



**SILABO DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DEL SOPORTE TÉCNICO**

- 1.1. Semestre académico : :
- 1.2. Carrera profesional técnica : Computación e Informática
- 1.3. Módulo técnico profesional : **Gestión de Soporte técnico, Seguridad y Tecnologías de la Información y Comunicación.**
- 1.4. Unidad didáctica : Organización y Administración del soporte técnico.
- 1.5. Número de horas : 4 horas / 72 horas semestrales
- 1.6. Créditos : 3
- 1.7. Ubicación en itinerario : I
- 1.8. Duración : 18 sem.
- 1.9. Docente responsable : :

**CONCEPCIÓN GENERAL Y CRITERIOS ESTRUCTURALES DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.**

Administrar, gestionar e implementar, el servicio de mantenimiento y operatividad de los recursos de hardware y software, redes de comunicación y los lineamientos y políticas de seguridad de la información, teniendo en cuenta los criterios y estándares vigentes.

**3. CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Capacidad terminal:	Criterios de Evaluación
Planificar y organizar el servicio de soporte técnico para la optimización de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifica, analiza y determina los recursos necesarios para la planeación, organización y administración de un soporte técnico o centro de cómputo de una empresa.</li> <li>✓ Propone procedimientos de organización y distribución de funciones técnicas de acuerdo a las necesidades de la empresa.</li> <li>✓ Elabora un plan de actividades para implementar el servicio de acuerdo a las necesidades de cada área que posee la empresa.</li> <li>✓ Considera factores externos e internos, ya sea de carácter natural o creados por el usuario, que pueden afectar en los equipos y servicios del soporte técnico de una empresa.</li> </ul>



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
REPUBLICA DEL PERÚ

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO  
"CAP. FAP JOSÉ ABELARDO QUIÑONES"  
ÁREA ACADÉMICA DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA  
CREACIÓN: RM N° 131-83-ED - REVALIDACIÓN: RD N° 587-2006-ED



4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE Y CONTENIDOS

SEMANA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ELEMENTOS DE LA CAPACIDAD TERMINAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	Conociendo acerca de administración del soporte técnico.	Administración de Soporte Técnico y centro de cómputo: Definición, objetivos.	Aplica adecuadamente los principios y fundamentos de la Administración del soporte técnico, llevando correctamente y secuencialmente los procesos administrativos.	✓ Conoce y explica conceptos generales del soporte técnico.
2	Conociendo acerca de los procesos administrativos	Procesos Administrativos: Planeación, Organización, Dirección y Control.		✓ Investiga y aplica lo referente a la planeación y organización.
3	Conociendo acerca de la planeación, organización	Planeación: Niveles, Tipos. Organización: Fases.		✓ Investiga y aplica respecto a la dirección y control.
4	Conociendo lo referente a dirección.	Dirección: Toma decisiones, liderazgo, motivación, Orientación, comunicación		✓ Aplica las fases del proceso administrativo en los recursos informáticos de la empresa.
5	Conociendo lo relacionado a supervisión o control.	Supervisión o control. Recursos humanos		✓ Conoce y explica la administración de los recursos informáticos.
6	Conociendo lo relacionado a administración de los recursos informáticos.	Administración de los recursos informáticos en la empresa.		✓ Organiza un centro de cómputo de acuerdo a sus necesidades y realidades.
7	Conociendo acerca de la organización de un centro de cómputo.	Organización de un Centro de Cómputo: principales departamentos.		✓ Tiene claro la organización y funciones de un centro de cómputo.
8	Conociendo respecto al manual de organización y funciones.	Manual de Organización y Funciones.		✓ Realiza una adquisición de hardware y software con responsabilidad para la empresa.
9	Conociendo respecto a las adquisiciones de hardware y software.	Adquisición de software y hardware: Selección, propuesta, adquisición, financiamiento, permisos y licencias.		



