

Sector: Información y comunicación

Código CIUO 08: 3512

Subsector: Tecnologías de la información

Fecha: octubre 2024

Técnico de Soporte TI

Perfil de ingreso	Se requiere tener conocimientos básicos de informática, incluyendo el uso de computadoras, sistemas operativos y aplicaciones de software comunes. Además, es fundamental contar con habilidades de comunicación efectiva, tanto verbal como escrita, y una capacidad sólida para identificar y resolver problemas técnicos básicos. Los aspirantes deben haber completado la educación media básica. Es deseable que el participante del curso cuente con bachillerato tecnológico completo o iniciado.
Perfil de egreso	El personal de soporte de primera línea será capaz de tramitar y coordinar respuestas apropiadas y oportunas a incidentes, de acuerdo con los procedimientos establecidos el cliente. El soporte de primera línea podrá desempeñarse en instituciones de cualquier índole, públicas o privadas, que requieran de un profesional que proporcione soporte reactivo y/o proactivo de hardware, software, redes, seguridad o tareas del usuario.
Resultados de aprendizaje esperados por nivel	Nivel 2: Aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.
Competencias transversales	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a objetivos Nivel 2 • Pensamiento crítico Nivel 1 • Aprendizaje permanente Nivel 2
Duración total curso:	130 horas.

Módulo 1: Gestión de la prestación de servicios informáticos



Duración del módulo: 40 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 1 Gestión y monitoreo del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Verificar los niveles de servicio conforme a lo estipulado en el acuerdo de nivel de servicio (SLA).• Mantener comunicación con los interesados en el nivel de servicio, siguiendo los procedimientos establecidos por el cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Identifica los conceptos generales de los niveles de servicio y compara el servicio prestado con los acuerdos de nivel de servicio (SLA), aplicando los procedimientos establecidos• Mantiene comunicación oportuna con los administradores y clientes, informando sobre posibles falencias en el servicio y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Identificación y componentes de los niveles de servicio.• Gestión y monitoreo de los acuerdos de nivel de servicio.

Módulo 2: Gestión de mesa de servicios e incidentes



Duración del módulo: 50 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 2 Atención al cliente y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none">• Atender los requerimientos e incidentes conforme a las normas establecidas por la organización.• Aplicar técnicas de atención al cliente según los mecanismos definidos por la organización.	<ul style="list-style-type: none">• Revisa, responde y mantiene registros de solicitudes de soporte técnico siguiendo los procedimientos de resolución de incidentes establecidos por la organización.• Identifica causas de insatisfacción, técnicas de atención, y filtros negativos que afectan la comunicación, diferenciando entre arreglos y soluciones.	<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente y normas establecidas.• Técnicas de atención al cliente y manejo de clientes problemáticos.

Módulo 3: Operación de tecnologías de información



Duración: 40 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 3 Uso y mantenimiento de TI	Emplear las tecnologías de la información conforme a las especificaciones del fabricante.	Opera, asiste y colabora en el mantenimiento de tecnologías de información siguiendo las indicaciones del fabricante y ejecuta procedimientos operativos rutinarios.	Componentes de hardware y mantenimiento, sistemas operativos y software, tareas de soporte técnico.