



INFORME PRÁCTICA PROFESIONAL

Informe de Práctica Profesional
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática

Alumno : Vladimir Iván Esparza Vargas

Fecha : 26/02/2010

CHILLAN - CONCEPCIÓN - LOS ANGELES

SUMARIO

La práctica profesional de Ingeniería (E) en Computación e Informática con una duración de 270 horas, comprendidas en el período del 11/01/2010 al 26/02/2010, realizada en la planta Paneles Arauco Trupan–Cholguán, en adelante PASA, de Forestal Arauco S.A., dependiente del Holding Arauco, está enfocada mayormente en el área de Soporte de campo On-Site para la marca Hewlett Packard, en adelante HP, la cual provee de insumos de hardware y asistencia técnica a PASA y sus instalaciones. Para lo cual se asisten a usuarios por vía telefónica y en terreno. Además también debiendo resolver problemas a nivel de hardware y software computacional, sistemas, asistencia a equipos de comunicación y cooperación en otras áreas a cargo de otras empresas contratistas.

INDICE

Sumario.....	1
Índice.....	2
Introducción.....	3
Desarrollo.....	4
Comentarios y Conclusiones.....	9

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se describe de forma específica los alcances de la Actividad Terminal, realizada por el practicante en cumplimiento a lo dispuesto en el Convenio de Práctica Profesional. Documento firmado entre la empresa solicitante de los servicios (PASA) y el alumno, como requisito para aprobar la Práctica Profesional de Verano, de acuerdo a la malla curricular de la carrera de Ingeniería en Computación en Informática del Instituto Profesional Dr. Virginio Gómez, con sede en la ciudad de Los Ángeles.

DESARROLLO

La división Paneles Arauco S.A. (PASA) Planta Trupan Cholguán y sus dependencias Forestal (FASA), Aserradero (AASA), Planta de Energía (entregando 25 MW al Sistema Interconectado Central) y Colegio Cholguán se emplazan en la Localidad de Yungay, distante a 86 Km. de la ciudad de Los Ángeles. Cuenta con mas de dos mil trabajadores entre personal de planta y contratistas.

Arauco es una de las mayores empresas forestales de América Latina en términos de superficie y rendimiento de sus plantaciones, fabricación de celulosa kraft de mercado y producción de madera aserrada y paneles. Está organizada en cuatro áreas estratégicas de negocios:

- Forestal
- Celulosa
- Madera Aserrada
- Paneles

Sus oficinas comerciales y su amplia red de agentes a nivel mundial permiten comercializar sus productos en más de 50 países.

El Departamento de Informática, en la Planta Trupan Cholguán está estructurado básicamente en dos departamentos:

- Sistemas: Encargado de desarrollo de aplicaciones propietarias, SAP y Software ERP, estas dos ultimas realizadas por contratistas.
- Soporte: Encargado de la Sala de Servidores y Soporte Técnico. Asegura la calidad de los servicios prestados por empresas contratistas externas:
 - GST Soluciones: soporte a equipos HP y otros equipos genéricos (indicar que es gst, significado de la sigla)
 - Telefónica Telecomunicaciones: soporte a la red de fibra óptica
 - Xerox: soporte a impresoras
 - Wide Defense: para soporte antivirus
 - Mesa de Ayuda HP: ubicada en Argentina, atiende vía telefónica a usuarios
 - Redelec: soporte para redes eléctricas y redes de datos (LAN)
 - RAEF: Soporte Correo Lotus Notes

Como supervisor de la práctica profesional se contó con el Jefe de Localidad Yungay, encargado del Departamento de Soporte.

Dentro del desempeño de las funciones propias de este departamento, compuesto por las contratistas mencionadas anteriormente, en las cuales participó activamente el alumno se destacan:

- Mesa de Ayuda HP: Modalidad de atención de usuarios a través de una mesa de ayuda con anexo directo desde dentro de la Planta. Físicamente está ubicada en Argentina, y su función es recibir los requerimientos de los usuarios y asignarlos mediante una aplicación Web llamada Argentina Management Integration Tool, en adelante ARMIT, a alguno de los técnicos en terreno de HP, de la localidad correspondiente. Los cuales se adjudican cada requerimiento y deben resolverlo en un plazo determinado,

dicho plazo depende del tipo de usuario (VIP o no VIP) y del requerimiento. (debe detallar específicamente el requerimiento en el cual participó en esta modalidad, ejem: se adjudica requerimiento xxxxx del cliente xxx cuyo proceso consistió en xxxx, indicando el resultado de su trabajo, es decir, solucionado o no,)

- Atención directa a usuarios: Esta modalidad de atención es aceptada de manera informal por el personal de soporte, a través del anexo directo del departamento de soporte, sin pasar por la mesa de ayuda, y sólo se permite para requerimientos pequeños o urgentes (que luego se formalizarán), ya que se carga con una responsabilidad al no tener registro de una tarea que puede tardar más de lo presupuestado o incluso derivar en otra más compleja. (detallar atención, vea el ejemplo de más abajo)
- Soporte On-Site: Soporte técnico en terreno, abarcando un universo de mas de 300 equipos (HP, genéricos y en arriendo), debiendo atender a problemas de HW y SW en cualquiera de las dependencias (PASA, AASA, FASA, Planta de Energía o Colegio Cholguán), algunas de las cuales hacen preciso el uso de elementos de protección personal obligatorio, existiendo un fuerte control en este sentido para las áreas de Línea de Producción 1 y 2, Laboratorio de Aseguramiento de la Calidad, MDF, HB, Aserradero y Forestal. (el objetivo de este informe es precisamente detallar estos requerimientos, ejem: Requerimiento: se traba papel de impresora en oficina xxx en dependencia xxxx. Impresora marca HP LaserJet 2100. Ejecución: Se procede a extraer el cartucho impresión, se desarma tapa interior bajo el cartucho y se extrae hoja atascada, se fija nuevamente la tapa interior, se inserta el cartucho y se imprime página de prueba para confirmar correcto funcionamiento con resultado final satisfactorio. Tiempo estimado del proceso 10 minutos)
- Soporte vía VNC®: Soporte a equipos dentro del dominio arauco, se realiza remotamente a través de software licenciado y resuelve en gran

parte, requerimientos de baja complejidad a nivel de aplicaciones, en equipos de difícil acceso al personal de soporte o bien portátiles que están fuera de la Planta.

