



I. Datos de la institución

| | | | | | |
|---------|---|--|---|----------------------|-----------------------------|
| Plantel |  | UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA Modalidad: A Distancia |  | Grado o Licenciatura | Licenciatura en Informática |
|---------|---|--|---|----------------------|-----------------------------|

II. Datos del asesor

| | | | |
|--------|----------------------|--------|------------------------------|
| Nombre | SÁMANO NÚÑEZ VIRGILO | Correo | vsamano@docencia.fca.unam.mx |
|--------|----------------------|--------|------------------------------|

III. Datos de la asignatura

| | | | | | |
|---------------------------|-----------------|---------|--|-------------------------------|---------------------|
| Nombre | SOPORTE TECNICO | Clave | 1269 | Grupo | 8291 |
| Modalidad | Obligatoria | Plan | 2012 | Fecha de inicio del semestre | 29 de enero de 2019 |
| Horas de asesoría semanal | 4 | Horario | Martes: 10:00 - 12:00 hrs Jueves: 10:00 - 12:00 hrs | Fecha de término del semestre | 06 de junio de 2019 |

IV. Contenido temático

| TEMA | HORAS | | |
|--|-------|--------|----------|
| | Total | Teoría | Práctica |
| I. Electrónica básica | 12 | 12 | 0 |
| II. Tecnologías de los sistemas de cómputo | 20 | 20 | 0 |
| III. Sistemas operativos | 16 | 16 | 0 |
| IV. Mantenimiento preventivo y correctivo | 16 | 16 | 0 |

V. Presentación general del programa

Tengo el agrado de ser tu asesor durante este curso, mi labor es ayudarte en tu proceso de aprendizaje, ya sea resolviendo tus dudas o sugirierte cómo aprovechar los contenidos en línea. No dejes de preguntar cuanto sea necesario y las veces que consideres pertinentes ya sea por correo electrónico o en las sesiones de chat los días martes y jueves de 10 a 12 horas. Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas y te guiarán en el proceso de tu aprendizaje a distancia. Asimismo se fomentará en ti, la apropiación de una nueva forma de trabajo y aprendizaje de manera independiente, donde crearás nuevos hábitos de estudio y de organización de tiempos para la revisión de materiales en el sitio, búsqueda de bibliografía necesaria, realizar investigaciones, etc. Unidades. Toda asignatura está integrada por unidades, en cada una de ellas encontrarás una introducción, objetivos particulares y un resumen. De igual forma cada unidad está desglosada en temas que te indican el objetivo específico para cada uno, el desarrollo de la información para alcanzarlo y sus actividades de aprendizaje, autoevaluación y bibliografía específica para profundizar en el tema trabajado. Estas actividades deberás desarrollarlas dentro y fuera de la plataforma para tu calificación, de manera individual y en ocasiones grupalmente, según sea el caso y si la actividad se considera para calificación. Para ello se te proporcionan instrucciones claras y tiempos precisos. Estas actividades son: Actividades de aprendizaje. Tareas que se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, producto de los aprendizajes significativos derivados de la apropiación de los contenidos temáticos del curso correspondiente. Por ello, es importante que realices cada una de ellas porque lo que aprendas de un tema servirá para entender el siguiente. Actividad integradora (Lo que aprendí). Se ubica al final de cada unidad y sirve para relacionar los temas vistos, ya sea a través de un caso práctico, la construcción de un documento o alguna otra actividad, de acuerdo con el tema en cuestión. Autoevaluación. Es una valoración continua de tu aprendizaje pero que no se considera para calificación. Consiste en una serie de preguntas relacionadas con los temas de las unidades, que te permitirá medir tu grado de avance y apropiación del conocimiento.

Fuentes de información. Te proporciona una lista de la bibliografía especializada del área que puedes emplear para ampliar, reforzar o aclarar dudas sobre los contenidos propuestos en cada unidad para tu estudio. Si obtienes información de internet te recomiendo buscar en diferentes sitios para que corrobore la veracidad de la información y evitar confusiones. Consultame para ayudarte en esto y menciona la fuente en cada una de tus actividades para conocer el contexto en el que está explicado y evaluar mejor tu actividad. Examen global (final). Al finalizar la asignatura, presentarás un examen final, que conforme se acerque la fecha, se te especificará el día y el horario a través del foro o el calendario.

VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

Se calificará el resultado de las actividades de aprendizaje que entregues en tiempo y conforme a lo que se pide. En las actividades "lo que aprendí" se evaluará el aprendizaje que hayas obtenido a partir del material didáctico, la actividades de aprendizaje, mi asesoría (si fuera el caso) y las fuentes que consultes. Debido a que la plataforma no te permite reenvíos ni modificaciones, te invito a comunicarte conmigo usando el sistema de mensaje de la plataforma y enviando tu archivo por email, al menos 2 días antes de subirlo a la plataforma para darme tiempo de revisarlo y responderte. Las sesiones de chat serán los martes y jueves de 10:00 a 12:00 horas y sólo para casos especiales la plataforma nos permite tener sesiones de chat fuera del horario oficial si así lo prefieres nos podemos poner de acuerdo del día y hora por correo electrónico. Cuando hay dudas prefiero tener una comunicación sincrónica en sesiones de chat pero siéntete en libertad absoluta de usar el correo electrónico si así lo prefieres.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

