



Competencias Esperadas			
Carrera:	Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo	Semestre:	4º
Módulo/Submódulo:	Módulo III - Proporcione soporte técnico presencial o a distancia en software de aplicación y hardware Submódulo 2 – Brinde soporte técnico a distancia		
Competencias esperadas 1er parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos para Evaluar/Instrumento	
2. Brinda soporte técnico a distancia.	1.- Actividad Diagnóstica. El alumno contesta el siguiente examen de diagnóstico correspondiente a la competencia.	Examen contestado Guía de Observación	
	TOMANDO EN CUENTA LOS ATRIBUTOS UNIVERSALES DEL SERVICIO 2.- Tema 1.1. Conceptos básicos. ACTIVIDAD 1: Realiza una Investigación de los conceptos básicos, comparando a dos autores diferentes e incluirá las fuentes bibliográficas. ACTIVIDAD 2: Elabora un Cuadro Sinóptico de la lectura.	Investigación Heteroevaluación Cuadro Sinóptico Lista de Cotejo	
	IDENTIFICANDO PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE 3.- Tema 1.2 Tipos de soporte. ACTIVIDAD 3: El alumno realiza un mapa conceptual de acuerdo al tema.	Mapa conceptual Lista de Cotejo	
	4.- Tema 1.3 Tipos de soporte técnico a distancia	Mapa mental Lista de Cotejo	



	<p>ACTIVIDAD 4: El alumno en base a la lectura proporcionada elabora un mapa mental con las ideas clave acerca de los niveles de soporte técnico y los conceptos básicos de cada uno de ellos.</p>	
	<p>MANIPULANDO BOLETAS (TICKETS) 5.- Tema 1.4 Empresas que brindan soporte técnico telefónico ACTIVIDAD 5: El alumno realiza una tabla comparativa sobre las empresas que se dedican a proporcionar soporte técnico telefónico o en línea a sus clientes. La tabla debe contemplar los siguientes datos: nombre de la empresa, tipo de soporte y observaciones. ACTIVIDAD 6: El alumno realiza un esquema que explique que es un Help Desk, como funciona y trabaja el Help Desk. ACTIVIDAD 7. El alumno realiza el crucigrama que viene en la Anexa 1 del manual del estudiante.</p>	<p>Tabla comparativa Rúbrica Esquema Lista de cotejo Ejercicio Rúbrica</p>

Competencias esperadas 2o parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos para Evaluar/Instrumento
3. Estructura bitácoras	<p>Actividad Diagnóstica. El alumno contesta el siguiente examen de diagnóstico correspondiente a la competencia.</p> <p>Tema 1.1. Conceptos básicos. ACTIVIDAD 1: El alumno realiza una Investigación de que es una bitácora, comparando a dos autores diferentes e incluirá las fuentes bibliográficas.</p>	<p>Examen contestado Guía de Observación</p> <p>Investigación Heteroevaluación</p>



4. Elabora bitácoras	<p>Tema 1.2 Tipos de bitácora. ACTIVIDAD 2: El alumno realiza un mapa mental de los tipos de bitácora, así como de sus ventajas o desventajas de cada una.</p> <p>Tema 1.3 Elementos de una bitácora en el soporte técnico a distancia. ACTIVIDAD 3: El alumno en base a material proporcionado elabora un cuadro sinóptico con los elementos mínimos que debe contener una bitácora para el soporte técnico a distancia. Tomando en cuenta los conceptos básicos del servicio al cliente.</p> <p>Tema 1.4 Formatos y estructura de una bitácora ACTIVIDAD 4: El alumno realiza una tabla comparativa sobre las estructuras de las diferentes bitácoras de acuerdo al tipo de soporte y tipo de bitácora.</p> <p>Actividad 1. Elabora un cuestionario diagnóstico acerca de la estructura de una bitácora, contenidos y usos según necesidades del cliente.</p> <p>Tema 1.5 ¿Qué es una bitácora? Identificando las necesidades del cliente Actividad 2. Diseña una infografía donde describe que es una bitácora y los tipos de bitácoras que se utilizan en soporte técnico, y un</p>	<p>Mapa mental Lista de Cotejo</p> <p>Cuadro sinóptico. Lista de Cotejo</p> <p>Tabla comparativa Rúbrica</p> <p>Cuestionario (Kahoot o Nearpod) Heteroevaluación</p> <p>Infografía (Genially, canva, etc..) Rúbrica</p>
----------------------	--	---



