



---

---

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ**

**LICENCIATURA EN INFORMÁTICA**

**RESIDENCIA PROFESIONAL:**

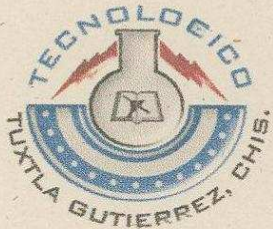
**“SEGUIMIENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LÍNEA”**

**EMPRESA:**

**SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA  
Y ALIMENTACIÓN (SAGARPA)**



**TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; 05 DE DICIEMBRE DE 2007**



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ**

**LICENCIATURA EN INFORMÁTICA**

**RESIDENCIA PROFESIONAL:**

**“SEGUIMIENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LÍNEA”**

**PRESENTAN:**

| <b>NOMBRE DEL ALUMNO(A)</b>                | <b>No. DE CONTROL</b> |
|--|-----------------------|
| ALVAREZ VILLARREAL MARIA ENEYDA            | 03270204              |
| DE LA TORRE JAMANGAPÉ MARÍA DE LOS ÁNGELES | 03270283              |
| VASQUEZ CASTELLANOS LEIDY                  | 03270556              |

**ASESOR INTERNO**

  
\_\_\_\_\_  
ING. IMELDA VALLES LÓPEZ

## INDICE

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> ..... | <b>2</b> |
|---------------------------|----------|

### **CAPITULO I: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1.1. Justificación .....        | 3 |
| 1.2. Objetivos General.....     | 4 |
| 1.3. Objetivo Específicos ..... | 4 |

### **CAPITULO 2: ENTORNO DE LA EMPRESA DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Características del área del proyecto en que se participó .....                                 | 6  |
| 2.2. Misión .....  | 6  |
| 2.3. Visión .....  | 6  |
| 2.4. Políticas de calidad .....  | 7  |
| 2.5. Objetivos de calidad.....   | 7  |
| 2.6. Principales servicios que brinda la Unidad de Informática donde se desarrolla el proyecto ..... | 7  |
| 2.7. Organigrama .....   | 8  |
| 2.8. Infraestructura con que cuenta SAGARPA .....  | 9  |
| 2.9. Procesos que se manejan en la empresa para los servicios informáticos .....                     | 10 |

### **CAPITULO 3: ANÁLISIS DEL PROYECTO**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3.1. Problema a resolver.....      | 12 |
| 3.2. Alcances y limitaciones ..... | 13 |

### **CAPITULO 4: ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 4.1. Fundamento teórico..... | 15 |
|------------------------------|----|

### **CAPITULO 5: METODOLOGÍA A SEGUIR PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA**

|   |    |
|---|----|
| 5.1. Etapas de desarrollo.....          | 20 |
| 5.1.1. Análisis .....                   | 20 |
| 5.1.2. Diseño .....                     | 22 |
| 5.1.3. Programación .....               | 23 |
| 5.1.4. Prueba.....                      | 23 |
| 5.1.5. Implementación y evaluación..... | 23 |

## **CAPITULO 6: PLANOS, GRÁFICOS Y RESULTADOS**

|  |           |
|--|-----------|
| 6.1.1 Plano de navegación de la página Web ..... | 25        |
| 6.1.2. Gráficos... ..                            | 26        |
| 6.1.3. Resultados .....                          | 35        |
| <b>CONCLUSIÓN.....</b>                           | <b>37</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>                      | <b>38</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                        | <b>39</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                               | <b>40</b> |



# **CAPITULO I**

## **PRESENTACIÓN DEL PROYECTO**

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto denominado **“Seguimiento de Servicios Informáticos en Línea”** fue realizado en la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) en el Departamento de informática.

Este reporte tiene como objetivo mostrar las capacidades del uso de la tecnología de la Word Wide Web la cual va a permitir que otras personas puedan percibir, navegar e interactuar con la Web con el objetivo de satisfacer diferentes necesidades y preferencias.

Debido a que la interacción informática, ha cambiado espectacularmente el mundo en que vivimos, eliminando las barreras del tiempo y distancia y permitiendo a la gente compartir información y trabajar en colaboración.

Es por ello que el presente reporte se presenta detalladamente la descripción del proyecto, así como el entorno de la empresa en dónde se desarrolla el proyecto, un análisis detallado del problema. Además se describe las características de cada una de las herramientas a utilizar para el desarrollo de la página Web, la metodología empleada y finalmente se presenta los resultados, planos y gráficos así como las recomendaciones sobre las actualizaciones de la página.

## 1.1. JUSTIFICACIÓN

Las nuevas tecnologías relacionadas con la información proporcionan a las empresas la posibilidad de extender su actividad de comunicación con otras personas de todo el mundo. Por otra parte, creemos que la elaboración de la página Web tiene el fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios, así como la operación de sistemas de información en línea.

Según los autores Ángel Cobo, Patricia Gómez del libro **PHP y MySQL- tecnologías para el desarrollo de aplicaciones Web**. En la actualidad las empresas no ven únicamente el servicio Web como un escaparate o medio publicitario de enorme difusión. Internet y en particular el servicio Web, abre a las empresa enormes posibilidades. La utilización de tecnologías Web permite agilizar los procesos, mejorar la productividad y aumentar la eficacia, además de abrir las puertas a nuevas formas de negocio en el mercado global que facilita el Internet.

Por lo anterior creemos que será de gran utilidad la elaboración de la pagina Web para el departamento de informática de la Secretaría de Agricultura, ganadería, Desarrollo rural, Pesca y alimentación, ya que actualmente los reportes de requerimientos de servicios informáticos se hacen a través del teléfono por lo que existe pérdida de tiempo, falta de control en la atención a los usuarios. Con la creación de la página Web se pretende eliminar dicha problemática , por lo cual se diseñará una página que sea capaz de ir generando una serie de registros que el usuario va a ir generando al momento de escribir su requerimiento de servicio y anotar su correo electrónico. El jefe del departamento entrará posteriormente a la base de datos y leerá los registros que se fueron generando y los atenderá en el orden que fue llegando.

## 1.2. OBJETIVO GENERALES

Implementación y puesta en marcha del sistema de control de servicios de mantenimiento de la Unidad de Informática de la SAGARPA.

## 1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilación de información.
- Análisis de la información recopilada.
- Diseño y elaboración de la página.
- Pruebas de la página Web.
- Implementación de la página.





**CAPITULO II**  
**ENTORNO DE LA EMPRESA**  
**DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO**

## **2.1. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DEL PROYECTO EN QUE SE PARTICIPÓ**

El proyecto se desarrolló en la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) en el Departamento de informática. Ubicada en Carretera a Chicoasen Km. 0350, Infonavit los Laguitos, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

La SAGARPA cuenta con cinco subdelegaciones:

- La subdelegación administrativa.
- La subdelegación agropecuaria.
- La subdelegación de planeación.
- La subdelegación de pesca.
- La delegación.

Cabe mencionar que la Unidad de Informática forma parte de la Subdelegación Administrativa.

## **2.2. MISIÓN**

Impulsar el desarrollo sustentable- en el sector agroalimentario y Pesquero del estado de Chiapas, mediante acciones que contribuyan a elevar la productividad, rentabilidad y competitividad para mejorar las condiciones de vida de la población rural.

## **2.3. VISIÓN**

Ser una delegación líder, eficaz y eficiente, en el fomento del desarrollo rural sustentable, reconocida por la sociedad como una institución con servidores públicos calificados que brinda servicios de calidad.

## **2.4. POLÍTICA DE CALIDAD**

El compromiso de la delegación estatal en Chiapas es proporcionar servicios -de - calidad - a- los- usuarios -del sector agroalimentario y pesquero, mediante el desarrollo de las capacidades del personal y a través de la mejora continúa de los procesos.

