PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Sistemas
- Código del Programa de Formación: 233101
- Nombre del Proyecto: Gestión de los servicios solicitados por los clientes para el soporte técnico de software, hardware y redes.
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: Aplicar procedimientos técnicos de acuerdo al plan de acción
- Competencia: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Optimizar, los procedimientos para la solicitud y trámite de servicios.
- Duración de la Guía: 38 horas.

2. PRESENTACIÓN

Figura 1 Ofimática Presentación Tomada de Slideshare.net [Imagen], dairo222, 2012, https://images.app.goo.gl/GFpfqiE6X8zh8zbi7

Word es el procesador de texto más potente del mercado y sin duda uno de los productos más conocidos del mundo de los PCs, creado por Microsoft, forma parte del paquete de Microsoft Office.

Word también puede mezclar en un documento textos, fórmulas matemáticas, imágenes, gráficos, tablas, etc., y mostrar en pantalla una imagen exacta de cómo va a quedar impreso dicho documento.

A medida que avance en el estudio de la guía estará en la capacidad de: redactar documentos, realizar combinación de correspondencia asociadas a origen de datos, crear páginas web en Word, administrar Blogs en Word, entre otros.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

3.1.1 Identificar la importancia de los procesadores de texto (Microsoft Word) como herramienta más utilizada para la presentación de documentos en las empresas.

De manera individual cada aprendiz aportará mediante una lluvia de ideas en el aplicativo online Mentimeter, sus aportes sobre la importancia de la herramienta Word en las empresas.

Luego se organizará una mesa virtual por parte del instructor donde se socializarán los aportes de todo el grupo.

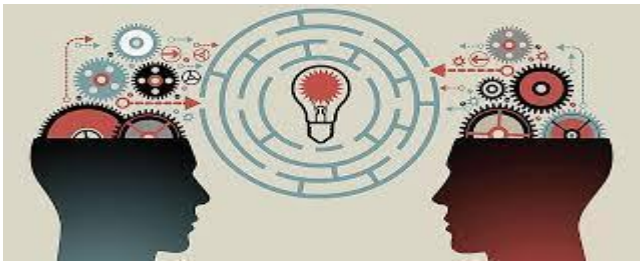

Figura 2 Pensamiento Crítico
Tomada de vosmanbranders[imagen],Manuel, 2018, www.vosmanbranders.com

Duración de la actividad: 30 minutos.
Tipo de Actividad: individual
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje
Materiales: Computadores, Internet, Video Beam

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

3.2.1 Identificar el uso y manejo de las herramientas del procesador de palabras, teniendo en cuenta el aplicativo Microsoft Word.

Cada aprendiz deberá ingresar al link que contiene un formulario de preguntas para identificar el nivel del uso y manejo de las herramientas del aplicativo Microsoft Word.

Después en sesión (o formación) el instructor socializará las conclusiones de los interrogantes planteados en el formulario.

Figura 3 Microsoft Word Tomada de pcactual[imagen],Davidl,2019,pcactual.com

Quiz Presaberes Word: https://forms.gle/zXZomr2DXZeRSwbh6

Duración de la actividad: 30 Minutos.
Tipo de actividad: Individual
Evidencia de aprendizaje: Formulario Pre saberes
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Computadores, Internet, Video Beam.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Actividad 1.

3.3.1 Identificar las funciones avanzadas de Microsoft Word, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente a través de la elaboración de un documento con normas APA.

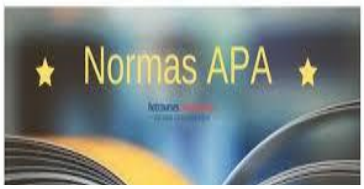

Figura 4 Normas APA Tomada de soybibliotecario[imagen],Rodrigo, 2019, https://soybibliotecario.blogspot.com

APA son las siglas que hacen referencia a la Asociación Psicológica Americana, una organización científica y profesional que representa a la psicología en los Estados Unidos y a quien se le atribuye la creación del Formato APA para la redacción de trabajos escritos.

En grupos de trabajo consultar los videos y material de apoyo sugerido por enlaces sobre las normas APA en los trabajos escritos

Enlace instructivo biblioteca Sena para utilizar normas APA: http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf

Enlace para utilizar normas APA:
https://www.youtube.com/watch?v=JsSnSTcCsBw

Plantilla de normas APA:
https://normasapa.com/plantilla-en-word-con-normas-apa-2019/
https://normas-apa.org/

Página de normas APA:
https://normas-apa.org/ 7a edición
https://normasapa.net/2017-edicion-6/ 6a edición

Posteriormente consultando las bases de datos científicas de la Biblioteca del SENA Virtual, deben elaborar un documento aplicando las normas APA donde se demuestren los últimos avances tecnológicos, determinando los beneficios que han aportado en su área y a la prestación del servicio al cliente en las siguientes temáticas:

-Mantenimiento de Computadores y Redes
-Sector Call Center o Contact Center

El instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema y el documento debe ser enviado a la plataforma territorium.