| Fecha | No. Unidad | No. Actividad | Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma | Ponderación |
|-----------------------|---------------------------------|---------------|---|-------------|
| 14 de febrero de 2019 | UNIDAD 1: Electrónica básica | Actividad 1 | Realizar un trabajo de investigación acerca de la situación de la electricidad que abarque los siguientes puntos: • Historia de la electricidad en el mundo y en México. • Instituciones reguladoras internacionales y en México. • Fuentes de generación de energía. • Capacidad actual en MW en México No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo. | 2 % |

| | | | | |
|-----------------------|---|-------------|--|-----|
| 21 de febrero de 2019 | UNIDAD 1: Electrónica básica | Actividad 2 | Elaborar una tabla con los diferentes tipos de instrumentos de medición eléctrica, el cuadro debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del instrumento • Que mide •Cuál es su unidad de medición • Principal utilidad | 2 % |
| 26 de febrero de 2019 | UNIDAD 1: Electrónica básica | Actividad 3 | Investiga en mínimo otras dos fuentes de tu preferencia, más propiedades de los dos tipos de circuitos integrados. Después elabora un cuadro comparativo donde menciones dichas características, así como las ventajas y desventajas de cada uno. Posteriormente indica cuáles son los que comúnmente se utilizan en la construcción de una tarjeta principal y justifica tu respuesta. No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo. | 3 % |
| 28 de febrero de 2019 | UNIDAD 1: Electrónica básica | Actividad 4 | Realiza un mapa conceptual donde se pueda apreciar cómo se relacionan los siguientes temas entre sí. Electricidad Corriente Alterna Circuitos Integrados Instrumentos de Medición | 5 % |
| 05 de marzo de 2019 | UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo | Actividad 1 | Entra al tema creado por tu profesor en el foro general y descarga la imagen de motherboard. Escribe el nombre de la parte que corresponda y subela a la plataforma. | 2 % |
| 07 de marzo de 2019 | UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo | Actividad 2 | Elabora un resumen de máximo 2 cuartillas del tema: Microprocesadores, con base en la bibliografía y las páginas de Internet proporcionadas y considerando las últimas tecnologías de desarrollo. No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo. | 3 % |
| 14 de marzo de 2019 | UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo | Actividad 3 | Realiza un cuadro sinóptico acerca de los tipos de microprocesadores disponibles actualmente en el mercado, sus características principales y las empresas que los fabrican. No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo. | 3 % |
| 21 de marzo de 2019 | UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo | Actividad 4 | Elabora un cuadro comparativo de los diferentes tipos de memoria RAM que existen rescatando los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Memoria • Función principal • Uso actual No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo. | 3 % |
| 28 de marzo de 2019 | UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo | Actividad 5 | Realiza un mapa mental partiendo de los siguientes términos, dicho mapa debe permitir observar la relación entre estos y su función en un equipo de computo. <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta Principal • Memoria • Puertos Entrada/Salid | 5 % |

| | | | | |
|---------------------|--|-------------|--|-----|
| 04 de abril de 2019 | UNIDAD 3: Sistemas operativos | Actividad 1 | <p>Investiga en mínimo otras dos fuentes más información sobre los sistemas operativos. Después realiza un cuadro con los sistemas operativos más importantes y que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Desarrollador • Año de lanzamiento • Características principales (debe ser información útiles para el soporte técnico) <p>No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo.</p> | 2 % |
| 11 de abril de 2019 | UNIDAD 3: Sistemas operativos | Actividad 2 | Localiza una computadora con sistema operativo anterior a Windows 10 (XP, Vista, 7 u 8), investiga y haz un reporte explicando porque esa computadora puede o no soportar windows 10. | 2 % |
| 25 de abril de 2019 | UNIDAD 3: Sistemas operativos | Actividad 3 | <p>Revisa las actualizaciones de un Sistema Operativo, identifica por lo menos tres de ellas y llena los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la actualización. • Cuando fue lanzada. • Problema que corrige. | 2 % |
| 02 de mayo de 2019 | UNIDAD 3: Sistemas operativos | Actividad 4 | Haz un cuadro comparativo de los requerimientos de instalación de los sistemas operativos Windows, Macintosh y Linux más recientes y sus principales ventajas y desventajas. | 5 % |
| 09 de mayo de 2019 | UNIDAD 4: Mantenimiento preventivo y correctivo | Actividad 1 | Elabora un resumen, no mayor a dos cuartillas de las principales fallas que puede presentar un sistema operativo (sólo sistema operativo, no incluir software como aplicaciones, programas o paquetes), las posibles causas y consecuencias que puede traer a nivel equipo y a nivel información. No olvides citar tus fuentes como se pide en el plan de trabajo. | 2 % |
| 16 de mayo de 2019 | UNIDAD 4: Mantenimiento preventivo y correctivo | Actividad 2 | Investiga los fallos más frecuentes que se presentan en el Hardware y aplicaciones de una PC (no incluir fallas de sistema operativo). Con los datos obtenidos elabora un cuadro indicando la falla, lugar de origen y posibles soluciones. Consulta al menos tres fuentes de información y cítalas como se pide en el plan de trabajo. | 3 % |
| 23 de mayo de 2019 | UNIDAD 4: Mantenimiento preventivo y correctivo | Actividad 3 | <p>Realiza una búsqueda de por lo menos tres programas de diagnóstico adicionales a los que ya se mencionaron donde incluyas lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del software. • Empresa que lo desarrolla. • Plataforma en la que corren. • Precio (si es que lo tiene). • Características del software. <p>No olvides indicar los sitios consultados como se pide en el plan de trabajo.</p> | 3 % |
| 30 de mayo de 2019 | UNIDAD 4: Mantenimiento preventivo y correctivo | Actividad 4 | <p>Tienes un equipo con el sistema operativo Windows XP SP3 con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de audio Intel® HD Audio. • Tarjeta de video Nvidia GTX590. • Tarjeta inalámbrica Intel® PRO/Wireless 2011B. <p>Acabas de actualizar a Windows 10, pero no se reconocen las tarjetas de audio y de red inalámbrica. La tarjeta de video sí se visualiza, pero no tiene las propiedades avanzadas. Indica paso a paso el proceso que tienes que hacer para que los problemas que se presentaron se puedan solucionar.</p> | 5 % |

