

Registro técnico

Módulo 2: Ensamblado y configuración de computadores y equipos terminales portátiles.

 **Conectividad y Redes**



Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad

Módulo 1	<p>OA1 Leer y utilizar técnicamente proyectos de conectividad y redes, considerando planos o diagramas de una red de área local (red LAN), basándose en los modelos TCP/IP y OSI.</p> <p>OA3 Instalar y mantener cableados estructurados, incluyendo fibra óptica, utilizados en la construcción de redes, basándose en las especificaciones técnicas correspondientes.</p> <p>OA7 Instalar y configurar una red inalámbrica según tecnologías y protocolos establecidos.</p>	Módulo 6	<p>OA9 Mantener y actualizar el hardware de los computadores personales y de comunicación, basándose en un cronograma de trabajo, de acuerdo a las especificaciones técnicas del equipo.</p>
Módulo 2	<p>OA2 Instalar y configurar sistemas operativos en computadores personales con el fin de incorporarlos a una red LAN, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad establecidos.</p> <p>OA11 Armar y configurar un equipo personal, basándose en manuales de instalación, utilizando las herramientas apropiadas y respetando las normas de seguridad establecidos.</p>	Módulo 7	<p>OA10 Mantener actualizado el software de productividad y programas utilitarios en un equipo personal, de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.</p>
Módulo 3	<p>OA8 Aplicar herramientas de software que permitan obtener servicios de intranet e internet de manera eficiente.</p>	Módulo 8	<p>OA6 Aplicar procedimientos de recuperación de fallas y realizar copias de respaldo de los servidores, manteniendo la integridad de la información.</p>
Módulo 4	<p>OA4 Realizar pruebas de conexión y señales en equipos y redes, optimizando el rendimiento de la red y utilizando instrumentos de medición y certificación de calidad de la señal, considerando las especificaciones técnicas.</p>	Módulo 9	<p>No esta asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad (OAE), sino a Genéricos. No obstante, puede asociarse a un OAE como estrategia didáctica.</p>
Módulo 5	<p>OA5 Aplicar métodos de seguridad informática para mitigar amenazas en una red LAN, aplicando técnicas como filtrado de tráfico, listas de control de acceso u otras.</p>		

Perfil de Egreso – Objetivos de Aprendizaje Genéricos

<p>A- Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p>	<p>B- Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p>C- Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>
<p>D- Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>	<p>E- Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	<p>F- Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p>
<p>G- Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.</p>	<p>H- Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>	<p>I- Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p>
<p>J- Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.</p>	<p>K- Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>	<p>L- Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.</p>



Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) Nivel 3 y su relación con los OAG

HABILIDADES

1. Información

1. Analiza y utiliza información de acuerdo a parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus actividades y funciones.

2. Identifica y analiza información para fundamentar y responder a las necesidades propias de sus actividades.

2. Resolución de problemas

1. Reconoce y previene problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad o función.

2. Detecta las causas que originan problemas en contextos conocidos de acuerdo a parámetros establecidos.

3. Aplica soluciones a problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de una función.

3. Uso de recursos

1. Selecciona y utiliza materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

2. Organiza y comprueba la disponibilidad de los materiales, herramientas y equipamiento.

3. Identifica y aplica procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos.

4. Comunicación

4. Comunica y recibe información relacionada a su actividad o función, a través de medios y soportes adecuados en contextos conocidos.

APLICACIÓN EN CONTEXTO

5. Trabajo con otros

1. Trabaja colaborativamente en actividades y funciones coordinándose con otros en diversos contextos.

6. Autonomía

1. Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos con supervisión directa.

2. Toma decisiones en actividades propias y en aquellas que inciden en el quehacer de otros en contextos conocidos.

3. Evalúa el proceso y el resultado de sus actividades y funciones de acuerdo a parámetros establecidos para mejorar sus prácticas.