Duración de la actividad: 5 horas
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Documentos en Word
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

3.3.2 Identificar las normas que regulan los servicios de atención al cliente en Colombia, teniendo en cuenta las herramientas de Microsoft Word, a través de la elaboración de un documento, sobre las normas vigentes de servicio al cliente.

Figura 5 Calidad en el Servicio *Tomada de suficalidad*[imagen], suficalidad, 2019, suficalidad.com.co

Normas técnicas de gestión de la calidad para el servicio al cliente están dirigidas a todas las entidades y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades expectativas de sus clientes.

En equipos de trabajo realizarán un documento sobre las normas vigentes que rigen a las empresas colombianas sobre la atención al cliente, cada grupo sustentará su trabajo y resumirá la explicación sobre las normas investigadas, luego el instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema.

Deberán de subir el documento a la plataforma en el espacio asignado por el instructor.

Duración de la actividad: 4 horas
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Documentos en Word
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

3.3.3 Determinar el correcto tratamiento que se debe dar a las PQRS, los conflictos individuales y colectivos, que pueden afectar la prestación del servicio.

Las PQRS es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades y/o empresas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Figura 6 Peticiones, Quejas y Reclamos Tomada de Aguas de Bogotá [imagen], aguas de Bogotá, 2015, aguasdebogota.co

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Observar los siguientes Videos del material de apoyo que tratan sobre el manejo y radicación de PQRS y en grupos de trabajo, deberán de realizar un mapa de procesos con la herramienta Word del paso a paso para radicar una PQRS ante cualquier entidad pública o empresa de productos o servicios.

Seguidamente en el mismo mapa de procesos deberán de dar respuesta a los siguientes interrogantes sobre los PQRS:

a. Cuál es el tiempo máximo que se tiene para dar respuesta a una PQRS
b. Que significan las Siglas PQRS
c. Cuáles son las normas principales colombianas que rigen la PQRS
d. Coloque 3 ejemplos de formatos empresariales para PQRS
e. ¿Cuál es la diferencia entre una Queja y un Reclamo en PQRS?

Por último el instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema

Material de Apoyo

Video 1.Qué es una PQRS
https://www.youtube.com/watch?v=XEhUrwlwarE
(Secretaria Medellín, 2019)

Video 2. P.Q.R.S
https://www.youtube.com/watch?v=blLQI56dfGc
(Santamaría, 2016)

Duración de la actividad: 4 horas
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Mapa de procesos de la investigación realizada
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

3.3.4 Identificar los ciclos de servicio y momentos de verdad que se presentan en los protocolos de atención al cliente, teniendo en cuenta las herramientas de Microsoft Word, a través de la elaboración de un documento con las especificaciones dadas por el instructor.

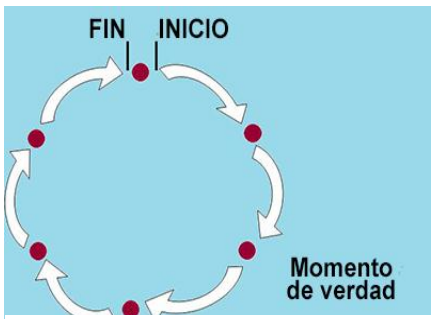

Figura 7 El Ciclo del Servicio *Tomada de Administración de empresas Turísticas* [Imagen], 2014, *www.administracion.realmexico.info*

El ciclo de servicio es el conjunto de actividades que el cliente se ve obligado a realizar para adquirir un producto o servicio. Es un mapa de los momentos de verdad que experimenta el cliente, gratificados en su presencia lógica, dichos ciclos se activan cada vez que el cliente entra en contacto con la empresa.

Para el desarrollo de esta actividad deberán analizar los siguientes videos:

Momentos de verdad https://www.youtube.com/watch?v=gS_bamwpuhM(locales y negocios, 2019)

Ciclos del Servicio
https://www.youtube.com/watch?v=KzB3xfOJkjs
(Rubiano, ciclos de servicio, 2019)

Deberán crear un documento con la presentación en donde se explique *el ciclo de servicio de una empresa,* los momentos de verdad que se presentan y cómo sería la participación adecuada en ellos.