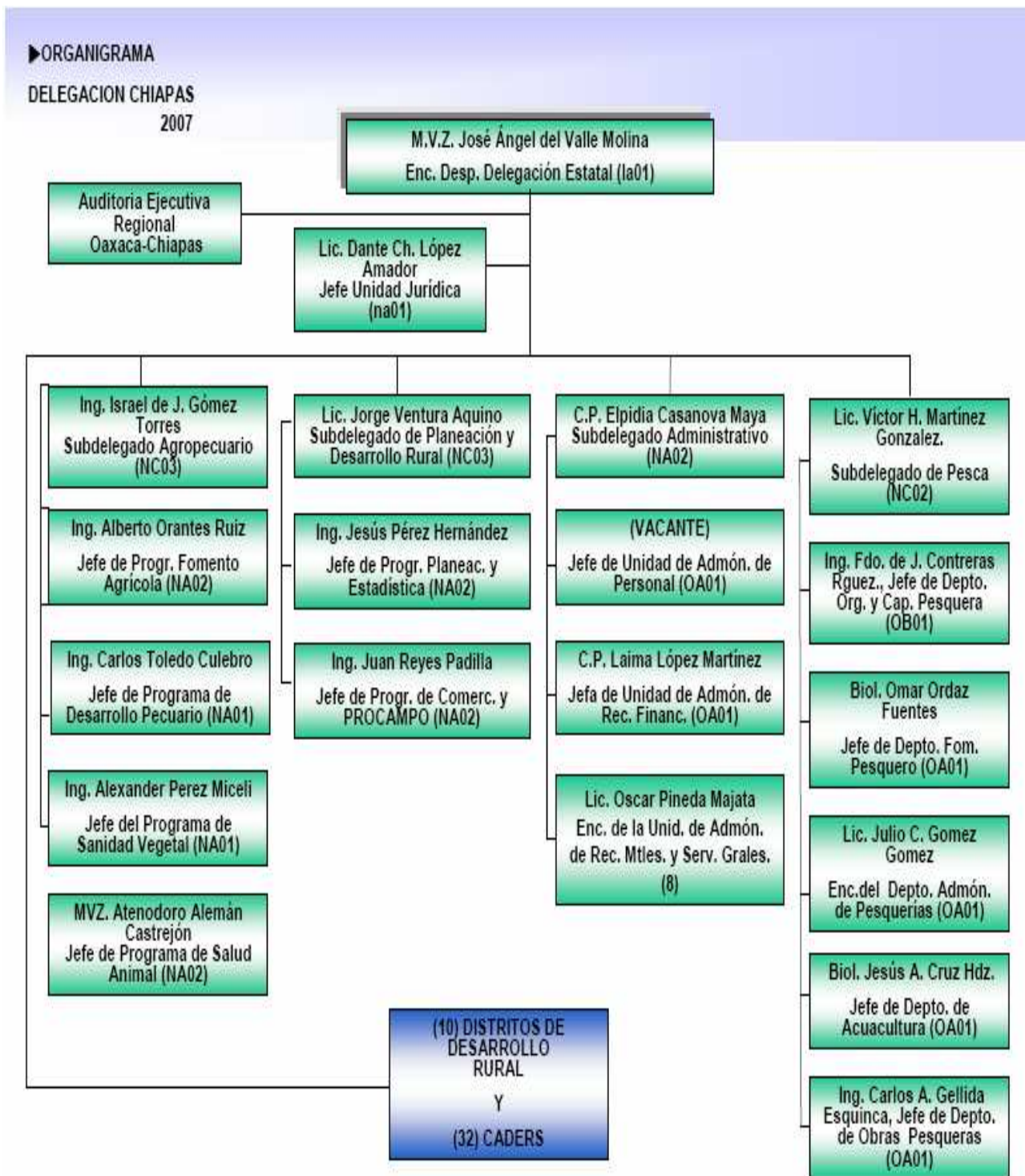
## **2.5. OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de servicio de los usuarios
2. Capacitar continuamente al personal
3. Desarrollar proyectos de mejora continua

## **2.6. PRINCIPALES SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO.**

- ❖ Mantenimiento preventivo y correctivo menores de equipos de cómputo.
- ❖ Desarrollo de Sistemas internos.
- ❖ Creación y alimentación de las páginas Web.
- ❖ Soporte Técnico.
- ❖ Asesoría de paquetería de software.
- ❖ Instalación, ampliación y reestructuración de Redes.
- ❖ Administración de la B. D. de correos internos.
- ❖ Asesoría especializada.
- ❖ Comunicación de telefonía analógica y digital.
- ❖ Comunicación de voz.
- ❖ Transferencia de datos (Siprec, Siap y sistemas de program y Siobi).

## 2.7. ORGANIGRAMA



## 2.8. INFRAESTRUCTURA CON LA QUE CUENTA SAGARPA

Actualmente SAGARPA se divide en 10 Distritos y 32 caders en cada distrito existe 12 máquinas y en cada caders existen 3 maquinas. Dentro de las delegaciones de SAGARPA mencionadas anteriormente hay 166 equipos.

Cada una de las delegaciones y distritos se comunican a través de una red unificada con una topología tipo estrella y en cascada. La forma de administración de la red es a través de 5 compuertas de enlace, dependiendo de la compuerta de enlace es como se especifican las restricciones y limitaciones de cada usuario. Dentro de cada una las delegaciones que forman a SAGARPA existen un total de 220 personas de los cuales 166 son usuarios.

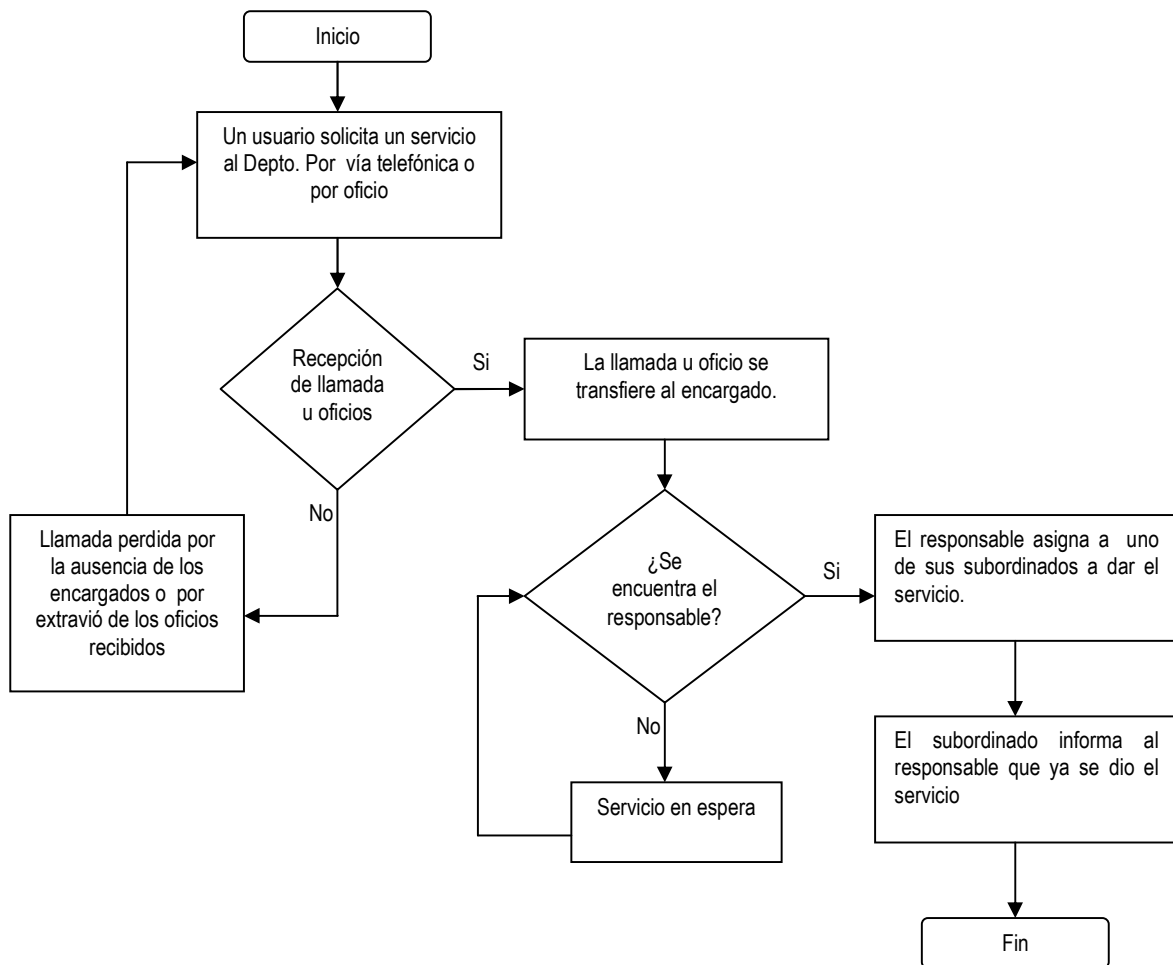
Dentro de la Unidad de Informática de SAGARPA se tiene un ruters CISCO 8770 en el cual se obtiene la señal de Internet y telefonía la cual viene de un conmutador de voz.