4. Busca oportunidades y redes para el desarrollo de sus capacidades

7. Ética y responsabilidad

1. Actúa de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso productivo o la entrega de servicios.

2. Responde por cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus actividades.

3. Comprende y valora los efectos de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.

4. Actúa acorde al marco de sus conocimientos, experiencias y alcance de sus actividades y funciones

CONOCIMIENTO

8. Conocimientos

1. Demuestra conocimientos específicos de su área y de las tendencias de desarrollo para el desempeño de sus actividades y funciones.



Metodología seleccionada

Texto guía

- Esta presentación te servirá para avanzar paso a paso en el desarrollo de la actividad propuesta.

Aprendizaje Esperado

- **AE 4.** Soluciona problemas de hardware y software con diferentes niveles de dificultad utilizando proceso de resolución de problemas respetando los estándares de seguridad establecidos.



¿Qué vamos a lograr con esta actividad para llegar al Aprendizaje Esperado (AE)?

Conocer la estructura de un informe técnico del proceso de resolución de problemas, utilizando lenguaje, herramientas y plataformas informáticas apropiadas.



Contenidos

01 Registro técnico

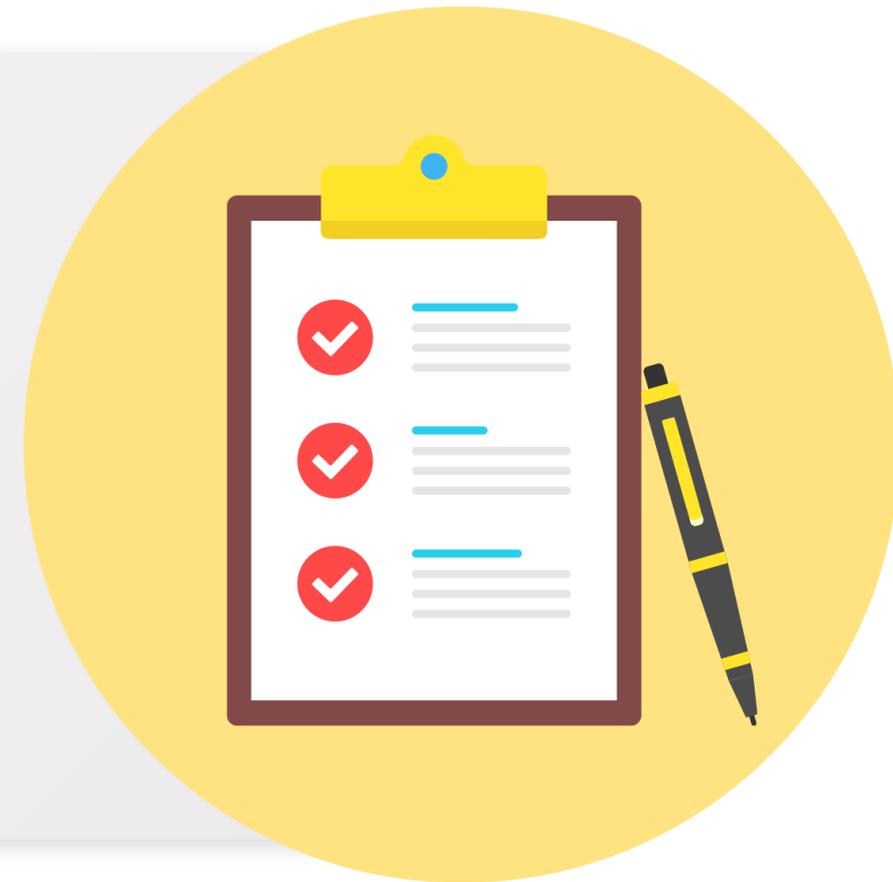
- Finalidad.
- ¿Qué debe contener?
- Estructura.
- Ejemplo.

