **USUARIO 3** |
| Nombre | Recursos Humanos | Contabilidad |  |
| Trabajo que realiza | Administra los recursos humanos de la empresa. | Controla y lleva registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa. |  |
| Responsabilidades principales | Reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la **empresa**. | Conoce las ganancias o pérdidas y proporciona información sobre la situación patrimonial de la empresa. Se centra en elaborar estados contables a terceros como inversores u organismos públicos |  |
| Producto que desarrolla |  |  |  |
| Para quien produce |  |  |  |
| Como mide el éxito de su trabajo | Administrando de la mejor manera los recursos Humanos de la empresa. Seleccionando siempre el personal más capacitado para cada puesto. | Manteniendo toda la información muy clara y puntual sobre los gastos e ingresos de la empresa. |  |
| Que problemas interfieren con el éxito de su trabajo | Que el personal contratado no rinda de la manera esperada en el cargo en el cual lo contratan. | Que se encuentren inconsistencias en los gastos e ingresos de la empresa. |  |
| Qué elementos, si existen, hacen su trabajo más fácil o más difícil |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ENTENDER EL ENTORNO DEL USUARIO** | | | |
| **ITEM** | **USUARIO 1** | **USUARIO 2** | **USUARIO 3** |
| ¿A Quienes se les presta el servicio? | Al Grupo Serfin S.A | Al Grupo Serfin S.A |  |
| ¿Cuál es su nivel educativo? | Tecnólogos en Recursos Humanos. | Tecnólogos en contabilidad y Finanzas. |  |
| ¿Cuál es su conocimiento en computación? | Nivel Intermedio | Nivel Avanzado |  |
| ¿Tienen experiencia en el tipo de aplicación? | NO | NO |  |
| ¿Qué plataformas Tecnológicas (Hardware y Software) hay en uso? | Computador de escritorio, con procesador Core I3, 4 Gb de RAM y Windows 7 Profesional | Computador de escritorio, con procesador Core I3, 4 Gb de RAM y Windows 7 Profesional. |  |
| ¿Qué planes tiene sobre plataformas futuras? |  |  |  |
| ¿Qué otras aplicaciones necesitan comunicarse con la que utiliza? |  |  |  |
| ¿Qué expectativas tiene sobre la usabilidad del producto? | Mejorar la calidad al momento de recibir el servicio Técnico. | Mejorar la calidad al momento de recibir el servicio Técnico. |  |
| ¿en qué herramientas requiere capacitación para aumentar su productividad? | Manejo de internet y archivos pdf. | Manejo de office específicamente Excel. |  |
| ¿Qué tipo de informes espera que genere el proceso? |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA** | |
| Hardware | Computador de escritorio/ Intel Core I3/ RAM 4 GB |
| Software | Windows 7 Professional |
| Comunicaciones | Telefonía IP Internet Fibra Óptica |
| Otros |  |

|  |
| --- |
| DESCRIPCIÓN GENERAL |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| EVALUAR EL PROBLEMA | |
| ¿Por qué surge el problema? | Quejas de los usuarios, por demoras en la respuesta del grupo de soporte técnico. |
| ¿Cómo se resuelve en la actualidad? |  |
| ¿Cómo debería resolverlo? |  |
| ¿Qué prioridad le asigna a este problema? | Alta porque es necesario optimizar los procesos. |

