PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnico en Sistemas
- **Código del Programa de Formación:** 233101
- **Nombre del Proyecto:** MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO Y REDES DE DATOS EN LAS INTITUCIONES EDUCATIVAS ARTICULADAS_V1
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Realizar un diagnostico de los equipos de computo y redes de datos de la institucion educativa.
- **Competencia:** Mantenimiento de equipos de cómputo – TIC - Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Especificar los recursos para el mantenimiento de equipos de cómputo, de acuerdo con el procedimiento a realizar.
- Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y Comunicación.
- Organizar las solicitudes de servicio según procedimientos técnicos establecidos.
- Desarrollar habilidades psicomotrices para el contexto productivo y social.
- Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto
-

- **Duración de la Guía:** 8 semanas.

2. PRESENTACIÓN

Queridos aprendices esta guía tiene como finalidad dar cumplimiento a la primera actividad del proyecto formativo, se abordan actividades tendientes a reconocer las partes esenciales del equipo de computo, elementos básicos de las redes de datos, apropiación del uso de los formatos para la atención de requerimientos y temas del área transversal que dan como resultado una formación integral en esta fase.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial

Participe del siguiente foro de discusión “Tendencias de la tecnologia en torno a la computación”
Para ello debemos centrarnos en el siguientes interrogantes:

¿Qué tan diferentes son los equipos actuales comparados con las primeras versiones?

¿Son esenciales los equipos de computo para el desarrollo de las actividades cotidianas?

3.2 Actividad de contextualización

Recolectar información de los equipos de computo y la red de datos que permita la elaboracion del diagnostico.

Consulte los siguientes términos asociados a redes de datos (y presente su definición utilizando una herramienta ofimática), los cuales serán necesarios para la correcta interpretación de la información sobre características específicas de red.

● Consulte: CMD, LAN, WLAN, PING, tarjeta de red, WIFI, Frecuencia de red inalámbrica, DNS, Dirección lógica (IP), Dirección física (MAC), DHCP.

● Visualizar el video https://www.youtube.com/watch?v=cLKD81-Z2cc
● Visualizar el video https://www.youtube.com/watch?v=FS51ZURmQeA

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

3.3.1 Apreciado aprendiz, como todo equipo, los computadores cuentan con una serie de elementos indispensables para su correcto funcionamiento, es por lo anterior que en esta actividad se plantea que usted identifique los componentes principales de un equipo de cómputo, para lo cual deberá:

● Visualizar el video "Partes internas del computador" que se encuentra alojado en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=ylWtI4zO9Gs

● Desarrollar el elemento didáctico "partes internas del computador" alojado en la pagina https://www.cerebriti.com/juegos-de-tecnologia/partes-internas-del-computador- o desde la aplicación "Academons…" del siguiente enlace https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cerebritiapp&hl=es
(buscar en la app el juego "Partes internas del computador" Tomar captura de pantalla al completar el juego)

● Realizar una presentación en medio digital (power point, video, Sway o el de su preferencia) donde integre una descripción detallada en cuanto a tipos de tecnología, unidad de medida o capacidad, frecuencia o velocidad, marcas más comunes en el mercado de, Disco duro, microprocesador, fuente de poder, memoria RAM y tarjeta madre.

3.3.2 Relacione en un documento las características específicas de los componentes principales de un equipo de cómputo, para ello elegirá uno de los manuales de especificaciones técnicas de computadores que se encuentran en el siguiente repositorio: https://drive.google.com/drive/folders/1RIYakEz-iEeZyoMU7IDFRF9isBd1cy23

Elemento / Característica	Capacidad	Frecuencia	Tipo de tecnología	Observación
Fuente de poder				
Tarjeta Madre				
Disco Duro				
Memoria RAM				
Procesador				

Ilustración 1 Ejemplo para consolidar información

3.3.3 Ejecute desde la consola de Windows CMD y Powershell los comando del párrafo siguiente, posterior a ellos cree un documento en word con la descripción de cada resultado obtenido y la captura de pantalla de la aplicación del comando. **(Para el correcto desarrollo de esta actividad se debe leer el material de apoyo "Obtener información de red")**