Cabe mencionar que a nivel Estatal solo existen 3 usuarios que tienen acceso y control de todo el sistema

## 2.9. PROCESOS QUE ACTUALMENTE SE MANEJAN EN LA EMPRESA PARA LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS.

Los procesos que se llevan a cabo en esta Dependencia son los de tratar de cumplir en tiempo y forma con las necesidades y solicitudes de los productores tanto en línea como en atención personalizada; para efectos de apoyos al sector agropecuario, pesquero y asesorías para empresas, etc.

Otro de los procesos se realizan internamente es el de dar servicios informáticos de diversas índoles a las delegaciones. Actualmente proceso que se efectúa se representa en el siguiente diagrama de flujo.





# **CAPITULO III**

## **ANÁLISIS DEL PROYECTO**

### **3.1. PROBLEMAS A RESOLVER**

En el diagrama de flujo anterior se representa de cómo es el proceso actual que sigue el departamento de informática para proporcionar el servicio a cada una de las delegaciones, como puede apreciarse esto presenta el problema de saturación de llamadas, por otra parte también existe el problema de que se pierden demasiadas llamadas debido a la a veces el personal se encuentra ausente realizando otras actividades lo cual provoca que no se de el servicio oportunamente.

Por otra parte existe el problema de que se realizan demasiados trámites en formatos para solicitar los diversos servicios lo que ocasiona un gasto mayor en papelería además de que existe pérdida de información por el exceso del mismo.

Con la creación de la página Web se pretende dar solución a estos problemas ya que se tendrá una mejor administración de las solicitudes de servicios, disminución de pérdida de información, ahorro de materiales de papelería, mejor atención a los usuarios y ahorro de insumos. Con la página en línea el usuario solo tendrá que acceder a la página ingresar su correo electrónico, el nombre del usuario y el servicio que solicita.

Además la página Web brindará a los usuarios de la SAGARPA información acerca de normas, políticas, temas de interés, facilidad para descargar Software que les ayudaría a facilitar su trabajo y links a páginas oficiales.



## **3.2. ALCACES Y LIMITACIONES**

### **ALCANCES:**

- Mejor administración en las solicitudes del servicio.
- Dar una respuesta oportuna a los servicios.
- Proporcionar información de interés a los usuarios de la SAGARPA.
- Ahorro de materiales (papel, tinta para impresora).
- Disminución del uso del teléfono.

### **LIMITACIONES:**

- Falta de personal para la atención de las solicitudes de servicios.
- Problemas con la red.
- Página Web desarrollado bajo normas y políticas de la SAGARPA.



# **CAPITULO IV**

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

#### 4.1. FUNDAMENTO TEÓRICO.

En la actualidad, y gracias al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos tienen formato electrónico, que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos.

Una **base** o **banco de datos** es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

En informática existen los sistemas gestores de bases de datos (SGBD), que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada.

Las aplicaciones más usuales son para la gestión de empresas e instituciones públicas. También son ampliamente utilizadas en entornos científicos con el objeto de almacenar la información.

Muchas empresas en la actualidad manejan grandes cantidades de datos, que necesitan de ciertas aplicaciones para la gestión y manipulación de la base de datos. Existe una variedad de lenguajes que le permiten crear aplicaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa para obtener una mayor eficiencia en el manejo y control de los datos para obtener información que sirve para tomar decisiones.

Los servicios en línea son un conjunto de aplicaciones en línea que ofrecen acceso instantáneo a la información de datos a través de la red.

Para el desarrollo de este proyecto “**Seguimiento de Servicios Informáticos en Línea**” se utilizarán las siguientes aplicaciones:

**1. PHP (Home Page Tool)** es un lenguaje que incluye funcionalidades como el soporte a nuevos protocolos de Internet y el soporte a la gran meditación para cubrir las necesidades actuales. Es una aplicación que nos ofrece acceso a los datos a través de la red.

La ventaja principal del uso del php como del mysql es que es un software libre. Además cuenta con las siguientes características:

- Simplicidad. Su sintaxis está inspirada en C, ligeramente modificada para adaptarla al entorno en el que trabaja.
- Hay un gran número de desarrolladores y colaboradores, que mantienen al día las actualizaciones del PHP, cualquier error que hubiese es rápidamente corregido. El código es constantemente revisado y los cambios son publicados en su página Web.
- Existen muchos programadores entusiastas que escriben aplicaciones en PHP y las distribuyen libremente. Quizás alguna de éstas se acomode a lo que queremos, y así dispondremos de más tiempo para programar otras cosas.
- PHP es suficientemente versátil y potente como para hacer tanto aplicaciones complejas que necesiten acceder a recursos de bajo nivel del sistema como pequeños scripts que envíen por correo electrónico un formulario llenado por un cliente.
- Soporte a diferentes motores de bases de datos.
- Envío y recepción de correo electrónico. PHP tiene funciones que permiten enviar y recibir correos electrónicos.

- PHP es un producto Open Source, por lo tanto podemos usarlo en proyectos comerciales si queremos, sin tener que pagar por los licenciamientos. El que sea Open Source trae además muchas otras ventajas.
- El tiempo es uno de los costos más altos que hay que tener en cuenta antes de empezar un proyecto. Para empezar, el tiempo de aprendizaje de PHP es muy corto gracias a su simplicidad. Luego, el tiempo de desarrollo es también corto. Podríamos hacer más de un proyecto Web con PHP en el mismo tiempo que tomaría hacer un solo proyecto con Java o .NET.
- Otro costo que hay que tener en cuenta es el del hardware. Para desarrollar en PHP no se requiere tener grandes capacidades de hardware, como sí lo requieren los pesados IDEs para programar en Java o .Net. Luego, en el caso de los servidores, una aplicación en PHP no requiere tanta máquina como podría requerir una aplicación en Java con sus servidores de aplicaciones que podrían requerir hasta varios procesadores y varias Gigas de memoria RAM.

**2. MySQL** es un sistema de gestión de base de datos, multihilo y multiusuario; su conectividad, seguridad y velocidad hacen que MySQL sea altamente satisfactorio para acceder a bases de datos.

MySQL es muy utilizado en aplicaciones web, y en plataformas (Linux/Windows-Apache-MySQL-PHP/Perl/Python), y por herramientas de seguimiento de errores Su popularidad como aplicación web está muy ligada a PHP, que a menudo aparece en combinación con MySQL.

MySQL es una base de datos muy rápida en la lectura, pero puede provocar problemas de integridad en entornos de alta concurrencia en


la modificación. En aplicaciones Web hay baja concurrencia en la modificación de datos y en cambio el entorno es intensivo en lectura de datos, lo que hace a MySQL ideal para este tipo de aplicaciones.

**3. HTML (HyperText Markup Language):** es el lenguaje utilizado en el Internet para definir las páginas del World Wide Web. Los ficheros HTML son ficheros puramente ASCII, que pueden ser escritos con cualquier editor básico. En para la realización del proyecto “**Seguimiento de Servicios Informáticos en Línea**” se utilizó como editor Dreamweaver ya que es un editor visual profesional para la creación de sitios y páginas web. Ya que con Dreamweaver resulta fácil crear y editar páginas compatibles con cualquier explorador y plataforma.

Dreamweaver es la herramienta de diseño de páginas web más avanzada que cumple perfectamente el objetivo de diseñar páginas con aspecto profesional, y soporta gran cantidad de tecnologías, además muy fáciles de usar:

- Hojas de estilo y capas
- Javascript para crear efectos e interactividades
- Inserción de archivos multimedia...

En resumen, el programa es realmente satisfactorio, incluso el código generado es de buena calidad además incluye soporte para la creación de páginas dinámicas de servidor en ASP, con acceso a bases de datos y una mayor integración con otras herramientas de Macromedia como Fireworks.



**CAPITULO V**

**METODOLOGÍA A SEGUIR PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA**

## 5.1 ETAPAS DE DESARROLLO

Para el desarrollo del proyecto “**Seguimiento de Servicios Informáticos en Línea**” se empleó la siguiente metodología.



