



PLAN DE TRABAJO

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

Plantel	 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA <u>MODELO EDUCATIVO ABIERTO 2018-2</u> 	Licenciatura	INFORMÁTICA
----------------	---	---------------------	--------------------

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre	SOPORTE TÉCNICO				
Semestre	2°	Clave	1269	Fecha de inicio:	6 de febrero de 2018
Grupos:	Todos	Periodo:	2018-2	Fecha de término:	8 de junio de 2018 con examen global
					Cierre de plataformas para entrega de actividades: 26 de mayo de 2018 a las 23:00 hrs.

PRESENTACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Estimad@s alumn@s de la asignatura: Soporte técnico

Todo el grupo de maestros de esta asignatura, seremos tus asesores durante este semestre; por ello, nuestra labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote como aprovechar los contenidos para que

puedas obtener un mejor aprendizaje. No dejes de preguntar en las asesorías cuanto sea necesario y las veces que consideres pertinente.

El **asesor** asignado a tu grupo, **revisará** tus actividades de aprendizaje en plataforma y tendrás un comentario a cada una de ellas en un lapso que no debe ser mayor a **una semana después de entregar la actividad**, lo cual te permita conocer la retroalimentación correspondiente para que puedas analizar y asimilar los comentarios que, sin duda, repercutirán en tu aprendizaje. Asimismo, es recomendable que presentes tus exámenes parciales una vez que hayas entregado las actividades de aprendizaje de esas unidades y consideres que te has preparado lo suficiente para poder acreditarlos.

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBERÁ PREPARAR LA ASIGNATURA

Antes de que inicies tu trabajo en plataforma para la entrega de tus actividades, te recomendamos que revises “El Manual del Usuario en Línea”, a fin de que conozcas todas sus secciones y te familiarices con ella; de esta forma, estamos seguros que no tendrás mayor problema a la hora de subir tus actividades.

Las actividades de aprendizaje determinadas por los asesores, son 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 de la asignatura correspondiente.

Se manejarán los contenidos de manera didáctica, empleando recursos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. 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.

Exámenes

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo abierto, tienes **tres períodos** a lo largo del semestre para presentar tus **exámenes parciales** (las fechas podrás consultarlas en la página web del SUAyED) y tú decidirás el período en el que los presentarás. Para esta asignatura, presentarás **DOS** exámenes parciales que abarcan las siguientes unidades:

PARCIAL	UNIDADES	PORCENTAJE (PUNTOS)
Primero	1 y 2	20
Segundo	3 y 4	20

Si consideras que cuentas con los conocimientos suficientes para acreditar la asignatura y no deseas presentarla a lo largo del semestre, ni esperarte al examen global podrás solicitar su acreditación de acuerdo a lo que establece el Artículo 12 del Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia.

"Los alumnos inscritos en el nivel licenciatura en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia podrán presentar exámenes para acreditar asignaturas, áreas o módulos en los que estén inscritos y no deseen esperar el periodo de exámenes establecido por su facultad o escuela."

Actividades a entregar

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
Unidad 1: Electrónica básica	ACTIVIDAD 1	<p>Define el término de soporte técnico y menciona al menos 5 principales funciones que un licenciado en informática podría realizar en el departamento de Soporte Técnico de una empresa.</p> <p>Elabora tu actividad en un procesador de textos e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	2
	ACTIVIDAD 2	<p>a) Realiza una investigación sobre los siguientes conceptos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Electricidad • Luz • Calor • Magnetismo • Corriente directa • Corriente alterna • Voltaje • Corriente • Resistencia • Potencia <p>b) Define de manera breve y concisa cada uno de los conceptos listados en el inciso "a" de esta actividad y relaciona cada concepto con una ilustración representativa.</p> <p>c) Elabora un cuadro sinóptico que permita categorizar cada uno de los conceptos listados en el inciso "a".</p>	4

