

PLAN FEDERAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA 2022
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN FEDERAL Y DIFUSIÓN VIRTUAL**1. Origen de la demanda:**

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)

2. Prestador de la actividad:

Universidad Nacional de Rosario

3. Nombre de la actividad

Soporte Técnico de PC – Nivel 2.

4. Fundamentación

La creciente necesidad de soporte que necesitan los nuevos dispositivos en las oficinas y el interés que manifiestan algunas personas, nos invita a promover el conocimiento del uso de las herramientas tecnológicas con las que se opera en la administración pública. Se propone la profesionalización de las y los agentes del Estado a partir de la profundización de conocimientos de soporte técnico de PC.

En este marco, la SGyEP ha firmado un convenio con la UNR a partir del cual se propone e implementa la presente actividad.

5. Contribución esperada

- Potenciar las capacidades y las competencias de las y los agentes públicos provinciales y de los gobiernos locales, para promover políticas públicas de calidad, un Estado presente y que pueda responder a las demandas de la ciudadanía.

- Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado.
- Promover igualdad de oportunidades de formación en los y las agentes públicos de todo el país.

6. Eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe:

Eje de formación instrumental: Consiste en el desarrollo de módulos temáticos sobre herramientas concretas para la gestión cotidiana de las y los trabajadores de nivel local.

7. Perfil del/la participante y requisitos (público objetivo)

Agentes de diferentes provincias y municipios de nivel operativo interesados en desarrollar conocimientos técnicos, que les permitan dar soporte a los equipos informáticos que operan en el lugar de trabajo de oficinas de mediana complejidad, de cara a la prevención y solución de problemas de cierta magnitud.

Para la comprensión del curso se necesita que los postulantes:

- Hayan cursado INAP-Soporte Técnico de PC **Nivel 1**

o

- Posean conocimientos básicos del PC. Es decir que al menos estén familiarizados con las partes constitutivas del hardware y sus funciones. Conozcan el sistema operativo y su instalación.

8. Objetivos

El objetivo general de este curso se centra en que el/la participante pueda adquirir el conocimiento necesario para:

- Reconocer problemas frecuentes en
 - Hardware y Software en computadoras
 - Recursos compartidos en red
- Plantear posibles soluciones que se podrían aplicar al problema en cuestión.

- Seleccionar las aplicaciones utilitarias que mejor se adecuen en cada caso de resolución
- Conocer el soporte remoto como una alternativa conveniente, según sea el caso.

9. Contenidos

El curso se estructura en 2 módulos. Los participantes asistirán a 10 clases y un foro técnico para debate de experiencias y casos prácticos que se presenten.

MÓDULO 1 – Fallas, Software Utilitario y Soluciones en el PC

Tema 1: Mal desempeño del computador, periféricos y sus soluciones. Haremos referencia a aplicaciones que vienen con el sistema operativo y otras utilidades ofrecidas por terceros.

Tema 2: Backup.: Se tratarán los tipos de backup y las herramientas que se utilizan en ello.

Tema 3: Performance: Causas de mala performance. Utilitarios para solución

MÓDULO 2 - Redes y Recursos Compartidos

- Tema 1 : Conceptos de redes necesarios para abordar el tema de recursos compartidos
 - El modelo de referencia OSI
 - Protocolos utilizados
 - La dirección IP
 - La Infraestructura de red.
- Tema 2: Recursos compartidos en una red (LAN) en el contexto de una oficina de mediana complejidad.
- Tema 3: El soporte remoto Conceptos, Tipos, Utilización

10. Estrategias metodológicas y recursos didáctico

La actividad se desarrollará en modalidad virtual, con tutorías, a través del campus virtual de la Universidad Nacional de Rosario. La propuesta de Educación a Distancia (EAD) se llevará

adelante en la plataforma Moodle: "Carreras y Cursos". Asimismo, para la consulta sincrónica se utilizará el servicio de videoconferencia sincrónica MEET brindado por las cuentas corporativas de GOOGLE que posee la Universidad Nacional de Rosario.

Los participantes dispondrán de material específico para cada módulo: material de lectura obligatoria y videoconferencias grabadas a cargo del equipo docente donde se expondrán los aspectos teóricos y prácticos.

En relación con las actividades se dispondrá de:

- Foro de consulta transversal a lo largo del curso.
- Foro debate al culminar el módulo 4.
- Cuestionarios cerrados breves para cada clase. Diseñados utilizando la herramienta de examen a modo de repaso de lectura .
- Encuentro sincrónico de 1 hora cátedra para evacuar consultas con el equipo docente. La participación es opcional.
- Evaluación final de carácter integrador. Instrumentado mediante la herramienta Examen con preguntas abiertas de resolución de casos. Se intentará enfocar los casos presentados al área de trabajo de los y las participantes.

11. Descripción de la modalidad y cantidad de horas

Modalidad: virtual tutorado en modalidad asincrónica de 24 horas de duración.

Distribución de las clases:

De la semana uno a la cinco se dictarán dos clases por semana (los días Viernes y Martes), cumpliendo las diez (10) clases asincrónicas. En la semana cinco (5) se habilitará un foro de

debate técnico como actividad para los participantes Durante la semana seis (6) se realizarán consultas y el trabajo final integrador.

Actividades asincrónicas

Las clases que corresponden al módulo 1 y módulo 2 serán expositivas de 60 minutos, además se dedicará 50 minutos para lectura de material y 10 minutos para la realización de actividades de repaso y aplicación de los contenidos, conformando 2 horas reloj por clase. Las herramientas utilizadas para estas actividades serán la de examen de Moodle (cuestionario cerrado). Finalizadas las clases del módulo 1 y el módulo 2, se dispondrá un foro de debate técnico para consultas e intercambios con una hora y media (1,5 hora) de participación de las personas que cursan.

