

Lista de verificación del portafolio de evidencias

Nombre del candidato:					
Clave y Centro de Evaluación:					
Código y estándar de competencias:		EC0740 Mantenimiento a equipo de cómputo y software			
Folio del lote:	Folio del proceso:	Fecha de elaboración:	Día:	Mes:	Año
Documento	Cumple/Firmado	Observaciones al documento			
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Este documento se debe integrar al portafolio, en caso de que el candidato haya decidido hacer públicos sus datos personales se deberá anexar copia de su identificación oficial y de su CURP			
Ficha de Registro					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de aplicación: _____ / _____ / _____			
Diagnóstico					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de elaboración: _____ / _____ / _____			
Plan de evaluación					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de aplicación: _____ / _____ / _____			
Instrumentos de Evaluación integrados					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Las evidencias deben estar en orden conforme al listado de evidencias que se encuentra en el portafolio de evidencias, con nombre y firma al calce de forma autógrafa			
Evidencias					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de elaboración: _____ / _____ / _____			
Cédula de evaluación					
Observaciones Generales					

Nombre y firma del Coordinador del Centro de Evaluación

Nombre y firma del Evaluador

Este documento representa el cumplimiento de la integración del portafolio de evidencias que contribuye al aseguramiento de la calidad y es responsabilidad de quienes lo firman. Para efectos de auditoría deberá estar perfectamente validado e integrado, en caso contrario, se corre el riesgo de ser penalizado con la suspensión de los prestadores de servicios encargados.

Portafolio de Evidencias

Nombre completo del Candidato(a):

EC0740 Mantenimiento a equipo de cómputo y software

Nombre del evaluador (a):

No. de cédula de acreditación/Denominación del Centro de Evaluación:

Índice

1. Datos del Candidato(a).

- ✓ Ficha de Referencia del Candidato(a) firmada
 - (En caso de haber aceptado hacer públicos sus datos favor de enviar copia de su identificación oficial y copia de su CURP)
- ✓ Diagnóstico del candidato(a).
- ✓ Tríptico de derechos y obligaciones (acuse de recibido)

2. Recopilación de evidencias.

- ✓ Plan de Evaluación Acordado con el Candidato(a)
(Acuse de recibido)
- ✓ Instrumento de Evaluación Aplicado al Candidato(a) (únicamente en el caso de que los resultados hayan sido registrados en el IEC impreso)
- ✓ Evidencias complementarias (si y solo si el IEC lo establece como requerimiento adicional: fotografías, videos, documentos, etc.).
- ✓ Evidencia histórica y reporte de comprobación correspondiente (aplica si y solo si para la emisión del juicio de competencia se tomó como referente evidencia histórica).

3. Cierre de la evaluación.

- ✓ Cédula de Evaluación del Candidato(a)
(Acuse de recibido)
- ✓ Encuesta de satisfacción del candidato(a)

1. Datos del Candidato(a)

	Fecha:	Día:	Mes:	Año:	
DATOS GENERALES					
Código: EC0740	Estándar de competencia: Mantenimiento a equipo de cómputo y software			Nivel Dos	
<p>Este diagnóstico tiene el propósito de identificar las posibilidades de éxito del candidato(a) al realizar un proceso de evaluación en competencia laboral.</p> <p>Instrucciones para el candidato(a):</p> <p>Lea cuidadosamente los siguientes reactivos y únicamente responda aquellas opciones que están numeradas. Si usted realiza o ha realizado la actividad descrita marque "✓" en la casilla correspondiente a "SI", de lo contrario márquela en la casilla "NO". Las secciones sombreadas no requieren respuesta, indican una instrucción para los reactivos siguientes.</p> <p>Si usted cuenta con alguna evidencia física generada con anterioridad, que se relacione con alguno(s) de los reactivos, infórmelo al evaluador.</p>					
CRITERIOS DE DESEMPEÑO				Sí	No
Al realizar mantenimiento preventivo y seguridad informática en el equipo de cómputo, usted:					
1.	Actualiza el software del equipo de cómputo				
2.	Elabora el informe de la actualización de software				
3.	Realiza el mantenimiento del equipo de cómputo				
4.	Elabora la bitácora de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo				
Al realizar mantenimiento correctivo, usted:					
5.	Genera la orden del servicio				
6.	Instala controladores en el equipo de computo				
7.	Repara el equipo de cómputo y dispositivos periféricos				
8.	Elabora el reporte de mantenimiento correctivo de controladores				
9.	Elabora el reporte de mantenimiento correctivo de equipos de cómputo y dispositivos periféricos				
Usted tiene los siguientes conocimientos:					
10.	Utilerías para el mantenimiento correctivo				
11.	Materiales y herramientas para realizar el mantenimiento correctivo				
12.	Bitácora				
13.	Equipo de cómputo				
14.	Mantenimiento preventivo				
15.	Software				
16.	Controlador				
17.	Mantenimiento correctivo				
18.	Periférico				
Usted sabe aplicar o demostrar las siguientes actitudes/hábitos/valores:					
19.	Limpieza: la manera en que tiene su espacio libre de suciedad				
20.	Orden: la manera en que realiza de forma secuencial la actualización del software de acuerdo al manual del fabricante				
21.	Responsabilidad: la manera en que actualiza el software de acuerdo a la última versión del fabricante				