En sesión en línea, cada grupo deberá escoger un momento de verdad y explicar cómo sería su participación adecuada en él y el instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema.

La presentación deberán subirla a la plataforma Territorium en el espacio asignado por el instructor.

Duración de la actividad: 4 horas
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Documentos en Word - Herramienta Digital (Slide, Powtoon, etc.)
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

3.3.5 Identificar los diferentes formatos de hoja de vida, que se necesitan para el mantenimiento de servicios de un PC.

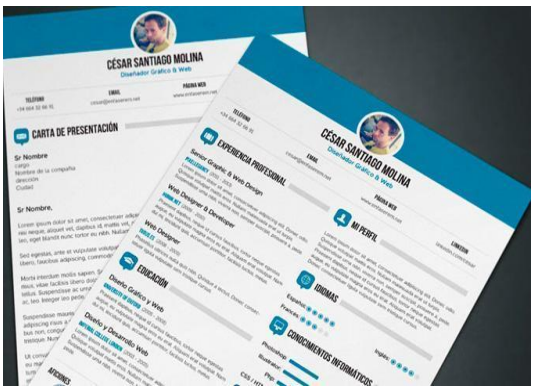

Figura 8 Formatos Hojas de Vida *Tomada de Universidad del Rosario* [Imagen], 2017, *https://www.urosario.edu.co/*

La hoja de vida de los equipos es aquel documento que nos permite determinar la identificación de un equipo o máquina. A través de este documento se identifican las características del equipo además de incluir la información del historial de los mantenimientos que se le han realizado a este ya sean correctivos o preventivos. Este documento también nos puede garantizar una forma correcta de realización del inventario del equipo y así nos sea más fácil el manejo de estos mismos.

En grupos de trabajo consultar el material de apoyo sugerido para la creación de un formato de hoja de vida para el PC.

En un documento de Word crear un formato de hoja de vida tipo formulario, el cual van a utilizar para los servicios prestados por la empresa.

Dicho formato debe contener los siguientes elementos: membrete de la empresa, características hardware del PC, características Software del PC, observaciones del equipo y datos de la persona encargada del servicio.

En un documento de Word crear un formato de orden de servicios utilizando tablas y funciones de la barra de herramientas.
En sesión el instructor intervendrá para solucionar y aclarar las dudas que se tengan frente al tema.

Video 1. Crear formulario para rellenar en Word.
https://www.youtube.com/watch?v=g2bFEn9Wjhw
(**Saber Programas, 2017**)

Duración de la actividad: 10 horas
Tipo de actividad: Grupal
Evidencia de aprendizaje: Documento en Word con el formato de hoja de vida del PC
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

3.3 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Elaborar documentos comerciales, aplicando las diferentes herramientas de Microsoft Word.

La combinación de correspondencia le permite crear un lote de documentos personalizados para cada destinatario. Por ejemplo, una carta puede personalizarse para dirigirse a cada destinatario por su nombre. Usted trabaja en el documento principal en Word, insertando campos de combinación para el contenido personalizado que quiere incluir. Cuando finalice la combinación de correspondencia, el documento de combinación generará una versión personalizada de sí misma para cada nombre del origen de datos.

Los aprendices tendrán la oportunidad de adquirir conocimientos sobre la combinación de correspondencia generando un documento comercial en Microsoft Word de manera individual; teniendo en cuenta el material de apoyo.

Para su realización tendrá en cuenta lo siguiente:

- Tener en cuenta las normas de la guía de documentación organizacional para redactar un documento.
  https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxhbmdpZW1vcmFnYW1iYXxneDo1MTgyMzdmZWJkNWY3NzII

- Tener en cuenta las normas para realizar documentos comerciales (NTC 3393, NTC 4176)

- Ejemplos de tipos y modelos de: cartas, certificados, constancias, referencia comercial, cotización y cuenta de cobro)

- A cada Aprendiz el instructor le asignará un modelo de documento comercial, donde realizará la combinación de correspondencia, se debe seleccionar los destinatarios usando una lista existente la cual debe generarse con anticipación mínimo de 30 personas.

