



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 2018-1</u> 	Licenciatura	INFORMÁTICA
----------------	---	---------------------	--------------------

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre	SOPORTE TÉCNICO				
Semestre	2°	Clave	1269	Fecha de inicio:	14 de agosto de 2017
Grupos:	Todos	Periodo:	2018-1	Fecha de término:	8 de diciembre de 2017 con examen global Cierre de plataformas para entrega de actividades: 26 de noviembre de 2017 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> <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</p>	4

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
		<p>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 la 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 • Multímetro • Galvanómetro 	4

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)																																										
		<ul style="list-style-type: none"> • 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> <p>d) Realiza una investigación sobre diferentes tipos de ranuras de expansión y completa el siguiente cuadro en orden cronológico:</p>	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)										
		<table border="1" data-bbox="653 175 1705 246"> <thead> <tr> <th data-bbox="653 175 915 212">Nombre de la ranura</th> <th data-bbox="915 175 1178 212">Bus</th> <th data-bbox="1178 175 1440 212">Año de introducción</th> <th data-bbox="1440 175 1705 212">Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="653 212 915 246"></td> <td data-bbox="915 212 1178 246"></td> <td data-bbox="1178 212 1440 246"></td> <td data-bbox="1440 212 1705 246"></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="611 289 1751 423">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.</p> <p data-bbox="611 431 1751 529">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 data-bbox="611 573 1751 670">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="709 703 1648 807"> <thead> <tr> <th data-bbox="709 703 896 769">Nombre del procesador</th> <th data-bbox="896 703 1083 769">Fabricante (marca)</th> <th data-bbox="1083 703 1270 769">Socket que utiliza</th> <th data-bbox="1270 703 1457 769">Año de introducción</th> <th data-bbox="1457 703 1648 769">Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="709 769 896 807"></td> <td data-bbox="896 769 1083 807"></td> <td data-bbox="1083 769 1270 807"></td> <td data-bbox="1270 769 1457 807"></td> <td data-bbox="1457 769 1648 807"></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="611 849 1751 946">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 data-bbox="611 995 1751 1092">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.</p> <p data-bbox="611 1101 1751 1230">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 data-bbox="611 1271 1751 1336">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="804 1369 1556 1466"> <thead> <tr> <th data-bbox="804 1369 991 1435">Nombre del conector</th> <th data-bbox="991 1369 1178 1435">Breve descripción</th> <th data-bbox="1178 1369 1365 1435">Año de introducción</th> <th data-bbox="1365 1369 1556 1435">Imagen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="804 1435 991 1466"></td> <td data-bbox="991 1435 1178 1466"></td> <td data-bbox="1178 1435 1365 1466"></td> <td data-bbox="1365 1435 1556 1466"></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del conector	Breve descripción	Año de introducción	Imagen					3		
Nombre del conector	Breve descripción	Año de introducción	Imagen										

N° Unidad	N° Actividad	Descripción	Ponderación (PUNTOS)
		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	<p>a) Define de manera breve y concisa que es el sistema operativo e ilustra.</p> <p>b) Define de manera breve y concisa cada uno de los siguientes términos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comando • Comando interno • Comando externo <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 sube el documento a la sección de tareas de la plataforma.</p>	4
	ACTIVIDAD 2	<p>a) Realiza una investigación acerca de la clasificación de los sistemas operativos.</p> <p>b) Con base en la investigación describe de manera breve y concisa (máximo 2 párrafos por clasificación) cada tipo de sistema operativo.</p> <p>c) Con base en la investigación elabora un cuadro sinóptico que describa de manera ilustrativa clasificación de los sistemas operativos.</p> <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>	4
	ACTIVIDAD 3	<p>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.</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>	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="785 496 1572 599"> <thead> <tr> <th data-bbox="785 496 1047 565">Cantidad y duración de pitidos</th> <th data-bbox="1047 496 1310 565">Significado</th> <th data-bbox="1310 496 1572 565">Acciones a seguir</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="785 565 1047 599"></td> <td data-bbox="1047 565 1310 599"></td> <td data-bbox="1310 565 1572 599"></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							

FACTORES	DESCRIPCIÓN								
Requisitos (Consideraciones de evaluación y acreditación)	Se recomienda realizar exámenes parciales, actividades (casos, prácticas, ensayos, mapas, cuadros, etc)								
Porcentajes	<table> <tr> <td data-bbox="401 347 1470 472">Exámenes parciales (LOS EXÁMENES DEBERÁN SER IGUAL O MENOR A 50%)</td> <td data-bbox="1476 347 2009 472">40%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="401 477 1470 570">Actividades de aprendizaje</td> <td data-bbox="1476 477 2009 570">60%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="401 574 1470 667">Total</td> <td data-bbox="1476 574 2009 667">100%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="401 672 1470 937">EXAMEN GLOBAL</td> <td data-bbox="1476 672 2009 937">100%</td> </tr> </table>	Exámenes parciales (LOS EXÁMENES DEBERÁN SER IGUAL O MENOR A 50%)	40%	Actividades de aprendizaje	60%	Total	100%	EXAMEN GLOBAL	100%
Exámenes parciales (LOS EXÁMENES DEBERÁN SER IGUAL O MENOR A 50%)	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

LI y MAT Raúl Esteban Cruz Quiroz