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
		<p>Elabora el inciso “b” de la actividad en un procesador de textos y cita la fuente de consulta de cada concepto al pie de página con citación estilo APA, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora al final del documento todas las fuentes en estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p> <p>Entrega el inciso “c” de la actividad en formato JPG en la sección de tareas de la plataforma.</p>	
	ACTIVIDAD 3	<p>a) Define de manera breve y concisa cada uno de los siguientes conceptos y relaciona cada uno con una ilustración representativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Electrónica • Circuito integrado • Sistema Analógico • Sistema Digital • Señal Analógica • Señal Digital <p>b) Menciona al menos 3 razones por las cuales un licenciado en informática debe conocer del tema de electrónica y justifica cada razón.</p> <p>Elabora el inciso “a” de la actividad en un procesador de textos y cita la fuente de consulta de cada concepto al pie de página con citación estilo APA, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora al final del documento todas las fuentes en estilo APA y sube el documento a la sección de tareas de la plataforma.</p> <p>Entrega el inciso “b” de la actividad en otro documento y súbelo a la sección de tareas de la plataforma.</p>	4
	ACTIVIDAD 4	<p>Desarrollar una investigación documental donde listes los diferentes tipos y subtipos de circuitos Integrados que existen, ya sea analógicos o digitales. Incorpora imágenes a tu reporte y como conclusión un esquema que resuma lo investigado. El esquema puede ser un cuadro sinóptico o un mapa conceptual o mental.</p> <p>Elabora la actividad en un procesador de textos y cita la fuente de consulta de cada concepto al pie de página con citación estilo APA, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora al final del documento todas las fuentes en estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	4
	ACTIVIDAD 5	<p>a) Realiza una investigación sobre los instrumentos de medición eléctrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amperímetro • Voltímetro • Óhmetro 	4

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)																																										
		<ul style="list-style-type: none"> • Multímetro • Galvanómetro • Electrodinamómetro <p>b) Con base en tu investigación del inciso "a" de esta actividad completa el siguiente cuadro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del instrumento de medición</th> <th>Imagen representativa</th> <th>¿Qué mide?</th> <th>Unidad de medición</th> <th>Tipos</th> <th>Usos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Amperímetro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voltímetro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Óhmetro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Multímetro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Galvanómetro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Electrodinamómetro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 puntos. Incorpora las fuentes consultadas al final de tu documento con citación estilo APA y súbelo a la sección de tareas.</p>	Nombre del instrumento de medición	Imagen representativa	¿Qué mide?	Unidad de medición	Tipos	Usos	Amperímetro						Voltímetro						Óhmetro						Multímetro						Galvanómetro						Electrodinamómetro						
Nombre del instrumento de medición	Imagen representativa	¿Qué mide?	Unidad de medición	Tipos	Usos																																								
Amperímetro																																													
Voltímetro																																													
Óhmetro																																													
Multímetro																																													
Galvanómetro																																													
Electrodinamómetro																																													

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)								
Unidad 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo.	ACTIVIDAD 1	<p>a) Define de manera breve y concisa qué es la <i>motherboard</i> e ilustra con una imagen.</p> <p>b) Define de manera breve y concisa cada uno de los siguientes términos y relacionados con la <i>motherboard</i> y relaciona cada uno con una ilustración representativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socket del procesador • Chipset • Ranuras de expansión <p>c) Realiza una investigación sobre diferentes tipos de sockets y completa el siguiente cuadro en orden cronológico:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del socket</th> <th>Procesadores soportados</th> <th>Año de introducción</th> <th>Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del socket	Procesadores soportados	Año de introducción	Imagen					4
Nombre del socket	Procesadores soportados	Año de introducción	Imagen								

