



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



	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.	
	<b>MANIPULANDO BOLETAS (TICKETS)</b> <b>5.- Tema 1.4 Empresas que brindan soporte técnico telefónico</b> <b>ACTIVIDAD 5:</b> 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.  <b>ACTIVIDAD 6:</b> El alumno realiza un esquema que explique que es un Help Desk, como funciona y trabaja el Help Desk.  <b>ACTIVIDAD 7.</b> El alumno realiza el crucigrama que viene en la Anexa 1 del manual del estudiante.	Tabla comparativa Rúbrica  Esquema <b>Lista de cotejo</b>  Ejercicio <b>Rúbrica</b>

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



4. Elabora bitácoras	<p><b>Tema 1.2 Tipos de bitácora.</b></p> <p><b>ACTIVIDAD 2:</b> El alumno realiza un mapa mental de los tipos de bitácora, así como de sus ventajas o desventajas de cada una.</p>	<p>Mapa mental <b>Lista de Cotejo</b></p>
	<p><b>Tema 1.3 Elementos de una bitácora en el soporte técnico a distancia.</b></p> <p><b>ACTIVIDAD 3:</b> 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>Cuadro sinóptico. <b>Lista de Cotejo</b></p>
	<p><b>Tema 1.4 Formatos y estructura de una bitácora</b></p> <p><b>ACTIVIDAD 4:</b> 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>Tabla comparativa <b>Rúbrica</b></p>
	<p><b>Actividad 1.</b> Elabora un cuestionario diagnóstico acerca de la estructura de una bitácora, contenidos y usos según necesidades del cliente.</p>	<p><b>Cuestionario</b> (Kahoot o Nearpod) <b>Heteroevaluación</b></p>
	<p><b>Tema 1.5 ¿Qué es una bitácora?</b></p> <p>Identificando las necesidades del cliente</p> <p><b>Actividad 2.</b> Diseña una infografía donde describe que es una bitácora y los tipos de bitácoras que se utilizan en soporte técnico, y un</p>	<p><b>Infografía</b> (Genially, canva, etc..) <b>Rúbrica</b></p>



	<p>ejemplo de llenado identificando las necesidades del cliente y políticas de la empresa.</p> <p><b>Tema 1.6 Tipos de bitácoras</b></p> <p>Considerando las políticas de la empresa</p> <p><b>Actividad 3</b> . 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><b>Bitácora elaborada</b> plataforma de Google APP SHEET o Onenote de Microsoft</p> <p><b>Rúbrica</b></p>
Competencias esperadas 3er parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos para Evaluar/ <b>Instrumento</b>
5. Brinda soporte técnico a equipos con software remoto	<p><b>1.- Actividad Diagnóstica.</b> Contesta el siguiente examen de diagnóstico correspondiente a la competencia.</p>	Examen contestado <b>Guía de Observación</b>
	<p><b>2.-Tema 3.1 Soporte técnico remoto.</b> elabora un mapa mental donde contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Definición</li><li>● Ventajas</li><li>● Desventajas</li></ul>	Mapa mental <b>Lista de Cotejo</b>
	<p><b>3.- Tema 3.2 Servicio al cliente.</b> El alumno en base a la información proporcionada, contesta los ejercicios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Poner en espera a un cliente</li><li>● Transferir llamada</li></ul>	Ejercicios contestados <b>Lista de Cotejo</b>
	<p><b>4.- Tema 3.3 Procedimiento para otorgar servicio remoto.</b> 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.</p>	Guión para simular brindar soporte de manera remota. <b>Lista de Cotejo</b>



	<b>5.- Tema 3.4 Medios de Soporte Técnico a distancia.</b> 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.	Cuadro comparativo de los programas para una conexión remota <b>Rúbrica</b>
	<b>6.- Tema 3.5 Conexión de manera remota en Windows 10.</b> El alumno elabora de forma escrita en el cuaderno un instructivo de cómo crear y utilizar una conexión de manera remota en Windows 10.	Instructivo de conexión de manera remota Windows 10. <b>Lista de Cotejo</b>
	<b>7.- Tema 3.6 Infografía de cómo instalar Team Viewer.</b> De acuerdo a la información proporcionada, el alumno realiza una infografía acerca del procedimiento para instalar Team Viewer en su PC.	Infografía de instalación <b>Lista de Cotejo</b>
	<b>8.- Tema 3.7 manual técnico para brindar soporte técnico a un usuario.</b> 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.	Manual de usuario <b>Lista de Cotejo</b>
2.Brinda soporte técnico a distancia 3. Estructura bitácoras 4. Elabora bitácoras y 5.Brinda soporte técnico a equipos con software remoto	<b>9.- PROYECTO FINAL. Simulación donde se brinda Soporte a distancia.</b> 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.	Video de la simulación <b>Lista de Cotejo</b>