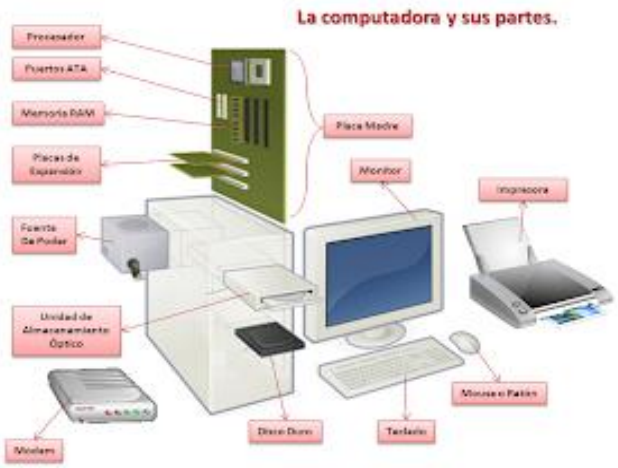
Lista de comandos a ejecutar CMD:

- IPCONFIG /ALL
- TRACERT
- PING

Lista de comandos a ejecutar en Powershell

- NETSH INTERFACE SHOW INTERFACE
- Get-NetIPConfiguration

Definir recursos fisicos y de software requeridos para atender las solicitudes de servicio.



3.3.4 Actividad construyendo mi computador

Querido aprendiz con los documentos que están en el Material de Apoyo, lee y con tus propias palabras define ¿Qué es? ¿Para qué sirve? un sistema, un computador, el Hardware, el Software, Dispositivos de Entrada y Salida. Y participe de la actividad denominada Construyendo MI PC.

En forma individual deberá construir un con material reciclable o con el material que te parezca más fácil de trabajar un componente del computador ya sea interna o externa, y realizar un video sencillo con su celular donde se presente la parte del computador creada, con que material lo hizo y explique cómo se llama el componente, ¿para qué sirve? Si es un dispositivo de E/S que clase es.

Evidencias de aprendizaje: Elabore un entregable de forma individual por medio de un video . Y entregar en xxx la fecha de xxx

3.3.5 Insumos para mantenimiento preventivo

Identifique cada insumo que se muestra en la foto y escriba en la columna correspondiente donde se utiliza y para qué sirve. Este lo puedes consultar en el documento de Herramientas e insumos que está en la carpeta Material de Apoyo que se encuentra

La evidencia debe estar en la xxxxxx

Foto del Componente	Donde se Utiliza?	Para qué Sirve?
		

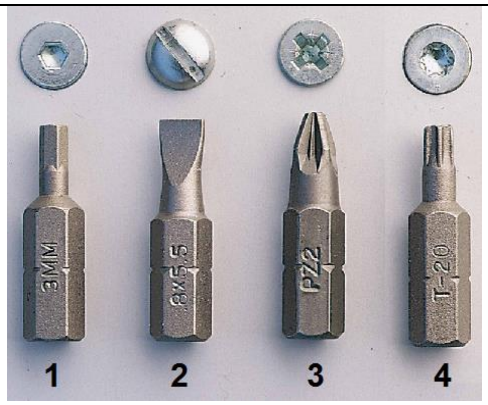
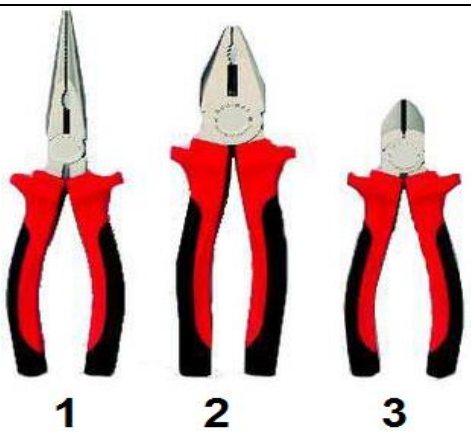
		
		
		
		
		

3.3.6 Herramientas para el mantenimiento de los equipos de computo

Identifique cada Herramienta que se muestra en la foto y escriba en la columna correspondiente el nombre de dicha herramienta y para que se utiliza.