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)										
		<p>d) Realiza una investigación sobre diferentes tipos de ranuras de expansión y completa el siguiente cuadro en orden cronológico:</p> <table border="1" data-bbox="653 245 1707 315"> <thead> <tr> <th data-bbox="653 245 915 280">Nombre de la ranura</th> <th data-bbox="915 245 1178 280">Bus</th> <th data-bbox="1178 245 1440 280">Año de introducción</th> <th data-bbox="1440 245 1707 280">Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="653 280 915 315"></td> <td data-bbox="915 280 1178 315"></td> <td data-bbox="1178 280 1440 315"></td> <td data-bbox="1440 280 1707 315"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Elabora los incisos “a” y “b” de la actividad en un procesador de textos y cita la fuente de consulta de cada concepto al pie de página con citación estilo APA, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora al final del documento todas las fuentes en estilo APA y sube el documento a la sección de tareas de la plataforma. Elabora los incisos “c” y “d” de la actividad en otro documento con fuente Arial 12 puntos. Incorpora las fuentes consultadas al final de tu documento con citación estilo APA y súbelo a la sección de tareas.</p>	Nombre de la ranura	Bus	Año de introducción	Imagen							
Nombre de la ranura	Bus	Año de introducción	Imagen										
	ACTIVIDAD 2	<p>a) Define de manera breve y concisa qué es <i>el microprocesador</i> e ilustra con una imagen. b) Realiza una investigación sobre diferentes tipos de procesadores para computadoras de escritorio y portátiles (laptops) y completa el siguiente cuadro en orden cronológico:</p> <table border="1" data-bbox="709 769 1650 873"> <thead> <tr> <th data-bbox="709 769 898 841">Nombre del procesador</th> <th data-bbox="898 769 1087 841">Fabricante (marca)</th> <th data-bbox="1087 769 1276 841">Socket que utiliza</th> <th data-bbox="1276 769 1465 841">Año de introducción</th> <th data-bbox="1465 769 1650 841">Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="709 841 898 873"></td> <td data-bbox="898 841 1087 873"></td> <td data-bbox="1087 841 1276 873"></td> <td data-bbox="1276 841 1465 873"></td> <td data-bbox="1465 841 1650 873"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Elabora ambos puntos de la actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 puntos. Incorpora las fuentes consultadas al final de tu documento con citación estilo APA y súbelo a la sección de tareas.</p>	Nombre del procesador	Fabricante (marca)	Socket que utiliza	Año de introducción	Imagen						4
Nombre del procesador	Fabricante (marca)	Socket que utiliza	Año de introducción	Imagen									
	ACTIVIDAD 3	<p>Desarrollar una investigación documental acerca de la <i>memoria principal</i> y la <i>memoria secundaria</i> de un sistema de cómputo. Incorpora imágenes a tu reporte y como conclusión un esquema que resuma lo investigado. El esquema puede ser un cuadro sinóptico o un mapa conceptual o mental. Elabora la actividad en un procesador de textos y cita la fuente de consulta de cada concepto al pie de página con citación estilo APA, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora al final del documento todas las fuentes en estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	4										
	ACTIVIDAD 4	<p>a) Realiza una investigación sobre diferentes conectores físicos de vídeo para computadoras de escritorio y portátiles (laptops) y completa el siguiente cuadro en orden cronológico:</p> <table border="1" data-bbox="800 1430 1556 1464"> <thead> <tr> <th data-bbox="800 1430 989 1464">Nombre del</th> <th data-bbox="989 1430 1178 1464">Breve</th> <th data-bbox="1178 1430 1367 1464">Año de</th> <th data-bbox="1367 1430 1556 1464">Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="800 1464 989 1464"></td> <td data-bbox="989 1464 1178 1464"></td> <td data-bbox="1178 1464 1367 1464"></td> <td data-bbox="1367 1464 1556 1464"></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del	Breve	Año de	Imagen					3		
Nombre del	Breve	Año de	Imagen										

N° Unidad	N° Actividad	Descripción				Ponderación (PUNTOS)
		conector	descripción	introducción		
		Elabora la actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 puntos. Incorpora las fuentes consultadas al final de tu documento con citación estilo APA y súbelo a la sección de tareas.				

