**EVIDENCIA DE EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN MEDIADA POR TIC**

- **FICHA No: 2162720**

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR: REYNALDO LARRY GARCÍA MARTELO**

- Denominación del Programa de Formación: **SISTEMAS**
- Código del Programa de Formación: **233101**
- Nombre del Proyecto ( si es formación Titulada): **DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL SOPORTE Y SERVICIO DE ENSAMBLE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CÓMPUTO CON SOLUCIONES DE INTERCONEXION DE REDES**
- Fase del Proyecto ( si es formación Titulada): **ANALISIS**
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): **ESPECIFICAR LOS RECURSOS PARA LA INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO, DE ACUERDO CON EL DISEÑO**
- Competencia: ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

o Elaborar la documentación técnica necesaria del proyecto de cableado estructurado de acuerdo con la normatividad vigente.
o Verificar el funcionamiento de la red de acuerdo con el diseño y la instalación realizada.
o Instalar el cableado estructurado de acuerdo con el diseño de la red de datos y la normatividad vigente.
o Especificar los recursos para la instalación del cableado estructurado, de acuerdo con el diseño

Fecha inicio: 01 Octubre 2020 Fecha fin: 31 de Octubre 2020

**Conocimientos del Saber**

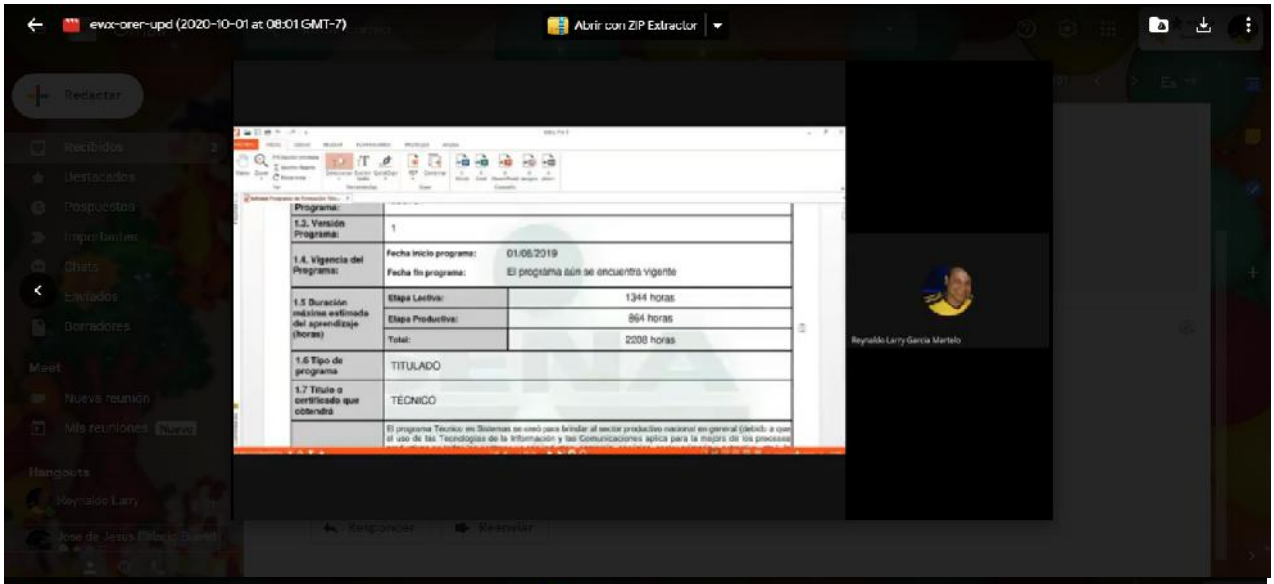
- Organizar las solicitudes de servicio según protocolos técnicos establecidos.
- Gestor de bases de datos: definición, características, uso y aplicación.
- Clientes: generalidades, tipología. Atención al cliente.
- Protocolos: tipos, características, creación, mejores prácticas, formatos y uso.
- Requerimientos: conceptualización, tipos y características.
- Servicios: conceptos, tipos, prestación de servicios, protocolos de servicio, portafolio de
- Productos, servicios y soluciones.
- Hoja de cálculo.
- Procesador de texto.
- Formularios: tipos, creación, usos.
- Navegadores de internet: búsqueda de información, tipos.
- Sistemas de comunicación: tipos (chat, correo electrónico, telefónico para atención de
- Servicios), usos, diferencias, ventajas.

