

Pauta de Evaluación / Corrección

Sigla	Nombre Asignatura	Horas semana
SRY1142	SOPORTE COMPUTACIONAL (IT ESSENTIALS)	6 h en semana 18

Categoría	Clave	% logro	Descripción
Excelente Dominio (ED)	(a)	100%	Dominio esperado para el indicador, se considera como el punto óptimo para cualificar como competente.
Alto dominio (AD)	(b)	80%	Se observan pequeñas dificultades o errores para el completo dominio del indicador.
Dominio Aceptable (DA)	(c)	60%	Suficiencia de logro en el dominio del indicador, se considera como el mínimo aceptable para cualificar como competente.
Dominio en Proceso (DP)	(d)	30%	Se observan varias dificultades o errores para el dominio del indicador.
Dominio por conseguir (DC)	(e)	0%	Se observan un escaso, nulo o incorrecto dominio del indicador.

Indicador de Logro	Excelente Dominio (a) 100%	Alto Dominio (b) 80%	Dominio Aceptable (c) 60%	Dominio en Proceso (d) 30%	Dominio por conseguir (e) 0%
Especialidad (85%)					
I. Familiarización con el hardware.					
	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
1. Construye plantilla de trabajo para el mantenimiento de hardware de usuario acorde a procedimientos de las empresas del rubro.	Presenta plantilla de trabajo completa para niveles de servicio 1, 2, 3, definiendo personal, herramientas e insumos.	Presenta plantilla de trabajo completa para niveles de servicio 1, 2, 3, definiendo personal pero no define herramientas e/o insumos.	Presenta plantilla de trabajo completa para niveles de servicio 1, 2, 3, pero no define personal, herramientas ni insumos.	Presenta plantilla de trabajo incompleta para niveles de servicio 1, 2, 3.	No presenta plantilla de trabajo.
2. Construye plantilla con resumen de dispositivos hardware y periféricos para atender necesidades de usuarios finales, de acuerdo a estándares de las empresas del rubro.	Presenta plantilla completa con detalles de los equipos (MAC y PC Notebook), considerando impresoras de alta calidad gráfica.	-----	-----	-----	No presenta plantilla de dispositivos hardware.
II. Configuración, actualización y diagnóstico.					
	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
3. Determina herramientas de configuración necesarias para cubrir necesidades y especificaciones del cliente final.	Define en forma correcta las herramientas de seguridad (antivirus, firewall, antispyware), navegación y email a utilizar para cubrir requerimientos solicitados.	Define en forma correcta las herramientas de seguridad (antivirus, firewall, antispyware) y navegación, pero no define herramienta de email a utilizar para cubrir requerimientos solicitados.	Define en forma correcta las herramientas de seguridad (antivirus, firewall, antispyware), pero no define herramientas de navegación y email a utilizar para cubrir requerimientos solicitados.	Define en forma incorrecta alguna de las herramientas de seguridad (antivirus, firewall, antispyware).	No define herramientas de seguridad.

Pauta de Evaluación / Corrección

	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
4. Determina acciones de actualización de hardware y software, identificando si se requiere una acción presencial o remota ante los requerimientos de un usuario.	Determina actualización de Hardware y Software, proponiendo soporte remoto y manejo de ticket para solucionar problema de funcionamiento de equipo de usuario.	Determina actualización de Hardware y Software, proponiendo solamente soporte remoto o manejo de ticket para solucionar problema de funcionamiento de equipo de usuario.	Determina actualización de Hardware y Software, pero no propone soporte remoto ni manejo de ticket para solucionar problema de funcionamiento de equipo de usuario.	Determina actualización de Hardware o Software, pero no ambos a la vez, para solucionar problema de funcionamiento de equipo de usuario.	No determina actualización de hardware ni software.
5. Construye plantilla de diagnóstico de problemas según protocolo de atención al cliente de las empresas del rubro para abordar requerimiento de usuarios.	Presenta protocolo de diagnóstico de problemas en una plantilla, considerando todos los aspectos necesarios para determinar acciones a seguir con el equipo del cliente.	-----	-----	-----	No presenta protocolo de diagnóstico.
III. Mantenimiento computacional					
	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
6. Determina un plan de recambios de software y hardware para prevenir fallas de red según protocolos establecidos.	Define un plan de recambio de software y hardware, considerando tiempo de vida útil y obsolescencia, para prevenir fallas de red.	Define un plan de recambio de software y hardware, considerando solamente tiempo de vida útil u obsolescencia, pero no ambos aspectos.	Define un plan de recambio de software o hardware, pero no de ambos componentes a la vez.	Define un plan de recambio de software o hardware, pero el plan contiene errores.	No define un plan de recambio.
7. Construye un plan de mantención de perfiles de usuario, ambientes y directorios que garanticen el funcionamiento y la seguridad de la red, según protocolos de seguridad e información de la red.	Diseña un plan que incluye en forma completa la mantención de perfiles de usuarios, ambientes, directorios y red.	Diseña un plan que incluye en forma completa sólo tres de los cuatro aspectos señalados.	Diseña un plan que incluye en forma completa sólo dos de los cuatro aspectos señalados.	Diseña un plan que incluye en forma completa sólo uno de los cuatro aspectos señalados.	No diseña un plan de mantenimiento.

