



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL IN FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. 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 en mantenimiento de equipos de cómputo implementando las TIC para Instituciones Educativas articuladas del Centro SENA regional TOLIMA en todo el departamento
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:**
- **Competencia:** 260102011. Atender requerimientos de los clientes de atención técnica 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.
 - Procesar las solicitudes de acuerdo a los requerimientos y requisitos del servicio.
- **Duración de la guía:** 190 horas

II. PRESENTACIÓN

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

Este proceso de formación inicia con la revisión de la interfaz de la herramienta de procesamiento de texto, donde usted podrá conocer el ambiente gráfico y las herramientas de edición que ofrece.



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

Para ello es necesario que recuerde el uso de fuentes bibliográficas, a manera de recordatorio, la puntualidad en la entrega de actividades es fundamental para un adecuado 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 este módulo: Help Desk

<https://www.youtube.com/watch?v=Ke1rs7r3nTA&t=28s>

<https://www.youtube.com/watch?v=rz7ABsiL6p4>

<https://www.servicetonic.com/es/service-desk/que-es-un-help-desk-y-que-beneficios-tiene>

<https://www.zendesk.com.mx/blog/helpdesk-ticket/>

3.2. Actividad No. 2

Usted como aprendiz SENA de la formación Técnico en Sistemas, va a crear un plan de trabajo 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.



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](#)

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 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 pueda ser creada con 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](#)

[PORTAFOLIO DE SERVICIOS](#)

[Ejemplo de Portafolio De Servicios](#)

[¿CÓMO HACER UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS FÁCILMENTE?](#)

[Guía Para Hacer Un Portafolio Empresarial O De Servicios Para Tu Negocio](#)



[Portafolio de servicio – Servicio y Asesoría Empresarial](#)

[Portafolio de servicios – Giovanni Vanegas](#)

[Portafolio de servicios - Todos por la Salud](#)

Ejemplos de portafolios de servicios técnicos:

[Portafolio de Servicio Técnico 1](#)

[Portafolio de Servicio Técnico 2](#)

[Portafolio de Servicio Técnico 3](#)

[Portafolio de Servicios – Franco Motors](#)

Ejemplos de portafolios de servicios personales:

[Portafolio Servicios - Psicología](#)

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

4.1. Evidencia Help Desk

El Aprendiz debe presentar un único archivo en formato PDF con el nombre “H...
cargado en el drive asignado a él, en una carpeta que debe llevar igualmente el n...

Archivo en formato PDF “Help Desk” debe dar respuesta a las siguientes inquietu...

- 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 l...



En el archivo en formato PDF “Empresa Virtual” debe diseñar y elaborar el informe 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 cliente 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 virtuales.

4.3.Evidencia “Portafolio de servicio” en formato digital.

El Aprendiz debe desarrollar un archivo en formato “Microsoft Publisher” con el título “Portafolio de servicios”, el cual debe ser cargado en el drive asignado a él, en una carpeta que cree y nombre “Portafolio de servicios”. Este archivo debe ser convertido a PDF para cargar en la respectiva carpeta.

En el archivo “Portafolio de servicios” se debe diseñar y elaborar el documento que represente la Empresa virtual presta a sus clientes. Debe utilizar para este portafolio deferente a la Empresa virtual. Debe anexar la información de logo, eslogan, misión y visión de la Empresa.



Se sugiere visitar los siguientes enlaces de documentos para formatos Help Desk

[Formato de solicitud de soporte técnico](#)

[Formato de solicitud de soporte técnico](#)

[Formato de mantenimiento preventivo](#)

[Formato de atención y soporte al cliente](#)

[Formato de mantenimiento](#)

[Boleta de solicitud de servicio](#)

[Orden de trabajo](#)

[Soporte técnico presencial](#)

[Actualización datos cliente](#)

[Actualización datos cliente](#)

[Actualización datos cliente](#)

[Registro de incidente o ticket](#)

[Registro de incidente o ticket](#)

[Soporte técnico - Boleta de solicitud](#)



- Seguimiento a la solicitud
- Informe de solicitudes pendientes
- Informe de solicitudes finalizadas o resueltas.
- Cierre del servicio.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:	Organiza las solicitudes de servicio según protocolos técnicos establecidos.
Evidencias de Desempeño	Utiliza herramientas de procesamiento de información de acuerdo a los requerimientos del Servicio.
Evidencias de	Establece protocolos, rutinas e instrucciones para la recepción de requerimientos de Servicio acorde a las políticas establecidas.
Producto:	Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente.

6 GLOSARIO DE TÉRMINOS



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 potestad de solucionar.

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

REDES DE DATOS: Se diseñan y construyen en arquitecturas que pretenden servir a una gran variedad de necesidades. Las redes de datos, generalmente, están basadas en la conmutación de paquetes, y dependen, 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 todos los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas computacionales intangibles de un PC.

TERRITORIUM: Plataforma LMS utilizada como espacio de formación para las titladas.
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>

<http://bibliotecavirtual.sena.edu.co>



8 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia
Autor (es)	Instructores Sistemas	Área de Articulación con la Media	Centro de Comercio y Servicios – SENA Regional Tolima

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

	Nombre	Cargo	Dependencia
Autor (es)	Julio César Tovar Cardozo	Instructor	Centro de Comercio y Servicio – SENA Regional Tolima