Las fases que se siguieron de acuerdo a la metodología empleada son las siguientes:

### 5.1.1. ANÁLISIS

Las actividades que se realizaron en la fase de análisis son las siguientes:

- **Solicitud del proyecto:** Acudimos a la SAGARPA con la respectiva documentación a entrevistas con el jefe del Depto. de informática.
- **Definimos el problema:** Los problemas que se detectaron son los siguientes:
  1. Saturación de llamadas.
  2. Exceso de trámites en formatos para solicitar los diversos servicios.
  3. pérdida de información.
  4. Demasiados gastos en papelería.
  5. No existe una buena administración de los servicios.



- **Determinamos los requerimientos del sistema:** Para ello nos enfocamos a investigar lo que hace el departamento, cómo lo hace, el proceso que llevan a cabo para la solicitud de servicios.  
Quiénes atienden los servicios. A su mismo aplicamos entrevistas a los ingenieros y licenciados que laboran en el departamento para comprender lo que realmente necesitan los usuarios.
- **Elaboramos un programa de trabajo (cronograma):** Este se realizó con la finalidad de determinar el tiempo que se emplearía a cada una de las etapas de desarrollo que consta el proyecto. Esto se hizo a través de un formato de seguimiento de residencia profesional que nos otorga la institución.
- **Establecer el compromiso de entrega:** Esto se hace de acuerdo al cronograma establecido.
- **Realizamos un estudio de factibilidad técnica, económica y operativa:** para ello nos entrevistamos con el jefe de la unidad de informática para investigar si se cuenta con el equipo, software y tecnología para poder llevar a cabo el desarrollo del sistema.

✓ **Factibilidad Técnica:** dentro de este estudio respondimos a la siguiente pregunta:

**¿Existe la tecnología necesaria para realizar la página Web?**

- ❖ SAGARPA cuenta con 145 computadoras en red
- ❖ Cuentan con una red de Internet e intranet.
- ❖ impresora
- ❖ Dreamweaver
- ❖ Dominio de la red

✓ **Factibilidad Operacional:** se respondió la siguiente pregunta  
**¿Trabjará el sistema cuando esté terminado e instalado?**

El proyecto es apoyado tanto como por la administración como por los usuarios, dado que el proceso que se maneja actualmente genera inconformidades a los usuarios, por lo tanto, el proyecto sera aceptado, ya que dará mejores resultados y existirá una fuente de información y así mismo podrán solicitar servicios a la unidad de informática sin necesidad de usar el teléfono o ir personalmente.

### 5.1.2. DISEÑO

En la etapa de diseño se utilizaron los datos recolectados en la fase de análisis con la finalidad de crear un diseño lógico y físico. Dentro de las cuales realizamos las siguientes actividades.

- **Definir los colores.**
- **Diseñar las pantallas.**
- **Establecer los links a páginas de interés y documentación para los usuarios.**
- **La caracterización de la interfaz.**
- **Para el diseño de la base de datos solo se utilizó la siguiente tabla para el almacenamiento de los servicios que los usuarios solicitan.**

| FOLIO | FECHA      | HORA          | USUARIO             | SERVICIO                      | CORREO                  |
|-------|------------|---------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1     | 01/10/2007 | 10:00<br>a.m. | Delegado<br>Estatad | Problemas con la red          | Delegado@chp.sagarpa.g  |
| 2     | 02/10/2007 | 11:00<br>a.m. | Enlace<br>Estatad   | Problemas con la<br>impresora | Staff@chp.sagarpa.gob.m |

### **5.1.3. PROGRAMACIÓN**

De acuerdo a lo establecido en la etapa de diseño se prosiguió a la traducción del diseño a través de un lenguaje de programación para la codificación de cada una de las pantallas.

### **5.1.4. PRUEBA**

Se centra en someter al sistema en una prueba experimental para verificar que no existan fallas. Es decir que funcione de acuerdo a las especificaciones y la forma en que los usuarios esperan que funcione.

### **5.1.4. IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN:**

Las actividades que se deberán realizar en cualquier sistema a desarrollar son las siguientes:

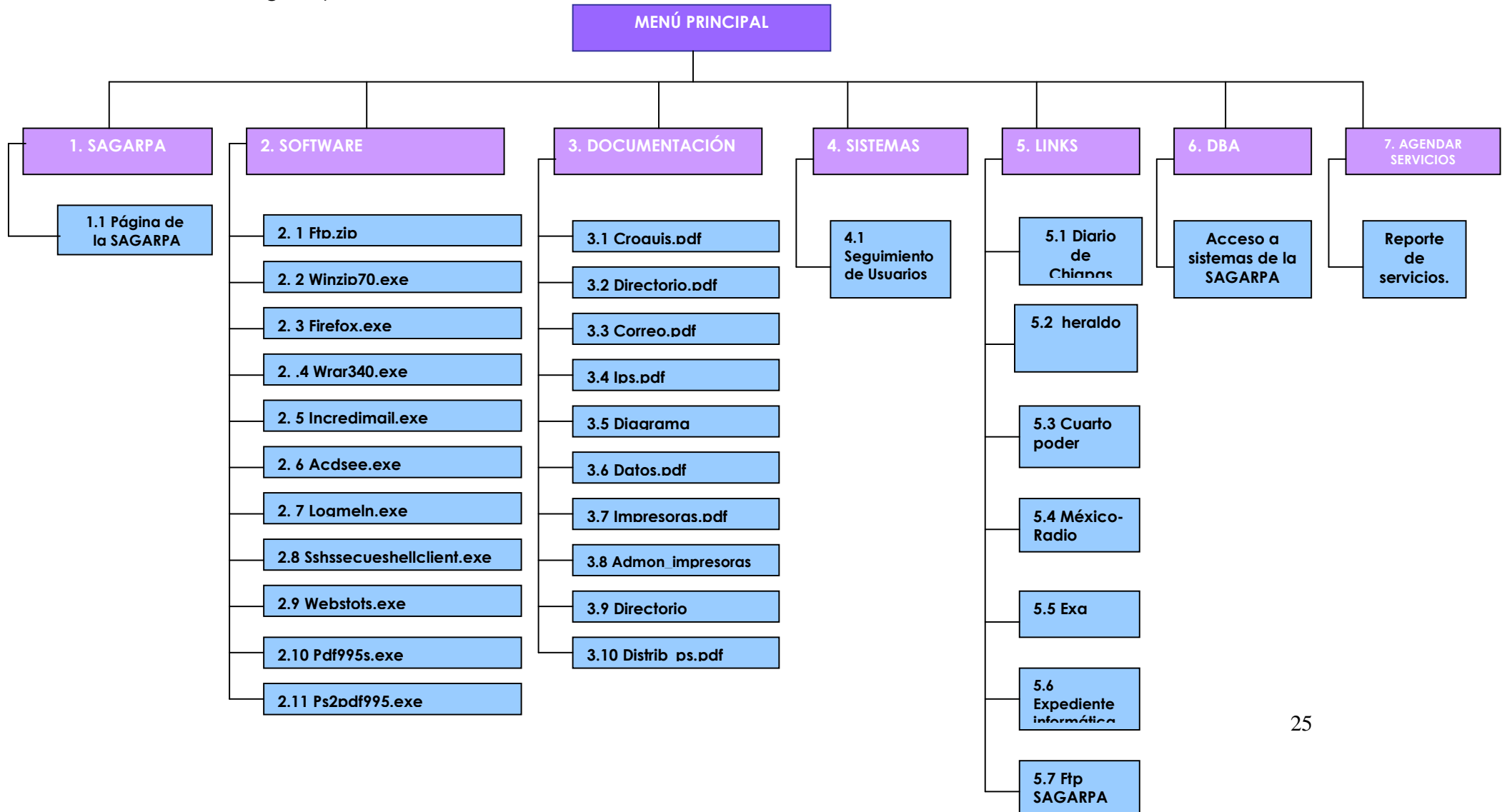
- ✓ **Puesta en marcha en la red.**
- ✓ **Entregar aplicación probada**
- ✓ **Adiestramiento al administrador de la aplicación.**
- ✓ **Entrega de documentación**
- ✓ **Verificar si el sistema tiene un desempeño eficiente.**

