



Procesos de Soporte Técnico para el Mantenimiento de Equipos de Cómputo

El Soporte técnico es un conjunto de recursos humanos y tecnológicos que permite asesorar u orientar a los diferentes usuarios a encontrar, analizar y solucionar problemas que se presentan en los equipos de cómputo de la organización. Es por ello que se creó la necesidad de apoyar a los usuarios de las organizaciones con prestar el soporte técnico para la solución de incidentes que tengan que ver con el mantenimiento de equipos de cómputo.

Por tal razón el SENA con este programa de formación pretende brindar al sector de la teleinformática y las telecomunicaciones, la posibilidad de incorporar personal de soporte técnico, con conocimientos básicos, complementarios y brindar las herramientas necesarias que le permitan dar solución a problemas relacionados con mantenimiento de equipos de cómputo de una empresa u organización.

Contenido

- 1. Identificar el soporte técnico sus funciones y alcance de acuerdo a la organización:
 - Gestión de Incidentes.
 - o Definición.
 - o Procesos para la gestión de incidentes.
 - Manual de procedimientos.
 - o Conceptos básicos.
 - o Utilidad.
 - o Conformación del manual.
- 2. Planear el soporte técnico según lineamientos establecidos:
 - Manual de procedimiento mantenimiento de equipos de cómputo.
 - o La computadora y elementos periféricos.
 - o Conceptos de mantenimiento.
 - o Elementos e instrucciones de seguridad personal.
 - o Pasos para el mantenimiento del equipo de cómputo.
 - Herramientas para diagnóstico y mantenimiento de equipos de cómputo.
 - o Herramientas para diagnóstico y mantenimiento de equipo de cómputo.
- 3. Definir operaciones de soporte técnico de acuerdo al manual y la organización:
 - Mantenimiento de hardware e instalación de aplicaciones.
 - o Conocimiento del hardware.



- Instalación de aplicaciones.
- Sistemas operativos.
 - Componentes.
 - Funciones
 - Clasificación.
- 4. Presentar propuestas de mejora de soporte técnico que beneficien la organización:
 - Labores de mantenimiento preventivo y seguridad.
 - Realización de tareas de mantenimiento preventivo.
 - Realización de tareas de mantenimiento de seguridad.
 - Mejora procesos de soporte técnico.

Habilidades que Desarrolla

- Identificar los procesos de soporte técnico.
- Reconocer problemas relacionados con el hardware del equipo de cómputo.
- Atender inconvenientes presentados con el sistema operativo y software de aplicación de los equipos de cómputo.
- Registrar incidentes de soporte técnico.
- Planear operaciones de soporte técnico y de mantenimiento preventivo.

Requisitos de Ingreso

Es importante que las personas interesadas en el curso, tengan conocimientos básicos sobre las partes de un equipo de cómputo.

Inscríbese aquí! 