



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SISTEMAS
- Código del Programa de Formación: 233101
- Nombre del Proyecto: PONER EN MARCHA UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO PARA LA SALA DE CÓMPUTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE MODELIA EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ.
- **Fases del Proyecto:** PLANEACION, DISEÑO, EJECUCION Y DESARROLLO
- **Actividades del Proyecto:**
 - REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, REDES CON SUS RESPECTIVOS TRÁMITE DE
 - VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, REDES DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVA
 - PREPARAR DOCUMENTACIÓN PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y REDES

Competencia: **ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO**

Resultado de aprendizajes:

- EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.
- OPTIMIZAR, LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS.
- ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.
- PROCESAR (LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA EL

Duración de la Guía: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Lectura Introductoria:



Al escuchar la palabra **Soporte**, la relacionamos en nuestra imaginación con un respaldo, ya sea físico, o virtual. Por otra parte, la palabra, **Técnico**, lo vinculamos más a procedimientos científicos y prácticos. En los mercados competitivos, los clientes requieren respuestas rápidas a sus problemas, y las empresas, soluciones definitivas que minimicen el impacto negativo en su negocio. No obstante, muchas empresas no saben realizar una gestión de incidentes adecuada y presentan carencias a la hora de brindar soporte al cliente, por falta de procesos definidos.

La gestión de incidentes tiene como objetivo minimizar los impactos negativos en las empresas que reportan sucesos de soporte técnico y



corregir los errores. Además, implementar la gestión de incidentes de forma correcta puede mejorar de forma considerable los procesos de help desk.

Entre las situaciones más comunes que los equipos de soporte informático enfrentan a diario están la pérdida de datos, problemas con la memoria RAM, los virus informáticos y otros problemas de seguridad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1. Proceso Pedagógico: Actividad de Reflexión inicial.

Debido a la pandemia del Covid-19, surge un acelerado proceso de transformación digital para las organizaciones y la importancia del soporte técnico informático para las empresas. Esta tendencia provocó que muchas empresas tuvieron que organizarse para crear redes y sistemas para que sus empleados continuaran con el trabajo de forma remota. El soporte técnico se convirtió en un servicio esencial.

Actualmente es evidente que el mundo está sobrellevando una gran transformación digital, en las empresas, los hogares y en la sociedad. Aumentando así la presencia digital en la vida de las personas del mismo modo, aumenta también la presencia de **INCIDENCIAS** con los aparatos electrónicos conectados a la red, y como consecuencia también han aumentado los problemas de seguridad como la pérdida de datos, los virus y ataques informáticos.

Una incidencia es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. Pueden ser fallos o consultas reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos

Teniendo en cuenta el trabajo diario realizado por aparatos electrónicos suceden las **incidencias** o problemas en los cual el técnico de soporte técnico debe solucionar; puede ser por inconvenientes en la conexión, dificultades de hardware o software entre otros. Para ello puede brindar solución mediante varias modalidades teniendo en cuenta los diferentes tipos de soporte técnico informático; mediante una llamada telefónica, chat, asistencia remota y de forma presencial.

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

¿Qué acciones de mejora propone usted a una empresa que usted conoce al momento de ofrecer soporte técnico?

¿Considera usted necesario que las empresas que ofrecen el servicio de soporte técnico lo brinden de forma oportuna? justifique su respuesta

¿Qué tipos de soporte técnico conoce?

¿Ha utilizado alguna vez un servicio de soporte técnico?

Tiempo: 20 minutos.

<https://www.dimensiona.com/es/cual-es-la-funcion-de-un-soporte-tecnico-informatico/>



Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivar en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Comparte tus respuestas al instructor a través de los medios de comunicación dispuestos para tal fin, Explore las reflexiones de sus compañeros.

3.2. Proceso Pedagógico: Contextualización e identificación de conocimientos:

Las actividades que se dirigen a esta guía tienen 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.

Una vez completado el cuadro socialice con los demás compañeros para identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a los conocimientos previos de gestión de incidentes en procesos de soporte técnico.



3.3. Proceso Pedagógico: Apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):

3.3.1. Actividad interactiva soporte técnico.

3.3.2. Actividad Foro Temático.

¿Qué rol cumple el departamento de soporte técnico?

Apreciado Aprendiz, para el desarrollo de la siguiente actividad de aprendizaje usted deberá participar en el foro temático descrito en el LMS Territorium.

Paso seguido revisar y leer las respuestas de sus compañeros participantes para que responda, a dos de sus compañeros, de manera argumentativa sus opiniones sobre las respuestas dadas. No se trata de decir si está de acuerdo o no simplemente, se trata de argumentar sobre las opiniones de sus compañeros.

3.3.3 Actividad: prueba de conocimiento

Estimado aprendiz ingresa a la plataforma LMS TERRITORIUM y realiza el cuestionario que se encuentra publicado en la ruta de acceso a las **actividades** donde se evaluarán los conceptos vistos

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.

3.4. Proceso Pedagógico: Transferencia del conocimiento:

3.4.1 Realizar formato de recepción de equipos de computo

Para la realización de esta actividad la puede hacer en la herramienta que usted desee y luego subir en el espacio disponible para ello en la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencia de aprendizaje	Criterio de evaluación	Técnica e instrumentos de evaluación.
Evidencia AA1-Ev1: Actividad interactiva AA1	ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS. UTILIZA HERRAMIENTAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO. CREA HOJAS DE CÁLCULO PARA EL REGISTRO DE ACTIVIDADES SEGÚN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO A	Cuestionario.
Evidencia AA1-Ev2: evaluación Evaluación AA2-Ev2		Evaluación presentada a través de cuestionario disponible en plataforma



	PRESTAR	
--	---------	--

5. 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.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Instructores Sistemas	Instructores	Centro de Comercio, Industria y Turismo, Articulación con la Media	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					