FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

PLANEACIÓN DIDÁCTICA

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

1. Informática 2º Semestre

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:	SOPORTE TÉCNICO
Clave(s):	1269
Tipo:	Obligatoria
Plan de Estudios:	2012 (actualizado a 2016)

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	08 de enero de 2022
Fin del semestre:	11 de junio de 2022
Plataforma educativa	23 de febrero de 2022 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	29 de mayo de 2022 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

DATOS GENERALES

Objetivo general: Al finalizar el curso el alumno comprenderá en lo general el funcionamiento físico de las computadoras personales a tal nivel que le permita darles mantenimiento tanto preventivo como correctivo.

Tema		Teóricas	Prácticas
1	Electrónica básica	12	0
2	Tecnologías de los Sistemas de Cómputo	20	0
3	Sistemas Operativos	16	0
4	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	16	0
	Suma total de horas	64	

BIENVENIDA

Estimad@s alumn@s de la asignatura Tecnologías de Información y Comunicación:

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 sugiriendo cómo 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 permitirá 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 acreditarlas.

Será importante mantenerse atento a los comunicados que emitan tanto las autoridades de la Facultad como del sistema abierto (SUA), respecto a las medidas de sanidad, seguridad y control para minimizar o evitar cualquier situación de riesgo de contagio, durante el tiempo que se estime necesario por los efectos del Covid-19, así como de las guías e instrucciones para cumplir los requisitos para la acreditación de la asignatura.

En los días y horarios establecidos para las asesorías, se abrirán sesiones de chat para facilitar el intercambio de comentarios, dudas y consultas sobre el desarrollo de las actividades y preparación para los exámenes parciales.

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

Esta asignatura te permitirá conocer los conceptos básicos de soporte técnico y su aplicación en el ámbito de las organizaciones, así como la forma en que se debe llevar a cabo un buen mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.

La asignatura cuenta con casos análisis y casos prácticos con la finalidad de conocer a gran escala esta actividad que es imprescindible en el ámbito laboral en la resolución de problemas en un entorno laboral.

Por lo tanto, comprenderá en lo general el funcionamiento físico de las computadoras de escritorio, conocer los componentes del equipo de cómputo, los elementos de la tarjeta madre y del CPU, en la cual podrás llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo.

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

Para el desarrollo de las actividades a realizar para la acreditación de la asignatura, de acuerdo con el presente plan de trabajo, apóyate con los apuntes de la asignatura, sin embargo, debes considerar que esta no es la única fuente de consulta para el desarrollo de actividades, y deberás buscar fuentes adicionales, ya sea en la bibliografía o en páginas de consulta en Internet.

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.

Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás buscar fuentes oficiales como libros, revistas, artículos, etcétera en dos fuentes mesográficas diferentes a los apuntes electrónicos y hacer la cita de los mismos en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. **http://normasapa.net/2017-edicion-6/**

Recuerda no olvidar colocar siempre y de forma correcta la referencia bibliográfica o fuente consultada.

Los archivos que generes al realizar las actividades deberás subirlos a la plataforma, de acuerdo guía para asignar el nombre:

U1A1_Paterno_Materno_Nombre

donde:
U1 se refiere a la Unidad 1
A1 se refiere a la Actividad 1 de esa unidad

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu ortografía y usar fuentes oficiales como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio.

https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf

Requisitos para la presentación de 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.

Es muy recomendable que planifiques tus exámenes parciales espaciados en cada uno de los períodos con el fin de lograr una mejor programación de tus actividades, aunque puedes realizar más de un parcial en un mismo período. Asimismo, el presentar antes de cada examen parcial las actividades de las unidades que se contemplan te permite tener retroalimentación de tu asesor sobre las mismas y facilitan tu reforzamiento del aprendizaje como parte de la preparación al examen.

En el caso de que decidas acreditar la asignatura por medio del examen global, debes tomar en cuenta que este contempla la cobertura de todas las unidades, por lo que debes prepararte apoyándote con los apuntes y el mismo plan de trabajo, por lo que se recomienda realizar las actividades como apoyo para el estudio de cada unidad, aunque en este caso, estas no deberán ser entregadas o subidas a la plataforma. De igual forma, contarás con el apoyo de tu asesor para aclarar tus consultas y dudas sobre los temas y actividades de cada unidad.

