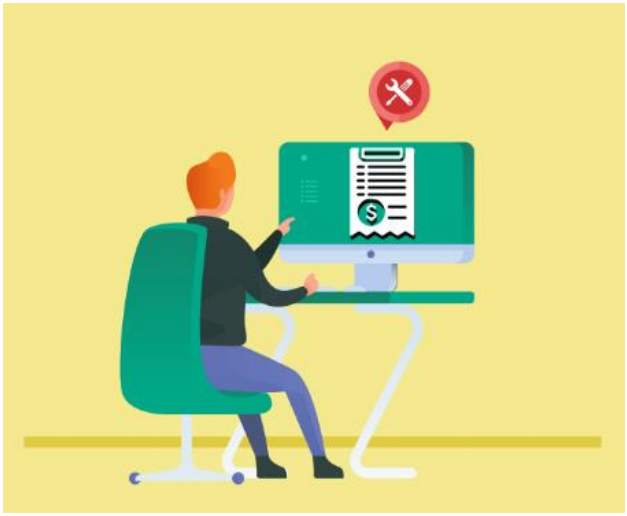
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Mantenimiento de equipos de computo
- Código del Programa de Formación: 233105
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): Soporte y mantenimiento a equipos de cómputo y dispositivos móviles en el municipio de Arauquita
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): Análisis
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Diagnosticar equipos de Cómputo y/o dispositivos móviles Según requerimientos del Cliente de acuerdo con Procedimientos y normatividad
- Competencia: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: procesar las solicitudes de acuerdo a los requerimientos y recursos necesarios para el servicio
- Duración de la Guía: 36

2. PRESENTACIÓN



El procesamiento de solicitudes de servicio para el mantenimiento de computadoras, aquí exploraremos cómo gestionar eficazmente las solicitudes según los requisitos y recursos necesarios para brindar un servicio de calidad. Aprenderemos sobre la importancia de comprender las necesidades específicas de cada cliente y asignar los recursos adecuados para satisfacerlas. Veremos cómo identificar los requerimientos técnicos y humanos necesarios para resolver cada solicitud de manera eficiente. Descubriremos también cómo seguir procedimientos establecidos para garantizar un servicio efectivo y satisfactorio. Únanse a nosotros para adentrarse en el mundo del servicio de computadoras y aprender estrategias clave para procesar solicitudes con éxito. ¡Comencemos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión:
En el servicio de computadoras, procesar las solicitudes según los requerimientos y recursos necesarios es fundamental para brindar una atención eficiente y satisfactoria a los usuarios. Esta práctica no solo garantiza la optimización de los recursos disponibles, sino que también contribuye a la satisfacción del cliente al ofrecer soluciones precisas y oportunas a sus necesidades.

Actividad: Simulación de Gestión de Solicitudes de Servicio

Contextualización:
Los estudiantes serán presentados con escenarios realistas que reflejan situaciones comunes en el servicio de soporte técnico para computadoras. Por ejemplo, un cliente que necesita reparar un problema de hardware urgente antes de una presentación importante.

Apropiación del conocimiento:
Los estudiantes estudiarán los procedimientos técnicos establecidos para procesar las solicitudes de servicio, incluyendo la identificación de necesidades del cliente, asignación de recursos y seguimiento de los protocolos de resolución de problemas.

Transferencia de conocimiento:
Los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos en situaciones prácticas simuladas, donde tendrán que procesar solicitudes de servicio de manera efectiva y eficiente, utilizando los recursos disponibles para satisfacer las necesidades del cliente.

- Ambiente Requerido: Ambiente de formación # 103
- Materiales: Tv, Internet, Ordenadores, Memorias USB.

