



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	HERNANDEZ CERVANTES MARICARMEN	Correo	mari_hernandez@cuaed.unam.mx
--------	--------------------------------	--------	------------------------------

III. Datos de la asignatura

Nombre	SOPORTE TECNICO	Clave	1269	Grupo	8292
Modalidad	Obligatoria	Plan	2012	Fecha de inicio del semestre	29 de enero de 2019
Horas de asesoría semanal	4	Horario	Martes: 08:00 - 10:00 hrs Jueves: 08:00 - 10:00 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

¡Bienvenid@! Mi nombre es Maricarmen Hernández Cervantes y te estaré acompañando como asesora a distancia durante el desarrollo de las actividades académicas en la asignatura **Soporte técnico**.

Estoy segura que tendremos una estrecha comunicación para que puedas realizar tus estudios y alcances los objetivos con el mejor desempeño posible. Te estaré guiando y asesorando hasta que concluyas satisfactoriamente tus estudios, cumpliendo algunas actividades como resolver tus dudas, revisar y retroalimentar tus actividades y mantener comunicación constante.

Es importante que desde un inicio revises tu correo personal, el que tienes dado de alta en la plataforma, debido a que se te enviarán copias automáticas de nuestras comunicaciones por medio de la plataforma.

En caso de que tengas alguna duda o comentario, me estaré conectando por chat los martes y jueves de 8:00 a 10:00 horas. También puedes utilizar los mensajes de la plataforma para comunicar cualquier duda u observación.

Estoy segura que tienes al igual que yo, un enorme compromiso con tu aprendizaje. ¡No dudes en contactarme cuando lo requieras!

VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

Te sugiero que al iniciar el semestre revises todo el material de la asignatura. Estará disponible en todo momento.

En cada unidad se ubican los materiales de estudio que utilizarás, después de leerlos deberás realizar las actividades de aprendizaje indicadas.

Es importante que tengas diferentes fuentes de información, pero si las utilizas debes citarlas siempre. Los textos copiados no reflejan lo que aprendiste de un tema, por lo que no se permiten copias exactas; de hacerlo se considerará que has cometido un plagio y no se calificará tu entrega hasta que la modifiques.

Las actividades de aprendizaje están programadas para entregarse en periodos específicos, te recomiendo que cumplas con ellos; es necesario que tengas presentes las fechas de entrega y que envíes tus actividades al menos un día antes de la fecha de entrega, previniendo fallas en la energía eléctrica, fallas en la conectividad de Internet o cualquier otro inconveniente que no te permitiera enviar de último momento.

Al finalizar el curso, presentarás un examen final de conocimientos.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
26 de febrero de 2019	UNIDAD 1: Electrónica básica	Actividad 1	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: 1. Elabora una tabla con los diferentes tipos de instrumentos de medición eléctrica, el cuadro debe incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Nombre del instrumento.• Qué mide.• Cuál es su unidad de medición .• Principal utilidad.	10 %

07 de marzo de 2019	UNIDAD 1: Electrónica básica	Actividad 2	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: 1. Investiga en varias fuentes confiables de tu preferencia, las 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.	10 %
19 de marzo de 2019	UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo	Actividad 3	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: 1. Observa la computadora que tienes delante de ti. Está formada por partes internas y externas. Elabora un cuadro sinóptico donde describas las partes de la computadora que tú conoces e indica para qué crees que sirve cada una de ellas. Debes ser muy específico con cada parte, ¡no dejes nada fuera!	10 %
28 de marzo de 2019	UNIDAD 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo	Actividad 4	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.	10 %
09 de abril de 2019	UNIDAD 3: Sistemas operativos	Actividad 5	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: Escribe tu propia definición sobre lo que es un sistema operativo y menciona cuáles conoces y qué tanto los has utilizado. Recuerda que no sólo los equipos de cómputo tradicionales tienen sistema operativo, también las tabletas y smartphones tienen el propio, así que ¡cuéntalos!	10 %
25 de abril de 2019	UNIDAD 3: Sistemas operativos	Actividad 6	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: Revisa las actualizaciones de un Sistema Operativo con el que estés familiarizado e identifica por lo menos tres de ellas y llena los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la actualización. • Cuándo fue lanzada. • Problemas que corrige. 	10 %
09 de mayo de 2019	UNIDAD 4: Mantenimiento preventivo y correctivo	Actividad 7	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: 1. Busca los fallos más frecuentes que se presentan en el Hardware y Software de una PC. Con los datos obtenidos elabora un cuadro indicando: <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una falla de Hw o SW. • Describe la falla. • Su origen habitual. • Posibles soluciones. 	10 %
21 de mayo de 2019	UNIDAD 4: Mantenimiento preventivo y correctivo	Actividad 8	Para reforzar los conocimientos adquiridos acerca de este tema, realiza lo siguiente: A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.	10 %

VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN						
Requisitos	Al finalizar el semestre, presentarás un examen que contempla todos los temas de la asignatura (programa de la asignatura Plan 2012) y se evaluará en conjunto con todo lo que hayas trabajado en las actividades. Debes tener presente que en el examen sólo tienes un intento y 110 minutos para contestarlo, al terminar ese tiempo se cerrará automáticamente enviando la calificación obtenida.						
Porcentajes	<table> <tr> <td>Act. de aprendizaje</td> <td>80 %</td> </tr> <tr> <td>Examen Final</td> <td>20 %</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100 %</td> </tr> </table>	Act. de aprendizaje	80 %	Examen Final	20 %	TOTAL	100 %
Act. de aprendizaje	80 %						
Examen Final	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

Lecturas Obligatorias	(X)
Trabajos de Investigación	(X)
Clases Virtuales (PPT)	(X)
Elaboración de Actividades de Aprendizaje	(X)
Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Videos	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Foro Electrónico	(X)
Chat	(X)
Tablero de Anuncios	(X)
Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)