



Fundamentos del Soporte de IT

Introducción

Este curso está diseñado para preparar a los estudiantes para roles de soporte de TI de nivel de entrada. Proporciona a los estudiantes los conocimientos básicos y la enseñanza práctica necesaria para una carrera exitosa en soporte de TI y solución de problemas técnicos. Los estudiantes aprenderán conceptos fundamentales de mesa de ayuda, técnicas de comunicación profesional y mejores prácticas para documentar las interacciones con los clientes. Los estudiantes desarrollarán habilidades para ayudar a los usuarios con problemas de red, resolver problemas comunes de aplicaciones e implementar las mejores prácticas de seguridad para proteger los datos de los usuarios y prevenir ataques de ingeniería social. Al finalizar este curso, los estudiantes estarán preparados para enfrentar desafíos reales de soporte de TI, convirtiéndolos en recursos valiosos en roles de mesa de ayuda, soporte técnico y administración de TI.

Contenidos Centrales

- Comprender los fundamentos del soporte de TI
- Crear documentación clara y profesional
- Aplicar un enfoque estructurado de resolución de problemas
- Seguir protocolos esenciales de seguridad en entornos de TI
- Ayudar a los usuarios a tener acceso a la información del sistema
- Identificar y explicar la función de varios puertos y cables
- Instalar y actualizar componentes de hardware de computadoras
- Diagnosticar y solucionar problemas comunes de hardware.

- Ayudar a los usuarios a acceder a recursos en red
- Resolver problemas comunes de conectividad con periféricos.
- Verificar y solucionar problemas de conectividad de red en dispositivos de usuario final
- Solucionar problemas del sistema operativo Windows
- Diagnosticar y solucionar problemas de dispositivos móviles
- Comprender los términos de virtualización y computación en la nube
- Resuelva errores comunes de aplicaciones
- Reconozca y responda a las amenazas de seguridad
- Prevenga los ataques de ingeniería social
- Comprender la importancia de las políticas de seguridad y la confidencialidad de los datos
- Utilice herramientas de acceso remoto para soporte de TI.
- Utilice herramientas de solución de problemas y mantenga la documentación interna

Requisitos

No hay requisitos previos para este curso.

Campo Laboral

Este curso es ideal para quienes buscan puestos de nivel inicial en soporte de TI, personas interesadas en cambiar de carrera hacia la tecnología y estudiantes que se preparan para certificaciones de TI como CCST IT Support. No se requiere experiencia previa en TI.

- Aspirantes a técnicos de soporte de TI - personas que buscan comenzar una

carrera en soporte de TI, particularmente en roles de nivel de entrada, como mesa de ayuda o soporte técnico.

- Graduados de secundaria y estudiantes post-secundaria - estudiantes en transición de la escuela secundaria o que cursan estudios postsecundarios que desean obtener habilidades fundamentales de TI y servicio al cliente.
- Profesionales - de campos no técnicos que buscan pivotar hacia TI y necesitan una introducción a los conceptos de soporte de TI y procesos de solución de problemas.
- Profesionales de TI actuales que buscan mejorar las habilidades de servicio al cliente: trabajadores de TI en roles técnicos que desean refinar sus habilidades de servicio al cliente y mesa de ayuda para mejorar las interacciones con los usuarios finales.
- Personal de pequeñas empresas o startups: empleados que administran tareas de soporte de TI en empresas más pequeñas y necesitan orientación estructurada sobre cómo manejar la solución de problemas y las interacciones con los clientes de manera efectiva.
- Profesionales de soporte remoto: personas que buscan roles en soporte remoto de TI o mesas de ayuda virtuales que necesitan comprender las herramientas de acceso remoto, la integración de IA y la solución de problemas de aplicaciones.

Certificado - Certificación Internacional - Insignia Digital

Certificado

Durante la cursada se rinden evaluaciones parciales, un examen final teórico y otro práctico. Todos los exámenes se realizan en forma presencial a través de Internet mediante un usuario y una contraseña. Las calificaciones obtenidas quedan registradas en el Gradebook personal de cada alumno.

Al finalizar el curso, el alumno que haya aprobado el módulo recibe un certificado de

aprobación con validez internacional validado con las firmas de la Academia Local y el ASC/ ITC Fundación Proydesa que le permitirá seguir cursando los siguientes módulos o acreditar una competencia laboral en cualquier parte del mundo.

Certificación Internacional

El egresado está en condiciones de rendir el examen de certificación Cisco CCST-IT Support:

Insignias Digitales; Si este curso cuenta con Insignia Digital los Requisitos para obtenerla son los siguientes:

- Completar la encuesta de fin de curso.
- Completar el examen final con una puntuación del 70% en el primer intento.
- Asegurar de que su instructor de curso lo haya marcado cómo aprobado/completado en los criterios de evaluación (sólo cursos dictados por instructores).

IMPORTANTE: Las puntuaciones recibidas de las repeticiones de pruebas no se tendrán en cuenta para la elegibilidad. De todas formas para acceder a las Insignias Digitales te recomendamos conocer los requisitos vigentes en los links a continuación ya que los mismos se actualizan periódicamente.

- <https://www.netacad.com/careers/badges-and-certifications>
- <https://www.netacad.com/portal/faq-page/digital-badges>