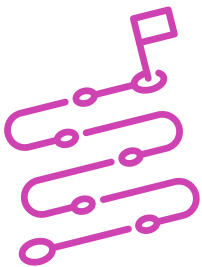


Actividad de Evaluación

Soporte técnico en mantención computacional

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

Detectar anomalías en un PC a través de una revisión preventiva, sugiriendo posibles soluciones que se registrarán en una ficha técnica.



INDICACIONES

1. Formen pares de trabajo.
2. Lean el siguiente mensaje de un cliente:

“Buenos días,

Tengo los siguientes problemas con mi PC: está muy lento, recibo mensajes de error cada vez que lo enciendo, además escucho un ruido muy fuerte del ventilador desde que lo enciendo. Al presionar el botón de reinicio del gabinete, el equipo se apaga. ¿Qué creen que está pasando, qué puedo hacer?”

3. Escriban al menos 6 preguntas que le harías a este cliente para detectar las posibles causas de los problemas.
4. Den sugerencias al cliente de elementos que debería revisar antes de que ustedes revisen el PC.

5. Completen un reporte tipo ficha de atención donde incluyan, posibles causas del problema, aspectos a observar, posibles soluciones. Utilicen la “Ficha Técnica Soporte Técnico Preventivo” (los datos del cliente pueden ser ficticios).
6. En una segunda hoja indiquen los pasos de resolución de problemas que siguieron.
7. Una vez completada entreguen la ficha y la hoja de resolución de problemas y entréguela al o la docente.

REPORTE TIPO FICHA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Rúbrica de Evaluación 75%

Indicadores	Niveles de logro			
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Debe mejorar (1)
Integración de al menos 6 preguntas orientadas a detectar los problemas.	Integran 6 preguntas pertinentes para detectar el problema.	Integran 5 preguntas pertinentes para detectar el problema.	Integran 4 a 2 preguntas pertinentes para detectar el problema.	Integran solo 1 preguntas pertinente para detectar el problema.
Sugerencias de aspectos a revisar en el PC por cada síntoma informado.	Incluye sugerencias pertinentes para los 4 síntomas informados.	Incluye sugerencias pertinentes para 3 síntomas informados.	Incluye sugerencias pertinentes para 2 síntomas informados.	Incluye sugerencias pertinentes para 1 síntoma informado.
Diagnóstico de posibles problemas por cada síntoma informado.	Incluye diagnóstico pertinente a los 4 síntomas informados.	Incluye diagnóstico pertinente a 3 síntomas informados.	Incluye diagnóstico pertinente a 2 síntomas informados.	Incluye diagnóstico pertinente a 1 síntoma informado.
Integración de posibles soluciones.	Incluye sugerencias pertinentes de posibles soluciones a los 4 síntomas informados.	Incluye sugerencias pertinentes de soluciones a 3 síntomas informados.	Incluye sugerencias pertinentes de soluciones a 2 síntomas informados.	Incluye sugerencias pertinentes de soluciones a 1 síntoma.
Integración de descripción de pasos de resolución de problemas considerados en este caso.	Describe los 6 pasos de resolución de problemas.	Describe 5 pasos de resolución de problemas.	Describe entre 4 y 2 pasos de resolución de problemas.	Describe 1 paso de resolución de problema.
Puntaje máximo	20 puntos			

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICO

Rúbrica de Evaluación 25%

Indicadores	Niveles de logro			
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Debe mejorar (1)
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.	Utiliza registros de escritura pertinentes al reporte solicitado, incluyendo vocabulario propio del tema. Tanto las ideas como las secciones guardan relación a lo largo del video.	Utiliza registros de escritura pertinentes al reporte solicitado, en pocas ocasiones no incluye vocabulario propio del tema. Tanto las ideas y secciones no guardan relación a lo largo del video.	Utiliza registros de escritura pertinentes al reporte solicitado, en varias ocasiones no incluye vocabulario propio del tema. Tanto las ideas y secciones no guardan relación a lo largo del video.	Utiliza registros de escritura pertinentes al reporte solicitado, sin embargo, a menudo no incluye vocabulario propio del tema. Tanto las ideas y secciones no guardan relación a lo largo del video.
Realización de las tareas de manera prolija, cumpliendo dentro de los plazos establecidos.	Realiza las tareas de manera prolija, cumpliendo dentro de los plazos establecidos.	Realiza las tareas de manera prolija, pero no cumple dentro de los plazos establecidos.	No realiza las tareas de manera prolija, pero cumple dentro de los plazos establecidos.	No realiza las tareas de manera prolija y no cumple dentro de los plazos establecidos.
Trabajo eficaz en equipo, tratando con respeto a los y las integrantes.	Equipo se comporta respetuosamente, según lo establecido en el contexto e indicaciones.	Equipo se comporta respetuosamente, según lo establecido en el contexto e instrucciones después que se les llama la atención en 1 oportunidad.	Equipo se comporta respetuosamente, según lo establecido en el contexto e instrucciones, después que se les llama la atención en 2 oportunidades.	Equipo que, a pesar de llamarles la atención, no se comportan respetuosamente, según lo establecido en el contexto e indicaciones.
Manejo de tecnologías de la información y la comunicación para comunicar resultados del proceso realizado.	Usa tecnologías para comunicar resultados cubriendo el tópico de manera suficiente y sin errores en demostraciones.	Usa tecnologías para comunicar resultados, sin errores en demostraciones, pero cubriendo el tópico de manera insuficiente.	Usa tecnologías para comunicar resultados cubriendo el tópico de manera suficiente, pero con errores en demostraciones.	Usa tecnología para comunicar resultados cubriendo el tópico de manera insuficiente y con errores en demostraciones.
Puntaje máximo	16 puntos			