

Temario:	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO	
Tema1:	SOPORTE TECNICO	
	Subtema1:	Conceptos y terminología Básica
		Bibliografía
		Beskeen, Friedrichsen, Reding, Swanson, Pearsons, OjaIntroducción a la Informatica con MS-OFFICE 2000. Ed. Thomson 2002 Implementing a Microsoft Windows Server 2003 Network Infraestructure:Network Hosts. Microsoft Press. Arquitectura de Computadoras. Editorial McGraw Hill.
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Conocer los componentes generales de un sistema de cómputo, Conocer el concepto de software y los diferentes tipos, Clasificar los componentes generales de una computadora.
		Página Web
		Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monoigrafias.com , http://www.conozcasuhardware.com
	Subtema2:	Sistemas Operativos
		Bibliografía
		Managing a Microsoft Windows Windows Server 2003 Enviroment, Microsoft Press. Windows Server 2003 <u>Network Infraestructure: Network Services</u> . Microsoft Press. Enciclopedia de las Redes. Editorial McGraw Hill
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Describir las funciones principales de un sistema operativo, Conocer los tipos de sistemas operativos: Windows, Linux, Unix, Mac OS, etc. Manejar archivos y directorios bajo Windows: crear, eliminar, mover, copiar, buscar, renombrar. Organizar archivos y directorios en la estructura jerárquica que ofrece el sistema operativo Windows.
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/
	Subtema3:	Utilerías
		Bibliografía
		Enciclopedia de las Redes. Editorial McGraw Hill
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Utilizar antivirus como herramienta para detectar y eliminar virus, Categorías de virus y sus características.Conocer el daño que puede causar un virus y como evitarlo.Entender las ventajas de utilizar un compresor de archivos.Ser capaz de comprimir y descomprimir archivos.Distinguir medidas para proteger la información (passwords, firewaqls, parches, etc.)
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monoigrafias.com , http://www.conozcasuhardware.com
	Subtema 4:	Aplicaciones en Internet
		Bibliografía
		Informática e Internet, Conocimientos Básicos, Junta de Castilla y León, Consejería de Educación y Cultura
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Definir los conceptos de URL, ftp, http, www, tcp/ip, html. Conocer los servicios de Internet (telnet,ftp, e-mail, www) Identificar los dominios utilizados en las direcciones www. Conocer el funcionamiento y las partes principales de un navegador. Definir el uso de motor de búsqueda.Aplicar los operadores en los motores de búsqueda.Identificar los elementos de una dirección de correo electrónico.Definir el concepto de archivo adjunto en un correo electrónico.Utilizar las funciones del correo electrónico.

		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monoigrafias.com , http://www.conozcasuhardware.com

	Subtema 5:	Procesadores de Texto
		Bibliografía
		Beskeen, Friedrischsen, Reding, Swanson, Pearsons, OjaIntroducción a la Informatica con MS-OFFICE 2000. Ed. Thomson 2002
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Aplicar las herramientas de edición copiar, mover, cortar, pegar. Buscar y remplazar texto, revisión automática de ortografía.Aplicar las herramientas de formato: numeración, viñetas bordes sombreados y configuración de página.Aplicar las opciones de encabezado y pie de página, nota al pie de página, letra capital, tablas, inserción de imagen.
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monoigrafias.com , http://www.conozcasuhardware.com
	Subtema6:	Paquetes de Presentaciones 1
		Bibliografía
		Beskeen, Friedrischsen, Reding, Swanson, Pearsons, OjaIntroducción a la Informatica con MS-OFFICE 2000. Ed. Thomson 2002
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Objetos que se incorporan en presentaciones. Administrar el manejo de diapositivas. Usar elementos de diapositiva patrón. Utilizar los diferentes estilos de las diapositivas.Crear, borrar, corregir y mover elementos de una diapositiva.
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monoigrafias.com , http://www.conozcasuhardware.com
	Subtema 7:	Paquetes de Presentaciones 2
		Bibliografía
		Beskeen, Friedrischsen, Reding, Swanson, Pearsons, OjaIntroducción a la Informatica con MS-OFFICE 2000. Ed. Thomson 2002
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Crear animaciones. Funciones lógicas “sí”, “no”, “falso”, “verdadero”, “y”, “o”. Aplicar formato a una hoja de cálculo. Selección apropiada de celdas, para gráfica. tipos y uso de grafica (circular, barras, columnas, áreas). Dar formato a una gráfica (título, leyendas, colores)
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monoigrafias.com , http://www.conozcasuhardware.com
	Subtema8:	Bases de Datos
		Bibliografía

		Running, Microsoft SQL, Server 2000, Garcia Readerg Whalen De Luca, Mc Graw Hill Microsoft SQL Server 2005 Manual de Administrador, William R. Stanek, Mc Graw Hill
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Elementos de una base de datos (cam registro, dato, índices, llaves, tabla), la metodología para el diseño a una base de datos. Elementos para el diseño de bases de datos, así como también generar consultas, reportes y actualizaciones a éstas.
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monografias.com , http://www.conozcasuhardware.com
	Subtema9:	Solución de Problemas
		Bibliografía
		Roger Pressman, Ingeniería de Software: Enfoque Practico MC Graw Hill 6a edición, 2005. Craig Larman, UML y Patrones: Introducción al analisis diseño orientado a objetos, Prentice Hall, 1999. Agenda Presidencial de B Gobierno. Presidencia de la R, Ofic de la Presidencia para la innovación gubernamental. Planeación Estrategica Aplicada. McGraw Hill.
		Títulos, preceptos y/o Epígrafes
		Pasos básicos de la metodología de solución de problemas. Defin, Análisis, Diseñ, Implement, Prueba Mantenimiento. Características de algoritmo y operación principales. Aplicar la simbología básica de un Diagrama de Flujo.Elaborar un diagrama de flujo a partir de un Algoritmo.
		Página Web
		Conceptos Windows 2000 y 2003 Server: www.microsoft.com/spain/servidores/windowsserver2003/evaluation/overview/tchnologies/activedirectory.asp Redes TCP/ip : www.monografias.com/Computación/Redes/ ServidoresDNS: http://www.osmosislatina.com/dns/basico.htm Arquitectura de Computadoras: http://www.monografias.com , http://www.conozcasuhardware.com