

DIPLOMADO EN SOPORTE TÉCNICO DE IT CON CERTIFICACIÓN

PROGRAMA DE ESTUDIO

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DIPLOMADO

El diplomado de Soporte Técnico de IT y Preparación para la Certificación **CCST IT Support de CISCO** está diseñado para proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para diagnosticar, reparar y mantener equipos de cómputo, resolver problemas de conectividad y ofrecer soluciones efectivas en entornos informáticos.

Incluye un módulo de especialización orientado a profundizar en los objetivos del examen **100-140 CCST IT Support de CISCO**. Este diplomado es ideal para quienes desean iniciar una carrera en tecnología o prepararse para obtener una certificación reconocida en soporte técnico, como la **CCST IT Support de CISCO**.

OBJETIVO DEL DIPLOMADO

Capacitar a los participantes en el diagnóstico, mantenimiento y solución de problemas de hardware, software y redes, además de prepararlos para realizar satisfactoriamente el examen de certificación **CCST IT Support de CISCO**.

CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de Electricidad y Hardware

Competencia: Comprender los principios eléctricos básicos y ensamblar componentes de computadoras.

Contenidos:

- Fundamentos de electricidad y seguridad eléctrica.
- Componentes internos y periféricos.
- Ensamblaje y desmontaje de computadoras.
- Diagnóstico y pruebas de hardware (**Relacionado con 'Troubleshooting Hardware Issues'**).

Módulo 2: Sistemas Operativos y Software

Competencia: Instalar, configurar y mantener sistemas operativos y aplicaciones básicas.

Contenidos:

- Introducción a los sistemas operativos (Windows y Linux básico).
- Instalación y configuración de software esencial.
- Diagnóstico y solución de problemas de software (**Relacionado con 'Troubleshooting OS and Application Issues'**).
- Mantenimiento preventivo y correctivo.

Módulo 3: Redes de Computadoras y Conectividad

Competencia: Configurar y solucionar problemas en redes locales.

Contenidos:

- Fundamentos de redes (LAN, WAN, Wi-Fi).
- Asignación de direcciones IP y diagnóstico de conectividad.
- Herramientas de diagnóstico (ping, traceroute, Wireshark).
- Resolución de problemas de acceso a recursos (**Relacionado con 'Troubleshooting Connectivity and Resource Access Issues'**).

Módulo 4: Herramientas de Diagnóstico y Solución de Problemas

Competencia: Utilizar herramientas especializadas para identificar y resolver fallas en hardware, software y redes.

Contenidos:

- Uso de herramientas de diagnóstico físico y lógico (**Relacionado con 'Job Tools'**).
- Identificación de problemas en hardware y software.
- Documentación y reportes de incidencias.
- Procedimientos de solución sistemática de problemas.

Módulo 5: Seguridad Informática y Prevención de Amenazas

Competencia: Identificar y prevenir amenazas comunes en entornos informáticos.

Contenidos:

- Amenazas comunes (malware, adware, phishing).
- Medidas de seguridad para la protección de dispositivos y datos.
- Implementación de políticas básicas de seguridad.
- Diagnóstico y mitigación de incidentes de seguridad
(Relacionado con 'Common Threats and Preventions')

Módulo 6: Bootcamp para la Certificación CCST IT Support de CISCO.

Competencia: Dominar los objetivos del examen de certificación y aplicar las mejores prácticas en soporte técnico.

Contenidos:

- Tareas del rol de soporte técnico (Job Tasks).
- Resolución de problemas de hardware (Troubleshooting Hardware Issues).
- Diagnóstico de conectividad y acceso a recursos (Troubleshooting Connectivity and Resource Access Issues).
- Resolución de fallas en sistemas operativos y aplicaciones (Troubleshooting OS and Application Issues).
- Identificación y mitigación de amenazas (Common Threats and Preventions).
- Uso de herramientas del soporte técnico (Job Tools).
- Simulación de examen CCST IT Support de CISCO y estrategias de respuesta.

Requisitos de Aprobación

Para aprobar el diplomado, los participantes deberán:

- Asistir al menos al **80%** de las sesiones.
- Obtener una calificación mínima de 7.00 en las evaluaciones teóricas y prácticas de cada módulo.

CERTIFICACIÓN

La certificación **Cisco Certified Support Technician (CCST) IT Support** está diseñada para quienes buscan iniciar su carrera en soporte técnico de TI, con un enfoque práctico en la resolución de problemas, instalación y mantenimiento de dispositivos tecnológicos y sistemas.

Los participantes que completen satisfactoriamente el diplomado estarán preparados para presentar el examen **100-140 CCST IT Support de CISCO**. Al aprobar el examen, obtendrá la certificación Cisco **Certified Support Technician (CCST) IT Support**.

Esta certificación valida las habilidades necesarias para manejar incidencias y garantizar el correcto funcionamiento de infraestructuras tecnológicas en diversos entornos.