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO		
Evaluador: Deberá calcular el resultado del diagnóstico en porcentaje, dividiendo el número de respuestas afirmativas entre el total de reactivos y multiplicado por 100.		
La diferencia del resultado, que son los reactivos negativos, deberá ser retroalimentada por el evaluador.		
Marque con una (✓) el resultado del diagnóstico:		Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o mayor al 85% , sobre el total de respuestas
		No Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o menor al 84.9% , sobre el total de respuestas

Nombre y firma del candidato

Nombre y firma del evaluador

2. Recopilación de Evidencias

Plan de Evaluación

Evaluador:	Nombre completo		
Centro de Evaluación:	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación		
Fecha:	Día – Mes – Año en que se acordó del Plan de Evaluación		
Estándar de Competencia:	EC0740 Mantenimiento a equipo de cómputo y software		
Candidato(a):	Nombre completo		
Resultado del Diagnóstico:	Resultado numérico del diagnóstico aplicado (%):	Favorable <input type="checkbox"/>	No favorable <input type="checkbox"/>
Se sugirió capacitación:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
Desempeños (acciones) a evaluarse con Técnica de Campo e instrumento Guías de Observación:		
1.	Actualizará el software del equipo de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisando la versión actual del software a actualizar, ▪ Cotejando la versión actualizada del software con la del sitio web del fabricante, y ▪ Generando el informe de la actualización del software 	
Productos (evidencia física) a evaluarse con Técnica de Gabinete e instrumento Listas de Cotejo:		
2.	Elaborará el informe de la actualización de software: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se presenta en formato digital, ▪ Contiene el nombre del técnico, ▪ Contiene fecha de elaboración, ▪ Contiene las pantallas del antes y después de la versión del software a actualizar, y ▪ Contiene la conclusión personal de la experiencia de la actualización 	
3.	Realizará el mantenimiento en el equipo de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se encuentra limpio internamente de acuerdo a las políticas de la empresa, ▪ Se encuentra limpio externamente de acuerdo a las políticas de la empresa, ▪ Contiene los controladores instalados de acuerdo al sistema operativo, y ▪ Contiene las medidas de seguridad para el manejo de información clasificada de acuerdo al sistema operativo 	
4.	Elaborará la bitácora de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene datos generales del cliente, ▪ Contiene datos generales de la empresa, ▪ Contiene fecha y lugar de realización del mantenimiento, ▪ Contiene datos generales del equipo de cómputo, ▪ Contiene datos del responsable técnico que realiza el mantenimiento, ▪ Contiene diagnóstico del mantenimiento preventivo, ▪ Contiene acciones de mantenimiento programadas, ▪ Contiene observaciones por parte del técnico, y ▪ Contiene presupuesto establecido por la empresa 	
5.	Actualizará el software del equipo de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisando la versión actual del software a actualizar, ▪ Cotejando la versión actualizada del software con la del sitio web del fabricante, y ▪ Generando el informe de la actualización del software 	

Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
6.	<p>Elaborará el informe de la actualización de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se presenta en formato digital, ▪ Contiene el nombre del técnico, ▪ Contiene fecha de elaboración, ▪ Contiene las pantallas del antes y después de la versión del software a actualizar, y ▪ Contiene la conclusión personal de la experiencia de la actualización 	
7.	<p>Realizará el mantenimiento del equipo de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se encuentra limpio internamente de acuerdo a las políticas de la empresa, ▪ Se encuentra limpio externamente de acuerdo a las políticas de la empresa, ▪ Contiene los controladores instalados de acuerdo al sistema operativo, y ▪ Contiene las medidas de seguridad para el manejo de información clasificada de acuerdo al sistema operativo. 	
8.	<p>Elaborará la bitácora de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene datos generales del cliente, ▪ Contiene datos generales de la empresa, ▪ Contiene fecha y lugar de realización del mantenimiento, ▪ Contiene datos generales del equipo de cómputo, ▪ Contiene datos del responsable técnico que realiza el mantenimiento, ▪ Contiene diagnóstico del mantenimiento preventivo, ▪ Contiene acciones de mantenimiento programadas, ▪ Contiene observaciones por parte del técnico, y ▪ Contiene presupuesto establecido por la empresa 	
9.	<p>Generará la orden del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene el nombre del técnico, ▪ Contiene fecha de elaboración, ▪ Contiene el nombre del hardware que requiere reparación, ▪ Describe la falla presentada en el hardware, ▪ Describe la falla presentada en el software, y ▪ Menciona los dispositivos periféricos que requiere el equipo de cómputo 	
10.	<p>Instalará los controladores en el equipo de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene los controladores instalados de acuerdo a los requerimientos de la organización, ▪ Contiene 3 dispositivos periféricos de entrada, y ▪ Contiene 2 dispositivos periféricos de salida 	
11.	<p>Reparará el equipo de cómputo y dispositivos periféricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contiene los controladores de acuerdo al hardware y software del equipo, ▪ Contiene los controladores requeridos por el usuario, y ▪ Cumple con el funcionamiento requerido por el usuario 	
12.	<p>Elaborará el reporte de mantenimiento correctivo de controladores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Está en el formato establecido por la empresa ▪ Contiene la descripción del componente instalado, ▪ Contiene la descripción de los controladores instalados, y ▪ Describe el funcionamiento en el que se entrega el equipo 	
13.	<p>Elaborará el reporte de mantenimiento correctivo de equipos de cómputo y dispositivos periféricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Está en el formato establecido por la empresa, ▪ Contiene los datos generales del cliente, ▪ Contiene los fecha y lugar de realización del mantenimiento ▪ Contiene los datos generales del equipo de cómputo, ▪ Contiene los datos del responsable técnico que realiza el mantenimiento, ▪ Contiene la descripción detallada del servicio, y ▪ Describe el tipo de garantía del servicio 	
Conocimientos (temas) a evaluarse con Técnica de Gabinete y con instrumentos Cuestionarios		
14.	Utilerías para el mantenimiento correctivo	
15.	Forma de utilizar materiales y herramientas para realizar el mantenimiento correctivo	

Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
Actitudes, hábitos y valores (acciones o productos) a evaluarse con Guías de Observación o Lista de Cotejo		
16.	Limpieza: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La manera en que tiene su espacio libre de suciedad. 	
17.	Orden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La manera en que realiza de forma secuencial la actualización del software de acuerdo al manual del fabricante 	
18.	Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La manera en que actualiza el software de acuerdo a la última versión del fabricante. 	

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación	
Requerimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Software de lenguaje de programación ▪ Equipo de cómputo ▪ CD o medio de instalación del software sistema operativo ▪ Windows XP o superior. ▪ Dispositivos periféricos. ▪ Tarjetas. ▪ Escáner. ▪ Impresora. ▪ Conexión de internet.
Detalles de la práctica:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda que en la evaluación se considera los siguientes aspectos: ▪ El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada. ▪ Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentarán como evidencia durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.
Responsable de proveer los insumos:	Evaluador, Candidato o Ambos
Tiempo estimado para la evaluación:	horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 7 horas

Aspectos para obtener un juicio de competente:	
Cantidad	Requerimiento
Primero:	La suma total del peso relativo de los pesos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: 95.01 .
Segundo:	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica solo para reactivos de Producto y Desempeño