Este lo puedes consultar en el documento de Herramientas e insumos que está en la carpeta Material de Apoyo que se encuentra

Evidencias de aprendizaje: Elabore un entregable en un procesador de texto o en el cuaderno de la actividad. Y entregar en xxx la fecha de xxx

Foto	Nombre	Función
	1. 2. 3. 4.	
	1. 2. 3.	

		
		
000 POWER BATT CAT II COM VΩmA		
		

3.3.7 Optimizacion del sistema operativo

Consulte los documentos de optimización de software, sobre los programas libres (Gratuitos), que puedan ayudar al S.O, a mejorar su rendimiento, mediante la eliminación de archivos innecesarios, temporales y basura del registro de Windows.

Aprendiz a continuación encontraras unos estudios de caso y con ayuda de los documentos de **OPTIMIZACION DE SOFTWARE** define que programas utilizarías según los casos propuestos y sus funciones principales, enumere sus ventajas. De igual forma descargue alguno de estos tres programas para su posterior uso de las páginas que se les propone, en el documento Optimización de Software.

Evidencias de aprendizaje: Elabore un entregable en un procesador de texto o en el cuaderno con los estudios de caso resueltos. Y entregar en xxx la fecha de xxx

1. **ESTUDIO DE CASO:** La secretaria de la Institución Educativa, le dice al rector que no puede copiar los archivos que le envió al correo porque el PC de secretaria tiene el disco demasiado lleno y esto perjudica el rendimiento y el sistema operativo se detiene y no funciona. Usted como técnico de sistemas que herramienta de utilizaría para organizar el computador de la secretaria y pueda copiar la información al rector en el pc.
2. **ESTUDIO DE CASO:** Ana es una aprendiz del SENA y le pide a un técnico de sistemas que revise el computador ya que, ella estudia diseño gráfico y tiene que realizar muchos videos e imágenes, programas de música abrir varios programas a la vez, este se pone muy lento.

3. **ESTUDIO DE CASO:** El equipo de estudio de María le salen mensajes que tiene archivos infectados y no sabe qué hacer se le ha vuelto muy lento. Que solución le das a María, que programa debe instalar para mejorar este problema.

4. **ESTUDIO DE CASO:** El equipo de la casa se bloquea en ocasiones. Archivos corruptos y no tiene un buen rendimiento de la memoria RAM, ¿qué programa le puedes recomendar para optimizar la memoria?

5. **ESTUDIO DE CASO**: En la ferretería de mi barrio el computador donde llevan el inventario de los artículos el computador le sale mensajes de propagandas y cuando da clic en el navegador a una parte de la página, le abre muchas ventanas. ¿Cómo técnico de sistemas que le harías al computador y que programa utilizarías?

Establecer protocolos de recepcion de requerimientos y organizar solicitudes de acuerdo a los recursos necesarios para el servicio

3.3.8 Participe de la actividad “El funcionamiento de la mesa de ayuda”. Para el desarrollo de esta actividad deberá consultar en Internet y resolver la siguiente situación:

- Las solicitudes de los usuarios a la mesa de ayuda inician con un problema, el cual debe ser atendido y en el menor tiempo dar una solución. Para lograr esta atención, existe un protocolo el cual usted deberá elaborar de manera gráfica a través de una presentación en Microsoft Power

Point y explicar cada uno de los pasos del protocolo incluyendo los roles de los integrantes en la mesa de ayuda.

- En orden aleatorio el instructor seleccionará un grupo para realizar la socialización de la actividad.

