



PLAN DE TRABAJO

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

- Lic. en Informática 2do Sem.

DATOS DE LA ASIGNATURA

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

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	12 de febrero de 2024
Fin del semestre:	21 de junio 2024
Plataforma educativa:	28 de febrero de 2024 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	16 de junio de 2024 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	15 y del 17 al 21 de junio 2024
Registro de calificaciones en actas:	
Consulta de calificaciones a partir del:	

DATOS GENERALES

Objetivo general:

El alumno obtendrá el conocimiento del funcionamiento de las computadoras personales, así como una herramienta de apoyo en la práctica profesional.

Contenido temático:

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
	Total	64	
	Suma total de horas		64

BIENVENIDA

Apreciable alumno (a):

Estaré asesorándote durante el presente semestre, mi labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote cómo aprovechar cada uno de los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje. No dejes de asistir a las asesorías tantas veces consideres necesario.

Como asesora revisaré 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 acreditarlos.

¡Bienvenido y mucho éxito! |

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

La importancia de la asignatura de Soporte Técnico es proporcionarte a ti como alumno los conocimientos básicos para la comprensión del buen funcionamiento de los equipos de cómputo, tú podrás identificar las necesidades y características de los usuarios para brindar soporte y proporcionar soluciones adecuadas. Los conocimientos que tendrás son desde electrónica para saber los requerimientos de energía y posterior la funcionalidad de cada componente de la tarjeta madre. De ahí pasaremos a conocer los sistemas operativos y sus principales fallas y técnicas de detección de errores. |

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

1. Actividades de aprendizaje; 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.
2. Exámenes; para presentar los exámenes parciales deberás realizar las actividades correspondientes a las unidades que lo integran. 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.” |

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 .

Las actividades elaboradas con inteligencia artificial serán sancionadas según el criterio que establezca profesor.

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Estimado alumno, para facilitar el aprendizaje de esta asignatura, en la sección de recursos de tu plataforma encontrarás un archivo llamado Videoclases, que contiene los vínculos a videos que tu profesor ha grabado para ti.

