



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

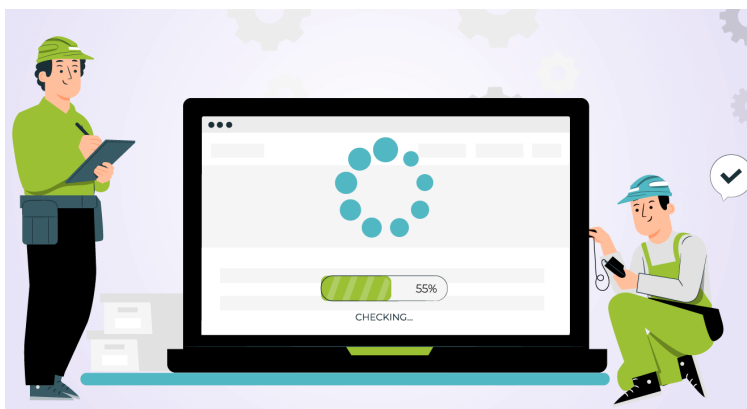
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA 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): Ejecución
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Brindar soporte y mantenimiento a equipos de cómputo y/o dispositivos móviles según requerimientos del cliente de acuerdo con procedimientos y normatividad técnica.
- Competencia: **Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente
- Duración de la Guía: 36

2. PRESENTACIÓN

Evaluar el servicio de mantenimiento de computadores conforme a protocolos y normatividad correspondiente es esencial para garantizar un funcionamiento óptimo de los equipos y la satisfacción del cliente. Este proceso implica seguir rigurosamente los estándares establecidos por la industria y las regulaciones



específicas de seguridad y calidad. Al aplicar estos protocolos, se asegura la integridad de los datos, la protección contra amenazas cibernéticas y la prolongación de la vida útil de los equipos. La evaluación basada en normativas proporciona un marco estructurado para identificar y abordar de manera eficiente cualquier problema de mantenimiento, manteniendo así la productividad y eficiencia en el entorno informático.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión

Evaluar el servicio de mantenimiento de computadores según protocolos y normativas es como asegurar los cimientos de un edificio: proporciona estabilidad, seguridad y eficiencia en el funcionamiento de los equipos, garantizando así la continuidad de las operaciones y la protección de la información.



Actividad: Evaluación Integral de Servicios de Mantenimiento Informático

Contextualización:

Estimado aprendiz realiza la siguiente actividad de contextualización en un documento de Microsoft Word donde debes Examinar casos reales de fallos informáticos debido a la falta de evaluación de servicios según protocolos y normativas. Se discutirán las consecuencias de estos fallos en la productividad y seguridad de una organización, destacando la importancia de seguir procedimientos establecidos para garantizar un mantenimiento efectivo de los equipos de cómputo.

Apropiación del conocimiento:

Apreciado aprendiz realiza un documento en Word donde abordará cada tema en tres líneas concisas. Desde la evaluación del servicio según protocolos y normativas, hasta las técnicas de evaluación de cronogramas, cada aspecto será explorado con ejemplos y explicaciones claras, promoviendo una comprensión profunda y aplicable en la práctica.

Transferencia del conocimiento:

Estimado aprendiz, para la transferencia del conocimiento sobre mantenimiento de equipos de cómputo, realiza actividad colaborativa donde sus compañeros trabajarán juntos para investigar y compartir sus conocimientos sobre los temas mencionados. Cada grupo se enfocará en un aspecto específico y luego compartirán sus hallazgos a través de presentaciones digitales, promoviendo así la discusión y el intercambio de ideas entre los participantes.

Evidencia requerida: Realizar actividad examinando casos reales de fallos informáticos debido a la falta de evaluación de servicios según protocolos y normativas.

Modalidad de trabajo: Individual



3.2 ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Evidencia requerida: Realizar en un documento de Word sobre los temas mencionados, evaluación del servicio según protocolos y normativas, técnicas de evaluación de cronogramas.

Modalidad de trabajo: Individual





3.3 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Evidencia requerida: Investigar y compartir sus conocimientos sobre los temas mencionados.

Modalidad de trabajo: Trabajo colaborativo.