VII. Sistema de evaluación

| FACTORES | DESCRIPCIÓN | | | | | | | | |
|--|---|---------------------|------|--------------|------|---------------------|------|-------|-------|
| Requisitos | <p>IMPORTANTE Evita atrasarte en la entrega de tus trabajos, si llegas a atrasarte tendré que tomar tu calificación sobre 8 por respeto al trabajo y tiempo de los demás. No se aceptarán actividades ni participaciones en foros con párrafos copiados de otras fuentes. Es innegable la cantidad de información disponible en internet que puede servirte para realizar las actividades y participaciones en el foro. A este respecto te recomiendo que prepares tus entregas consultando y analizando la información de un tema en varias fuentes y te expreses con tus propias palabras porque se te califica tu entendimiento del tema, no las ideas de otros. Por ello, bajo ninguna circunstancia se aceptarán trabajos o participaciones con párrafos copiados de documentos impresos o electrónicos (incluyendo páginas web) y la calificación definitiva de ese trabajo será 0 sin opción de un segundo intento. Todos los trabajos y participaciones deben indicar (citar) la fuente de donde obtuviste la información de acuerdo al formato APA, te recomiendo consultar los sitios. Aquí algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para documentos electrónicos: Galán, D. Historia de Solaris. Disponible en línea http://profesores.fib.unam.mx/sun/Downloads/Solaris/DavidGalan/1.historia.pdf - Para sitios web: Hardware Monitoring. (2014) (autor si lo indica abreviando el nombre e indicando el primer apellido ej. P. Perez). Recuperado de http://www.lavalys.com/products/everest-pc-diagnostics/hardware-monitoring/ - Para temas de blogs: Serge Malenkovich.(2014, Enero 12). Amenazas para usuario de Mac OS X [Blog post]. Revisado en http://blog.kaspersky.com.mx/amenazas-para-usuario-de-mac-os-x/ <p>Si tienes alguna duda sobre como citar con gusto te asesoro y tambien te recomiendo los sitios: http://bibliotecas.unam.mx/index.php/guias-y-consejos-de-busqueda/como-citar#documentos-electronicos http://biblioteca.fca.unam.mx/CitasRefyNot.pdf http://www.apastyle.org/learn/index.aspx http://library.nic.bc.ca/research/PDFs/APA Guide to Electronic Refs_6e_REV_5-17-12.pdf (Guia APA para citar referencias electrónicas)</p> | | | | | | | | |
| Porcentajes | <table> <tbody> <tr> <td>Act. de aprendizaje</td> <td>32 %</td> </tr> <tr> <td>Examen Final</td> <td>48 %</td> </tr> <tr> <td>Act. lo que aprendí</td> <td>20 %</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100 %</td> </tr> </tbody> </table> | Act. de aprendizaje | 32 % | Examen Final | 48 % | Act. lo que aprendí | 20 % | TOTAL | 100 % |
| Act. de aprendizaje | 32 % | | | | | | | | |
| Examen Final | 48 % | | | | | | | | |
| Act. lo que aprendí | 20 % | | | | | | | | |
| TOTAL | 100 % | | | | | | | | |
| <p>La calificación final de la asignatura está en función de la ponderación del asesor, no de la que se visualiza en la plataforma. Es necesario solicitar por correo electrónico la calificación final al asesor.</p> | | | | | | | | | |

VIII. Recursos y estrategias didácticas

| | |
|--|-----|
| Trabajos de Investigación | (X) |
| Elaboración de Actividades de Aprendizaje | (X) |
| Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación | (X) |
| Plataforma Educativa | (X) |

| | |
|--------------------|-----|
| Chat | (X) |
| Correo Electrónico | (X) |
| Plan de Trabajo | (X) |