**CAPITULO VI**  
**PLANOS, GRÁFICOS Y RESULTADOS**

## 6.1. PLANOS, GRAFICOS Y RESULTADOS

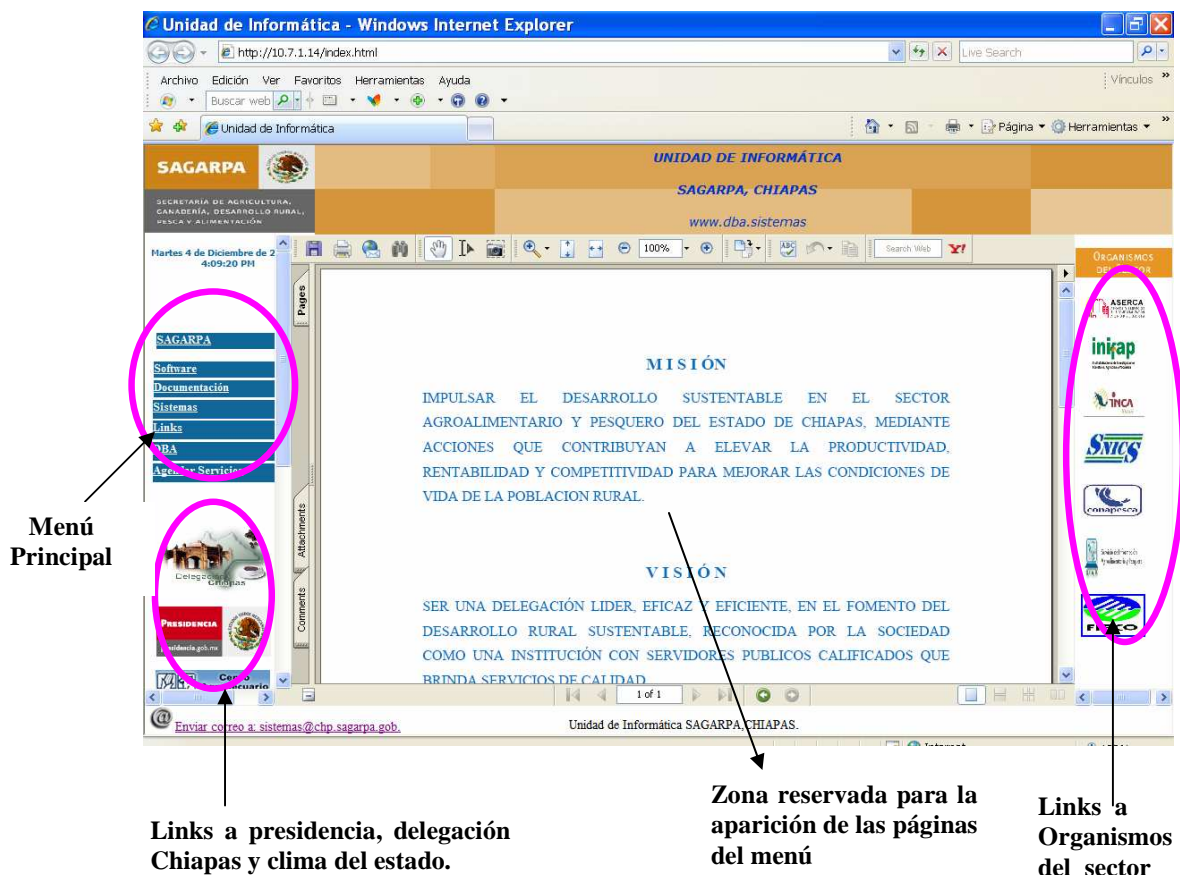
### 6.1.1. PLANO DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA WEB

A continuación se presenta la estructura del menú principal que incluye todas las secciones que lo integran y el contenido de dichas secciones.



## 6.1.2. GRAFICOS

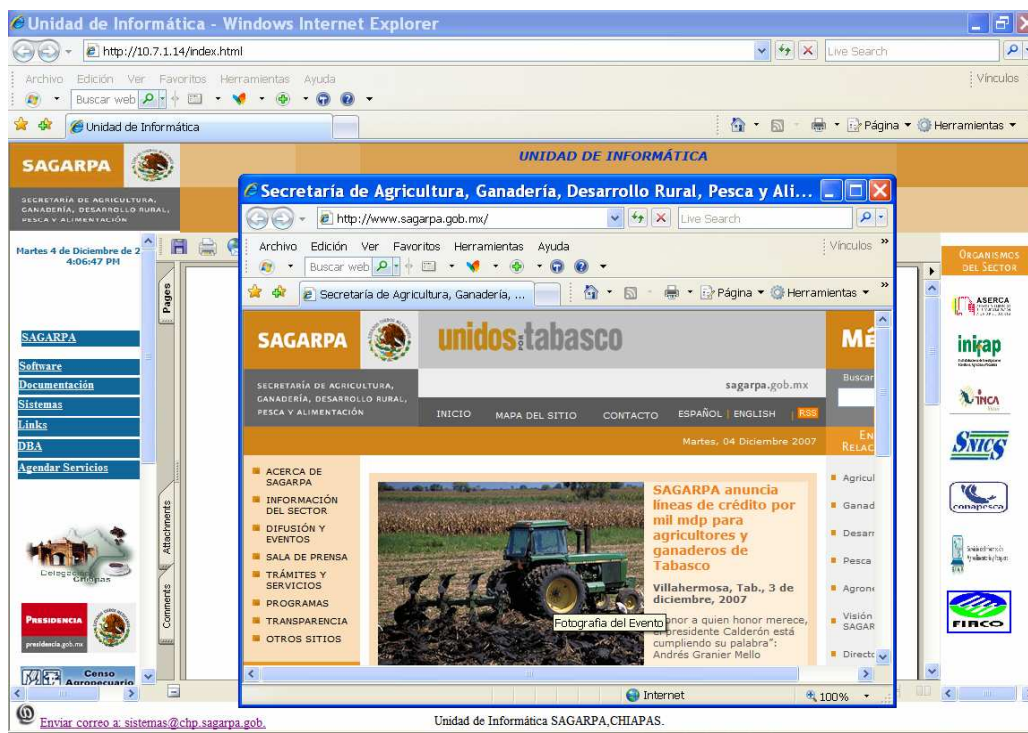
### 1. PÁGINA PRINCIPAL



La página principal contiene al menú principal de opciones, contiene enlaces de interés a otras páginas. El menú y los enlaces a otros sectores estarán presente durante toda la navegación haciendo de esta manera una navegación más rápida para los usuarios.

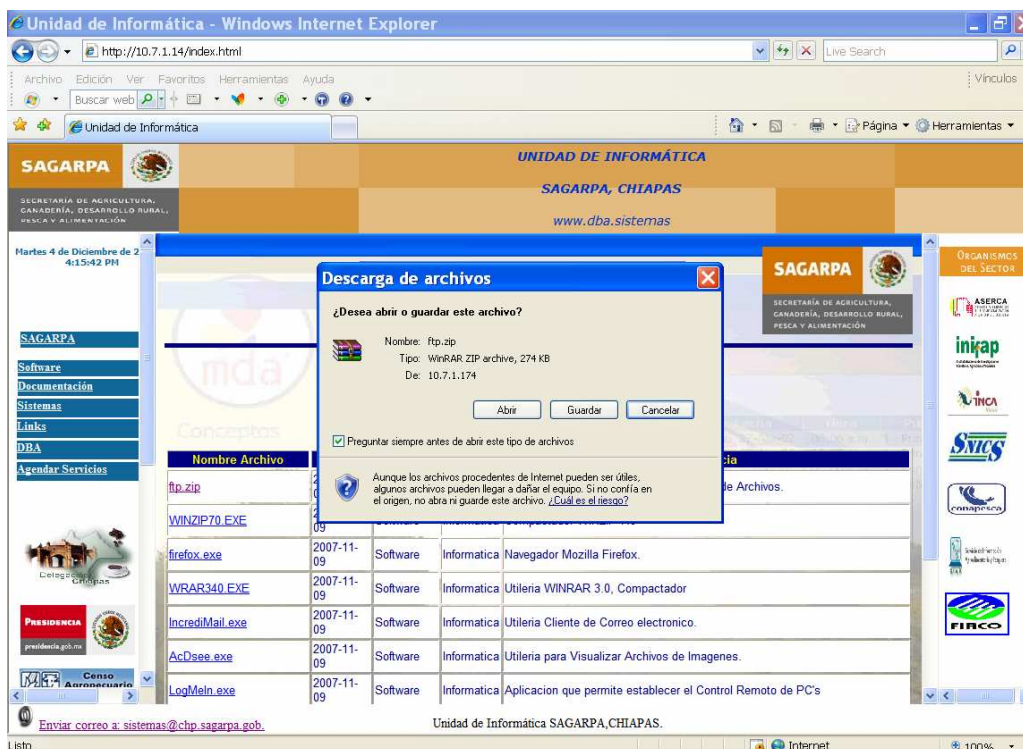
## 1.1. OPCIONES DEL MENÚ PRINCIPAL

### ➤ SAGARPA



La opción de **SAGARPA** es un enlace a la página principal de Sagarpa a nivel nacional, por tal motivo es un enlace de interés para la delegación de SAGARPA-CHIAPAS, ya que contiene información acerca de programas, noticias, temas de interés.

