



PERÚ

Ministerio
de Educación

**DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE LIMA METROPOLITANA
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO**

“LURIN”

CREADO: RM N° 0404 – 2007 – ED

ESPECIALIDAD DE COMPUTACION E INFORMATICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

Carrera Profesional	: COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
Modulo	: Gestión de soporte Técnico, Seguridad y Tecnologías de la Información y Comunicación
Unidad Didáctica	: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO
Créditos	: 03
Semestre Académico	: I
Nº de Horas Semanal	: 4
Nº de Horas Semestral	: 72
Turno	: Diurno / Nocturno
Docente	: Jorge Luis Jara Díaz
Email	: j_jorged@hotmail.com
Duración	: 09 Abril 2018 – 03 de Agosto -2018

II. COMPETENCIA DE LA CARRERA PROFESIONAL

Planificar, e implementar y gestionar el uso de las tecnologías de información y Comunicación de una organización, a partir del análisis de sus requerimientos, teniendo en cuenta los criterios de calidad, seguridad y ética profesional propiciando el trabajo en equipo.

III. CAPACIDAD TERMINAL Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CAPACIDAD TERMINAL	CRITERIOS DE EVALUACION
Planificar, organizar e implementar el servicio de soporte técnico para la optimización de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica, analiza y determina los recursos necesarios. • Elabora el plan de actividades para implementar el servicio técnico. • Propone procedimientos de organización y distribución de funciones técnicas.
Analizar y resolver problemas técnicos	

IV. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BASICOS

Sem.	Elementos de Capacidad	Actividades de aprendizaje	Contenidos Básicos	Tareas previas
1 Abril 09 al 13	Reconocer los componentes básicos del computador	Equipos de computo	Concepto y clasificación de los equipos de computo	Uso de diccionario de búsqueda
2 Abril 16 al 20		computadora	Partes internas del computador Función de cada una	Determina implicancias legales y éticas
3 Abril 23 al 27 4 Abril 30 al 04 de Mayo	Describir y manejar impresoras y escáneres	Impresoras y escáner	Impresoras y escáner: concepto modelos y partes. Normas de seguridad para su manejo, ventajas y desventajas	

5 Mayo 07 al 11	EVALUACION PRIMERA UNIDAD			
6 Mayo 14 al 18	Organiza el soporte técnico	Soporte técnico	Identifica las áreas del departamento de soporte técnico	Flujo grama de procesos
7 Mayo 21 al 25	Clasifica las funciones del personal de soporte técnico	Manual de organización y funciones	Identifica la función específica del personal de soporte técnico	Identificación de problemas

8 28 de Mayo al 01 de Junio	Identifica las normas de la ONGEI	Normas de la ONGEI	Normas de la ONGEI, Ventajas y desventajas, Aplicación práctica del uso.	Revisión de hoja de datos
9 Junio 04 al 08	Explica las normas del INDECI	Normas del INDECI	Normas del INDECI	
10 Junio 11 al 15	Implementa el Área de Soporte Técnico	Planeamiento estratégico	Planifica la distribución de las áreas del departamento de soporte	
11 Junio 18 al 22	Elabora documentos del área de soporte técnico	Formatos usados en Soporte Técnico	Solicitud de servicio Hoja de equipo Informe técnico Hoja de salida	Flujo grama de procesos
12 Junio 25 al 29	EVALUACION SEGUNDA UNIDAD			
13 Julio 02 al 06	Describe la garantía del Servicio Técnico	Garantía de soporte técnico	Garantía por hardware garantía por software Garantía por servicio	Recopilación de datos
14 Julio 09 al 13	Elabora el plan anual de mantenimiento	Plan de mantenimiento	Plan anual de mantenimiento	
15 Julio 16 al 20	Diseña el plan de adquisiciones	Plan de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones	
16 Julio 23 al 27	Conoce y maneja el licenciamiento	Licencia de software	Decide entre el tipo de licencia de software a adquirir	Establecer lineamientos generales en la prestación de servicios
17 30 de Julio al 03 de Agosto	Elabora los contratos de mantenimiento Integral de hardware y Software	Tipos de contrato	Define las características de un contrato de mantenimiento integral, costos y beneficios	
18 Agosto 06 al 10	EVALUACION TERCERA UNIDAD			

V. EVALUACIÓN

- La escala de calificación es vigesimal y el calificativo mínimo aprobatorio es trece (13). En todos los casos la fracción 0.5 o más se considera como una unidad a favor del estudiante.
- El estudiante que en la evaluación de la Capacidad Terminal programada en la Unidad Didáctica (Asignatura), obtenga nota desaprobatoria entre diez (10) y doce (12), tiene derecho a participar en el proceso de recuperación programado.
- El estudiante que después de realizado el proceso de recuperación obtuviera nota menor a trece (13), en la capacidad terminal de la Unidad Didáctica, desaprueba la misma, por tanto repite la Unidad Didáctica.

El estudiante que acumulara inasistencias injustificadas en número igual o mayor al 30% del total de horas programadas en la Unidad Didáctica (Asignatura), será desaprobado en forma automática, sin derecho a recuperación.

VI. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS /BIBLIOGRAFÍA

- Mantenimiento y reparación de PCs Emp. Editora MACRO 2010
- Ensamble y repare su computadora Emp.Editora MACRO
- www.Intel.com
- www.todoexpertos.com
- www.monografias.com

C.D. CESAR MANCO JARA
DIRECTOR(e) IESTP “LURIN”

C.D MARIO CARRASCO BEJAR
JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA

Lic. JORGE LUIS JARA DIAZ
DOCENTE DE COMPUTACION E INF