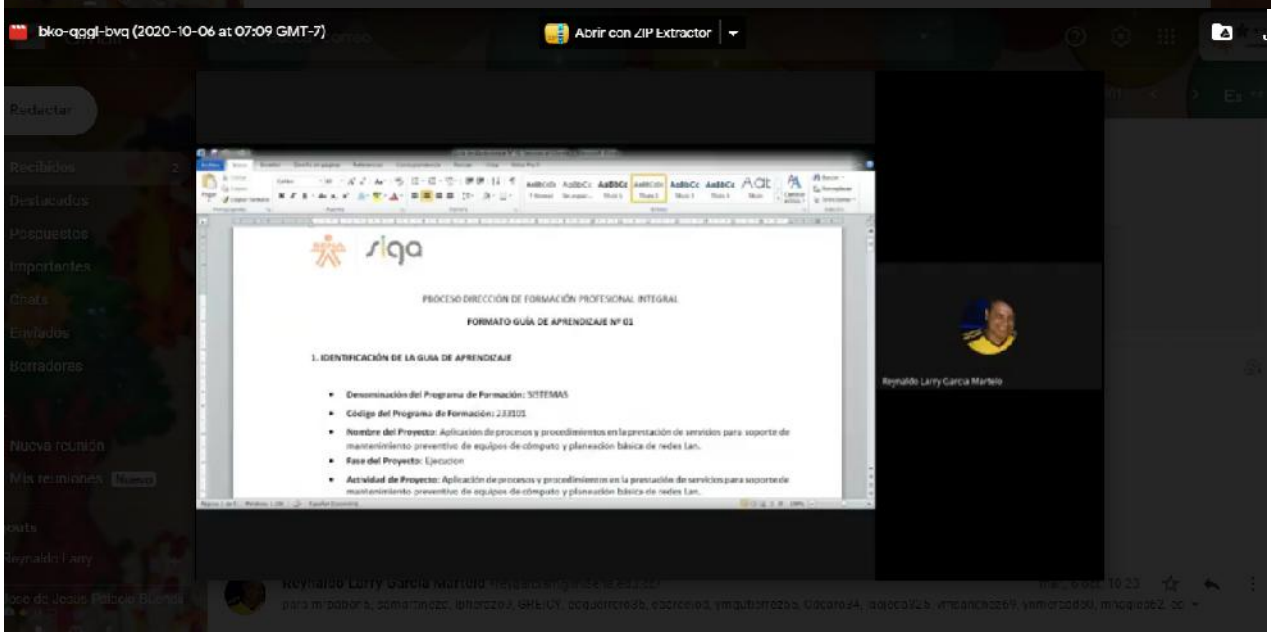
**Conocimientos de procesos**

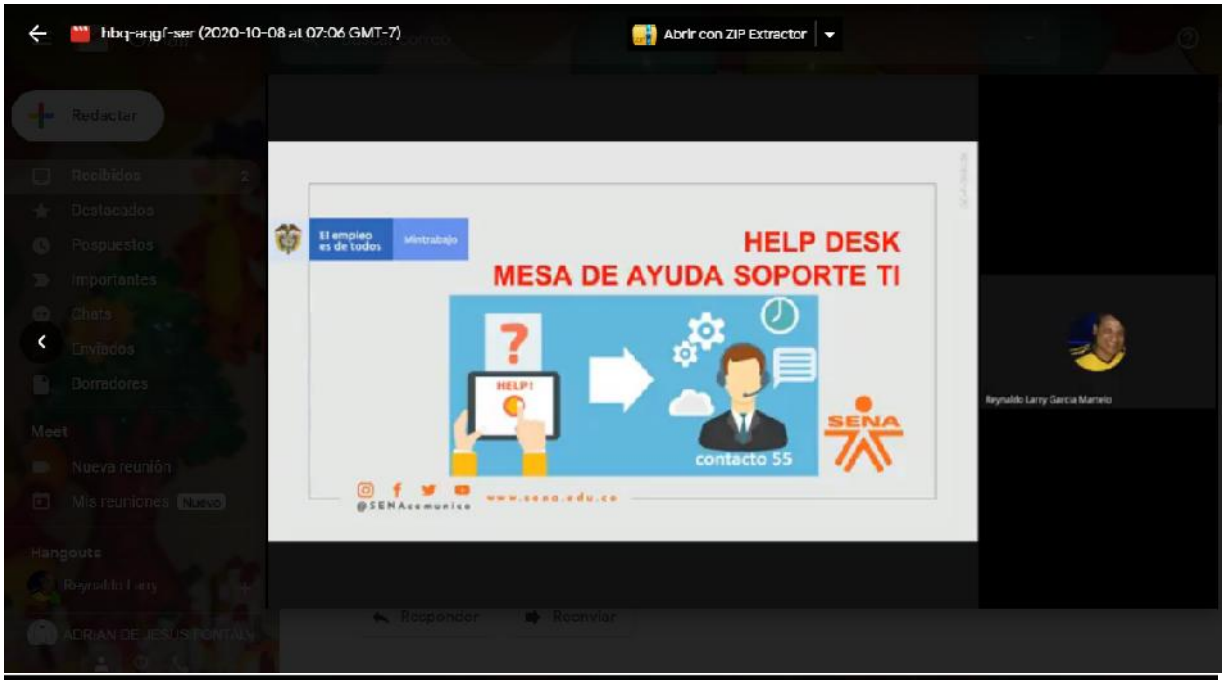
- Organizar las solicitudes de servicio según protocolos técnicos establecidos.
- Utilizar herramientas de procesamiento de información.
- Establecer protocolos de recepción de los requerimientos.
- Aplicar protocolos de recepción de requerimientos en solicitudes de servicio.
- Validar los requerimientos de las solicitudes de servicio.
- Procesar las solicitudes de acuerdo a los requerimientos y recursos necesarios para el
- Servicio.
- Tipificar las solicitudes de servicio.
- Clasificar las solicitudes de servicio.
- Usar bases de datos en las solicitudes de servicio.
- Usar herramientas de tecnología y comunicación.
- Seleccionar los recursos.
- Emplear los recursos.
- Escalar la solicitud de servicio al área técnica correspondiente.
- Evaluar el servicio de acuerdo a protocolos y normatividad correspondiente.
- Validar la solicitud del servicio.
- Utilizar software de aplicación y herramientas tecnológicas.
- Realizar informes de las solicitudes de servicio.
- Optimizar los procedimientos de la solicitud y trámite de servicios acorde al proceso de
- Validación.
- Ajustar los protocolos de atención de servicios
- Entregar el servicio realizado.

