PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **SISTEMAS.**
- Código del Programa de Formación: 233101

- Nombre del Proyecto: DESARROLLO DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES DE DATOS PARA PYMES DE LA REGION.
- Fase del Proyecto: ANALISIS Y DIAGNOSTICO, PLANEACION Y DISEÑO, EJECUCION Y DESARROLLO
- Actividad de Proyecto:
  2.2 DISEÑAR UN PLAN DE MANTEMIENTO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES DE DATOS
  1.3 IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE
  3.1 IMPLEMENTAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EXISTENTE
  3.2 VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES DE DATOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

- Competencia: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.

PROCESAR LAS SOLICITUDES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS Y RECURSOS NECESARIOS

OPTIMIZAR, LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y TRÁMITE DE SERVICIOS.

EVALUAR EL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.

- Duración de la Guía: Horas.

2. PRESENTACIÓN

Actualmente la gran mayoría de empresas dedicadas a ofrecer equipos de infraestructura cuentan también con el Servicio de Soporte Técnico tanto a nivel de software como a nivel de hardware y de esta manera solucionan los problemas que se puedan presentar en los usuarios. También es importante saber que el Servicio Técnico, dependiendo de cada empresa se puede prestar de diferentes formas ejm: Vía telefónica, correo electrónico, video llamada ó con sus técnicos de manera presencial, en acceso remoto, entre otros.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

1. ***Se desea crear una empresa Digital/Virtual para ofrecer el sevicio de mesa de ayuda para:***

Soporte a nivel de Hardware

Soporte a nivel de Software

Soporte de red de datos

La empresa debe contener los siguientes datos: Nombre, Logo, Slogan, Mision, Vision, servicios prestados, empleados, clientes, entre otros.

2. Se debe dar a conocer los servicios que se ofrecen para la solución a sus problemas e inconvenientes en las áreas:
   Software

Hardware

Redes de datos

3. Se debe realizar un seguimiento a los servicios prestados, en espera o solicitado por nuestros clientes, sin olvidar el líder o personal de soporte técnico encargado, dando respuesta oportuna en el menor tiempo posible "filtros, consultas entre otros".

4. Se debe tener presente los siguientes formatos digitales, en físico, en formularios, etc:

Inscripción yo actualización de clientes

Registro de incidente

Registro de requerimiento

Confirmacion registro de solicitud de atención

Seguimiento de la solicitud

Informe de solicitudes pendientes (flitros, consultas)

Informe de solicitudes finalizadas o resueltas (flitros, consultas)

Cierre del servicio



5. En un pdf expllique la función de su mesa de ayuda:
   Como trabaja su mesa de ayuda
   Como mide el éxito de su mesa de ayuda

Presente la evidencia del diseño y funcionamiento de la misma a su instructora y compañeros según los ítems requeridos anteriormente.

EVIDENCIA REQUERIDA
Modalidad de trabajo: Grupal **Evidencias: Diseño Mesa de ayuda** **Pdf función mesa de ayuda** **Ambiente Requerido para la actividad: Sala de trabajo** **Herramienta de trabajo: Computador e internet.**

ACCESO REMOTO A UN PC La idea de acceso remoto se emplea en el terreno de la informática para nombrar a la posibilidad de realizar ciertas tareas en una computadora (ordenador) sin estar físicamente en contacto con el equipo. Esto es posible gracias a programas informáticos que permiten trabajar con la computadora a distancia.









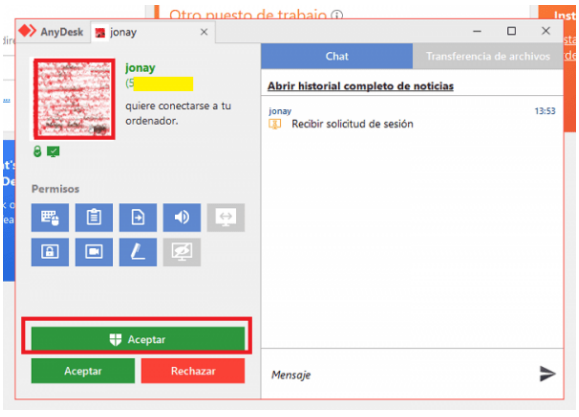
Dentro de los programas que nos permite explorar remotamente un pc se encuentran:

