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): Analisis
- 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: Organizar las solicitudes de servicio según procedimientos técnicos establecidos
- Duración de la Guía: 36

2. PRESENTACIÓN

En esta presentación, enfatizaremos la vital importancia de organizar las solicitudes de servicio según los procedimientos técnicos establecidos, subrayando cómo esta práctica no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también nutre habilidades y destrezas fundamentales. Guiaremos el aprendizaje de manera integral, asegurando que se oriente hacia el desarrollo holístico del individuo. Motivaremos a la acción y al trabajo autónomo, fomentando la sistematización y la organización en la ejecución de tareas. Al relacionar conocimientos previos con nuevos aprendizajes, se facilitará la construcción de entendimientos significativos y aplicables. Además, promoveremos el aprendizaje colaborativo para nutrir el crecimiento colectivo del grupo, generando un entorno propicio para el intercambio de ideas y el apoyo mutuo. Este enfoque inspirará a los participantes a comprometerse con la mejora continua y la excelencia en la gestión de servicios técnicos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexion incial:

Es fundamental explorar los conocimientos previos del aprendiz en relación con la importancia de seguir procedimientos en el ámbito técnico y su comprensión sobre la organización de solicitudes de servicio. Se busca establecer una base sólida para abordar los objetivos de aprendizaje y promover una comprensión profunda del tema desde el inicio de la actividad.

Actividad de contextaulizacion:

Estimado aprendiz, te doy la bienvenida al inicio de tu aprendizaje sobre la organización de solicitudes de servicio siguiendo procedimientos técnicos establecidos. Durante esta actividad, enfrentarás situaciones prácticas que te desafiarán a resolver problemas reales relacionados con la gestión de solicitudes de servicio. Esta experiencia te ayudará a comprender la importancia de seguir procedimientos técnicos para asegurar un servicio eficiente y de calidad. ¡Prepárate para sumergirte en el fascinante mundo de la organización de servicios técnicos!

Apropiacion del conocimiento:

Analizar detalladamente los procedimientos técnicos establecidos para la organización de solicitudes de servicio es esencial para comprender el tema. Se solicita al aprendiz que estudie los procedimientos existentes y los aplique de manera práctica en la gestión de solicitudes de servicio, asegurándose de seguir cada paso conforme a lo establecido.

Transferecnia de conocimientos:

Como actividad de transferencia de conocimientos, los aprendices serán desafiados a organizar las solicitudes de servicio utilizando los procedimientos técnicos establecidos en un entorno simulado de servicio al cliente. Se les proporcionará una serie de escenarios de solicitud de servicio y deberán aplicar los procedimientos aprendidos para gestionar eficazmente cada solicitud, asegurando la satisfacción del cliente y la eficiencia en la resolución de problemas.

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Completa formularios demostrando el conocimiento de los pasos específicos necesarios para organizar tales solicitudes.	Precisión en la aplicación de los procedimientos técnicos, la eficiencia en la gestión de las solicitudes y la satisfacción del cliente.	Técnica: Observación Instrumento de evaluación: Lista de chequeo
Evidencias de Desempeño: Completa con éxito el proceso de organización de las solicitudes siguiendo los procedimientos técnicos establecidos, demostrando así la capacidad para llevar a cabo esa tarea de manera efectiva.	Cumplimiento de los procedimientos técnicos establecidos, el individuo sigue correctamente cada paso del proceso de organización de las solicitudes, asegurando que se cumplan los protocolos y requisitos establecidos para garantizar un servicio eficaz y de calidad.	Técnica: Observación y verificación Instrumentos de evaluación: Instrumento evidencia de producto
Evidencias de Producto: Elabora documentos que muestra la lista de solicitudes organizadas de acuerdo con los procedimientos técnicos establecidos, o incluso un sistema informático desarrollado para gestionar eficientemente esas solicitudes.	Calidad y completitud de la documentación o sistema informático: los documentos elaborados muestran de manera clara y detallada la lista de solicitudes organizadas conforme a los procedimientos técnicos establecidos.	Técnica: Observación Instrumentos de evaluación: Instrumento evidencia de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Enfatizar: Dar relevancia o resaltar algo específico para llamar la atención sobre ello o para hacer hincapié en su importancia.
- Eficiencia: Capacidad para lograr un objetivo con el menor uso posible de recursos, como tiempo, esfuerzo o dinero.

- **Eficacia:** Capacidad para lograr el resultado deseado o alcanzar los objetivos establecidos de manera exitosa.
- **Operatividad:** Condición o cualidad de ser funcional, práctico o viable para llevar a cabo una actividad o función específica.
- **Habilidad:** Capacidad para realizar una tarea o actividad con facilidad y destreza, basada en el conocimiento, la práctica y la experiencia.
- **Destreza:** Habilidad especial o habilidad desarrollada para realizar una tarea específica de manera hábil y eficaz.
- **Aprendizaje integral:** Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que abarca todos los aspectos relevantes de un tema o área de estudio.
- **Holístico:** Enfoque que considera un sistema o fenómeno en su totalidad, reconociendo la interdependencia de todas sus partes.
- **Autónomo:** Capacidad para actuar o funcionar de manera independiente, sin depender de la dirección o el control externo.
- **Fomentar:** Estimular, promover o apoyar el desarrollo o la realización de algo, como una habilidad, una actitud o un comportamiento.
- **Colectivo:** Relacionado con un grupo de personas que trabajan juntas hacia un objetivo común o comparten intereses, recursos o responsabilidades.
- **Entorno:** El conjunto de circunstancias, condiciones y factores que rodean a una persona, un lugar o una cosa, y que pueden influir en su desarrollo o funcionamiento.
- **Propicio:** Que favorece o crea condiciones favorables para que algo ocurra o se desarrolle de manera exitosa.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Cómo optimizar la gestión de las solicitudes de servicio técnico : https://www.praxedo.es/blog/como-optimizar-la-gestion-de-las-solicitudes-de-servicio-tecnico/

Soporte técnico: Análisis de solicitud y prestación del servicio : https://www.monografias.com/docs114/soporte-tecnico-analisis-solicitud-prestacion-servicio/soporte-tecnico-analisis-solicitud-prestacion-servicio

¿Qué es una solicitud de servicio? : https://www.servicetonic.com/es/itil/que-es-una-solicitud-de-servicio/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Rossvan Johan Peña Adarme**	**Instructor**	**Centro de gestios 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)					