- El documento debe contener membrete con logo, slogan: encabezado, marca de agua y pie de página; para su realización se apoyarán en el material de apoyo (Combinación de Correspondencia)

Duración de la actividad: 10 horas
Tipo de actividad: Individual
Evidencia de aprendizaje: Documento Comercial en Word
Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje virtual
Materiales: Equipos de cómputo, internet, software ofimático

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Durante el proceso se evaluarán las actividades de aprendizaje de la siguiente manera

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Documento "Importancia de los procesadores de texto" (Microsoft Word) como herramienta más utilizada en la actualidad para la presentación de documentos. Evaluación digital **Evidencias de Desempeño:** Documentos y exposiciones Resultado de la observación de las actividades practicas **Evidencias de Producto:** Documento en Word en donde se aplique la Combinación de correspondencia.	Organizar las solicitudes de servicio según procedimientos técnicos establecidos. Utiliza herramientas de procesamiento de información de acuerdo a los requerimientos del servicio. Establece protocolos, rutinas e instrucciones para la recepción de requerimientos de servicio acorde a las políticas establecidas. Aplica protocolos para recepción de requerimientos en la solicitud de servicios de acuerdo a procedimientos técnicos establecidos. Instala herramientas informáticas necesarias para el ingreso de solicitudes de acuerdo a las características del equipo de cómputo. Valida con el cliente los requerimientos de las solicitudes de servicios registradas en el sistema según procedimientos.	**Técnicas:** ● Observación ● Exposiciones ● Mapa de procesos ● Valoración de productos ● Preguntas y respuestas **Instrumentos:** ● Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Combinar Correspondencia**: Enviar una misma carta a diferentes destinatarios y direcciones.
- **Fuente:** Nos referimos a la forma en que se representan cada una de las letras, números y signos de puntuación que se escriben como texto.
- **Herramientas :**Componente de la interfaz gráfica de un programa informático que permite realizar distintos trabajos

- **Hipervínculos:** Es un enlace, normalmente entre dos páginas web de un mismo sitio, también puede apuntar a una página de otro sitio web, a un fichero, a una imagen, etc.
- **Macros:** Conjunto de una o más acciones que cada una realiza una operación determinada, tal como abrir un formulario o imprimir un informe
- **Documento Maestro:** es un documento que puede contener lo que un documento normal y además contiene enlaces a un conjunto de archivos separados que pueden tratarse independientemente como documentos normales.
- **Ofimática:** Conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar, y mejorar tareas y procedimientos relacionados
- **Párrafo:** Es cualquier cantidad de texto y gráficos más la marca de párrafo que les sigue
- **Procesador de Texto**: Tipo de aplicación informática para la creación, edición, modificación y procesamiento de documentos de texto con formato (tal como el tipo y tamaño de la tipografía, adición de gráficos, etc.
- **Utilidades :**Es una herramienta que realiza tareas de mantenimiento, Soporte para la construcción y ejecución de programas, Tareas en general en donde no se incluyen las bibliotecas de sistema, middleware, herramientas de desarrollo y demás
- **Word:** Aplicación informática para procesamiento de textos. Fue creado por la empresa Microsoft.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html ingresar con el número de documento

GO! Microsoft Word 2013 *Shelley Gaskin:*http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/onlinepdfjs/view.aspx

Normas APA: http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/citas.html

Microsoft 365, (1990 - 2018), Requerido de http://office.microsoft.com/es-es/training/CR101582833082.aspx

https://support.microsoft.com

AulaClic, (1999-2019), aulaClic S.L, Requerido de www.aulaclic.eswww.aulafacil.com

AulaClic, (1999-2019), aulaClic S.L, Requerido de: www.aulaclic.es/word2007/index.htm

AulaClic, (1999-2019), aulaClic S.L, Requerido de www.aulaclic.es/word-2010/index.htm

Material de apoyo para elaborar documentos:

Modelo Carta, (2015-2018), Modelo-Carta, Requerido de http://www.modelo-carta.com/

Tutoriales Robert, (2010 Septiembre 30), Combinar Correspondencia en Word 2010 [Archivo Video], Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=yKzm5nEHJos

AulaClic, (1999-2019), aulaClic S.L, Requerido de http://www.aulaclic.es/word-2010/t_16_2.htm

Aula Clic, (2016 Febrero 10), Curso de Word 2016. 16.1. Crear documentos maestros. Tutorial desde nivel básico hasta avanzado [Archivo Video], Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=dS0rFbYWjuc

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Adriana Salazar, Alexander Mosquera, Rene Bustamante, Ivana Ochoa	Instructores	CEAI	27/10/2020
Autor (es)	Luz Dary López R.	Formadora de Instructores	CEAI	25/11/2020 Guía revisada y enviada para ajustes

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Luz Dary López R.	Formadora de Instructores	CEAI	14/12/2020	Guía revisada y APROBADA