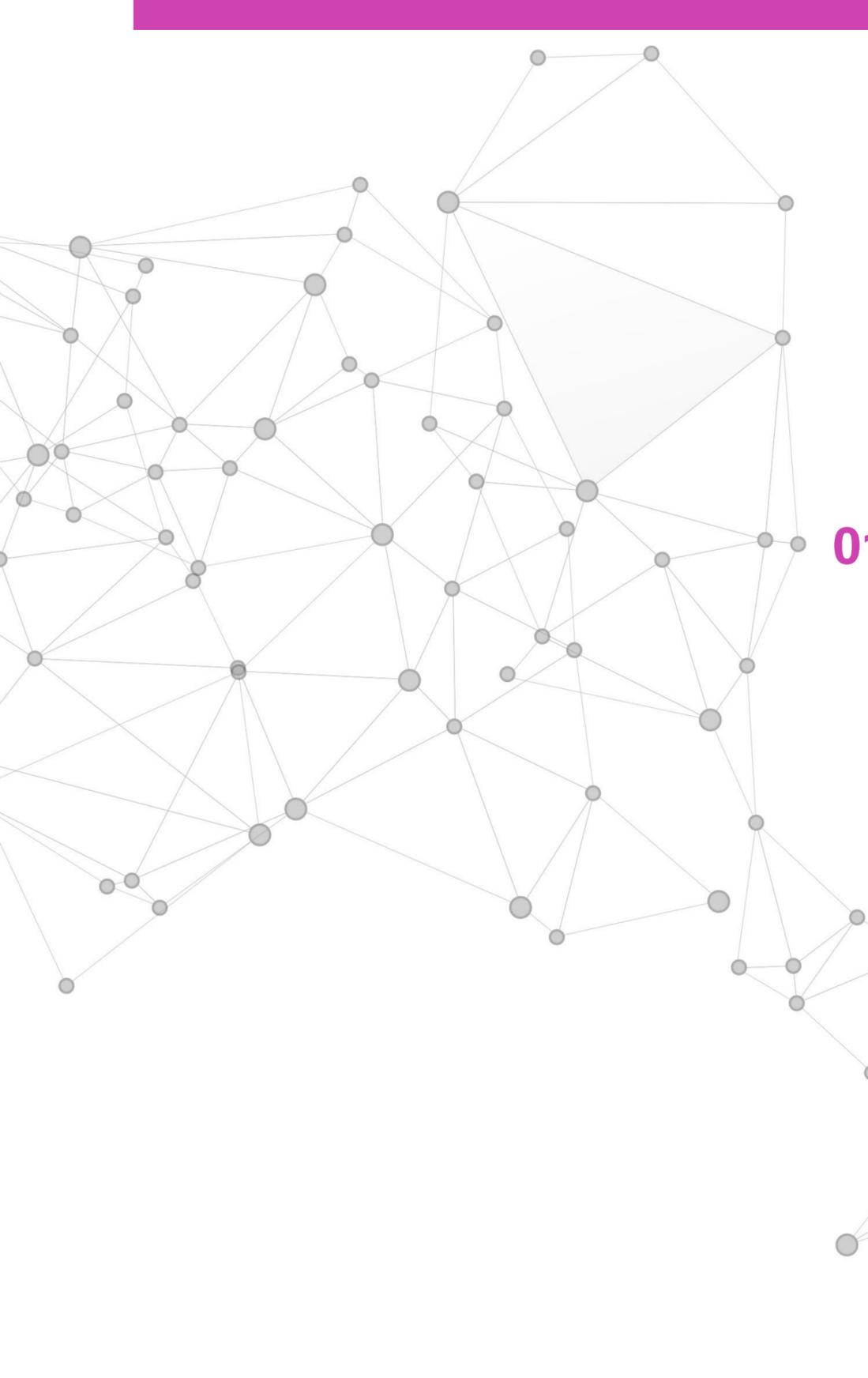


¿Sabes qué debería contener el informe técnico en la resolución de problemas de un PC?



Registro técnico





Finalidad

01

- La finalidad del registro técnico es, que en caso que se vuelva a repetir la problemática, se pueda recurrir a él para verificar cómo y con qué se solucionó.

02

- Frecuentemente en las empresas utilizan un sistema de ticket (página web con las problemáticas asignadas de los usuarios) o un formato de problema de PC en los cuales, al finalizar, cada técnico podrá describir y/o ingresar el registro de caso para que quede el proceso realizado guardado o archivado.