➤ SOFTWARE



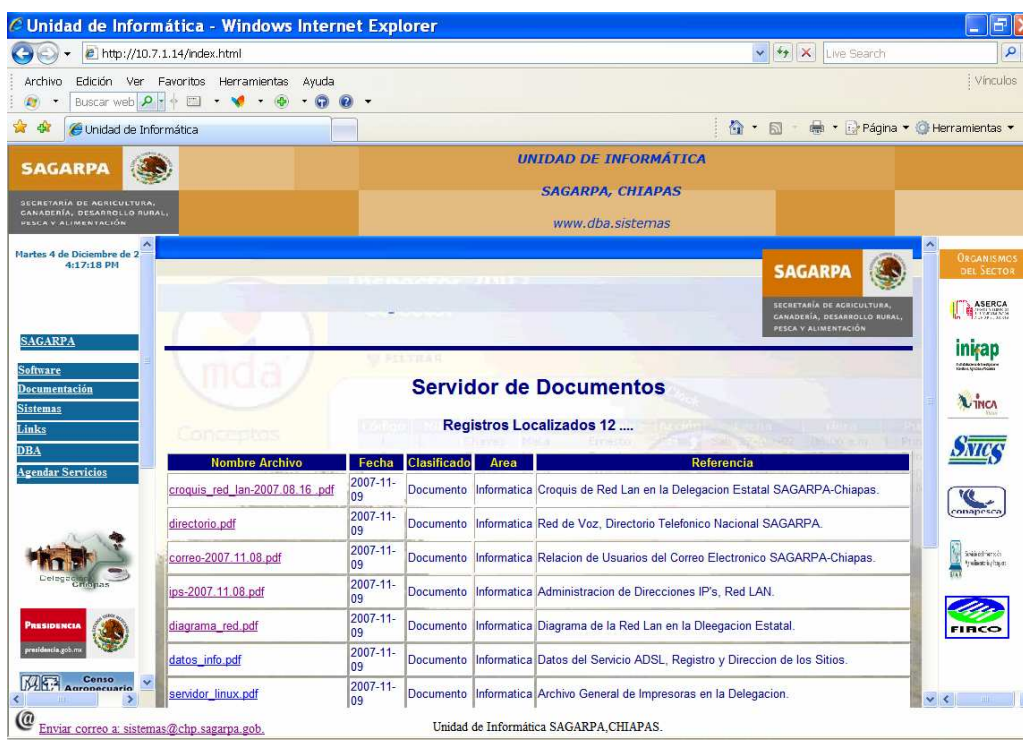
En esta ventana se presenta una tabla con diferentes tipos software de uso más común para que los usuarios de Sagarpa en donde podrán descargarlo con más rapidez, como son los siguientes:

- **FTP.zip:** Software para Transferencia de Protocolo de Archivos.
- **WINZIP70.exe:** Compactador WINZIP 7.0
- **FIREFOX.exe:** Navegador Mozilla Firefox.
- **WRAR340.exe:** Utilería WINRAR 3.0, compactador
- **INCREMAIL.exe:** Utilería cliente de correo electrónico.
- **ACDSEE.exe:** Utilería para visualizar archivos de imágenes.
- **LOGMEIN.exe:** Aplicación que permite el control remoto de PC's
- **WEBSHOTS.EXE:** Utilería para establecer papel tapiz en Pc's



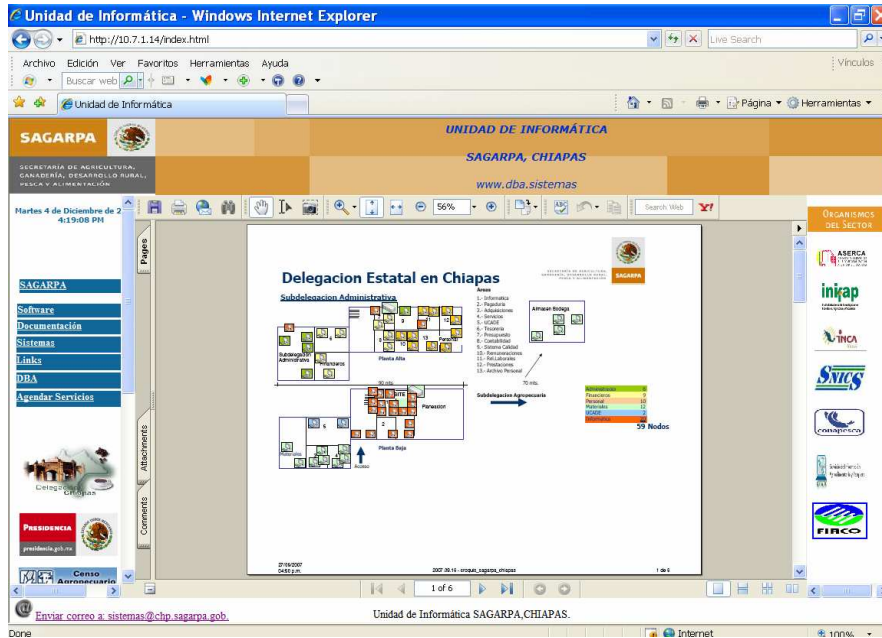
- **PDF995S.exe:** Aplicación que permite direccionar la impresión de documentos a archivos PDF.
- **PS2PDF995.exe:** Software para direccionar impresión de documentos a un archivo PDF.

➤ **DOCUMENTACIÓN**

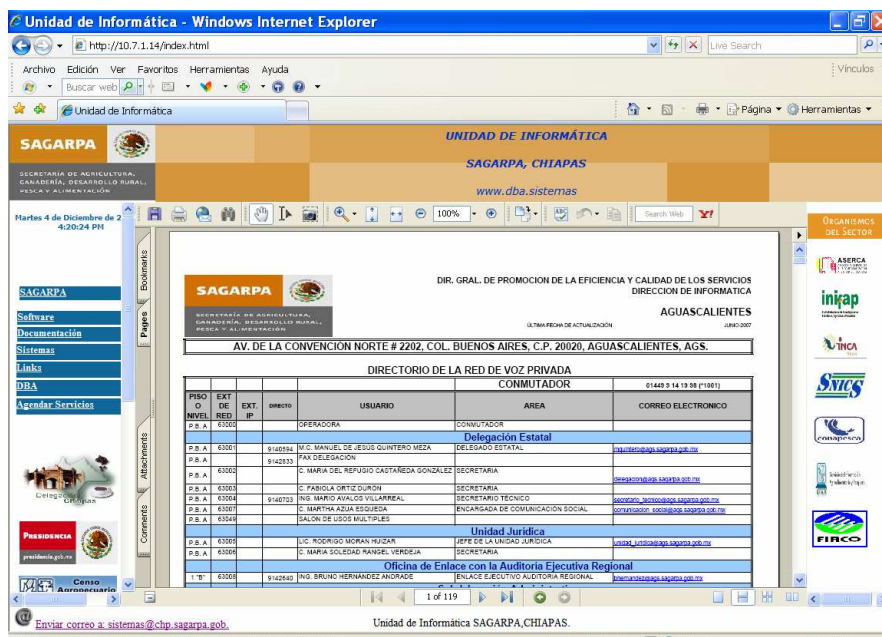


La ventana de la opción de **DOCUMENTOS** presenta una tabla en donde se incluyen documentos importantes de la SAGARPA como son diagramas de la red Lan, directorios telefónicos, cuentas de correo electrónico, distribución de las PCS, administración de impresoras. Algunos ejemplos se muestran a continuación:

