

MOOC Soporte IT: Comienza tu carrera

30 horas - Autoformación tutorizada

Módulo 1: Introducción al Soporte de Tecnologías de la Información

- **Duración:** 4 horas
- **Objetivo:** Familiarizar al estudiante con los conceptos básicos y el rol del soporte IT en las organizaciones, y desarrollar una comprensión inicial de las habilidades necesarias.
- **Contenidos:**
 1. El Rol del Soporte IT (1 hora)
 2. Principios de Resolución de Problemas (1,5 horas)
 3. Ética y Comunicación en Soporte IT (1,5 horas)
- **Recursos:**
 - Vídeos introductorios y de contenido.
 - Infografía sobre funciones y roles en Soporte IT.
 - Actividades de reflexión sobre la importancia del soporte en la empresa.

Módulo 2: Conceptos Básicos de Hardware

- **Duración:** 6 horas
- **Objetivo:** Proporcionar a los alumnos conocimientos sólidos sobre los componentes de hardware de un sistema informático y cómo diagnosticar y resolver problemas comunes.
- **Contenidos:**
 1. Componentes principales del Hardware (2 horas)
 2. Mantenimiento y Reparación de Hardware (2 horas)
 3. Montaje de Equipos y Sustitución de componentes (2 horas)
- **Recursos:**
 - Vídeo introductorio y de contenidos, por ejemplo, sobre el

- montaje de un ordenador.
- Guía descargable sobre el mantenimiento de hardware.
- Evaluación de autoaprendizaje basada en casos de diagnóstico de hardware.

Módulo 4: Redes y Conectividad

- **Duración:** 6 horas
- **Objetivo:** Introducir al alumno a los conceptos de redes informáticas, conectividad y la solución de problemas de red en entornos de soporte técnico.
- **Contenidos:**
 1. Fundamentos de Redes (2 horas)
 2. Configuración de Redes Básicas (2 horas)
 3. Solución de problemas de Red (2 horas)
- **Recursos:**
 - Vídeo introductorio y vídeo tutorial sobre configuración de una red LAN.
 - Simulaciones prácticas sobre problemas de conectividad.
 - Glosario descargable de términos de redes.

Módulo 5: Soporte Remoto y Herramientas de diagnóstico

- **Duración:** 6 horas
- **Objetivo:** Capacitar al alumno en la utilización de herramientas de soporte remoto y diagnóstico para gestionar incidencias y resolver problemas a distancia.
- **Contenidos:**
 1. Introducción al Soporte Remoto (2 horas)
 2. Herramientas de Diagnóstico (2 horas)
 3. Gestión de Casos de Soporte (2 horas)
- **Recursos:**
 - Vídeo introductorio y vídeo instructivo sobre herramientas de soporte remoto.
 - Simulación práctica sobre cómo utilizar herramientas de diagnóstico.
 - Evaluación modular basada en casos reales de soporte remoto.