



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**  
**Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria Virtual**

<b>Versión:</b> 01
<b>Código:</b> GFPI-G-001
<b>Fecha de vigencia:</b> 2013-10-09

**GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4**

## **1. INTRODUCCIÓN**

Reciba una bienvenida a la Actividad de aprendizaje 4: Presentar propuestas de mejora de soporte técnico que beneficien la organización, que es la última del curso Procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo.

La prevención de los problemas, el mantenimiento rutinario de los sistemas y de los equipos de cómputo son funciones supremamente importantes, ya que con esto el grupo de soporte tendrá menos dificultades, identificando las estrategias de mantenimiento preventivo. De igual manera este equipo también podrá realizar toda una serie de proyectos especiales que permitan mejorar su desempeño y ampliar el conocimiento de sus técnicos.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los materiales de apoyo y realizar consultas investigativas en Internet. Además de realizar las tareas y acciones de aprendizaje sugeridas, desarrollándolas y entregándolas de forma oportuna en las fechas establecidas por su tutor.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE**

<b>Programa de Formación:</b> Procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo	<b>Código:</b> 22810748 <b>Versión:</b> 3
<b>Resultados de Aprendizaje:</b> Presentar propuestas que permitan mejorar los procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo de la organización.	<b>Competencia:</b> Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico.
<b>Duración de la guía:</b>	10 horas

## **3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

### **3.1 Actividades de Reflexión inicial.**

La evaluación constante de todo sistema permite que se establezcan posibles acciones de mejora en el mismo, las propuestas que se presentan para establecer esas acciones deben responder a los alcances particulares de una empresa u organización o del mismo sistema que se desea intervenir. Para abordar el desarrollo del resultado de aprendizaje de esta actividad, se le invita a una reflexión que realice a partir de la respuesta que plantee al siguiente interrogante:

- ¿Qué proyecto propondría usted para mejorar los servicios de la división de soporte técnico de la empresa para la cual trabaja o de una empresa que conozca?

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Si desea compartir sus respuestas, compártalas en el foro Social en una secuencia de Reflexiones para el Aprendizaje. Explore las reflexiones de sus compañeros.



### 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Las actividades que se dirigen a esta guía tiene la finalidad de que el estudiante se apropie de los conocimientos que le permitan comprender el cómo es el proceso de labores de mantenimiento de equipos de cómputo. Se le invita a diligenciar el siguiente cuadro, para comparar el antes y el después de realizar esta etapa del proceso formativo:

Fundamentos sobre el contexto Labores de mantenimiento			
N°	Conceptos	“Lo que conozco”	“lo consultado”.
1.	Mantenimiento rutinario		
2.	Mantenimiento seguridad		
3.	Definición virus		
4.	Actualización aplicaciones		
5.	Propuesta de mejora		
6.	Proceso de conocimiento		
7.	Proceso de análisis		
8.	Proceso de investigación		

- En esta matriz encontrará una columna que se denomina “conceptos”, son los términos relacionados con el tema de labores de mantenimiento
- Otra columna que se denomina “lo que conozco”, que debe diligenciar con el conocimiento personal que hasta el momento usted tiene del concepto presentado. Y una columna final, “lo consultado”, la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.
- Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones frente a las consultadas.

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga al instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a los conocimientos previos de gestión de incidentes en procesos de soporte técnico.

### 3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

La apropiación de conocimientos en esta última actividad del curso le permitirá fundamentarse y fortalecer su conocimiento sobre como mejorar los procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo. Para esto es importante recorrer y estudiar los temas desarrollados en el recurso digital para el aprendizaje denominado “Labores de mantenimiento preventivo y seguridad”.