N° Unidad	N° Actividad	Descripción				Ponderación (PUNTOS)
Unidad 3: Sistemas operativos.	ACTIVIDAD 1	a) Define de manera breve y concisa que es el sistema operativo e ilustra. b) Define de manera breve y concisa cada uno de los siguientes términos. <ul style="list-style-type: none"> • Comando • Comando interno • Comando externo Elabora la actividad en un procesador de textos y cita la fuente de consulta de cada concepto al pie de página con citación estilo APA, utiliza fuente Arial 12 puntos a espacio 1.5 e incorpora al final del documento todas las fuentes en estilo APA y sube el documento a la sección de tareas de la plataforma.				4
	ACTIVIDAD 2	a) Realiza una investigación acerca de la clasificación de los sistemas operativos. b) Con base en la investigación describe de manera breve y concisa (máximo 2 párrafos por clasificación) cada tipo de sistema operativo. c) Con base en la investigación elabora un cuadro sinóptico que describa de manera ilustrativa clasificación de los sistemas operativos. Elabora la actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 puntos. Incorpora las fuentes consultadas al final de tu documento con citación estilo APA y súbelo a la sección de tareas.				4
	ACTIVIDAD 3	Realiza un esquema de los principales sistemas operativos existentes en el mercado (Windows, Macintosh, distribuciones de Linux y UNIX), incluir empresa, imagen representativa, año de lanzamiento, versión actual, principales características. Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.				3

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)						
Unidad 4: Mantenimiento correctivo y preventivo	ACTIVIDAD 1	<p>Investiga los fallos más frecuentes que se presentan en el hardware y software de una PC o laptop. Reporta tu investigación en una tabla indicando la falla, lugar de origen, consecuencias que puede traer (a nivel equipo y a nivel datos/información) y posibles soluciones.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4						
	ACTIVIDAD 2	<p>Investiga el significado de los “pitidos” que emite una computadora al presentar una falla durante el arranque y completa el siguiente cuadro.</p> <table border="1" data-bbox="783 534 1572 639"> <thead> <tr> <th data-bbox="783 534 1047 602">Cantidad y duración de pitidos</th> <th data-bbox="1047 534 1310 602">Significado</th> <th data-bbox="1310 534 1572 602">Acciones a seguir</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="783 602 1047 639"></td> <td data-bbox="1047 602 1310 639"></td> <td data-bbox="1310 602 1572 639"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Elabora la actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 puntos. Incorpora las fuentes consultadas al final de tu documento con citación estilo APA y súbelo a la sección de tareas.</p>	Cantidad y duración de pitidos	Significado	Acciones a seguir				4
	Cantidad y duración de pitidos	Significado	Acciones a seguir						
ACTIVIDAD 3	<p>Realiza una búsqueda de tres programas de diagnóstico adicionales a los que se mencionan en el apunte digital de la asignatura. Incluir lo siguiente: nombre del software, empresa que lo desarrolla, plataforma en la que corren, precio, versión y características principales del software.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4							
ACTIVIDAD 4	<p>Realiza una búsqueda de tres programas de respaldo de información adicionales a los que se mencionan en el apunte digital de la asignatura. Incluir lo siguiente: nombre del software, empresa que lo desarrolla, plataforma en la que corren, precio, versión y características principales del software.</p> <p>Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5 Incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.</p>	4							

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
-----------	--------------	-------------	----------------------

FACTORES	DESCRIPCIÓN								
Requisitos (Consideraciones de evaluación y acreditación)									
Porcentajes	<table border="0"> <tr> <td>Exámenes parciales</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Actividades de aprendizaje</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>EXAMEN GLOBAL</td> <td>100%</td> </tr> </table>	Exámenes parciales	40%	Actividades de aprendizaje	60%	Total	100%	EXAMEN GLOBAL	100%
Exámenes parciales	40%								
Actividades de aprendizaje	60%								
Total	100%								
EXAMEN GLOBAL	100%								

Será un placer trabajar juntos, nos ponemos a tus órdenes para cualquier asunto relacionado con los temas que veremos a lo largo del semestre. No dudes en preguntar.

¡Bienvenido y mucho éxito!

Asesores de la asignatura

Julio Torres Herrera

Raúl Esteban Cruz Quiroz