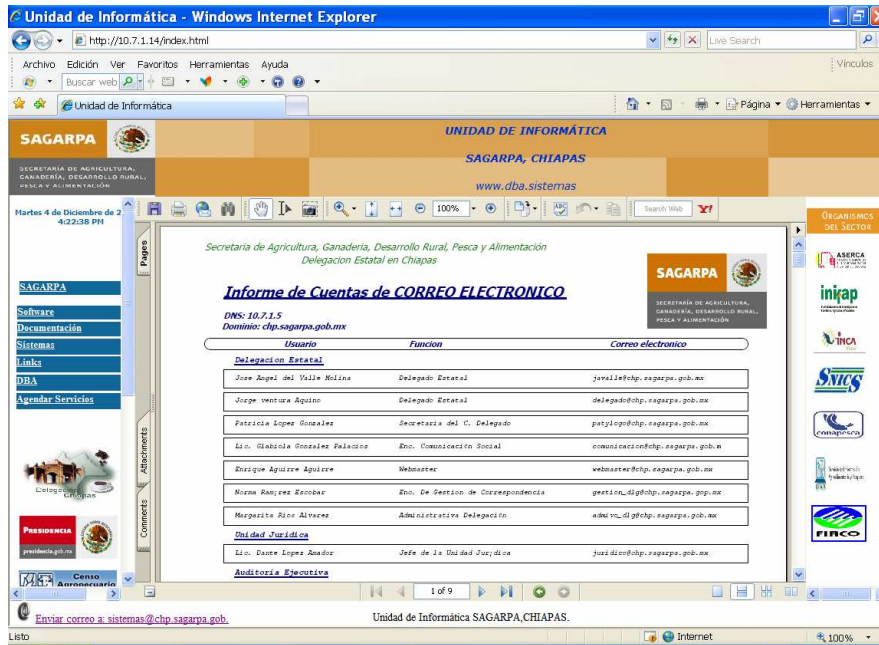
▪ Croquis de la red



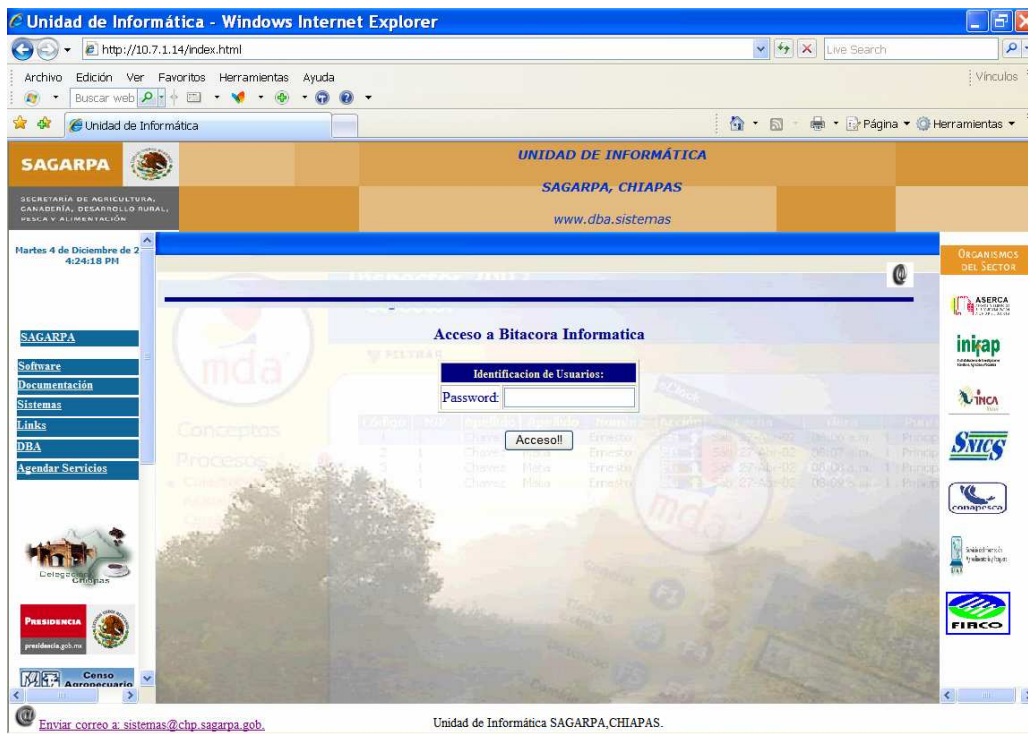
▪ Directorio del personal de la SAGARPA



▪ **Cuentas de correo electrónico**



➤ **SYSTEMAS**



Enlace al seguimientos de usuarios, como se puede observar se tiene que teclear la clave para que se pueda acceder a la base de datos, en donde el encargado de otorgar servicio podrá verificar las solicitudes de servicios que tienen para atender. Ver tabla.

The screenshot shows a web browser window titled 'Unidad de Informática - Windows Internet Explorer' displaying a portal for 'SAGARPA, CHIAPAS'. The main content area is titled 'Seguimiento de Solicitudes de Servicio' and shows a table with 12 records. The table columns are: Folio, Fecha, Hora, Solicita, Servicio, Usuario, and Stat. The records list various service requests such as requesting copies of PC inventory, software installation, and quality management system updates.

| Folio | Fecha      | Hora     | Solicita                         | Servicio   | Usuario                     | Stat |
|-------|------------|----------|----------------------------------|--|-----------------------------|------|
| 103   | 2007-08-21 | 19:34:23 | Julio Cesar Gomez Jimenez        | Recabar copia del Resguardo del PC que le fue asignado al Ing. Dimas de la Pena (PC's del Delegado).   | ddr02@chp.sagarpa.gob.mx    | 0    |
| 104   | 2007-08-21 | 19:35:13 | Maria de Jesus Colmenares Santos | Recabar copia del Resguardo del PC que le fue asignado al Almacen No. Inventario 060700734   | consumo@chp.sagarpa.gob.mxq | 0    |
| 105   | 2007-08-21 | 19:35:50 | Jose Luis Burguete Aguilar       | Recabar copia del Resguardo del PC que le fue asignado al Burguete (PC's del Delegado).  | ddr04@chp.sagarpa.gob.mx    | 0    |
| 140   | 2007-09-05 | 06:24:38 | Patricia Lopez Gonzalez          | Solicitar la fecha para formatear CPU y reinstalar Software.   | patylogo@chp.sagarpa.gob.mx | 0    |
| 142   | 2007-09-05 | 06:27:45 | Edith Hernandez Fernandez        | Actualizar Indicadores del mes de Agosto del Sistema de Gestion de Calidad.  | ubis_chs@chp.sagarpa.gob.mx | 0    |
| 157   | 2007-09-18 | 05:44:56 | DDR 08 Tapachula                 | Solicitar la informacion correspondiente al Registro de Bienes Informaticos, que se les requirio el pasado mes de Agosto/2007 por correo electronico/Hoja de Calculo | ddr08@chp.sagarpa.gob.mx    | 0    |
| 159   | 2007-09-18 | 05:45:32 | DDR 10 Selva                     | Solicitar la informacion correspondiente al Registro de Bienes Informaticos, que se les requirio el pasado mes de Agosto/2007 por correo electronico/Hoja de Calculo | ddr10@chp.sagarpa.gob.mxq   | 0    |

