GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la actividad de aprendizaje 1: Identificar el soporte técnico sus funciones y alcance de acuerdo a la organización, del programa de formación Procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo.

Una de las funciones más importantes para un equipo de Soporte técnico es aportar a la solución de los incidentes que tengan los usuarios con sus equipos de cómputo o con el sistema operativo de acuerdo con el manual de procedimiento. Esta guía presenta las actividades que le permitirán identificar las funciones claves y el alcance del soporte técnico, de acuerdo a las necesidades que se presentan en una organización.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los materiales de apoyo y realizar consultas bibliográficas complementarias.

Finalmente, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le invita a realizar las tareas y acciones de aprendizaje sugeridas, desarrollándolas y entregándolas de forma oportuna en las fechas establecidas por su tutor.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo	**Código:** 22810748 **Versión:** 3
Resultados de Aprendizaje: Identificar las funciones claves y el alcance del soporte técnico, teniendo en cuenta las necesidades de la organización.	**Competencia:** Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Para iniciar el proceso de reflexión, le invitamos a responder las siguientes preguntas:

- ¿Ha utilizado alguna vez apoyo por parte del departamento de Soporte Técnico de una organización?
- ¿Por qué considera que es importante el Soporte Técnico para una organización?

Participe en el foro social o de presentación, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio además de hacer su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses en el curso, de respuesta a los interrogantes planteado en esta reflexión y comente las participaciones de sus compañeros desde su experiencia y acciones de aprendizaje.

Para participar en el foro social, de clic en el botón foros de discusión del menú de la plataforma, posteriormente en el enlace **Foro social** y luego clic en responder para digitar el contenido del mensaje, posteriormente dar clic en ***Enviar***.

Adicionalmente, como parte del inicio de este proceso formativo y previo a la realización de las actividades que le permitan la apropiación y transferencia de conocimiento, es importante que realice las siguientes acciones adicionales:

a. Ingrese a través del aplicativo SofiaPlus, para actualizar la ficha de matrícula.
b. Navegue a través de la información del Programa, a través del menú del curso. Conozca la descripción del programa y la metodología a seguir para lograr alcanzar los resultados de aprendizaje y por lo tanto la certificación en el proceso.
c. Consulte la opción de menú principal del curso *Inducción a la plataforma* para que conozca los vídeos sobre el manejo de la plataforma Blackboard y recordar cómo hacer uso de sus diferentes herramientas. Este enlace estará disponible durante todo el curso para su consulta en el momento que lo requiera.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Las actividades que se dirigen a esta guía tiene la finalidad de que el estudiante se apropie de los conocimientos que le permitan comprender el cómo es el proceso de gestión de incidentes en soporte técnico de equipos de cómputo de acuerdo al manual de procedimiento.

De esto, le invitamos a que diligencie el siguiente recuadro que permitirá un reconocimiento de conceptos, para comparar el antes y el después de realizar esta etapa del proceso formativo,

Fundamentos sobre el contexto de gestión de incidentes en procesos de soporte técnico			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	Incidente		
2.	Acuerdo nivel de servicio		
3.	Diagnóstico Inicial		
4.	Escalamiento		
5.	Incidente recurrente		
6.	Manual		
7.	Procedimiento		
8.	Actividad		
9.	Unidad Responsable		
10.	Diagrama de flujo		

- En esta matriz encontrará una columna que se denomina “conceptos”, son los términos relacionados con el tema de gestión de incidentes en procesos de soporte técnico
- Otra columna que se denomina “lo que conozco”, que debe diligenciar con el conocimiento personal que hasta el momento usted tiene del concepto presentado. Y una columna final, “lo consultado”, la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.
- Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones frente a las consultadas.

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga al instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a los conocimientos previos de gestión de incidentes en procesos de soporte técnico.

Finalmente, lo invitamos a consultar el cronograma de actividades y la planeación del curso que se encuentran ubicados en el botón información del curso, para identificar las acciones a realizar y evidencias que debe presentar en esta primera parte del curso.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Una vez realizadas las actividades de reflexión y contextualización, es necesario organizar las ideas y fundamentarse en lo concerniente a los temas relacionados con la actividad de aprendizaje. Para esto es importante recorrer y estudiar los temas desarrollados en los Recursos Educativos Digitales denominados:

- Gestión de Incidentes. Seguimiento y monitorización del proceso.
- Manual de Procedimiento.