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento: Elaboración de informes detallados que validan los procedimientos técnicos utilizados en la solicitud del servicio, verificando el uso eficiente de recursos mediante software especializado y herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencias de Desempeño: Aplicar protocolos y normativas vigentes en la evaluación de servicios, utilizar software estadístico para analizar métricas e indicadores, realizar consultas efectivas en hojas electrónicas y bases de datos, elaborar informes claros y precisos en diversos formatos y presentar técnicas de evaluación de cronogramas con precisión y eficacia.</p> <p>Evidencias de Producto: Entrega de informes detallados que validen los procedimientos realizados conforme a protocolos y normativas</p>	<p>Identifica y resuelve eficientemente cualquier problema de mantenimiento para mantener la productividad y eficiencia en el entorno informático.</p> <p>Comprueba la utilización de los recursos asignados en el desarrollo de los servicios Prestados según cronograma y protocolos establecidos.</p> <p>Valida el procedimiento realizado de acuerdo a parámetros establecidos para la atención</p>	<p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p> <p>Técnica: Observación y verificación Instrumentos de evaluación: Instrumento evidencia de producto</p> <p>Técnica: Observación Instrumentos de evaluación: Instrumento evidencia de producto</p>



establecidas, junto con presentaciones digitales que expongan los resultados obtenidos, según cronograma y protocolos establecidos.	Del servicio y normatividad propia del mismo.	
---	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Evaluar: Proceso de análisis y valoración del servicio según criterios establecidos.

Protocolos: Conjunto de reglas y procedimientos a seguir en la evaluación del servicio.

Normatividad: Conjunto de normas y regulaciones que rigen el servicio de mantenimiento de equipos.

Validar: Confirmar la adecuación del procedimiento técnico conforme a parámetros establecidos.

Procedimiento: Conjunto de pasos o acciones a seguir en la solicitud y ejecución del servicio.

Técnico: Relacionado con aspectos técnicos y especializados en el mantenimiento de equipos de cómputo.

Verificar: Confirmar el correcto uso de los recursos en el servicio prestado.

Recursos: Elementos utilizados en la ejecución del servicio, como hardware, software y personal.

Software: Programas informáticos utilizados para realizar tareas específicas en el mantenimiento de equipos.

Aplicación: Utilización práctica de herramientas tecnológicas y software en la prestación del servicio.

Informes: Documentos que recopilan y presentan los resultados de la evaluación del servicio.

Estadística: Análisis de datos y métricas para medir la eficacia y eficiencia del servicio.

Materiales: Sustancias o recursos utilizados en la fabricación, construcción o reparación de productos o sistemas. Los materiales pueden ser metálicos, plásticos, cerámicos, entre otros, y su elección depende de la aplicación específica.

Herramientas: Dispositivos o instrumentos utilizados para llevar a cabo tareas específicas. En contextos técnicos, las herramientas pueden incluir destornilladores, llaves, multímetros, osciloscopios, entre otros. Son esenciales para la construcción, mantenimiento y reparación.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.

Reporte de mantenimientos: [Reporte de mantenimiento ▷ Ejemplos, Formatos Word, Excel \(milformatos.com\)](#)

Evaluación de servicios de acuerdo a protocolos :
bing.com/ck/a?!&&p=cf53c60f648f3e23JmltdHM9MTcxNDUyMTYwMCZpZ3VpZD0wMzRiYTQzYi1lZTd0LTY3ZWUtMWQzOS1iNmMwZWZkMjY2ZDUmaW5zaWQ9NTMxMg&ptn=3&ver=2&hsh=3&fclid=034ba43b-ee7d-67ee-1d39-b6c0efd266d5&psq=EVALUAR+EL+SERVICIO+DE+ACUERDO+CON+PROTOCOLOS+Y+NORMATIVIDAD+VIGENTE+DE+EQUIPOS+DE+COMPUTO.&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cuZWR1YmEuZ292LmNvL2ltYWdlcy9FZHViYS9Eb2N1bWVudG9zL0VkdWJhL1BST0NFREINSUVOVE9QVJBRUxvU09DVUIEQURPWUNVU1RPREIBREVMT1NFUVVJUE9TREVDb01QVVRPVEVDtk9MT0dJQVIERUNPTTVVOSUNBQ0IPTkVTLnBkZg&ntb=1



7. CONTROL DEL DOCUMENTO.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rossvan Johan Peña Adarme	Instructor	Centro de gestión y desarrollo agroindustrial de Arauca	29/04/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				