Actividades sincrónicas:

Se ofrecerá una instancia sincrónica que se agendará para la semana seis (6), antes de la entrega de la Evaluación final integradora, y tendrá una duración de 1 hora. Esta clase será optativa para la persona que cursa.

Evaluación final integradora:

Se propondrá un cuestionario abierto que se agenda para la semana seis (6) a continuación de la clase de consulta, con estudios de casos y resolución de situaciones problemáticas que integran los contenidos trabajados a lo largo del curso y tendrá una duración de una hora y media (1,5).

12. Bibliografía para el/la participante

- Troubleshooting & Maintaining Your PC All-in-One for Dummies 3rd Edition 2018
- Gallego, J. C (2015) Formación Profesional Básica - Instalación y mantenimiento de redes - Editex
- Materiales didácticos del curso.

13. Evaluación de los aprendizajes y de la actividad

- Evaluación de proceso: involucra la participación en el 75% de las actividades obligatorias propuestas en el curso.
- Evaluación final: con la aprobación de un cuestionario abierto de carácter integrador.

14. Perfil e información de la/el docente**Coordinador UNR del Curso:****Ing. electrónico Mario Pellegrini**

Experiencia

2007-continúa: Gestión Informática Coordinación TIC - Universidad Nacional de Rosario

1989 -2006: Soporte Técnico equipamiento informático de la UNR por Convenio Depto. de Sistemas FCEIA UNR – Rectorado UNR

2005: Docente Reparación de computadoras personales Instituto privado Bordachar

Formación

1988 Ingeniero electrónico egresado Universidad Nacional de Rosario

1976 Técnico electrónico egresado Colegio Salesiano San José Rosario

Docentes tutores idóneos:

Marcelo Ariel Herrera

Analista de Sistemas de Computación / Soporte Técnico de Computadoras (Mesa de ayuda) UNR

Desempeño Actual

Soporte Técnico de Computadoras (Mesa de ayuda) Universidad Nacional de Rosario.

Soporte Técnico en la Asociación de Técnicos de Fútbol ATFA Seccional Rosario.

Formación Académica

Título Terciario: Analista de Sistemas de Computación - Instituto Laplace Lavalle 575

Trayectoria Profesional

- Desde 2015 En el Centro de Protección Choferes de Rosario Dorrego 462. Soporte Técnico informático.
- Desde 2014 a la actualidad prestando servicios en el área Operaciones del Centro de Cómputos de la Universidad Nacional de Rosario y de forma autónoma en empresas de diversos rubros del sector privado
- Capacitación a distancia por intermedio del Instituto Nacional de la Administración Pública – INAP para Directivos de la Administración Provincial de Impuesto API – 1998
- Desde 1995 Centro de Especialización Laboral de la Asociación de No Docentes de la Universidad Nacional de Rosario APUR. Cargo Actual Vice Director de Informática – CEL - APUR Profesor de Informática.

Gonzalo Rosa

Experiencia laboral

- Desde 2014 a la actualidad prestando servicios en el área Operaciones del Centro de Cómputos de la Universidad Nacional de Rosario.
- De forma autónoma Soporte Técnico informático de primer y segundo nivel en empresas de diversos rubros del sector privado (hotelería, obras sociales, concesionarias automotrices, emprendimientos inmobiliarios, etc.).

Amplia experiencia en:

- Soporte técnico informático de primer y segundo nivel (armado, reparación y reemplazo de hardware, configuración de impresoras, Windows, Linux, etc.).
- Networking (cableado estructurado, instalación, configuración y mantenimiento de switches, routers, APs de WiFi, seguridad, etc.).
- Infraestructura (Active Directory, Windows Server, monitoreo, etc.).

Formación académica

- Carrera Técnico Universitario en Sistemas Electrónicos en curso (2014 - Actualidad)
- Capacitaciones: CCNA (Cisco Certified Network Assistant), Mikrotik, Linux, Reparación de PC y Redes, Electrónica Básica
- Curso de Especialista en Reparación de Pc y Redes (2015). CCI-Fagdut. Zeballos 1360, Rosario. -
- Curso de reparación de PC (2012). Universidad Nacional de Rosario, Instituto Politécnico Superior "General San Martín".

15. Requisitos de asistencia, aprobación y certificación

Los participantes de cursos tutorados virtuales del INAP serán calificados como:

- Ausente
- Libre
- Presente
- Aprobado
- Desaprobado

Para acreditar la asistencia, se solicitará el 75% de participación en los foros temáticos.

Para acreditar la aprobación, se solicitará el 75% de participación en los foros temáticos y la aprobación de un trabajo práctico final integrador (cuestionario abierto).

Se certificará a los/as participantes que obtengan como calificación final "Aprobado" o bien "presente" según corresponda.

16. Duración

Duración 6 Semanas

Semanas	Módulo	Unidades	Instancia asincrónica	Instancia sincrónica	Evaluación seguimiento
Semana 1	MÓDULO 1 Fallas, Software Utilitario y Soluciones en el PC	1	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
		2	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
Semana 2		3	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
		4	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
Semana 3		5	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
		6	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos

					adquiridos
Semana 4	MÓDULO 2 Redes y Recursos Compartidos	7	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
		8	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
Semana 5		9	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
		10	Clase grabada Lectura obligatoria		Cuestionarios de repaso de conocimientos adquiridos
	Foro debate	Consulta e Intercambio		Participación en foro	
Semana 6	Módulo Evaluación final			Consulta sincrónica 1 hora	Trabajo final integrador: Cuestionario abierto resolución de situaciones

					problemáticas
--	--	--	--	--	---------------

17. Lugar

Campus de la Universidad Nacional de Rosario