- AnyDesk
- TeamViewer
- Chrome Remote Desktop
- LogMeIn
- Remote Desktop Manager
- GoToMyPC
- Connectwise Control
- RemotePC

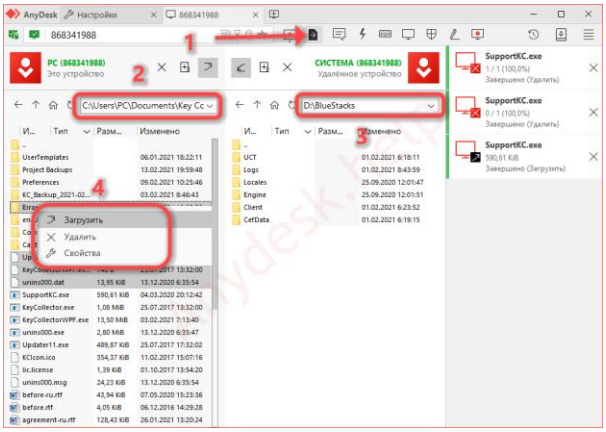
Los programas informáticos de acceso remoto ofrecen muchas ventajas a las empresas de cualquier tamaño y sector, entre ellas la gestión remota de sus equipos informáticos, el ahorro de tiempo y costes, la posibilidad de realizar asistencia técnica remota y una mayor productividad laboral al facilitar la movilidad y el teletrabajo. Lo anterior teniendo en cuenta la situalciona actual en la que nos encontramos.

Preste atención a la socializacion realizada por parte de sus compañeros, en la instalación y ejecución de un software de trabajo remoto.

Realice la practica de supervisar un equipo con acceso remoto.



Transfiera un archivo desde su equipo a otro por acceso remoto.



En un pdf presente las evidencias de la practica de acceso remoto de un pc a otro.

EVIDENCIA REQUERIDA
Modalidad de trabajo: Individual **Evidencias: Pdf practica acceso remoto** **Ambiente Requerido para la actividad: Sala de trabajo** **Herramienta de trabajo: Computador e internet.**

- Ambiente Requerido
- Materiales

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome 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:	ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO	

Identifica información necesaria para incluir en formatos de Recepción de requerimientos. Organiza y lleva el control adecuado de documentación recibida y servicios prestados **Evidencias de Desempeño:** Realiza las actividades y utiliza herramientas pertinentes para realizar el Protocolo de Recepción y solución a Solicitudes de Soporte Técnico **Evidencias de Producto:** Formatos de Recepción y Entrega de servicios Aplicaciones y cronogramas para llevar control de trabajo realizado	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. CREA CRONOGRAMAS PARA EL SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE ACUERDO AL TIPO DE SOLICITUDES Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS. CREA HOJAS DE CÁLCULO PARA EL REGISTRO DE ACTIVIDADES SEGÚN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO A PRESTAR. VALIDA CON EL CLIENTE LOS REQUERIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS REGISTRADAS EN EL SISTEMA SEGÚN PROCEDIMIENTOS. REALIZA BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE NAVEGADORES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.	Técnica: Formulación de Preguntas Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación Instrumento: Lista de Chequeo de Desempeño Técnica: Valoración del Producto Lista de chequeo de Producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acceso remoto: tecnología que permite a los empleados de una empresa acceder al servidor desde dispositivos que no se encuentran en el mismo entorno. Por definición, no requiere una conexión física entre las computadoras, ya que el proceso se realiza a través de una red virtual.

Empresa virtual: Trata de una nueva estructura organizativa apoyada en el recurso de Internet. El potencial del negocio se ve ampliado y además permite un mayor vínculo de conexión entre el personal e interacción con otras empresas.

Evidencia: suele entenderse como una indicación de que la proposición apoyada es verdadera. El papel que desempeña una determinada evidencia y cómo se concibe qué constituye una evidencia significativa varía de un campo a otro.

Gestión: es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar en el comercio. La coordinación de sus actividades y sus semejantes.

Hardware: equipo o soporte físico en informática se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos y electromecánicos.

Software: logicial o soporte lógico al sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

Help desk: Un centro de asistencia es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.123formbuilder.com/es/plantillas-de-formularios-gratis/formulario-de-solicitud-de-servicio-tecnico-1103140/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Grupo de Sistemas			30/03/2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	**Gloria Mireya Rincón**	**Instructora**	**Sistemas**	**01/11/2023**	**Actualización**