Una vez realizada la apropiación de conocimiento con el material de estudio mencionado y aclaradas las inquietudes con su instructor, se solicita que desarrolle la prueba de conocimiento de la actividad



de aprendizaje 4. Para esto siga las instrucciones presentadas al abrir la evaluación, que encontrará en los espacios dispuestos en plataforma, en la ruta:

- En el ÁREA DE ACTIVIDADES, en la opción del menú del curso “Actividades”:
  - Carpeta Actividad de Aprendizaje 4
    - Enlaces para la presentación de evidencias
      - **Evidencia AA4-Ev1: Evaluación AA4.**

### 3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Para la realización de esta actividad de transferencia se solicita que participe en el Foro temático “Tareas de mantenimiento”, donde podrá exponer sus ideas y conceptos acerca del tema desarrollado en esta actividad. Para esto deberá seguir los siguientes pasos:

1. Publique un mensaje donde haga una reflexión individual dando respuesta a los siguientes interrogantes:
  - a. ¿Cuál de las tareas de mantenimiento físico considera que es la más importante para mantener los equipos en óptimas condiciones?
  - b. ¿Cuál de las tareas de mantenimiento de seguridad considera que es la más importante para prevenir que los equipos sean vulnerados?
  - c. ¿Qué nuevas tareas de mantenimiento, además de las mencionadas en el material de estudio, considera se deben realizarse para prevenir problemas físicos, lógicos y de seguridad en los equipos de cómputo de una empresa?
2. Revise la opinión de por lo menos dos compañeros y comparta su punto de vista acerca de las respuestas dadas, aportando con su respuesta a la construcción de conocimiento.

Usted deberá participar en el foro de discusión planteado teniendo en cuenta las instrucciones brindadas en su descripción. Ubique el foro en los espacios dispuestos en plataforma en la ruta:

- En el ÁREA DE ACTIVIDADES, en la opción del menú del curso “Actividades”:
  - Carpeta Actividad de Aprendizaje 4
    - Enlaces para la presentación de evidencias
      - **Evidencia AA4-Ev2: Participación en el Foro temático “Tareas de Mantenimiento”.**

### 3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<b>Evidencia AA4-Ev1: Evaluación AA4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Implementa estrategias de prevención para los problemas comunes presentados en los equipos de cómputo.</li><li>▪ Presenta propuestas de mejora en los procesos de soporte técnico de la organización.</li></ul>	Evaluación presentado a través de cuestionario disponible en plataforma
<b>Evidencia AA4-Ev2: Participación en el Foro temático “Tareas de Mantenimiento”.</b>		Lista de chequeo, para evaluar la participación en el foro, presentada por el instructor.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**  
**Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria Virtual**

**Versión:**  
01

**Código:**  
GFPI-G-001

**Fecha de vigencia:**  
2013-10-09

#### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Virus:** En el campo de la informática, un software o código malicioso que puede copiarse a sí mismo e infectar una computadora sin el conocimiento o permiso del usuario. Algunos virus son benignos y no afectan negativamente a una computadora, pero otros virus pueden dañar o eliminar el sistema operativo y los archivos de datos

**Hardware:** Componentes físicos electrónicos que conforman un sistema de computación.

**Mantenimiento preventivo:** Inspección, limpieza y cambio periódicos y sistemáticos de piezas, materiales y sistemas deteriorados.

**Aplicación:** Cualquier programa que corra en un sistema operativo y que haga una función específica para un usuario. Por ejemplo, procesadores de palabras, bases de datos, agendas electrónicas, etc.

**Servidor:** ordenador o programa que da servicios a otro conocido como cliente. En un sistema de hipertexto, un servidor dará información al navegador.

**TCP/IP:** Transmission Control Protocol/Internet Protocol, definido por Vint Cerf y Bob Kahn en 1973, es el protocolo que ha hecho posible Internet y se ha convertido en el protocolo de red más utilizado en el mundo.

#### 5. BIBLIOGRAFÍA

Educarchile (2013). Capítulo 6. Tareas de mantenimiento y proyectos especiales. (s.f.). Consultado el 25 de mayo de 2016 en: [http://rpi.educarchile.cl/Soporte%20Tcnico/HelpDesk\\_CH09-esp.pdf](http://rpi.educarchile.cl/Soporte%20Tcnico/HelpDesk_CH09-esp.pdf)

Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. (2009). Fundamentación de ensamble y mantenimiento de computadores para los procesos de soporte técnico. Colombia: Autor

Microsoft Corporation. (2013). Microsoft. Consultado el 25 de mayo de 2016 en <http://windows.microsoft.com/es-xl/windows/support#1TC=windows-7>

#### 6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Joselin Sanabria Rodríguez	Experto temático	Centro para la Industria y Comunicación Gráfica	Junio de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesor Pedagógico línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial de Mantenimiento Integral CIMI	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura CIDM	