Diagnosticar la Condición Física Individual



Con el objetivo de fomentar condiciones seguras durante la práctica de actividad física y desarrollo de habilidades psicomotrices que garanticen hábitos saludables en su vida y un mejor desempeño en su campo laboral:

A) Determine su condición física a través del formato suministrado por el instructor, donde registrara la siguiente información: evaluación de Índice de Masa Corporal (Peso/Estatura al cuadrado). Frecuencia Cardíaca en Reposo, Frecuencia cardíaca máxima (FC máx.= 220 – Edad para hombres y 226 – Edad para mujeres). Tenga en cuenta sus antecedentes patológicos (Hipertensión Arterial, Diabetes, Hipoglicemia, Alteraciones cardiovasculares, entre otros), con un metro de modistería realice la toma de sus medidas corporales (brazos, perímetro abdominal, pierna y pie) y por último ejecute el test de la condición física individual donde deben realizar por un minuto continuo y contar el número de repeticiones que pueda en cada uno de los siguientes ejercicios: (sentadillas, flexo-extensión de brazos, flexo-extensión lumbar, abdominales y saltos verticales). Consulte el material de apoyo, diligencie los resultados en la ficha de registro de la condición física individual y la lista de chequeo.

B) Por la calamidad doméstica y sanitaria que estamos viviendo (covid-19), el instructor realizara videos tutoriales explicando la forma en que se debe diligenciar el formato de la ficha antropométrica y como se debe realizar, tomar, medir y ejecutar todos los campos que en él se encuentran, teniendo en cuenta aspectos como: IMC, Frecuencia cardiaca, composición corporal y el test físico. Estas evidencias serán enviadas por medios digitales (correo electrónico, WhatsApp).

C) Participe activamente en la práctica de actividad física orientada por el instructor de cultura física, relacionada con el mejoramiento de la flexibilidad, aplicación de técnicas de cultura física y el desarrollo de capacidades físicas.

3.3.9 La comunicación y sus elementos

Medio de envío de evidencia: *correo electrónico instructor eaguirre88@misena.edu.co*
Fecha envío de evidencia: *16 de junio de 2020 a las 6:00 pm.*
Materiales*: Computador, lapiceros y papel tamaño carta*

La comunicación es un factor esencial para la conformación y establecimiento de las relaciones humanas, por tanto es fundamental darle un manejo efectivo para la consecución de los objetivos trazados en cualquier proceso que iniciemos; partiendo de esto estimados aprendices los invito a desarrollar las siguientes actividades que les permitirá conocerla, para así poder darle un uso estratégico:



Aprendices, los invito a visualizar la presentación en Powerpoint preparada por su instructor donde se explica los elementos que intervienen en la comunicación: concepto, tipos, usos, medios, canales, técnicas, procesos características, escenarios, componentes, funciones, barreras, niveles; partiendo de esto, realice el Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos que deberá entregar resuelto a su instructor para su revisión y aprobación.

3.3.10 La comunicación gestual y corporal en la oralidad

Medio de envío de evidencia: *correo electrónico instructor eaguirre88@misena.edu.co*
Fecha envío de evidencia: *18 de agosto de 2020 a las 6:00 pm.*
Materiales: *Computador, cámara de video de cualquier dispositivo.*

El lenguaje no verbal consiste en la emisión de mensajes carentes de palabras que se transmiten a través de los canales auditivos, visuales y táctiles; este tipo de comunicación se expresa a través del lenguaje corporal y las expresiones faciales que se puede analizar a través del contacto visual y que permite detectar información que tal vez el emisor o receptor no estén expresando en su discurso.



1. Estimados aprendices, su instructor tiene para ustedes preparado un material de apoyo que tiene como objetivo trabajar la expresión gestual y corporal acompañado de los elementos paralingüísticos de la oralidad, con el fin de darles las herramientas necesarias para aplicar en situaciones como hablar frente a un público o atender clientes:

- Video: 7 Ejercicios para Hablar en Público: Como Hablar Correctamente y Sin Miedo los puede visualizar en Youtube o dar en el link: https://www.youtube.com/watch?v=PmFuykM643c
- Presentación Powerpoint: La comunicación gestual y corporal en la oralidad

Los invito entonces visualizarlos atentamente, a tomar nota de las pautas a seguir para tener un excelente desempeño en este campo y a realizar de manera dedicada los ejercicios allí propuestos.