## ➤ AGENDAR SERVICIOS

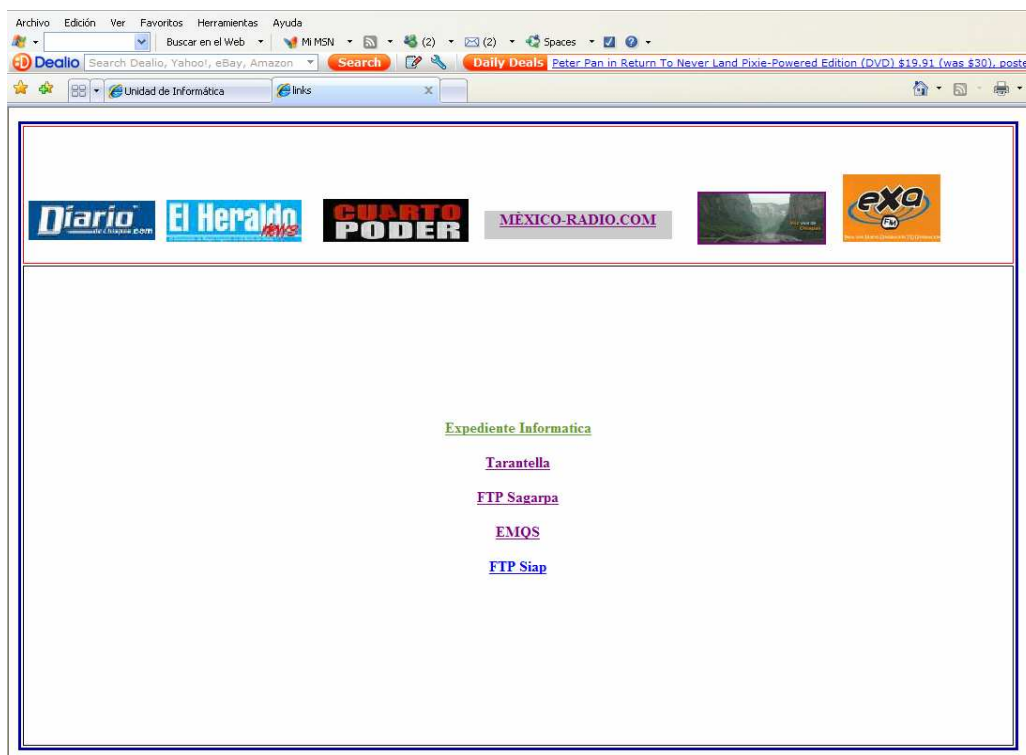
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'Z:\página\emal.html'. The page title is 'REPORTE DE SERVICIOS INFORMÁTICOS'. The form contains the following fields:

- Usuario que reporta el Servicio:
- Correo electrónico:
- Servicio que reporta:
- Enviar!!

Se presenta el formulario donde el usuario podrá solicitar el servicio a la unidad de informática, en el formulario deberá introducir lo siguiente:

- Usuario que reporta el servicio.
- Correo electrónico.
- Servicio que requiere.
- Finalmente pulsar el botón de enviar.

➤ **LINKS**



La presente ventana contiene links a estaciones de radio y periódicos. Así mismo, contiene información acerca del departamento de informática.

### 6.1.3. RESULTADOS

Con la implementación de Sistema Informático se lograron los siguientes resultados:

1. Mejor administración en los requerimientos de servicios.
2. El tiempo de respuesta a los servicios es proporcionado oportunamente.
3. La información contenida es de interés para los usuarios de la SAGARPA.
4. Permite el ahorro de materiales como lo es el papel, tinta para impresora.
5. Proporciona una disminución del uso excesivo del teléfono.
6. Permite ofrecer un mejor servicio de calidad en la atención a las solicitudes de los usuarios.
7. Permite administrar la información de uso común de manera automatizada.
8. Además de que elimina redundancia de información y pérdida de la misma.

**CAPITULO VII**  
**CONCLUSIÓN, RECOMENDACIONES Y BIBLIOGRAFÍA**



## CONCLUSIÓN

En el marco del desarrollo de la página Web se obtuvo la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

Así mismo, con la implantación del sistema informático en línea se logró una mejor administración en las solicitudes del servicio lo cual le permitirá dar una respuesta oportuna a los mismos. También con la creación del portal se logra un mayor ahorro de materiales como son papel, tinta para impresora, entre otras.

Además, la página Web contiene información de interés para los usuarios de toda la Delegación de Sagarpa.

Por otro lado fue muy satisfactorio haber contribuido a mejorar el servicio que ofrece el departamento de informática.

## RECOMENDACIONES

- Darle mantenimiento periódico a la base de datos y a la página Web para mantener actualizada la información.
- Que exista un responsable de revisar las solicitudes de servicios que se generan diariamente.
- Acrecentar el contenido de la página Web con información de interés y de utilidad para los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ralph M. Stair, George W. Reynolds, Principios De Sistemas De Información, Editorial Thomson, 4ª edición.
2. James A. Senn, Análisis de diseño de sistema de información; Segunda edición; Mc graw Hill; pp. 89-92.
3. Jeffrey L.; Whitten Lonnie D Bentley; Análisis y diseño de sistemas de información, tercera edición, Tercera edición; Mc Graw Hill; pp. 848-860.
4. Jacobo Pavón puertas, Creación de un portal con PHP y MySQL, 1ª edición, Alfaomega RA-MA
5. Jacobo Pavón puertas, Creación de un portal con PHP y MySQL,, 2ª edición, Alfaomega RA-MA.
6. Abraham Gutiérrez Rodríguez, Gínes Bravo García, PHP a través de ejemplos, 1ª edición, Editorial Alfa Omega.
7. <http://www.aulacli.com/dreamweaver3/index.htm>
8. <http://www.aulacli.com/flash3/index.htm>
9. [http://www1.us.es/pautadatos/publico/personal/pas/2166/1498/php\\_manual.pdf](http://www1.us.es/pautadatos/publico/personal/pas/2166/1498/php_manual.pdf)

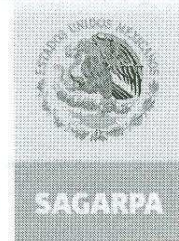


# ANEXOS

DELEGACION ESTATAL EN CHIAPAS  
SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO  
No. DE OFICIO 127.07.00.01.218/07

Lic. Maria Isabel Palacios Trujillo  
Jefe del Depto. de Gestión Tecnológica  
y Vinculación del  
Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez  
Presente.

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN



Asunto: Carta de Liberación de Residencia Profesional

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 14 de Diciembre del 2007

Por la presente me permito hacer de su conocimiento que la **C. Álvarez Villarreal Maria Eneyda**, alumna de la carrera de Licenciatura en Informática, con número de control 03270204 de esa Institución Educativa, ha terminado su Residencia Profesional con el Proyecto Seguimientos de Servicios Informáticos en Línea en la Unidad de Informática de esta Delegación Estatal, cumpliendo con las 640 horas.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

Atentamente

  
C. P. Edith Hernández Fernández  
Jefa de la Unidad de  
Admón. de Personal

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN  
CHIAPAS  
UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO

c.c.p. Minutario

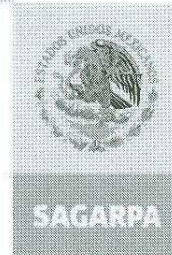
Carretera a Chicoasén km. 0.356, Fraccionamiento Los Leones, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México  
Código Postal 29000  
Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación



DELEGACION ESTATAL EN CHIAPAS  
SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO  
No. DE OFICIO 127.07.00.01.219/07

Lic. Maria Isabel Palacios Trujillo  
Jefe del Depto. de Gestión Tecnológica  
y Vinculación del  
Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez  
Presente.

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN




Asunto: Carta de Liberación de Residencia Profesional

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 14 de Diciembre del 2007

Por la presente me permito hacer de su conocimiento que la **C. De la Torre Jamangapé Ma. de los Ángeles**, alumna de la carrera de Licenciatura en Informática, con numero de control 03270283 de esa Institución Educativa, ha terminado su Residencia Profesional con el Proyecto Seguimiento de Servicios Informáticos en Línea en la Unidad de Informática de esta Delegación Estatal, cumpliendo con las 640 horas.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

Atentamente

  
C. P. Edith Hernández Fernández  
Jefa de la Unidad de  
Admón. de Personal

c.c.p. Minutario

Carretera a Chicoasén km. 0.350, Fraccionamiento Los Laguitos, Tuxtla Gutiérrez,  
Chiapas, C.P. 29000

*Reabi*  
*Edith Hernández*  
*17/12/07*

DELEGACION ESTATAL EN CHIAPAS  
SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO  
No. DE OFICIO 127.07.00.01.220/07

Lic. Maria Isabel Palacios Trujillo  
Jefe del Depto. de Gestión Tecnológica  
y Vinculación del  
Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez  
Presente.

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN



Asunto: Carta de Liberación de Residencia Profesional

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 14 de Diciembre del 2007

Por la presente me permito hacer de su conocimiento que la **C. Vásquez Castellanos Leidy**, alumna de la carrera de Licenciatura en Informática, con número de control 03270556 de esa Institución Educativa, ha terminado su Residencia Profesional con el Proyecto Seguimiento de Servicios Informáticos en Línea en la Unidad de Informática de esta Delegación Estatal, cumpliendo con las 640 horas.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

Atentamente

  
C. P. Edith Hernández Fernández  
Jefa de la Unidad de  
Admón. de Personal

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN  
CHIAPAS  
UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

c.c.p. Minutario



Carretera a Chiloasén km. 0.350, Fraccionamiento Los Laguitos, Tuxtla Gutiérrez,  
Chiapas, C.P. 29020