Pauta de Evaluación / Corrección

	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
8. Determina nuevas prestaciones de comunicación para potenciar las características de una red, acorde a protocolos y factibilidad técnica.	Define 4 prestaciones de comunicación en red, como: navegación, web, servicios email, Skype.	Define sólo tres prestaciones de comunicación en red.	Define sólo dos prestaciones de comunicación en red.	Define sólo una prestación de comunicación en red.	No define prestaciones de comunicación
9. Construye documentación de la mantención de hardware y software para asegurar atención al cliente según protocolo de la organización, identificando S.L.A. comprometido.	Documenta correctamente un mínimo de cuatro aspectos que comprometen el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.	Documenta correctamente sólo tres aspectos que comprometen el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.	Documenta correctamente sólo dos aspectos que comprometen el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.	Documenta correctamente sólo un aspecto que compromete el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.	No documenta aspectos del S.L.A.
IV. Atención al cliente					
	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
10. Construye plantilla de atención al cliente según protocolo de las empresas del rubro.	Presenta plantilla con protocolo de comunicación con el cliente, considerando el saludo, la recopilación de requerimientos, la atención o respuesta y la despedida.	-----	-----	-----	No construye protocolo de comunicación.
V. Empleabilidad: Resolución de problemas					
Empleabilidad (15%)					
	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
11. Reconoce lo que es un problema, explicándolo antes de abordarlo.	Escucha a los demás, siendo capaz de captar con atención las distintas ideas que han surgido durante la conversación.	Escucha a los demás, captando las distintas ideas de la conversación.	Escucha a los demás, captando la idea general de la conversación.	Escucha algunas partes de la conversación, pudiendo distraerse.	No escucha a los demás, intentando imponer sus ideas.

Pauta de Evaluación / Corrección

	7.00	5.60	4.20	2.10	0.00
12. Realiza preguntas para la definición del problema planteado, acotando su alcance e impacto.	Expresa ideas y pensamientos, lo que cree, y sentimientos, de forma clara, preocupándose de la comprensión del tema por parte de los demás.	Expresa ideas, pensamientos y sentimientos respecto a un tema, de forma comprensible.	Expresa ideas y pensamientos o sentimientos respecto a un tema, de forma mínimamente comprensible.	Expresa alguna idea o pensamiento o sentimiento respecto a un tema, de forma ambigua y poco clara.	No expresa ideas, pensamientos ni sentimientos respecto a un tema.
13. Recoge información objetiva en base a datos y evidencias facilitando la resolución del problema.	Expone a otros su punto de vista de forma acertada, de modo que evita que las demás personas se pongan a la defensiva, fomentando un espacio de escucha.	Expone su punto de vista de forma acertada, evitando que los demás se pongan a la defensiva.	Expone su punto de vista de forma básica, evitando de forma parcial que los demás se podrían poner a la defensiva.	Expone su punto de vista de forma básica, sin considerar que los demás se pueden poner a la defensiva.	No expone su punto de vista ni evita que los demás se puedan poner a la defensiva.
14. Aplica un método lógico en la resolución del problema, considerando pasos definidos y relacionados entre sí.	Realiza diferentes tipos de preguntas clave, que permiten entender tanto las ideas como puntos de vista de los demás.	Realiza preguntas generales, que permiten entender las ideas y puntos de vista de los demás.	Realiza preguntas generales para entender las ideas de los demás, pero no sus puntos de vista.	Realiza preguntas escasas, poco oportunas o mal estructuradas que no permiten entender las ideas ni puntos de vista de los demás.	No realiza preguntas, dando por sentado que ha entendido a los demás.

PUNTAJES Y PORCENTAJES

Ítem	Puntaje	% Ponderación
Competencia Especialidad	70 puntos	85%
Competencia Empleabilidad(*)	28 puntos	15%

(*) Esta nota puede ser referida desde el proceso o evaluada en el ET.

Porcentaje corte nota 4,0	60 %
---------------------------	------