PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: ARTICULACIÓN CON LA MEDIA – TÉCNICO EN SISTEMAS
Código del Programa de Formación:
Nombre del Proyecto
Fase del Proyecto: PLANEACIÓN
Actividad de Proyecto:
Competencia: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- RAP 1: PLANIFICAR LOS RECURSOS FÍSICOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS PARA EL MANTENIMIENTO DE
- RAP 2: REALIZAR MANTENIMIENTO FÍSICO Y LÓGICO A LOS EQUIPOS, DISPOSITIVOS Y/O PERIFÉRICOS
- RAP 3: VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, DISPOSITIVOS Y/O PERIFÉRICOS, DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO

Duración de la Guía: 384 horas

2. PRESENTACIÓN

Con la presente guía el aprendiz tendrá conocimiento sobre Manejo de herramientas Ofimáticas y web, el cual le permitirá realizar tareas de diversa índole en la elaboración de documentos empresariales, informes y todo lo relacionado con el procesamiento de textos, que se puedan implementar en una empresa dedicada a ofrecer un servicio soporte.

Este proceso de formación inicia con la revisión de la interfaz de la herramienta Microsoft Word, en donde usted podrá conocer el ambiente gráfico y las herramientas de edición que ofrece este software de ofimática y para fortalecer y acompañar su proceso de aprendizaje se han propuesto actividades que le convocan a la reflexión, el pensamiento crítico y la aplicación de lo aprendido en su contexto laboral y personal. Las actividades de aprendizaje estarán enfocadas al conocimiento de una empresa dedicada a ofrecer a sus clientes, servicios como:

➢ Soporte a nivel de Software
➢ Soporte a nivel de Hardware
➢ Soporte de Red de Datos.



También se darán a conocer conceptos, protocolos y normatividad relevantes, para que nuestros aprendices apropien en que consiste realmente un servicio y puedan en un futuro desempeñarlo con eficiencia, eficacia y responsabilidad.

Para ello es necesario que recuerde el uso de fuentes bibliográficas, a manera de consulta. Su compromiso y puntualidad en la entrega de actividades es fundamental para un adecuado proceso y culminación del Resultado de Aprendizaje y criterios de evaluación propuestos en el mismo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Descripción de la(s) Actividad(es)

El aprendiz debe remitirse al material de apoyo, que se mencione en cada actividad. Es importante que el aprendiz vea el material de apoyo, para apropiarse de los conocimientos y así poder desarrollar la actividad.

Es importante su asistencia a las sesiones presenciales programadas e informadas por su Instructor SENA a cargo, ya que ellas se explica detalladamente los pasos a seguir y se despejan las inquietudes presentadas para el adecuado desarrollo de la actividad

3.1 Actividad de Aprendizaje No 1 (12 horas)

Usted como aprendiz SENA en articulación de la formación, va a crear una empresa Virtual para ofrecer el servicio, donde va a brindar a su comunidad:

➢ Soporte a nivel de Software
➢ Soporte a nivel de Hardware
➢ Soporte de Red de Datos.

En la creación de su empresa debe diseñar y elaborar los siguientes Aspectos:

Nombre de la empresa, logo, Slogan, Misión, Visión, Servicios que Ofrece, Áreas en las que Brinda Soporte, Cobertura del Servicio.

Para realizar esta actividad de aprendizaje debe leer y apropiar el Material de Apoyo 1 _ Creación de la Empresa.

EVIDENCIA: Archivo en Microsoft Word, que contenga un informe donde muestre el desarrollo de cada uno de los aspectos de la empresa.

3.2 Actividad de Aprendizaje No 2 (18 horas)

Continuando con nuestra empresa es necesario dar a conocer los servicios que ofrecemos a nuestra 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 puede ser digital utilizando la herramienta web o Físico utilizando Microsoft Word.

EVIDENCIA: Archivo en Microsoft Word, que contenga el portafolio de servicios de su empresa virtual, o la dirección electrónica (URL) de su portafolio digital donde se pueda evidenciar la actividad realizada.

3.3 Actividad de Aprendizaje No 3 (18 horas)

Esta actividad tiene como objetivo que usted asuma el Rol de Integrante de un equipo de la empresa y aplique las mejores prácticas, protocolos y normatividad de atención al cliente, en lo que respecta a los distintos servicios brindados por las directivas de la empresa donde labora.

Consta de una serie de casos o problemáticas a las cuales usted debe dar solución de la mejor forma posible y siempre buscando cumplir con las expectativas de nuestro cliente.

Apropiar el contenido del Material de Apoyo3 _ Conceptos y protocolos. Mesa de ayuda. Ver Archivo Actividad de Aprendizaje No 3 EVIDENCIA: Archivo en Microsoft Word, donde se pueda visualizar los casos y la solución a cada uno de ellos según su criterio.

EVIDENCIA: Archivo en Microsoft Word, donde se pueda visualizar los casos y la solución a cada uno e ellos según su criterio.

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

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DRIVE: Google Drive es un servicio de alojamiento de archivos en la nube.

EMPRESA VIRTUAL: Es una nueva forma de organización funcional, que se describe entorno a la evolución dinámica de la tecnología y de la globalización. Su estructura organizativa se apoya en el uso de Internet para ampliar sus transacciones y operaciones en el mercado del ciberespacio.
EVIDENCIA: Es una muestra verificada y certera obtenida en un trabajo realizado. Puede ser oral o escrita.
GESTIÓN: Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal.
HARDWARE: Se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos
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 posibilidad de gestionar y solucionar.
MICROSOFT WORD: Es un programa informático orientado al procesamiento de textos. Fue creado por la empresa Microsoft, y viene integrado de manera predeterminada en el paquete ofimático denominado Microsoft Office.
REDES DE DATOS: Se diseñan y construyen en arquitecturas que pretenden servir a sus objetivos de uso.
Las redes de datos, generalmente, están basadas en la conmutación de paquetes y se clasifican 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 el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas. Las partes intangibles de un PC.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

https://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Carlos Mario Gamero Redondo**	**Instructor**		**03/05/2023**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					