2. Aprendices, después de haber recibido las pautas sobre el uso de la comunicación gestual y corporal en la oralidad, es hora de aplicar esos conocimientos a través de la siguiente actividad:

De manera individual, realice una presentación oral sobre una herramienta tecnológica de su preferencia (Software o Hardware), en donde expondrá la siguiente información:

- Saludo
- Presentación personal (Debe mencionar: su nombre completo, grado, número de ficha, institución educativa, programa al que pertenece)
- Nombre de la herramienta tecnológica
- Tipo de herramienta tecnológica
- Utilidad de la herramienta tecnológica
- Características de la herramienta tecnológica
- Desventajas de herramienta tecnológica
- Costo de la herramienta tecnológica
- Agradecimientos
- Despedida.

La presentación oral deberá ser grabada y deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Duración del video: **mínimo** un 1 minuto con 30 segundos, **máximo** 3 minutos.
- El encuadre del video debe permitir verlo de cuerpo entero.
- Grabar el video en un lugar silencioso para que no intervenga el ruido ambiente y se pueda escuchar su presentación.
- Debe estar vestido de manera adecuada para una presentación formal, si lo prefieren pueden usar el uniforme de diario.
- El discurso oral debe ser fluido y apoyo del lenguaje corporal (Recuerde aplicar las pautas dadas en el material de apoyo)
- El video debe ser enviado al correo del instructor (eaguirre88@misena.edu.co), el archivo debe como tener como nombre en mayúscula y sin espacios su nombre completo seguido de la ficha a la que cada uno pertenece; ejemplo: **EDWINAGUIRREGALEANOFICHA1843058**

3.3.11 Actividad: EMPRENDIMIENTO



Ser emprendedor se le denomina a una persona que identifica una oportunidad y organiza los recursos necesarios para tomarla dando pie a la generación de una **cultura emprendedora** la cual comprende el conjunto de cualidades, conocimientos y habilidades necesarias que posee una persona, para gestionar un proyecto concreto o su rumbo profesional. La **cultura emprendedora** está ligada a la iniciativa y acción.

Como emprendedores debemos seguir un concejo, al momento de crear empresa debemos hacernos estos interrogantes, respecto a la viabilidad de la misma, al cumplimento de las expectativas del cliente, a el cumplimiento de la carga tributaria, a la adecuación de las instalaciones físicas, a la contratación del personal calificado, a la inversión total que se debe hacer, etc. Esta es una decisión que, si no se realiza de forma planificada y organizada, enmarcada en un buen estudio de mercado y apoyándose en asesores expertos en temáticas contables, financieras y administrativas que nos ayuden a formular de manera adecuada un buen plan de negocio nos conducirá a un fracaso inminente.

Actividad: El emprendedor-Perfil y cultura emprendedora

Para el desarrollo de esta actividad aprendiz de manera individual realice la lectura del material suministrado por su instructor la cual le permitirá conocer sobre la cultura emprendedora, sus elementos y el perfil de un emprendedor; mediante el cuadro de relacionar que se le adjunta en el material identifique las cualidades que debe tener un emprendedor y los elementos existentes en una cultura emprendedora.

Posteriormente en un chat despejar las dudas surgidas en la temática con su instructora.

Aprendiz lo invito a pensar en cuales de las cualidades o características usted posee como emprendedor y cuales debe trabajar para desarrollarlas, plásmelas dos ideas ya sea de manera digital o en un octavo de cartulina o en una hoja de block y describa ideas de negocio que le gustaría iniciar este es el primer paso para ser emprendedor.

CUALIDADES QUE POSEO	CUALIDADES QUE DEBO DESARROLLAR	IDEAS DE NEGOCIO A EMPRENDER

ACTIVIDAD: Casos de Éxito Emprendedor

Un caso de éxito en cuanto a emprendimiento es el de Kevin Systrom, el genio detrás de Instagram, este caso lo encontraras en el material de apoyo léelo e inspírate y por favor investiga otro caso de éxito y explica porque te llamo la atención. Compártelo de forma escrita o en una breve presentación de power poing con tus compañeros.

Como evidencia de la actividad debe presentar el cuadro de relacionar sobre emprendimiento y enviar evidencia fotográfica de su desarrollo. Para el caso de éxito que escogiste comparte con tu instructor y tus compañeros por medio de Whatsapp o un chat del que dispongas la presentacion.