Finalidad (sistema de ticket)

Nombre	<input type="text"/>
Dirección de Email	<input type="text"/>
Departamento	Soporte
Asunto	<input type="text"/>
Urgencia	Media ▼
(CLICK AQUI)	
Adjunto(s):	<input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/>
(Extensiones de archivo permitidas: .jpg,.gif,.jpeg,.png)	
<input type="button" value="Enviar"/>	

Imagen: <http://www.silicon-netspin.com/soporte.php>

The screenshot shows a web browser window with the URL `soporteinadi.gob.ar/tickets.php?id=39`. The page displays the details for Ticket #261777. The ticket status is 'Abrir' (Open). The user information is: Name: Juan Jose, Email: `pruebatickets@inadi.gob.ar`, Phone: 43805800 x5963. The subject is 'Demo de ticket'. The ticket was created on 14/07/16 at 3:11 pm. The history shows a message from 'Juan Jose' at 14/07/16 3:11 pm: 'Ticket creado para la demostracion del sistema', and a response from 'Soporte tecnico' at 14/07/16 3:15 pm: 'Respuesta de prueba del departamento técnico.' There is a section for 'Escriba una respuesta' (Write a response) with a rich text editor and a 'Publicar Respuesta' button. On the right side, there are links for 'Datos del usuario', 'Historial del Ticket', and 'Muestra el proceso del inconveniente presentado.' Below that, it says 'Aqui podemos enviar preguntas o comentarios acerca del proceso de nuestro inconveniente'.

Imagen: <http://www.inadi.gob.ar/wp-content/uploads/2016/06/manual-tickets.pdf>

¿Qué debe contener?

● **El registro técnico,** debería contener como mínimo:

- Registro inicial de la problemática del equipo.
- Registro de la o las causas que generan el problema.
- Registro de los pasos que se siguieron para la resolución de la problemática.
- Registro de las herramientas de hardware y/o software utilizadas en la reparación.

