



Competencias Esperadas			
Carrera:	SMEC - SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO	Semestre:	4º
Módulo/Submódulo:	Módulo III.- Proporciona soporte técnico presencial o a distancia, es software de aplicación y hardware. Submódulo 1.- Brinda soporte técnico presencial.		
Competencias esperadas 1er parcial	Estrategias de Aprendizaje		Productos para Evaluar/ Instrumento
1. Brinda soporte técnico presencial	1. El estudiante realiza la evaluación diagnóstica se encuentra en el manual del estudiante Anexos		1. Evaluación diagnóstica/Examen
	2. Realiza una redacción de las aptitudes del técnico en soporte para la comunicación, resolución de problemas y el comportamiento profesional, tomando en cuenta las consideraciones éticas.		2. Redacción/Lista de cotejo
	3. Investiga los tipos de clientes y realiza un cuadro comparativo de las principales características de algunos tipos de clientes, para poder analizar el comportamiento profesional de técnico en soporte ante los clientes.		3. Cuadro comparativo / Lista de cotejo.
	4. Realiza un mapa mental de los niveles de soporte técnico, para poder operar una mesa de ayuda tomando en cuenta el orden de los servicios según su prioridad		4. Mapa mental/Lista de cotejo.
Competencias esperadas 2º parcial	Estrategias de Aprendizaje		Productos para Evaluar/ Instrumento
2. Estructura bitácoras	1. Realiza un resumen del tema Requerimientos de eficacia de las bitácoras, políticas y aspectos legales (pág. 13) al tema Help Desk (Pág. 22)		1. Resumen/ Lista de cotejo.
	2. Elabora un mapa conceptual del tema soporte al hardware (pág. 24 a 38)		2. Mapa conceptual/ Lista de cotejo.



	3. Del tema tareas habituales del soporte presencial (pág. 40 a la pág. 51) elaborar la técnica QQQ en libreta.	3. Apunte/ Lista de cotejo.
	4. Elaborar un mapa mental del tema metodología de detección de fallas (pág. 51 a pág. 63) elaborar un mapa mental	4. Mapa Mental / Lista de cotejo.
	5. Del Manual del estudiante “Los casos” elaborar: a). Diagrama de flujo de cada uno de los casos presentados. b). Utilizar la técnica de resolución de problemas. c). Elaborar la bitácora correspondiente a cada uno de los 8 casos presentados.	5. Casos/Rúbrica
	6. Elaborar en el cuaderno un resumen de las políticas de servicios, y los aspectos legales de los prestadores de servicios	6. Resumen/ Lista de cotejo.
	Competencias esperadas 3er parcial	Estrategias de Aprendizaje
3. Brinda soporte técnico presencial 4. Elabora bitácoras	Realiza un resumen del tema atributos universales del cliente (pág. 71 a la pág. 81)	Productos para Evaluar/ Instrumento 5. Representación/Rubrica
	Utiliza las herramientas digitales que conozca para crear un manual y video descriptivo de atención al cliente, enfocado al soporte técnico.	6. Manual/Lista de cotejo
	Realiza una representación teatral de las fases de la atención de un problema en un equipo de cómputo, aplicando los atributos universales y los principios de atención al cliente, realizando el correcto llenado de las boletas (orden de servicio, bitácora) apoyado de los casos del Manual del estudiante ANEXOS.	7. Resumen/Lista de cotejo