Acuerdo para el desarrollo de la Evaluación		
Lugar:	Fecha:	Horario:
Dónde se evaluará, nombre del lugar de evaluación, y teléfonos	Día/mes/año	Hora de la evaluación

Acuerdo para la presentación de resultados de la evaluación (no debe ser mayor a cinco días hábiles posterior a la evaluación):		
Lugar:	Fecha:	Horario:
Dónde se entregarán los resultados, nombre del lugar, y teléfonos	Día/mes/año	Hora de la entrega de resultados

**Plan de Evaluación**

Con la firma del presente confirmo que:

- Se me proporcionó la información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos y conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Se me proporcionó y explicó el tríptico de derechos y obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

Notas Importantes:

- La emisión del certificado, deberá realizarse en un período estimado de 90 días naturales a partir de la entrega de resultados al candidato.
- Previo a la solicitud del certificado, el proceso de evaluación será revisado por un Grupo de Dictamen, para asegurar que el evaluador trabajó en apego a la normatividad establecida por el CONOCER y a lo solicitado en el Estándar de Competencia.
- En caso de que el Grupo de Dictamen determine que el evaluador NO se apegó a la normatividad el proceso de evaluación tendrá que reponerse al candidato, sin costo (para el candidato) y con un evaluador distinto.
- Sí el Grupo de Dictamen Ratifica el juicio dado por el evaluador, el CE/Ei se pondrá en contacto con el candidato para indicarle los trámites correspondientes ante la ECE/OC para la emisión del Certificado de competencia.

Nombre y firma del Evaluador

Nombre y firma del Candidato(a)**Estoy de acuerdo*****Se deberá entregar copia de este documento al candidato**

A continuación, se listan las evidencias que se deben presentar y cumplir cada uno de los puntos

EC0740 Mantenimiento a equipo de cómputo y software

LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS

(Favor de identificar las evidencias con el número y nombre correspondiente)

1. El informe de la actualización de software:

- Se presenta en formato digital,
- Contiene el nombre del técnico,
- Contiene fecha de elaboración,
- Contiene las pantallas del antes y después de la versión del software a actualizar, y
- Contiene la conclusión personal de la experiencia de la actualización

2. El equipo de cómputo con el mantenimiento realizado:

- Se encuentra limpio internamente de acuerdo a las políticas de la empresa,
- Se encuentra limpio externamente de acuerdo a las políticas de la empresa,
- Contiene los controladores instalados de acuerdo al sistema operativo, y
- Contiene las medidas de seguridad para el manejo de información clasificada de acuerdo al sistema operativo

3. La bitácora de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo elaborada:

- Contiene datos generales del cliente,
- Contiene datos generales de la empresa,
- Contiene fecha y lugar de realización del mantenimiento,
- Contiene datos generales del equipo de cómputo,
- Contiene datos del responsable técnico que realiza el mantenimiento,
- Contiene diagnóstico del mantenimiento preventivo,
- Contiene acciones de mantenimiento programadas,
- Contiene observaciones por parte del técnico, y
- Contiene presupuesto establecido por la empresa

4. La orden de servicio generada:

- Contiene el nombre del técnico,
- Contiene fecha de elaboración,
- Contiene el nombre del hardware que requiere reparación,
- Describe la falla presentada en el hardware,
- Describe la falla presentada en el software, y
- Menciona los dispositivos periféricos que requiere el equipo de cómputo

5. El equipo de cómputo con controladores instalados:

- Contiene los controladores instalados de acuerdo a los requerimientos de la organización,
- Contiene 3 dispositivos periféricos de entrada, y
- Contiene 2 dispositivos periféricos de salida

6. El equipo de cómputo y dispositivos periféricos reparados:

- Contiene los controladores de acuerdo al hardware y software del equipo,
- Contiene los controladores requeridos por el usuario, y
- Cumple con el funcionamiento requerido por el usuario

7. El reporte de mantenimiento correctivo de controladores elaborado:

- Está en el formato establecido por la empresa
- Contiene la descripción del componente instalado,
- Contiene la descripción de los controladores instalados, y
- Describe el funcionamiento en el que se entrega el equipo

