Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA INSTRUMENTO DE EVALUACION: LISTA DE CHEQUEO

Regional: Boyacá	**Centro de formación:** CEGAFE
Fecha de aplicación:	
Programa de Formación: Técnico en Sistemas Teleinformaticos	
Competencia: Mantenimiento de los equipos de computo	
Resultados de aprendizaje: aplicar técnicas y protocolos de servicio al cliente de acuerdo con la organización asociativa solidaria y características de las y los asociados.	
Nombre de la Evidencia: Reporte de funcionamiento(hardware / software) de los equipos de cómputo	
Evidencia: Desempeño ____ Producto X	
Criterios de evaluación: implementa acciones correctivas según las fallas y procedimientos técnicos establecidos ejecuta software utilitario según requerimientos del cliente y normatividad verifica el funcionamiento del equipo, según el manual de operación	
Nombre del Aprendiz:	**Ficha No:**
	33147762
Nombre del Instructor:	

INDICADORES	**CUMPLE**		**OBSERVACIONES**
	SI	**NO**	
Reporte de funcionamiento (hardware / software) de los equipos de cómputo			
Presenta capturas/imágenes del diagnóstico			
Describe el estado del hardware			
Describe el estado del software			
Identifica fallas detectadas			
Propone acciones correctivas			
El reporte está completo y organizado			

EVALUACION	
OBSERVACIONES:	
JUICIO DE EVALUACIÓN: **Aprobó:_____** **No aprobó:_____**	
Ciudad – Fecha:	**Firma Instructor:**
	Firma Aprendiz:

CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS

1. ¿Cuál es la función principal del software de diagnóstico?
a) Instalar programas
b) Identificar fallas en hardware y software
c) Crear documentos
d) Navegar en internet

2. ¿Cuál es una ventaja de usar Hiren's BootCD?
a) Aumenta memoria RAM
b) Permite diagnóstico sin sistema operativo
c) Borra archivos
d) Bloquea el sistema

Respuesta correcta: b

3. Una copia de seguridad sirve para:
a) Acelerar el equipo
b) Eliminar virus
c) Recuperar información
d) Formatear el disco

Preguntas Abiertas

6. Defina qué es una herramienta de diagnóstico.

7. Explique dos ventajas del software de mantenimiento.

8. Describa el procedimiento básico para realizar una copia de seguridad en Windows.

9. ¿Por qué es importante el licenciamiento del software según las políticas de Microsoft?

10. Mencione dos programas para recuperación de archivos y su función.