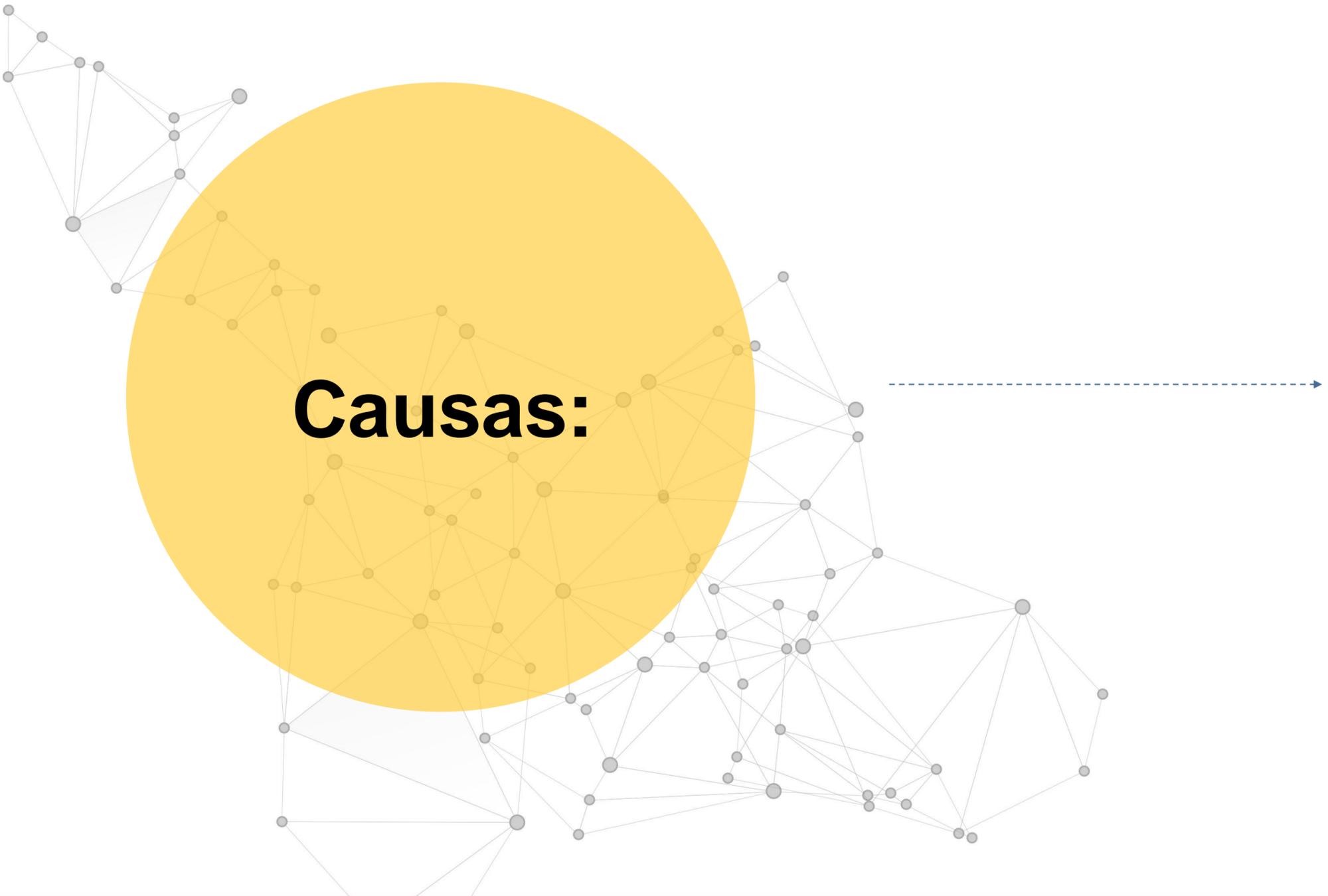
Estructura



Problemática:

- En caso que se utilice el **sistema de ticket** por técnico, este punto no será necesario ya que vendrá incluido. Por el contrario, si es un formato tipo, es necesario indicar la problemática real del equipo para poder identificar para qué se realizará el proceso que se detallará luego.
- Es muy necesario que se revise y compruebe que la problemática descrita por el usuario sea lo que realmente afecta al equipo. En algunas ocasiones, por desconocimiento de los usuarios, detallan solo un efecto ocasionado por problema principal.

Estructura



Causas:

- Una vez recabada la información y comprobado el problema de la máquina, se deben determinar las causas que lo provocan, para así encontrar una solución adecuada.

Estructura



Proceso de resolución del problema:

- Posteriormente, registrar el problema real de la máquina y las causas que lo generan, es necesario detallar lo realizado en el proceso de resolución de problemas, de forma breve y clara, presentando el énfasis en la solución correcta seleccionada (paso 5 proceso de resolución de problemas).

Estructura



Herramientas utilizadas:

- Finalmente, mencionar las herramientas utilizadas, ya sea de software y/o hardware. Éstas son un complemento muy importante, debido a que, gracias a ellas se podrá solucionar la problemática.
- Detallar cada herramienta y el proceso realizado con cada una de ellas.



Ejemplo de Registro técnico

	Registro Técnico
Problema	Lentitud al cargar página web.
Causas	Virus y muchos archivos temporales almacenados.
Proceso	<p>Se realiza la revisión de la máquina y se comprueba que el problema es la lentitud en la carga de páginas web en el navegador chrome, se realiza el chequeo con las herramientas de software eliminando virus y temporales almacenados.</p> <p>Se comprueba el funcionamiento correcto cargando paginas como lun.com entre otras.</p>
Herramientas	<p>Las herramientas de software utilizadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Antivirus AVAST.- Limpiador de temporales ccleaner.

¿Has realizado informes técnicos antes?

¿Cómo ha sido tu experiencia en esa situación?