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Electrónica básica	Actividad 1	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza los siguientes ejercicios de cálculos de corriente eléctrica verificando que el proceso de resolución esté expresado de forma clara, es decir, el paso a paso del proceso (no texto, solo resolución) hasta llegar al resultado final. Agrega cada instrucción de los ejercicios en negritas o con una tipografía que resalte para distinguir del proceso de resolución. El texto debe estar justificado entre los márgenes. Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicios</p>	Arboledas, D. (2010). Electrónica básica. España: Starbook	10 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Calcula la resistencia de un motor eléctrico que tiene un voltaje de 12 Volts y una intensidad de corriente de 50 Amperes. 2. Calcula el voltaje de un foco de 150 Watts que funciona con una intensidad de 100 Amperes y una resistencia de 9.5 ohmios 3. Calcula la intensidad de la corriente que alimenta a un refrigerador que tiene una resistencia de 70 ohmios y funciona con una batería con una diferencia de potencial de 110 V. 4. Calcula el voltaje entre dos puntos del circuito de una cafetera, por el que atraviesa una corriente de 8 amperios y una resistencia de 12 ohmios 5. Investiga el código de colores de resistencias y resuelve lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 6. a. Verde –blanco - café – dorado 7. b. Café – verde – violeta – dorado 8. c. 42 ohms +/- 5% 9. d. 26 ohms +/- 10% 		
Unidad 1: Electrónica básica	Actividad 2 (colaborativa)	Especificaciones de entrega: <ul style="list-style-type: none"> • Agrega tu comentario después de haber investigado. • Expresar tu opinión acerca de las investigaciones que realices, no copies y/o pegues texto que encuentres. Analiza y argumenta. • No cargues ningún archivo. • Agrega la bibliografía de la que te apoyaste en formato APA. 	Arboledas, D. (2010). Electrónica básica. España: Starbook	8 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ul style="list-style-type: none"> • No abras foros adicionales al que tu asesor creó, de lo contrario no se revisará tu aportación y no tendrá calificación. • Argumenta al menos la participación de algún compañero, de lo contrario se te restarán 2 pts de tu participación. <p>Ejercicios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expresa tu punto de vista sobre qué tipo de corriente eléctrica es de mayor utilidad para el ser humano y porqué. 2. En caso de que no existirá el tipo de corriente que elegiste, imagina cómo podríamos sustituirla y coméntalo. 3. Recuerda expresar tu opinión acerca de las investigaciones que realices, no copies y pegues texto que encuentres. Analiza y argumenta. 		
Unidad 1: Electrónica básica	Actividad 3	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la investigación que dé respuesta a los ejercicios enlistados. • Agrega cada instrucción de los ejercicios en negritas o con una tipografía que resalte para distinguir de tus respuestas. • El texto debe estar justificado entre los márgenes. • Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, 	Arboledas, D. (2010). Electrónica básica. España: Starbook	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA.</p> <ul style="list-style-type: none"> No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicios</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué es un circuito eléctrico y su utilidad? ¿Cuáles son los elementos de un circuito eléctrico? Elige un componente y gráficalo dentro de un circuito eléctrico Del grafico anterior, describe el funcionamiento del circuito eléctrico en su totalidad. 		
<p>Unidad 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo</p>	<p>Actividad 1</p>	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliza el documento llamado “PlacaBase.pdf” para realizar los ejercicios enlistados. Agrega el nombre del componente en negritas o con una tipografía que resalte para distinguir de tus respuestas. El texto debe estar justificado entre los márgenes. Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. 	<p>Pereyra, Luis Enrique. (2020). Tecnologías de la información y la comunicación II.</p>	<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>Ejercicios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con apoyo de las líneas de señalización del documento “PlacaBase.pdf”, agrega el nombre de cada una de sus partes. 2. De los componentes que no tengan señalización, elige 3 para señalar y agregar su nombre. 3. Menciona porqué es importante la Tarjeta madre y cuál es su función dentro de un equipo de cómputo. 4. Menciona si ya has tenido en tus manos una tarjeta madre y en su caso si la has manipulado para algo. 		
<p>Unidad 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo</p>	<p>Actividad 2</p>	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza el documento llamado “PlacaBase.pdf” para realizar los ejercicios enlistados. • Agrega el nombre del componente en negritas o con una tipografía que resalte para distinguir de tus respuestas. • El texto debe estar justificado entre los márgenes. • Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. • No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicios</p>	<p>Pereyra, Luis Enrique. (2020). Tecnologías de la información y la comunicación II</p>	<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ol style="list-style-type: none"> Investiga y agrega el funcionamiento principal de cada componente al que le has puesto nombre, tanto de los que están señalizados como los 3 que agregaste en la actividad anterior. 		
Unidad 2: Tecnologías de los sistemas de cómputo	Actividad 3	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza la investigación que dé respuesta a los ejercicios enlistados. Agrega en negritas o con una tipografía que resalte las instrucciones de los ejercicios para distinguir de tus respuestas. El texto debe estar justificado entre los márgenes. Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Investiga la función principal de los tipos de memoria que existen y de sus variaciones. Investiga al menos 3 puertos que ya no son útiles en la tarjeta madre y por cuáles otros puertos han sido sustituidos. 	Pereyra, Luis Enrique. (2020). Tecnologías de la información y la comunicación II	5 pts
Unidad 3: Sistemas operativos	Actividad 1 (colaborativa)	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> Agrega tu comentario después de haber investigado. 	Tanenbaum, Andrew. Sistemas operativos modernos. 3ra edición. Pearson	7 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ul style="list-style-type: none"> • Expresar tu opinión acerca de las investigaciones que realices, no copies y/o pegues texto que encuentres. Analiza y argumenta. • No cargues ningún archivo. • Agrega la bibliografía de la que te apoyaste en formato APA. • No abras foros adicionales al que tu asesor creó, de lo contrario no se revisará tu aportación y no tendrá calificación. • Argumenta al menos la participación de algún compañero, de lo contrario se te restarán 2 pts de tu participación. <p>Ejercicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga y argumenta qué características o criterios son importantes para elegir un sistema operativo para un equipo de escritorio. 2. Revisa el argumento de otro compañero y comenta en su aportación si encontraron características iguales y qué otra pudieras complementar. 		