3.3.12 Servicio al cliente

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una persona con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo y este hacer parte fundamental de las estrategias que las empresas deben adoptar para lograr su factor diferenciador con relación a la competencia por ello es de vital importancia para el éxito de la organización.

a- Aprendiz para el desarrollo de esta actividad observe el video sobre "la importancia del servicio al cliente". Que encontrara en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=UbUcz4l9YT0

Analice el video le permitirá reflexionar y responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué cree usted que es Servicio al Cliente?
- ¿Cuál es la importancia de la atención y buen servicio al cliente?
- ¿Quiénes son los responsables del servicio al cliente?
- ¿Analice el video e identifique que valores hay que manejar a la hora de prestar servicio al cliente?



Posteriormente con el apoyo de su instructor realice un conversatorio a través de algunos de los dispositivos disponibles, permitiéndole generar unas conclusiones sobre el servicio al cliente, su significado y en especial su importancia dentro de las organizaciones.

b. Con el apoyo del material suministrado por su instructor en donde encontrara que es el servicio, sus características, sus elementos sumado a las explicaciones por parte del instructor; desarrolle la sopa de letras, con términos relacionados a la temática por favor explíquele el significado de cada una de ella de acuerdo a lo analizado en el material, si tiene alguna inquietud consúltela con su instructor y plasme los significados de manera escrita utilizando cualquiera de las herramientas ofimáticas de que disponga o si no tiene esa disposición de manera manual.

La evidencia de la actividad deberá será la imagen de la sopa de letras diligenciada con los términos explicados escritos a mano o utilizando una herramienta ofimática de su preferencia. Por favor pegar la sopa de letras del cuaderno Sena.

c. El cliente y su clasificación

Uno de los activos fundamentales de las empresas son los clientes y nuestra labor diaria se debe a satisfacer sus necesidades ya que de ellos depende la permanencia de la empresa en el mercado, el factor diferenciador entre las empresas no solo es el producto también lo constituye el servicio que le demos a nuestros clientes;

dependiendo de la experiencia que ellos vivan en nuestra empresa decidirá el que regresen y cuenten a sus familias lo positivo de la experiencia vivida esa es nuestra mejor publicidad un cliente satisfecho.



Los clientes se clasifican en internos y externos para el desarrollo de esta actividad consultar el material suministrado y realizar un cuadro comparativo entre las características diferenciadoras que poseen tanto los internos como los externos.

DIFERENCIAS	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Las necesidades que satisfacen		
Las formas en que retribuyen las necesidades		
El poder de elección		
Duración del proceso de satisfacción de las necesidades		

Después de apropiarse del conocimiento del cliente y su clasificación, los invito a reflexionar sobre el servicio al cliente en su institución educativa y de manera escrita exponer culés son los clientes internos y cuáles son los externos.

Como evidencia de la actividad tomar imagen fotográfica y compartirla para su valoración por parte de la instructora.

3.3.13 Conociendo los factores de riesgos y clasificando los residuos.



Aprendices estamos dando inicio a la primera fase de análisis de su proyecto formativo, teniendo en cuenta la crisis de orden nacional por COVID-19, usted deberá determinar los factores de riesgo ocupacional, así como la clasificación de los residuos producidos, en su hogar y en el ambiente laboral de acuerdo con la normatividad legal vigente.

De manera Individual, lo invito A:

1) Que realice el taller práctico ubicado en la plataforma, sobre identificación de factores de riesgos, que se pueden presentar en el entorno laboral.
2) Realice un recorrido en el hogar, elabore el listado de los factores de riesgo que identifique y residuos generados.
3) Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena, después de ser revisada.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de producto: Presentación partes del equipo de computo. **Evidencias de Conocimiento:** Cuestionario comandos de red	Especificar los recursos para el mantenimiento de equipos de cómputo, de acuerdo con el Procedimiento a realizar. Selecciona los equipos, materiales y herramientas de acuerdo con el tipo de mantenimiento Alista los equipos, materiales y herramientas según el mantenimiento a realizar Interpreta manuales técnicos de equipos de cómputo según las diferentes arquitecturas.	LCH -Valoración de producto Cuestionario-Formulación de preguntas
Evidencias de producto: Estudio de casos **Evidencias de Conocimiento:** Cuestionario de herramientas e insumos	Identifica equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las Necesidades de uso. Compara equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las Características. Escoge equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con las Necesidades de procesamiento de información y características.	LCH -Valoración de producto Cuestionario-Formulación de preguntas
Evidencias de producto: Taller de refuerzo La comunicación y sus elementos **Evidencias de Conocimiento:** Aplicación de la comunicación gestual y corporal en la oralidad	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus	LCH- Aplicación de la comunicación gestual y corporal en la oralidad LCH- Taller de refuerzo La comunicación y sus elementos

	propias palabras manteniendo el sentido.	
Evidencia de desempeño: Observación directa	Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.	**Lista de chequeo**
Evidencias de producto: Cuadro de relación del emprendimiento	Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial	**Lista de chequeo:** Relación del emprendimiento
Evidencias de producto: Taller sobre ciclo de servicio	Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente. Protocolos de evaluación de servicios: técnicas	Lista de chequeo: **Ciclo del serivio**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Centro de Atención al Usuario [Help Desk]: (**Operación del Servicio) Un punto de contacto para Usuarios para registrar Incidentes. Un Centro de Atención al Usuario está normalmente más técnicamente focalizado que un Centro de Servicio al Usuario y no proporciona un Punto Único de Contacto.
- **Requerimiento de Servicio:** Solicitud de soporte TI, sin que haya algún evento que está interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.
- **Sistemas de informacion:** Un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.
- **Canal:** Medio físico por donde circula el mensaje.
- **Código:** Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.
- **Comunicación:** El acto comunicativo implica interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. La comunicación va más allá del traspaso de la información, donde dos o más personas están interactuando a través de un código común entre ellos. El código, (un conjunto de signos), utilizado puede ser auditivo, visual, táctil, olfativo y lingüístico.
- **Emisor:** Produce el mensaje y lo envía.
- **Mensaje:** Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.
- **Receptor:** Recibe el mensaje y lo interpreta.
- **Referente:** Elemento, situación real a la que se “refiere” el emisor.
- **Ruido:** Cualquier interferencia que, afectando a cualquiera de los demás elementos, produce el fracaso del acto de comunicación.
- **Situación:** Circunstancias psicológicas, sociales, emocionales, etc. que rodean al “Emisor” y al “Receptor” que condicionan el mensaje e influyen en su transmisión y recepción.

Bibliografía:

Knapp, M. (1999). *Comunicación no verbal*. Paidós.

Pasquali, A. (1990). *Comprender la comunicación*. Caracas.

Tocano, Víctor. [Victor Toscano T V]. (02 de octubre de 2015). 7 Ejercicios para Hablar en Público: Como Hablar Correctamente y Sin Miedo | Curso de Oratoria #128 [Archivo de video]. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=PmFuykM643c

HALL, P. P. (s.f.). *SISTEMAS OPERATIVOS MODERNOS*. Obtenido de https://norbertomn.files.wordpress.com/2013/09/sistemas-operativos-modernos.pdf

LLORENS, P. (s.f.). *RESPONSABILIDAD DE CONSUMO*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=o-ttoYYQZZs

NORFIPC.COM. (s.f.). *Como conocer la causa de los errores de pantalla azul en Windows*. Obtenido de https://norfipc.com/recuperar/error-pantalla-azul.html

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Material de apoyo optimizacion de software
- Material_apoyo HERRAMIENTAS
- Material_apoyo_obtener información Equipo de Computo
- Material_apoyo_obtener información de red
- Material de apoyo_ La comunicación gestual y corporal en la oralidad
- Material de apoyo_La comunicación y sus elementos
- MATERIAL DE APOYO -terminos de Cultura Física
- El mundo del emprendimiento
- El cliente

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Sandra Milena Duque Marles** **Cristian Camilo Lucio Soto** **Sandra Cundumí**	**Instructor**	**Academica**	**26/03/2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					