- Soporte aplicaciones de terceros: Se entiende aplicaciones de terceros el software propietario, desarrollado por personal del departamento de Sistemas o bien por alguna empresa contratista. Dentro de estos sistemas se presta soporte (aun cuando no se estipula dentro de las funciones del personal de soporte GST) a sistemas ERP, SAP, Lotus®, Visual Manufacturing, entre otros.

Se presta servicio de soporte a nivel de configuración, derivando problemas a nivel de programación a la empresa contratista correspondiente.

- Soporte a HW de terceros: Se entiende HW de terceros a equipos que no pertenecen a HP y no deberían ser manipulados por técnicos HP o personal de planta. Sin embargo, sucede que los usuarios solicitan requerimientos a la Mesa de Ayuda, la cual erróneamente ingresa requerimientos al sistema ARMIT, para asistencia en áreas cubiertas por otras empresas contratistas, relacionadas a hardware en arriendo, equipos de telecomunicaciones, eléctricos y de red que presentan fallas, las cuales son reparadas por personal en terreno solamente en casos donde se está completamente seguro de lo que se está haciendo y bajo su propia responsabilidad, caso contrario se deriva a la empresa contratista correspondiente.
- Soporte en Sala de Servidores: A cargo del Jefe de Localidad, Telefónica Chile y Redelec. Se cuenta con una red de área local con subredes Gigabit Ethernet (1000-Base/T) y Fast Ethernet (100-Base/T). El habitáculo de servidores no está cubierto por red eléctrica de emergencia a 220v., por

lo que cuenta con 3 unidades de sistema de alimentación ininterrumpido (UPS), cada una de 15 KVA, que están en constante vigilancia. Dentro del insumo computacional se encuentran servidores de impresión, de correo, respaldo, circuito cerrado de televisión, Intranet, entre otros. En este ámbito se presta soporte y mantenimiento a equipos eléctricos (UPS, tableros), de redes (firewalls, switchs, patch panels, conversores de fibra, cableado estructurado), servidores (servicios y configuración) e impresoras conectadas a la red.

- Instalaciones masivas de SW: A través de la consola de Active Directory, usando directivas de grupo, para instalaciones masivas de software a la totalidad de equipos de los usuarios en la red de la Planta, que mediante previo aviso telefónico y escrito se coordina con cada uno de ellos un día determinado. Es un proceso lento que comienza con la recopilación de datos de cada equipo, algunos usuarios son reacios al cambio, otros se encuentran en terreno o bien están en periodo de vacaciones, algunos equipos no cuentan con HW apropiado, espacio en disco, otros no están conectados a la red, tienen firewall activado, antivirus no actualizado que bloquea el acceso desde afuera al equipo, etc.; lo cual se convierte muchas veces en un problema, debiendo terminar de instalar remotamente o en terreno.

PARA CADA UNA DE ESTAS MODALIDADES DE TRABAJO, USTED DEBE DETALLAR LAS ACTIVIDADES EN LAS QUE SE DESEMPEÑÓ, YA SEA EN FORMA INDIVIDUAL O EN COLABORACIÓN CON OTROS. (Use los ejemplos como referencia)

COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

Se agradece enormemente la dedicación tanto de personal de planta, como de contratistas para responder y dejar claras las inquietudes e interrogantes del alumno practicante. Asimismo el profesionalismo de las personas encargadas de cada una de las diversas áreas que contribuyen al funcionamiento del Área Informática, que son muchas, entre ellas personal de Sistemas, de Redes, Soporte en Terreno y Electricistas. Son personas a cargo de tareas que en conjunto forman el núcleo de toda empresa moderna, que son los Sistemas Informáticos.

Esto parecen más agradecimientos que conclusiones, no está mal agradecer, pero ¿¿qué conclusión puede usted extraer de la experiencia vivida en las tareas y actividades propias de su práctica profesional??

Orientación: Podría resolver, desde su experiencia, si es o no necesaria una práctica profesional para saber exactamente de qué se trata el trabajo. O qué tan importante es tener conocimientos técnicos específicos para poder desempeñarse eficientemente en un ambiente laboral. Podría realizar comparaciones con profesionales que ya llevan más tiempo en función de sus conocimientos y los de ellos y la forma en que se solucionan los problemas, etc... muchas conclusiones se pueden obtener de una práctica profesional, obviamente, dependiendo de las experiencias propias... Le dejo dos preguntas para hacerlo pensar un poco y ayudarle en sus conclusiones. ¿Fue usted realmente un aporte para la empresa? ¿Entregó usted algún conocimiento nuevo o innovador para el personal de la empresa que le ayudó a resolver algún requerimiento? (por ejemplo, un compañero suyo en la empresa donde trabajó en la unidad de soporte, incorporó una nueva herramienta para realizar generar y cargar imágenes mucho más rápidamente que las que conocían y usaban en la empresa, lo que le permitió un buen desempeño en esas actividades, sobre todo en la instalación y configuración de sistemas operativos.)