8. El reporte de mantenimiento correctivo de equipos de cómputo y dispositivos periféricos elaborado:

- Está en el formato establecido por la empresa,
- Contiene los datos generales del cliente,
- Contiene los fecha y lugar de realización del mantenimiento
- Contiene los datos generales del equipo de cómputo,
- Contiene los datos del responsable técnico que realiza el mantenimiento,
- Contiene la descripción detallada del servicio, y
- Describe el tipo de garantía del servicio

A continuación, se listan las evidencias que se deben presentar y cumplir cada uno de los puntos

EC0740 Mantenimiento a equipo de cómputo y software

LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS
(Favor de identificar las evidencias con el número y nombre correspondiente)

9. * **Fotografías o videos cortos (20 a 30 segundos) de los desempeños solicitados** en las guías de observación del instrumento de evaluación (se sugiere 4 fotografías por hoja tamaño carta escaneada) describiendo al pie de esta el momento que representa.

MUY IMPORTANTE:

En las fotografías que se solicitan, deberán aparecer el candidato, los participantes principalmente y sí es el caso, el evaluador, en las distintas situaciones que se mencionan en las guías de observación de los instrumentos de evaluación.

Las evidencias integradas en el portafolio de evidencias deberán contener el nombre y firma de manera autógrafa del candidato(a).

Se presentan evidencias históricas y/o adicionales (no obligatorias)	Sí	No

En caso de presentar evidencias históricas deberá integrar el

"Reporte de autentificación y validación de evidencia histórica"

3. Cierre de la Evaluación

Cédula de Evaluación

Evaluador:	Nombre completo del Evaluador
Centro de Evaluación:	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación
Candidato(a):	Nombre completo
Estándar de Competencia:	EC0740 Mantenimiento a equipo de cómputo y software
Fecha:	Día – Mes – Año de la presentación de los resultados de la evaluación

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
Mejores prácticas:	Describa, en su caso, los resultados sobresalientes del Candidato(a) presentados en la evaluación.
Áreas de oportunidad:	Describa, en su caso, los resultados del Candidato(a) donde podría mejorar sus actividades y que requieren de un punto de atención para la mejora.
Criterios de Evaluación que no se cubrieron:	Anote el o los componentes del EC, con su referencia a conocimientos, productos, desempeños y las evidencias que no demostró satisfactoriamente.
Recomendaciones:	Anote las recomendaciones de capacitación con base en competencias y la identificación de estándares en los que pudiera evaluarse y certificarse el Candidato(a).

JUICIO DE EVALUACIÓN	
Evaluador	Candidato(a)
Nombre y Firma	Nombre y Firma

*Se debe entregar copia al candidato

Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios emitido: Sí No

Notas:	<ul style="list-style-type: none"> El Juicio de Competencia emitido, está sujeto a la ratificación del Grupo de Dictamen El candidato realizará el trámite para la emisión del certificado si y sólo si su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el grupo de dictamen
---------------	--

Contacto, sugerencias o quejas: buzon_daoce@conalep.edu.mx

Comentarios del candidato:	Para uso libre y exclusivo del candidato
-----------------------------------	--

Anexo IV

F03-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación

La encuesta debe contener reactivos relacionados con la atención y tiempos del servicio en cuanto al procedimiento de evaluación, el presente formato es sugerido.

Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación de Competencia

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

Nombre del Candidato:	
-----------------------	--

Conteste las siguientes preguntas marcando con una X la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:



1.	¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, fue realizada sin costo para usted?				
2.	¿La información proporcionada fue suficiente para iniciar sin dudas su proceso de evaluación?				
3.	¿Recibió un trato digno y respetuoso durante las etapas del proceso de evaluación?				
4.	¿Fue condicionada a tomar un curso de capacitación previo a la evaluación?				
5.	¿Le presentaron, explicaron y acordaron el Plan de Evaluación previo a la evaluación?				
6.	¿Recibió retroalimentación detallada de las etapas y resultados de su evaluación?				
7.	¿El evaluador atendió todas sus dudas?				
8.	¿En caso de haber resultado competente, le informaron los tiempos de entrega del certificado?				



www.conocer.gob.mx

Llama al 01 800 288 2666