PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACION DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Mantenimiento de equipos de cómputo
- Código del Programa de Formación: **233105**

Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): IMPLEMENTACION DE SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DISPOSITIVOS MÓVILES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y MI PYME DEL DEPARTAMENTO DEL CÓRDOBA

Fase del Proyecto (si es formación Titulada): Alistamiento

- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):
- REALIZAR EL MANTENIMIENTO TANTOFÍSICO Y LÓGICO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DISPOSITIVOS MÓVILES,
- Competencia: mantener equipos de cómputo, según procedimientos técnicos
- Resultados de Aprendizaje: planear los recursos para el mantenimiento de equipos de cómputo, de acuerdo con el procedimiento a realizar
- Duración de la Guía: 35 Horas

2. PRESENTACION

El manual técnico tiene como propósito ilustrar sobre la definición, diseño, organización y estructura del sistema o solución al personal encargado de mantener la prestación del servicio o servicios ofrecidos por el sistema o solución, estos lectores incluyen desarrolladores, arquitectos, ingenieros de pruebas etc**.** (Planeació, 2020)

Este documento contiene toda la información sobre los recursos utilizados por el proyecto,explicado todo el trabajo que se ha realizado al desarrollar un sistema llevan unadescripción muy bien detallada sobre las características físicas y técnicas de cada elemento.

Es importante el manual técnico porque encontramos la estructura de datos que usuamos, cada función o procedimiento, cada variable, metodologías, etc. Esto sirve para futuras modificaciones, ya que es difícil recordar siempre la lógica con que se programa o puede que alguien mas continue lo que empezaste y este documetno es la mejor opción para rotmar un proyecto o darle mantenimiento a nuestro sistema.

El manual de usuario tiene como objetivo instruir al usuario en el uso del sistema y la solución de los problemas que puedan surgir en la operación.

Este resuelve nuestras dudas como usuarios, todas las posibles opciones que puede realizar el usuario con estas aplicaciones de manera detallada, y mediante el uso de captura de pantalla. (Anonimo, Manual Tecnico y Manual de Usuario, 2012)

El Soporte Técnico de Computadoras se realiza en todas las tareas de mantenimiento, actualizaciones, reparaciones de PC. Nuestro objetivo es que la informática para Ud. sea una herramienta en la que haga su trabajo más fácil y de la que no tenga que preocuparse para nada ,los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez

de entrenar o personalizar. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos. (Casas, 2021)

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión Inicial

Una cotización es un documento contable en donde se detalla el precio de un bien o servicio para el proceso de compra o negociación. A este proceso también se le conoce como presupuesto, y es cuando un cliente pide a cierta empresa que le indique el valor de un pedido de mercancía.

Este documento informativo lo utiliza el área de compras de una empresa para entablar una negociación. Su importancia se da a nivel administrativo, debido a que una cotización permite la generación de informes que comparan los productos cotizados con los facturados.

El manual técnico va dirigido a la dirección de IT, al administrador del sistema y a otros desarrolladores de software para que puedan darle mantenimiento en caso que se requiera. También puede ser utilizado por el departamento de auditoria de sistemas.

Definiendo anteriormente dos conceptos que a la vez tienen que ver con el manejo de los Sistemas de Informacion el aprendiz debe indagar y debatir en formación sobre las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los implementos (Herramientas) que usted cree necesarios tener a la hora de realizar un mantenimiento preventivo de un equipo de computo?

¿Qué tan importante es conocer el manual técnico de un equipo de computo?

¿Cómo realizaría un inventario tanto de hardware como de software de un equipo?

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

3.2.1 El objetivo de esta actividad es conocer la forma de entregar una cotización de un equipo de computo. De acuerdo a los requerimientos establecidos en previo a las necesidades del cliente.

- Realizar una investigación sobre la forma en que se debe elaborar una cotización de servicios tecnológicos.
- Realizar un formato para la cotización de trabajo, para el desarrollo de armado de un computador.
- Realizar cotización de los equipos de computo del ambiente de formación.

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

3.3.1. Como ya se había explicado anteriormente el mantenimiento preventivo ayudará a alargar el buen funcionamiento de la PC, para ello se tiene que contar con una mesa de trabajo, la cual preferentemente no debe de ser conductora (que no sea de metal o similar), se debe de tener el área o mesa de trabajo libre de estorbos y polvo. Descargue y desarrolle la actividad *AA1 Cotizaciones de Herramientas, insumos y Equipos en tiendas o por Medios de Internet*. Esta actividad ayudara al aprendices a desarrollar destreza a la hora de hacer un mantenimiento al equipo de computo para tener todo disponible, luego cuando

termine de desarrollar la actividad el aprendiz debe subir la evidencia a la plataforma en la siguiente ruta: **Evidencias – AA1 Cotizaciones de Herramientas, insumos y Equipos en tiendas o por Medios de Internet.** De esta misma ruta se descarga la actividad.

Evidencia: Investigacion

Tipo Evidencia: Conocimiento

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1. Un manual técnico es aquel que va dirigido a un público con conocimientos técnicos sobre algún área.