Si consideras que cuentas con los conocimientos suficientes para acreditar la asignatura sin cursarla, podrás solicitar un examen global por Artículo 12 (Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia), que a continuación se cita:

"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 POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Electrónica básica	Actividad 1 (Colaborativa)	Participación en el Foro de la plataforma para profundizar, discutir y exponer tus puntos de vista sobre la importancia de la electrónica digital, respondiendo a la siguiente pregunta: ¿Qué repercusión puede tener para una computadora o dispositivo	Morris, M. M. (1998). Fundamentos de diseño lógico	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		electrónico el uso inadecuado de la electrónica digital? Debes exponer tu opinión informada y comentar al menos tres de las opiniones de tus compañeros.	de computadoras. México: Prentice Hall Hispanoamérica. The Open University. (1975). Lógica I - Álgebra de Boole. Panamá: McGraw Hill Latinoamericana. Tokheim, l. R. (1991). Principios Digitales. México: McGraw Hill.	
	Actividad 2	Circuitos Integrados Digitales. Resuelve los ejercicios propuestos de álgebra booleana y tablas de verdad. Archivo adicional Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas	Morris, M. M. (1998). Fundamentos de diseño lógico de computadoras. México: Prentice Hall Hispanoamérica. The Open University. (1975). Lógica I - Álgebra de Boole. Panamá: McGraw Hill Latinoamericana. Tokheim, l. R. (1991). Principios Digitales. México: McGraw Hill.	5 pts
Unidad 2: **Tecnología de los**	Actividad 1	Elabora un mapa conceptual o mental donde describas los componentes de una tarjeta madre, adiciona en este mapa detalle de estos componentes.	Veritas (2018), "Manual de soluciones de soporte" recuperado de	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
sistemas de cómputo		Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas	https://www.veritas.com/content/dam/support/terms/Technical%20Support%20Solutions%20Handbook%20SPANISH%20MX2.pdf	
	Actividad 2	Describe los pasos para el armado de tu computadora de escritorio, configurada para apoyarte adecuadamente en las actividades a desarrollar en tu carrera. Recuerda incluir entre otros componentes, capacidad y características de tu procesador, puertos, memoria, periféricos, sw básico, etc, indicando porqué seleccionaste dichos elementos, adicionalmente integra el costo de tus partes para dar el total del equipo. Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas	Veritas (2018), "Manual de soluciones de soporte" recuperado de https://www.veritas.com/content/dam/support/terms/Technical%20Support%20Solutions%20Handbook%20SPANISH%20MX2.pdf Manual de usuario de su equipo de cómputo	5 pts
Unidad 3: **Sistemas operativos**	Actividad 1	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en realizar un mapa de escalera con los temas de la unidad de Sistemas operativos en donde detalles los conceptos relevantes y sus principales características.		2.5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		Deberás guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales • Organizador Gráfico • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas		
	Actividad 2	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en realizar una línea del tiempo con los sistemas operativos más importantes que incluya lo siguiente: • Nombre Desarrollador • Año de lanzamiento • Características principales Deberás guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos:		2.5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		• Título • Datos personales • Línea del tiempo • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas		
	Actividad 3	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en realizar un video en el que expliques cómo localizar una computadora con sistema operativo Windows 2010. Descarga de la página del fabricante el programa “Asesor de actualizaciones de Windows” y realiza un escaneo del equipo e interpreta los resultados, deberás revisar las actualizaciones del Sistema Operativo e identifica por lo menos tres de ellas y menciona los siguientes campos: Nombre de la actualización, cuándo fue lanzada y problema que corrige. Deberás generar un reporte y guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales		2.5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		• Video en YouTube (subir link) • Reporte en Word - PDF • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad mediante un video explicando lo anterior y sube el link a plataforma, deberás subir el reporte en Word con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.		
	Actividad 4 (Colaborativa)	**Actividad Colaborativa** Instrucciones: Deberás acceder al FORO y contribuir con tu participación en el tema SOFTWARE DE SEGURIDAD que podrás encontrar en la siguiente liga https://revista.seguridad.unam.mx/sites/default/files/revistas/pdf/num_04_1.pdf Deberás exponer tu opinión informada y comentar al menos 1 de las opiniones de tus compañeros.	Podrás investigar en cualquier fuente confiable	2.5 pts
Unidad 4: **Mantenimiento preventivo y correctivo**	Actividad 1	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en realizar un organizador gráfico con los temas de la unidad de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo en donde detalles los conceptos relevantes y sus principales características. Deberás guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura.	Veritas (2018), "Manual de mantenimiento preventivo y correctivo" recurso compartido en plataforma	2 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales • Organizador Gráfico • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas	Manual de usuario de equipo de cómputo	
	Actividad 2	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en elaborar un mapa de telaraña de las principales fallas que un sistema puede presentar, las posibles causas y consecuencias que puede traer a nivel equipo y a nivel información. Deberás guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales • Línea del tiempo • Ortografía y redacción	Veritas (2018), "Manual de mantenimiento preventivo y correctivo" recurso compartido en plataforma Manual de usuario de equipo de cómputo	1 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		• Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas		
	Actividad 3	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en buscar los fallos más frecuentes que se presentan en el Hardware y Software de una PC. Con los datos obtenidos elabora un cuadro indicando la falla, lugar de origen y posibles soluciones y Realiza una búsqueda de por lo menos tres programas de diagnóstico adicionales a los que ya se mencionaron donde incluyas lo siguiente: • Nombre del software • Empresa que lo desarrolla • Plataforma en la que corren • Precio (si es que lo tiene) • Características del software. Deberás guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales	Veritas (2018), "Manual de mantenimiento preventivo y correctivo" recurso compartido en plataforma Manual de usuario de equipo de cómputo	1 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		• Elaboración de Cuadro de fallos • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas		
	Actividad 4	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste investigar cuales son los pasos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de un equipo de cómputo y realizar una lista de las herramientas que se utilizan para llevar a cabo el mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo, así como describir para qué sirve cada una de ellas. Deberás guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales • Lista • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía	Veritas (2018), "Manual de mantenimiento preventivo y correctivo" recurso compartido en plataforma Manual de usuario de equipo de cómputo	1 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		Realiza tu actividad en un procesador de textos con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo, es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas		
	Actividad 5	**Actividad de Aprendizaje** Instrucciones: Para que reafirmes los conocimientos que has adquirido en esta sesión, tendrás que realizar una actividad la cual consiste en realizar un video en el que demuestres y expliques mediante un equipo de cómputo como se hace el mantenimiento preventivo utilizando las herramientas necesarias para llevarlo a cabo (utiliza un equipo de escritorio sumamente sucio). Deberás generar un reporte sobre el mantenimiento realizado y guardarlo en formato PDF, para subirlo a la plataforma de la asignatura. Para la evaluación de esta actividad se tomarán en cuenta los siguientes puntos: • Título • Datos personales • Video en YouTube (subir link) • Reporte en Word - PDF • Ortografía y redacción • Conclusiones • Bibliografía Realiza tu actividad mediante un video explicando lo anterior y sube el link a plataforma, deberás subir el reporte en Word con fuente Arial 12 a espacio 1.5. Debes darle estructura a tu trabajo,		5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		es decir, incluye portada, índice o contenido, objetivo, antecedentes, desarrollo, conclusiones y bibliografía o mesografía de tus fuentes consultadas con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas.		
			Ponderación total de las actividades	40 pts

EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

Parciales: Como parte de la preparación de tus exámenes parciales es muy conveniente entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, antes de que inicie el periodo de aplicación para que cuentes con la retroalimentación de tu asesor. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	1,2	30
2do.	3,4	30

Recuerda revisar el calendario de aplicación de exámenes en el portal del SUAyED y registrarte en el sistema EMA para poder presentar los exámenes.

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

- **Global. Examen más requisito**

Valor examen	Valor requisito	Apertura de requisito en plataforma	Entrega de requisito en plataforma	Aplicación de global
80 %	20 %	30 de mayo de 2022	Del 01 al 3 de junio de 2020	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

PORCENTAJES DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	37.5 %
Actividades colaborativas	2.5%
Exámenes parciales	60 %
Otro	0 %
Total	**100 %**

FUNCIONES DEL ASESOR

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Será tu apoyo y guía de manera presencial para la resolución de dudas y desarrollo de las actividades; así mismo, por la mensajería de la plataforma educativa para dudas concretas.

2. Calificará y retroalimentará tus actividades de aprendizaje en plataforma educativa en un lapso no mayor a una semana después de la entrega.
3. Te recomendará recursos didácticos adicionales para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviará tu calificación al finalizar el semestre de manera personalizada.

DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

Nombre	Correo electrónico
Nombre completo del asesor	Correo electrónico para plataforma
Raúl Jiménez R.	raclara@yahoo.com
Eva Luz Zapata Nava	ezapata@docencia.fca.unam.mx, eva_luzz@hotmail.com

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire