



## GESTION DEL RECURSO HUMANO

### Solicitud Estudiante en Práctica

Fecha: Marzo 24 de 2009

**TRANSPORTADORA DE GAS DEL INTERIOR S.A. ESP**  
**DIRECCIÓN:** Carrera 34 No. 41 – 51  
**OBJETO DE LA VINCULACION:** Práctica Empresarial

**CIUDAD:** Bucaramanga – Colombia  
**TELEFONO:** (7) 6320002  
**TIPO DE VINCULACION:** Convenio Interinstitucional

**Duración:** 6 meses  
**REMUNERACIÓN:** \$496.900

**HORARIO DE TRABAJO:** 8:00 am – 12m y 1:00 pm – 6:00 pm.  
**No. DE ESTUDIANTES:** 1

**AREA SOLICITANTE DE LA PRÁCTICA:** Tecnología de Información.

#### Descripción del Trabajo.

- Gestionar los servicios informáticos del área de Tecnología de Información ofreciendo a la empresa un mejor servicio de forma eficiente, con calidad; los cuales estén alineados con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del usuario final.
- Determinar y definir el proceso y/o procedimiento de **Gestión de Incidentes** basado en los objetivos establecidos en el estándar ITIL, logrando así establecer un mecanismo formal en TGI de implementación de mejores prácticas.
- Prestar apoyo para la definición procedimiento de **Gestión de Problemas** con el cual se pretende investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI. Cómo determinar posibles soluciones a las mismas.
- Prestar apoyo para la definición procedimiento de **Gestión de Configuraciones** con el cual pueda llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración. Según ese procedimiento el área de Tecnología pueda proporcionar información precisa sobre la configuración TI a todos los diferentes procesos de gestión.
- Prestar apoyo para la definición procedimiento de **Gestión de Cambios** con el cual área de Tecnología de Información pueda llegar a evaluar y planificar el proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
- Prestar apoyo para la definición procedimiento de **Gestión de Versiones** con el cual el área de Tecnología tenga control de calidad de todo el software y hardware instalado.
- Prestar apoyo para la definición procedimiento de **Gestión de Niveles de Servicio** con el cual el área de Tecnología permita suministrar al cliente el mejor servicio.
- Gestión y Monitoreo del Sistema Discovery, en cuanto al manejo de Software, Hardware y Mesa de Ayuda, convirtiendo dicha herramienta en soporte fundamental para la prestación del servicio de soporte a usuarios finales.
- Servir de punto de contacto entre los usuarios y la Gestión de Servicios TI, identificando nuevas oportunidades en sus contactos los usuarios.

#### Proyecto a Realizar

- Análisis, desarrollo y aplicabilidad de los estándares ITIL orientada a gestión de servicios que contribuya al desarrollo de las actividades de la oficina de TI de manera eficiente y eficaz y redunde en beneficios para la empresa; contemplando los principales aspectos de esta metodología para el soporte al servicio, dentro de los cuales están: Gestión de Servicios, de Incidentes, de Problemas, de cambios, de versiones y de niveles de servicios entre otros.

#### Resultados Esperados

- Información en línea a nivel de los inventarios de Hardware y Software
- Conocer de Estándares de facto para la gestión de servicios
- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Gestión y mejoramiento de la prestación del servicio a usuarios finales
- Detección inmediata de alertas y afectaciones del inventario de hardware
- Generar una Base de Conocimiento para mejores prácticas a los usuarios de acuerdo a los requerimientos planteados.
- Elevar los niveles de Gestión de acuerdo a las mejores prácticas obtenidas con la implantación del Proyecto.



## GESTION DEL RECURSO HUMANO

### Solicitud Estudiante en Práctica

#### Habilidades Requeridas

#### Educación:

Estudiante de últimos semestres de Ingeniería de Sistemas con conocimientos:

- Básicos en Sistemas Operativos Windows para equipos cliente y servidores.
- Herramientas Ofimáticas (Microsoft Office XP y superiores).
- Sistemas de Gestión de Bases de Datos (SQL 2000 y superiores).
- Lenguaje básico para desarrollo de Software.
- TCP/IP: Redes, direccionamiento, DHCP, DNS, VPN.
- Experiencia sobre mantenimientos preventivos de equipos de cómputo, de redes e instalación y configuración de sistemas operativos (XP Profesional, 2000 Profesional, Vista).
- Básicos de inglés técnico para temas de Tecnología de Información.

También el estudiante debe poseer habilidades propias como responsabilidad, compromiso, creatividad, recursividad, capacidad de trabajo en equipo, capacidad de trabajo bajo presión y confidencialidad de la información

**SOLICITANTE:**

Nombre: **Sergio Enrique Oviedo Cáceres**  
Cargo: **Especialista Tecnología de Información**

**FIRMA AUTORIZACIÓN**

Nombre: **Juan Nicolas Manrique Sanchez**  
Cargo: **Vicepresidente Ejecutivo**

**Vo. Bo. DIRECTOR ADMINISTRATIVO:**

Elaboró: ADM/Sergio E. Oviedo C.  
Revisó: ADM/Jorge E. Salcedo V.  
Aprobó: ADM/Juan Nicolas Manrique S.

**Lista de distribución:**

Maestro de documentos GRH