PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

I. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TÉCNICO EN SISTEMAS.
- **Código del Programa de Formación:** 233101 Versión 1
  Nombre del Proyecto: SOPORTE TECNICO PARA EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y MI PYME DEL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:**
- **Competencia:** 260102011. Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - 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 servicio.
- **Duración de la guía:** 60 horas

2. PRESENTACIÓN

Con la presente guía el aprendiz tendrá conocimiento sobre Manejo de herramientas Ofimáticas y web, el cual le permitirá realizar tareas de diversa índole en la elaboración de documentos empresariales, informes y todo lo relacionado con el procesamiento de textos, que se puedan implementar en una empresa dedicada a ofrecer un servicio soporte Help Desk.

Este proceso de formación inicia con la revisión de la interfaz de la herramienta **Microsoft Word**, en donde usted podrá conocer el ambiente gráfico y las herramientas de edición que ofrece este software de ofimática y para fortalecer y acompañar su proceso de aprendizaje se han propuesto actividades que le convocan a la reflexión, el pensamiento crítico y la aplicación de lo aprendido en su contexto laboral y personal.



Las actividades de aprendizaje estarán enfocadas al conocimiento de una empresa dedicada a ofrecer a sus clientes, servicios como:

- Soporte a nivel de Software
- Soporte a nivel de Hardware
- Soporte de Red de Datos.



También se darán a conocer conceptos, protocolos y normatividad relevantes, para que nuestros aprendices apropien en que consiste realmente un servicio Help Desk y puedan en un futuro desempeñarlo con eficiencia, eficacia y responsabilidad.

Para ello es necesario que recuerde el uso de fuentes bibliográficas, a manera de consulta. Su compromiso y puntualidad en la entrega de actividades es fundamental para un adecuado proceso y culminación del Resultado de Aprendizaje y criterios de evaluación propuestos en el mismo.

3. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad No. 1

Visite los siguientes enlaces que dan explicaciones detalladas sobre el tema de estudio Help Desk:

Help Desk

https://www.youtube.com/watch?v=Ke1rs7r3nTA

https://www.youtube.com/watch?v=Ljw9fCfqdE4

https://www.youtube.com/watch?v=JneIPvbAkA8

3.2. Actividad No. 2

Usted como aprendiz SENA de la formación Técnico en Sistemas, va a crear una "**Empresa Virtual**" para ofrecer el servicio **Help Desk**, donde va a brindar a su comunidad:

- Soporte a nivel de Software.
- Soporte a nivel de Hardware.
- Soporte de Red de Datos.

Material de apoyo

Visite los siguientes enlaces que dan explicaciones detalladas sobre los temas de estudio.

Misión de una Empresa:

Cómo hacer la MISIÓN de una empresa - Planeación Estratégica básica para PYMES

Misión y Visión de una Empresa: Cómo hacer una Misión - Youtube

Visión de una Empresa:

Misión y Visión de una Empresa: Cómo hacer una Visión - YouTube

¿Qué es visión?

Qué es el Logo o logotipo de una Empresa:

¿Qué es un logo?

¿Qué es un logotipo y para qué sirve realmente el logo?

Cómo elaborar el logo o logotipo de su empresa:

Como Hacer tu Logo GRATIS - en 5 min - Fácil y Rápido - CANVA

Que es el eslogan de una Empresa:

¿Qué es un eslogan y cómo crear uno fácil de recordar?

3.3. Actividad No. 3

Continuando con nuestra empresa es necesario dar a conocer los servicios que ofrecemos a nuestra comunidad para la solución a sus problemas e inconvenientes en las áreas:

- ▶ Software
- ▶ Hardware
- ▶ Red de Datos.

Para lo anterior pensemos en la creación de un portafolio de servicios que puede ser digital utilizando la herramienta **Microsoft Publisher**.

Visite los siguientes enlaces que dan explicaciones detalladas sobre "Portafolio de servicios":

Portafolio de servicios: ejemplo para que aprendas a hacerlo

Portafolio de servicios: tipos, partes y ejemplos

¿CÓMO HACER UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS FÁCILMENTE?

Guía Para Hacer Un Portafolio Empresarial O De Servicios Para Tu Negocio

Ejemplos de portafolios de servicios Empresariales:

Portafolio de Servicios - COLANTA

Portafolio de Servicios – TRASBORDAR

Portafolio de servicios - Centro Óptico

Portafolio de servicios – REDCOM

Portafolio de servicio - Tienda BMX

Ejemplos de portafolios se servicios técnicos:

[Portafolio de Servicio Técnico 1]

[Portafolio de Servicio Técnico 2]

[Portafolio de Servicios - Franco Motors]

Ejemplos de portafolios de servicios personales:

[Portafolio Servicios – Diseñador Grafico]

4. EVIDENCIA DE LA ACTIVIDAD QUE DEBE SER PRESENTADA POR EL APRENDIZ

4.1. Evidencia Help Desk

El Aprendiz debe presentar un único archivo en formato PDF con el nombre **"Help Desk"**, el cual debe ser cargado en el drive asignado a él, en una carpeta que debe llevar igualmente el nombre **"Help Desk".**

Archivo en formato **PDF "Help Desk"** debe dar respuesta a las siguientes inquietudes:

- Responder las siguientes preguntas:
  - **¿Qué es y cuál es la función de un Help Desk?**
  - **¿Cómo trabaja un Help Desk?**
  - **¿Cómo se mide el éxito de un Help Desk?**
  - **¿Qué es y cómo funciona el sistema de boleta o ticket en el soporte Help Desk?**
  - **¿Cuál es el flujo típico de una solicitud por boleta o ticket en un Help Desk?**
  - **¿Cuáles son las funciones de un técnico en un Help Desk?**
  - **Investigue en la red las ventajas y desventajas de al menos 5 herramientas de software o sistemas de Help Desk y realice un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas de cada uno de estos sistemas.**

4.2. Evidencia "Empresa Virtual"

El Aprendiz debe presentar un único archivo en formato PDF con el nombre "Empresa Virtual", el cual debe ser cargado en el drive asignado a él, en una carpeta que debe llevar el nombre "Help Desk".

En el archivo en formato PDF "Empresa Virtual" debe diseñar y elaborar el informe que contenga el desarrollo de cada uno los siguientes Aspectos:

Nombre de la empresa

Logo de la Empresa

Slogan de la Empresa

Misión y Visión

Servicios que Ofrece

Áreas en las que Brinda Soporte

Cobertura del Servicio.

Correo electrónico

Página WEB de la Empresa virtual.

Tenga presente que la Empresa Virtual creada por Usted va a brindar a su comunidad Soporte a nivel de Software, Soporte a nivel de Hardware y Soporte de Red de Datos.

Recuerde que la Empresa es "Virtual y por lo tanto su dirección de correo y su página WEB son igualmente virtuales.

4.3. Evidencia "Portafolio de servicio" en formato digital.

El Aprendiz debe desarrollar un archivo en formato **"Microsoft Publisher"** con el nombre "Portafolio de servicios", el cual debe ser cargado en el drive asignado a él, en una carpeta que debe llevar el nombre "Help Desk". Este archivo debe ser convertido a PDF para cargar en la respectiva carpera.

En el archivo "Portafolio de servicios" se debe diseñar y elaborar el documento con los servicios que la Empresa virtual presta a sus clientes. Debe utilizar para este portafolio deferentes tipos de letra,imágenes y debe anexar la información de logo, eslogan, misión y visión de la Empresa.

4.4. Evidencia "Documentación Help Desk"

El seguimiento que se realiza a los ciclos de vida, Escalamiento y estados de un servicio solicitado por nuestros clientes, es un proceso de retroalimentación, acompañamiento continuo entre líder y colaborador, siempre buscando la satisfacción de sus clientes, dando una oportuna y eficiente respuesta en el menor tiempo posible. Por este motivo es indispensable que en esta Gestión se utilicen documentos que contengan la información completa y se pueda acceder a ella en el momento indicado.

Nuestra Última Actividad consiste en la elaboración de documentos para su empresa que permitan realizar el seguimiento a cada servicio ofrecido.



Se sugiere visitar los siguientes enlaces de documentos para formatos Help Desk:
Formato de solicitud de soporte técnico

Formato de mantenimiento preventivo

Formato de atención y soporte al cliente
Boleta de solicitud de servicio

Orden de trabajo Soporte técnico presencial
Actualización datos cliente

Registro de incidente o ticket
Registro de incidente o ticket

El Aprendiz debe diseñar un archivo en formato Excel que debe contener una hoja para cada uno de los siguientes formato o documentos requeridos en un Help Desk:

- Inscripción y actualización datos cliente
- Registro de Incidente
- Registro de Requerimiento
- Confirmación de Registro de Solicitud de Atención
- Seguimiento a la solicitud
- Informe de solicitudes pendientes
- Informe de solicitudes finalizadas o resueltas.
- Cierre del servicio.

S. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Se toma como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de**	Organiza las solicitudes de servicio según protocolos 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.	Rubricas Competencia No 260102011
Producto:	Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente.	

6 GLOSARIO DE TÉRMINOS

DRIVE: Google Drive es un servicio de alojamiento de archivos en la nube.

EMPRESA VIRTUAL: Es una nueva forma de organización funcional, que se describe entorno a la evolución dinámica de la tecnología y de la globalización Su estructura organizativa se apoya en el uso de Internet para ampliar sus transacciones y operaciones en el mercado del ciberespacio.

EVIDENCIA: Es una muestra verificada y certera obtenida en un trabajo realizado. Puede ser oral o escrita.

GESTION: Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal.

HARDWARE: Se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos

HELP DESK: Mesa de Ayuda, o Mesa de Servicio, o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar.

MICROSOFT WORD: Es un programa informático orientado al procesamiento de textos. Fue creado por la empresa Microsoft, y viene integrado de manera predeterminada en el paquete ofimático denominado Microsoft Office.

REDES DE DATOS: Se diseñan y construyen en arquitecturas que pretenden servir a sus objetivos de uso. Las redes de datos, generalmente, están basadas en la conmutación de paquetes y se clasifican de acuerdo a su tamaño, la distancia que cubre y su arquitectura física.

SOFTWARE: Se conoce como el soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas. Las partes intangibles de un PC.

TERRITORIUM: Plataforma LMS utilizada como espacio de formación para las tituladas SENA. Se ingresa www.senavirtual.edu.co

7 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Microsoft Excel https:/ /www.ecured.cu/Microsoft_Excel

Herramientas TIC: https://www.youtube.com/watch?v=9xlnqY8Mr54

Periféricos del computador: https://www.youtube.com/watch?v=_xuseiJuZPo

Gráficos en Excel: https://www.youtube.com/watch?v=04pGYGNxRZY
https://bibliotecavirtual.sena.edu.co

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

8 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es}	Instructores Sistemas	Área de Articulación con la Media	Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Tolima	01-12-2021

9 **CONTROL DE CAMBIOS** (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía}

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es}	Esteban Sánchez	Instructor	Centro Comercio Industria y turismo SENA Regional Córdoba	03-03-2023	Actualización Modificación Guía