Una vez realizada la apropiación de conocimiento con el material de estudio mencionado y aclaradas las inquietudes con su instructor, se solicita que desarrolle la prueba de conocimiento de la actividad de aprendizaje 1. Siga las instrucciones presentadas al abrir la evaluación que encontrará en los espacios dispuestos en plataforma, en la ruta:

- En el ÁREA DE ACTIVIDADES, en la opción del menú del curso “Actividades”:
  - Carpeta Actividad de Aprendizaje 1
    - Enlaces para la presentación de evidencias
      - **Evidencia AA1-Ev1: Evaluación AA1.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Para la realización de esta actividad de transferencia se solicita que participe en el Foro temático “Soporte técnico en las organizaciones”, donde podrá exponer sus ideas y conceptos acerca del tema desarrollado en esta actividad. Para esto deberá seguir los siguientes pasos:

1. Publique un mensaje donde haga una reflexión individual dando respuesta a los siguientes interrogantes:
   a. Respecto a la siguiente afirmación: “*Todas las organizaciones deben estar preparadas para los cambios que se presentan con los avances en las nuevas tecnologías, lo que*

permite generar nuevos servicios en cada una de las empresas u organizaciones", ¿Qué rol cumple el departamento de soporte técnico?

b. ¿Qué aporta la existencia de un manual de procedimiento en la gestión de incidentes en procesos de soporte técnico para una organización?

2. Revise la opinión de por lo menos dos compañeros y comparta su punto de vista acerca de las respuestas dadas, aportando con su respuesta a la construcción de conocimiento.

Usted deberá participar en el foro de discusión planteado teniendo en cuenta las instrucciones brindadas en su descripción. Ubique el foro en los espacios dispuestos en plataforma en la ruta:

- En el ÁREA DE ACTIVIDADES, en la opción del menú del curso "Actividades":
  - Carpeta Actividad de Aprendizaje 1
    - Enlaces para la presentación de evidencias
      - **Evidencia AA1-Ev2: Participación en el Foro temático "Soporte técnico en las organizaciones".**

.

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia AA1-Ev1: Evaluación AA1	Indica las funciones y las metas que tendrán los miembros de soporte técnico.	Evaluación presentado a través de cuestionario disponible en plataforma
Evidencia AA1-Ev2: Participación en el Foro temático "Soporte técnico en las organizaciones".		Lista de chequeo, para evaluar la participación en el foro, presentada por el instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aceptación: Acuerdo formal que indica que un Servicio de TI, Proceso, Plan, u otro Entregable se han completado, es preciso, Confiable y cumple con los Requisitos especificados.

Alerta: Advertencia de que se ha superado un umbral, de que algo ha cambiado, o de que hubo un Fallo.

Base de Conocimiento [Knowledge Base]: Base de datos lógica que contiene los datos empleados por el Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio.

Diagnóstico: Una etapa en Ciclo de vida de Incidentes y Problemas. El propósito de Diagnóstico es identificar un Alternativa (solución temporal) para un Incidente o la Causa Raíz de un Problema.

ITIL: Del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.

Monitorear: Acción que permite supervisar o controlar las operaciones realizadas utilizando medios físicos o a través de aplicaciones de software

Acción: Se aplica para establecer divisiones de trabajo o para distinguir o diferenciar actos especializados.

Auditoría: Técnica que tiene como objeto la comprobación, modificación y evaluación de actividades, mediante la investigación u observación de hechos y registros. Frecuentemente va acompañada de un adjetivo o de una frase descriptiva que indica el propósito y tipo de auditoría.

Eficacia: Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad, las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia: Es el logro de los objetivos al menor costo.

Instructivo: Documento que contiene lineamientos específicos para realizar una o más actividades.

Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades así como las características generales que éstas deberán tener.

Método: Es la manera que se adopta para llevar a cabo un procedimiento, a fin de obtener la mayor eficiencia posible para su ejecución.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas administrativos por medio de un análisis ordenado.

Técnica: Procesamiento que la investigación científica o la experiencia han comprobado que es eficaz para alcanzar determinado propósito.

5. BIBLIOGRAFÍA

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) (2012). Glosario de Términos ITIL, Definiciones y Acrónimos. Consultado en mayo de 2012 en: www.itil-officialsite.com

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) (2012). Open Guide. Consultado en mayo de 2012 en: http://www.itlibrary.org/index.php?page=ITIL

Osiatis (2012). ITIL-Gestión de Servicios TI. Consultado en mayo de 2012 en: http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_incidentes/vision_general_gestion_de_incidentes/vision_general_gestion_de_incidentes.php

Franklin Fincowsky, Enrique benjamín (1999). Organización de empresas, Análisis Diseño y Estructura. México, FCA, UNAM. MCGRAW-HILL.

Franklin Fincowsky, Enrique benjamín (1999). "Manuales Administrativos: guía para su elaboración". México, FCA - UNAM.

Gómez Ceja (1997). Sistemas administrativos. México. MCGRAW-HILL.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Joselin Sanabria Rodríguez	Experto temático	Centro para la Industria y Comunicación Gráfica	Junio de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesor Pedagógico línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial de Mantenimiento Integral CIMI	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura CIDM	