



## BRINDA SOPORTE A DISTANCIA

**Profesor: Jose Luna Ruiz**

INDICACIONES: leer atentamente los siguientes puntos para la presentación del recursamiento”

El Alumno deberá presentar lo siguiente:

Instrumento	Calificación
<b>Cuaderno de Apuntes del Alumno</b> Pasar en limpio y presentar cuaderno viejo y nuevo, con buena letra de los apuntes de la clase	1.5 Puntos
<b>Presentación Electrónica (Seleccionar tema)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácoras de Mantenimiento</li> <li>• Comunicación y sus tipos</li> <li>• Comunicación Organizacional</li> <li>• Principios de Atención al Cliente</li> <li>• Asistencia Virtual</li> <li>• Help_Desk</li> <li>• Áreas de Soporte</li> </ul> La presentación debe incluir <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número máximo de diapositivas (15)</li> <li>• Planear y organizar el contenido.</li> <li>• Aplicar la regla 7x7 (7lineas de texto por diapositiva y 7 palabras por línea)</li> <li>• Incluir Imágenes y/o video</li> <li>• Identificar objetivos de aprendizaje(que aprenderé con la presentación)</li> </ul>	1.5 Puntos
<b>Catálogo de errores.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portada</li> <li>• Tabla de contenido</li> <li>• Introducción</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Código Catalogo de errores (simbología utilizada)</li> <li>• Tabla Códigos de error</li> <li>• Tickets o Boletas</li> <li>• Conclusión</li> <li>• Bibliografía</li> </ul> Nota 10 códigos por Área de Soporte	1.5 puntos
<b>Practica ()</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales (Credencial empresa, tríptico, personificador, ticket)</li> <li>• Memoria USB Etiquetados</li> <li>• 4 conectores rj45</li> <li>• Probador cable de red</li> <li>• Pinza ponchadora cable de red</li> <li>• 8 m de cable de red</li> </ul>	1.5 Puntos
<b>Examen</b> La fecha de la aplicación pendiente regresando a la escuela se acuerda	2 Puntos



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN  
TECNOLÓGICA INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS



**CETis 96**  
EMILIANO ZAPATA SALAZAR