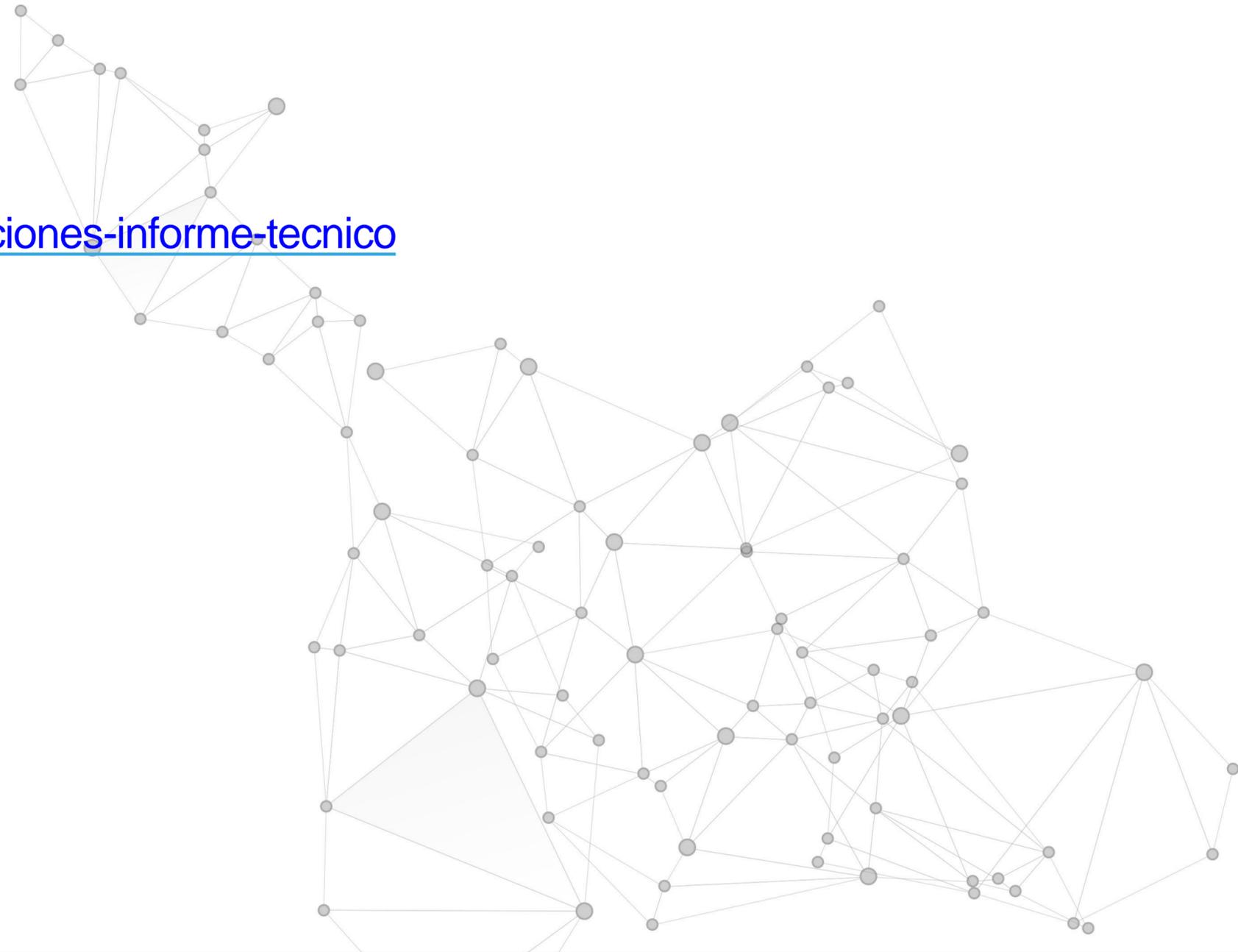
¿Tienes preguntas de lo trabajado hasta aquí?



Referencias

● <https://www.netacad.com/>

<https://es.slideshare.net/giotabares/sistemas-y-soluciones-informe-tecnico>



Ticket de salida

01

¿Cuál es la finalidad del registro técnico?

02

¿Para qué sirve el sistema de ticket?

03

¿Cómo le explicarías a un técnico de soporte, recién llegado a la empresa, qué debe contener el registro técnico?

04

¿Qué debilidades percibiste en tu desempeño durante el desarrollo de la actividad? ¿Cómo puedes trabajarlas para convertirlas en fortalezas?