Unidad 3: Sistemas operativos	Actividad 2	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la investigación para que puedas elaborar la infografía. • No es necesario subir la investigación. • Puedes utilizar cualquier herramienta en línea para generar la infografía como canva, piktochart o cualquier otra con la que te adaptes. 	Tanenbaum, Andrew. Sistemas operativos modernos. 3ra edición. Pearson	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<ul style="list-style-type: none"> • Es indispensable resumir de manera concisa la información y no cargar de demasiado texto. Considera por mucho un párrafo de no mayor a 4 líneas • Ten en cuenta que el uso de imágenes o gráficos deben predominar más que el texto. • Genera tu infografía en PDF, JPG o PNG. • Esta actividad no lleva caratula, pero en la infografía debe tener un pie de página con tu nombre y la fecha de elaboración. Agrega también la bibliografía utilizada en formato APA. • No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora una infografía con los datos más relevantes de cada generación de los sistemas operativos, recuerda que hay 4 generaciones. 		
Unidad 3: Sistemas operativos	Actividad 3	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la investigación que dé respuesta a los ejercicios enlistados. • Agrega en negritas o con una tipografía que resalte las instrucciones de los ejercicios para distinguir de tus respuestas. • El texto debe estar justificado entre los márgenes. • Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, 	Tanenbaum, Andrew. Sistemas operativos modernos. 3ra edición. Pearson	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA.</p> <ul style="list-style-type: none"> No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> En una tabla Identifica las principales diferencias, ventajas y desventajas entre Software libre VS Código abierto. Genera una segunda tabla con al menos 4 sistemas operativos de software libre, donde identifiques su fecha de liberación, propósito, creador y ejemplos de uso potencial de hoy en día 		
<p>Unidad 4: Mantenimiento preventivo y correctivo</p>	<p>Actividad 1</p>	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza la investigación que dé respuesta a los ejercicios enlistados. Agrega en negritas o con una tipografía que resalte las instrucciones de los ejercicios para distinguir de tus respuestas. El texto debe estar justificado entre los márgenes. Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. 	<p>Costas, J. (2012). Mantenimiento de la seguridad en sistemas informáticos. España: Starbook Editorial.</p>	<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>Ejercicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga 3 fallos frecuentes en software y comenta cuál sería su solución. 2. De cada fallo al menos una herramienta diferente a las que ya vienen instaladas en el equipo que ayude a diagnosticar el problema y argumenta de qué forma podría ayudar para prevenir o solventar el fallo. 		
<p>Unidad 4: Mantenimiento preventivo y correctivo</p>	<p>Actividad 2</p>	<p>Especificaciones de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la investigación que dé respuesta a los ejercicios enlistados. • Agrega en negritas o con una tipografía que resalte las instrucciones de los ejercicios para distinguir de tus respuestas. • El texto debe estar justificado entre los márgenes. • Genera tu actividad en PDF, recuerda que debe llevar carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. • No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga al menos 3 software de recuperación de datos 2. Prueba al menos 1 para corroborar su funcionamiento. 	<p>Moreno, J. C. (2012). Reparación de equipamiento microinformático. España: Starbook Editorial.</p>	<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		3. Captura el paso a paso de las pantallas de todo el proceso y describe cada una de las acciones realizadas 4. Al finalizar da una breve conclusión para saber si es efectivo para recuperar archivos o no y de qué depende.		
Unidad 4: Mantenimiento preventivo y correctivo	Actividad 3	Especificaciones de entrega: <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la investigación que dé respuesta a los ejercicios enlistados. • Recuerda que el tríptico al doblarse genera 6 caras, por lo que en las 6 debe haber información. • No llenes de texto el tríptico, debes agregar información concisa y resumida de forma que pueda ser leído por cualquier persona que no sea experta en el tema. • Agrega imágenes o gráficos relevantes y representativos y explicativos. • Diseña el tríptico a tu gusto sin olvidar las recomendaciones y el objetivo del mismo. • Considera una de las caras para hacer tu carátula indicando el nombre de la asignatura, semestres, tu nombre completo, fecha y bibliografía en formato APA. • Genera tu tríptico en PDF. • No agregues tu actividad en la sección de comentarios, sube correctamente el archivo en la sección de carga de actividad. <p>Ejercicios</p>	Moreno, J. C. (2012). Reparación de equipamiento microinformático. España: Starbook Editorial.	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		1. Elabora un tríptico con información de técnicas de detección de virus dirigido a la comunidad FCA. Recuerda que no todos son informáticos el lenguaje debe ser claro y sencillo para cualquier persona y muy práctico en su ejecución.		
Ponderación total de las actividades				70

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. Si tu asignatura es optativa, deberás consultar los períodos y número de exámenes con tu asesor.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

- **Parciales:**

Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, **antes de que inicie el periodo de aplicación**. 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.	indicar	indicar
2do.	Unidad 1 y Unidad 2	15
3ro.	Unidad 3 y Unidad 4	15

- Global. Examen único

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	15 y del 17 al 21 de junio 2024

PORCENTAJES Y ESCALA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Porcentajes de evaluación:

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	55 %
Actividades colaborativas	15 %
Exámenes parciales	30 %
Otro	0 %
Total	100 %

Escala de evaluación:

Rango	Calificación
1.00 a 5.99	5
6.00 a 6.54	6
6.55 a 7.54	7
7.55 a 8.54	8
8.55 a 9.54	9
9.55 a 10.00	10

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 diez días hábiles 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
María Elizabeth García Vargas		melizabeth.garciav@gmail.com

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

Paulo Freire