La documentación de proyectos es importante para identificar mas fácilmente los aspectos y características que forman parte de un proyecto. Una adecuada documentación le proporciona identidad y "personalidad" a un proyecto, de manera que los usuarios responsables del mismo podrán reconocer mas fácilmente las ventajas y desventajas, características y funcionalidades, funciones y ventajas, así como costos y beneficios que impliquen el desarrollo del proyecto. (Anonimo, Manual Tecnico, 2011)

Estimado Aprendiz desarrolle la Actividad denominada *AA2 Lectura y Manejo de Manuales Tecnicos Concernientes a Diferentes Marcas de Computadoras*, detalle por medio del análisis cada Manual que descargue, luego de desarrollada la actividad suba la evidencia a la siguiente ruta**: Evidencias – AA2 Lectura y Manejo de Manuales Tecnicos Concernientes a Diferentes Marcas de Computadoras.**

Evidencia: Invetigacion

Tipo Evidencia: Desempeño

3.4.2. Luego de haber estudiado y teniendo un nuevo conocimiento de los conceptos de electronica, Manejo de herramientas para un mantenimiento y analizar manuales técnicos de equipos de cómputo, el aprendiz tendrá la destreza para analizar y desarrollar un gran inventario de un equipo de cómputo, para esto descargue y suba luego de desarrollar la actividad denominada *AA3 Herramientas para Obtener Características de Computadores,* subir la evidencia a la siguiente ruta: **Evidencias – AA3 Herramientas para Obtener Caracteristicas de Computadores**

Evidencia: Manual de Usuario

Tipo Evidencia: Producto

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : AA1 Cotizaciones de Herramientas, insumos y Equipos en tiendas o por Medios de Internet **Evidencias de Desempeño** AA2 Lectura y Manejo de Manuales	• Selecciona los equipos, materiales y herramientas de acuerdo con el tipo de mantenimiento • Interpreta manuales técnicos de equipos de cómputo según las diferentes arquitecturas	Lista de Chequeo Lista de Chequeo

Tecnicos Concernientes a Diferentes Marcas de Computadoras **Evidencias de Producto:** AA3 Herramientas para Obtener Caracteristicas de Computadores		Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

COTIZACIÓN: Se emplea para referirse a un documento informativo que el departamento de compras, en una empresa o institución, utiliza para entablar una negociación. (Arias, 2021)

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS: son programas y aplicaciones que pueden ser utilizadas por muchas personas, fácil de utilizar y sin la necesidad de tener que pagar por ello. Estas herramientas están a disposición de todas las personas y nos ofrece intercambiar información y conocimiento. (Tipos de Herramientas Tecnologicas, 2021)

HERRAMIENTAS MANUALES Y MECANICAS: Son utensilios generalmente metálicos de acero, madera, fibra, plástico o goma, que se utilizan para ejecutar de manera mas apropiada, sincilla y con el uso de menor energía, trareas contrcutivas o de reparación, que solo con un alto grado de dificultad y esfuerzo se podrían hacer sin ellas. (Simmonds, 2014)

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Anonimo. (21 de 08 de 2011). *Manual Tecnico*. Obtenido de http://manualtcnico.blogspot.com/2011/08/concepto_21.html

Anonimo. (22 de 11 de 2012). *Manual Tecnico y Manual de Usuario*. Obtenido de Manual Tecnico y Manual de Usuario: https://es.slideshare.net/Danay924/manual-tecnico-y-manual-de-usuario

Arias, A. S. (2021). *Cotizaciones en las empresa*. Obtenido de Cotizaciones en las empresa: https://economipedia.com/definiciones/cotizacion-en-las-empresas.html

Casas, S. C. (2021). *Recursos utilizados para el mantenimiento de una PC*. Obtenido de Recursos utilizados para el mantenimiento de una PC: https://www.monografias.com/trabajos109/recursos-utilizados-mantenimiento-pc/recursos-utilizados-mantenimiento-pc.shtml

Planeació, D. N. (2020). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL TÉCNICO Y DE OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE*. Obtenido de GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL TÉCNICO Y DE OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDTI/Oficina%20Informatica/Sistemas%20de%20informaci%C3%B3n/Gu%C3%ADas%20Formatos%20Plantillas/Gu%

C3%ADa%20para%20la%20Elaboraci%C3%B3n%20del%20Manual%20T%C3%A9cnico%20y%20de%20Operaci%C3%B3n%20del%20Sistema.pdf?

Simmonds, W. P. (21 de 03 de 2014). *Herramientas de Mantenimiento*. Obtenido de Slideshare: https://es.slideshare.net/willieperezsimmonds/herramientas-de-mantenimiento-32601159

Tipos de Herramientas Tecnologicas. (2021). Obtenido de Open Study: https://sites.google.com/site/openstudyhmm/herramientas-tecnologicas/tipos-de-herramientas-tecnologicas

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jose elias padilla ramos	Instructor	SENA – Centro de Servicios y Gestión Empresarial Regional Antioquia	Febrero, 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Edwin chamorro bohórquez**	**instructor**	**SENA: CCIT**	**Abril 17 de 2023**	**ajustes**