**Actividades a desarrollar y medio a utilizar:**

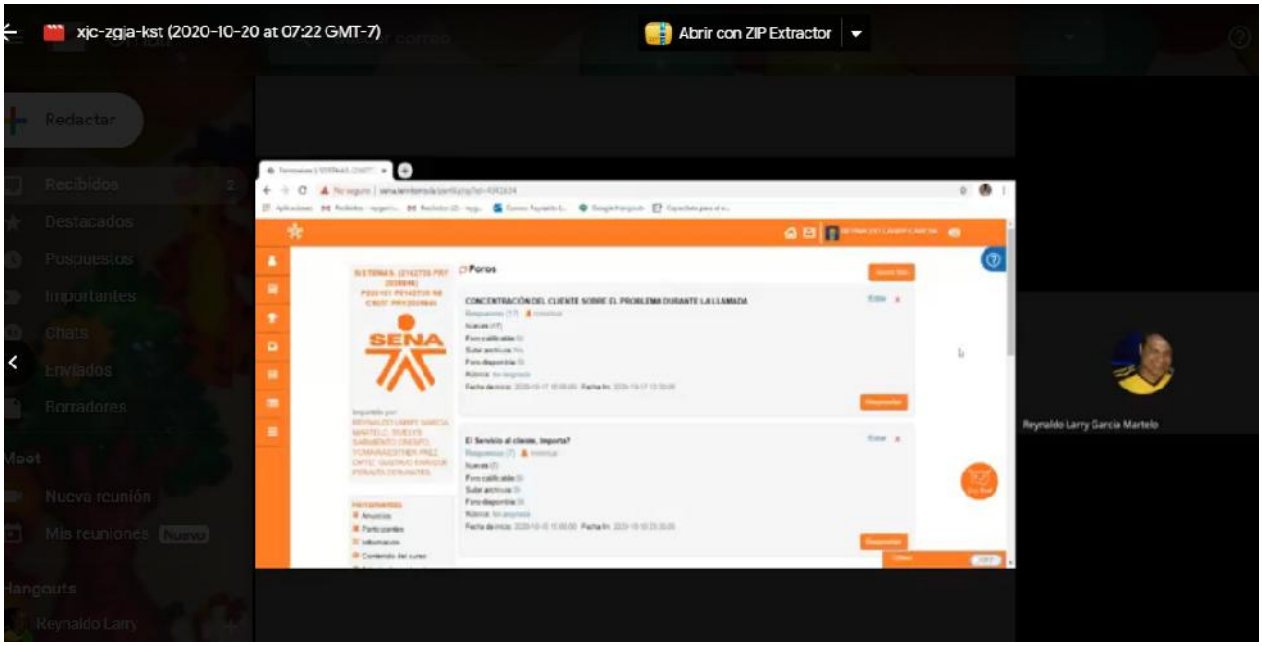
- Sesiones de formación a través de la plataforma Google Meet los días Martes, Jueves y Sabados de 9 :00 am a 12 m
- Publicacion de guias de aprendizaje, habilitar foros y link de acceso a evidencias para entrega de actividades propuestas a través de la plataforma TERRITORIUM




hbq-aqgf-ser (2020-10-08 at 07:06 GMT-7)
Abrir con ZIP Extractor
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Chats
Enviados
Borradores
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
El empleo es de todos
Mintrabajo
HELP DESK
MESA DE AYUDA SOPORTE TI
HELP!
contacto 55
SENA
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
Reynaldo Larry Garcia Martelo
Responder
Reenviar


zkz-hfxq-jvc (2020-10-13 at 07:07 GMT-7)
Abrir con ZIP Extractor
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Chats
Enviados
Borradores
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
SENA
DESCRIPCIÓN DE LAS BUENAS DESTREZAS DE COMUNICACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO PROFESIONAL
@SENAcomunica
www.sena.edu.co
Reynaldo Larry Garcia Martelo


xjc-zgja-kst (2020-10-20 at 07:22 GMT-7)
Abrir con ZIP Extractor
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Importantes
Chats
Enviados
Borradores
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
Reynaldo Larry
Foros
CONCENTRACIÓN DEL CLIENTE SOBRE EL PROBLEMA DURANTE LA LLAMADA
El Servicio al cliente, importa?
Reynaldo Larry Garcia Martelo

- Grupo TS 28 SISTEMAS, se continua con la formación a través de la plataforma Google Meet
- Se ha tenido contaco constante con los aprendices a través de las siguientes plataformas:
  - Correo Mi Sena
  - Chat Mi sena
  - Chat HangOut GMAIL
  - Google Meet