Desarrollo de la Actividad:

Los estudiantes serán divididos en grupos y se les presentarán diferentes escenarios de solicitud de servicio.
Cada grupo deberá identificar los requerimientos específicos de la solicitud, asignar los recursos necesarios y elaborar un plan de acción para resolver el problema del cliente.
Los grupos llevarán a cabo la ejecución de sus planes, enfrentando obstáculos y tomando decisiones basadas en los procedimientos técnicos establecidos.
Al finalizar la actividad, se llevará a cabo una sesión de reflexión donde los estudiantes compartirán sus experiencias, analizarán los resultados y discutirán cómo podrían aplicar lo aprendido en situaciones reales de servicio técnico.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:	El aprendiz identifica y explica de manera clara y precisa los procedimientos técnicos establecidos para procesar	Técnica: Observación Instrumento de evaluación: Lista de chequeo

demuestra comprensión sobre la importancia de considerar los requisitos específicos de cada solicitud y cómo estos se relacionan con los recursos disponibles para brindar un servicio eficiente. **Evidencias de Desempeño:** Ejecuta los procedimientos técnicos establecidos y la resolución exitosa de problemas relacionados con el servicio de computadoras. **Evidencias de Producto:** Desarrolla de sistemas informáticos diseñados para gestionar eficientemente las solicitudes, mostrando la habilidad para crear herramientas prácticas que faciliten el procesamiento de solicitudes de servicio en el contexto de mantenimiento de computadoras.	solicitudes de servicio, demostrando comprensión de los requisitos y recursos necesarios para brindar un servicio efectivo en el contexto de mantenimiento de computadoras. Procesa solicitudes de servicio de manera eficiente y precisa, asignando adecuadamente los recursos disponibles para satisfacer las necesidades del cliente, demostrando ejecución efectiva de los procedimientos técnicos establecidos y resolución exitosa de problemas relacionados con el servicio de computadoras. Calidad y precisión de los documentos generados o del sistema informático desarrollado para gestionar eficientemente las solicitudes de servicio de mantenimiento de computadoras.	Técnica: Observación y verificación Instrumentos de evaluación: Instrumento evidencia de producto Técnica: Observación Instrumentos de evaluación: Instrumento evidencia de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Eficaz: Capaz de lograr el resultado deseado o de cumplir con un objetivo de manera exitosa.
Eficiente: Capaz de lograr un objetivo con el menor uso posible de recursos, como tiempo, dinero o esfuerzo.
Servicio: Actividad o función realizada por una empresa o persona para satisfacer las necesidades o deseos de un cliente.
Cliente: Persona o entidad que compra productos o utiliza servicios ofrecidos por una empresa o proveedor.
Optimización: Proceso de hacer que algo sea lo mejor posible o de mejorar la eficiencia y efectividad de un sistema, proceso o recurso.
Atención al cliente: Conjunto de acciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los clientes, generalmente antes, durante y después de una transacción comercial.

Procedimiento: Serie de pasos o acciones sistemáticas diseñadas para lograr un objetivo específico o completar una tarea de manera ordenada y consistente.
Solicitud: Petición formal o requerimiento de un cliente o usuario para obtener un producto o servicio.
Asignación: Acto de asignar o designar recursos, tareas o responsabilidades específicas a personas o grupos para su ejecución o manejo.
Seguimiento: Acción de monitorear o supervisar el progreso o desarrollo de una tarea, proyecto o actividad para asegurar que se cumplan los objetivos establecidos.
Áreas de mejora: Aspectos o partes de un proceso, producto o servicio que pueden ser mejorados para aumentar la eficiencia, la calidad o la satisfacción del cliente.
Propuesta: Sugerencia o plan específico presentado para resolver un problema, implementar un cambio o mejorar una situación existente.
Sugerencias: Ideas o recomendaciones ofrecidas como posibles soluciones o mejoras a un proceso, situación o problema.
Desafíos: Obstáculos o dificultades que pueden surgir durante la ejecución de un proyecto o la implementación de un cambio.
Potencial: Capacidad o aptitud para desarrollar o lograr algo en el futuro.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Proceso Solicitud Requerimientos: https://www.youtube.com/watch?v=h15gv0qf4y8
Recepción de requerimientos de clientes: https://www.youtube.com/watch?v=sIYcGXXvBCU
¿Qué es un proceso de control de cambios y cómo se implementa?: https://asana.com/es/resources/change-control-process
¿Qué es la documentación de procesos?: https://asana.com/es/resources/process-documentation

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Rossvan Johan Peña Adarme**	**Instructor**	**CENTRO DE GESTIÓN Y DESARROLLO AGROINDUSTRIAL DE ARAUCA**	**29/03/2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					