	<p>ejemplo de llenado identificando las necesidades del cliente y políticas de la empresa.</p> <p>Tema 1.6 Tipos de bitácoras</p> <p>Considerando las políticas de la empresa</p> <p>Actividad 3 . Realiza la lectura “Tipos de bitácoras de soporte técnico a distancia” y en Excel combinado con APP SHEET diseña una aplicación con los elementos y datos necesarios para registrar mantenimientos de equipos de cómputo de manera digital.</p>	<p>Bitácora elaborada plataforma de Google APP SHEET o Onenote de Microsoft</p> <p>Rúbrica</p>
Competencias esperadas 3er parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos para Evaluar/Instrumento
5. Brinda soporte técnico a equipos con software remoto	1.- Actividad Diagnóstica. Contesta el siguiente examen de diagnóstico correspondiente a la competencia.	Examen contestado Guía de Observación
	2.- Tema 3.1 Soporte técnico remoto. elabora un mapa mental donde contenga: <ul style="list-style-type: none">● Definición● Ventajas● Desventajas	Mapa mental Lista de Cotejo
	3.- Tema 3.2 Servicio al cliente. El alumno en base a la información proporcionada, contesta los ejercicios: <ul style="list-style-type: none">● Poner en espera a un cliente● Transferir llamada	Ejercicios contestados Lista de Cotejo
	4.- Tema 3.3 Procedimiento para otorgar servicio remoto. Con base a la lectura proporcionada elabora un guión para simular brindar soporte de manera remota a un cliente cuya problemática es que desea instalar una impresora y no tiene el controlador adecuado.	Guión para simular brindar soporte de manera remota. Lista de Cotejo



	<p>5.- Tema 3.4 Medios de Soporte Técnico a distancia. analiza y conoce los medios del soporte técnico a distancia de la lectura del “Medios del soporte técnico a distancia” y elabora un cuadro comparativo.</p> <p>6.- Tema 3.5 Conexión de manera remota en Windows 10. El alumno elabora de forma escrita en el cuaderno un instructivo de cómo crear y utilizar una conexión de manera remota en Windows 10.</p> <p>7.- Tema 3.6 Infografía de cómo instalar Team Viewer. De acuerdo a la información proporcionada, el alumno realiza una infografía acerca del procedimiento para instalar Team Viewer en su PC.</p> <p>8.- Tema 3.7 manual técnico para brindar soporte técnico a un usuario. De acuerdo a los contenidos vistos en el semestre, el alumno realiza un manual de usuario donde expone los procedimientos y las herramientas para brindar soporte técnico a distancia a un cliente.</p>	Cuadro comparativo de los programas para una conexión remota Rúbrica Instructivo de conexión de manera remota Windows 10. Lista de Cotejo Infografía de instalación Lista de Cotejo Manual de usuario Lista de Cotejo
2.Brida soporte técnico a distancia 3.Estructura bitácoras 4.Elabora bitácoras y 5.Brida soporte técnico a equipos con software remoto	<p>9.- PROYECTO FINAL. Simulación donde se brinda Soporte a distancia. En base a las instrucciones proporcionadas en el cuadernillo de actividades el alumno, realizará un video a través del cual simulará dar soporte a distancia apoyándose de un compañero del salón o con algún miembro de tu familia (papá, mamá, hermano, etc.) con base a una problemática seleccionada. Por ejemplo: Instalación de una impresora, etc.</p>	Video de la simulación Lista de Cotejo