Organización y Administración del Soporte Técnico

SEMANA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ELEMENTOS DE LA CAPACIDAD TERMINAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
10	Conociendo los problemas más comunes de un centro de cómputo.	Problemas más comunes de un centro de cómputo: Hardware y software.		✓ Detecta problemas más comunes en un centro de cómputo.
11	Conociendo acerca del plan de actividades.	Plan de actividades de implementación de Mantenimiento preventivo. Formatos		✓ Realiza un plan de actividades en un centro de cómputo
12	Realizando inventarios de equipos de cómputo.	Inventarios Laboratorio: Formatos		✓ Realiza inventarios de los equipos en un centro de cómputo.
13	Conociendo acerca de los recursos humanos.	Recursos Humanos: captación, Selección, y control.		✓ Conoce el recurso humano en un centro de cómputo.
14	Conociendo acerca de los factores en un centro de cómputo.	Factores a considerar en un Centro de Cómputo y soporte técnico: factores ambientales, factores de interferencia, factores perjudiciales.		
15	Revisando los estados de líneas de alimentación eléctrica.	Estados de líneas de alimentación eléctrica, líneas de transmisión de datos.		
16	Realizando las medidas de seguridad.	Medidas de seguridad: supresor de pico, estabilizador, UPS, Pozo a Tierra.	Administra correctamente la seguridad estableciendo planes de contingencia que contrarresten algunos factores perjudiciales a considerar para el centro de cómputo, para un buen control del mismo.	✓ Conoce y aplica la seguridad teniendo en cuenta planes de contingencia frente a situaciones adversas en un centro de cómputo para un mejor control.
17	Realizando servicio de consultoría y soporte técnico.	Servicio de consultoría y soporte técnico de un centro de cómputo fuera y dentro de una empresa.		
18	<b>EVALUACION</b>			



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO  
"CAP. FAP JOSÉ ABELARDO QUIÑONES"  
ÁREA ACADÉMICA DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA  
CREACIÓN: RM N° 131-83-ED - REVALIDACIÓN: RD N° 587-2006-ED

5. **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Esta Unidad Didáctica se desarrollará en la modalidad de teoría en aula y práctica en laboratorio aplicando las metodologías activas que fomenten la discusión crítica y el planteamiento de criterios personales respecto a los temas tratados.

Las experiencias de aprendizajes se desarrollaran orientadas por los siguientes métodos activos:

- Lecturas dirigidas
- Seminario-Taller
- Discusión en pequeños grupos

6. **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 una o más Capacidades Terminales programadas en la Unidad Didáctica (Asignaturas), 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 una o más capacidades terminales de una Unidad Didáctica, desapueba 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 (Asignaturas), será desaprobado en forma automática, sin derecho a recuperación.

$$\text{PROM CT} = \frac{\text{CE } 1 + \text{CE } 2 + \dots + \text{CE } n}{n} \quad \begin{array}{l} \text{CE} = \text{Criterio De Evaluación} \\ \text{CT} = \text{Capacidad Terminal} \\ \text{UD} = \text{Unidad Didáctica} \end{array}$$

PROM UD = Ultima Capacidad Terminal

7. **EQUIPOS Y MATERIALES**

- ❖ Plumón, tinta y borrador para pizarra acrílica.
- ❖ Laboratorio de desarrollo de software y administración de TI, proyector multimedia y ecran.
- ❖ Libros, textos, guías de estudio, separatas e internet.

8. **BIBLIOGRAFÍA**

-Impresos

- ✓ Corporate Information Management. Prentice Hall. México.
- ✓ HERNÁNDEZ Jiménez, Ricardo
- ✓ Administración de Centro de Cómputo. Trillas. México. 2010

Organización y Administración del Soporte Técnico



I.E.S.T.P.  
"CAP. FAP JOSÉ A. QUIÑONES"  
CPC. Eriberto Guerrero Mateo  
Jefe (e) Unidad Académica