

## INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

1. Salón de clases con recursos de apoyo para presentaciones y Laboratorio.
2. Laboratorio de Comunicación, Redes y Seguridad con la infraestructura de apoyo, con puestos de trabajo, servidores, componentes de interconexión, aplicaciones, etc.



## REQUISITOS DE ADMISION Y EGRESOS

Los requisitos mínimos de ingreso son:

- Experiencia en el uso de la Tecnología de Información.
- Tener interés en el área de Administración de HelpDesk y Servicios de Soporte, el cual se determinará del análisis del currículo, evaluación de conocimientos y entrevista.
- Traer computador portátil configurado con las indicaciones entregadas al inscribirse.

Para obtener el certificado correspondiente, el participante debe aprobar todos los módulos que contempla el respectivo plan de estudios con un promedio mayor o igual a 16 puntos sobre 20.

### Horarios

Lunes a Viernes de 8:30 AM a 4:30 PM

Av. Francisco de Miranda, Edif. Seguro La PAZ, Piso 7, 360  
La California Norte, Caracas

Teléfono: 0212 914 1158 / 0414 325 3292  
E-mail: [tinweb@ctcnw.com](mailto:tinweb@ctcnw.com)  
WEB: [www.ctcnw.com](http://www.ctcnw.com)



**Certificación  
en HelpDesk y  
Soporte  
CHS +**



*Excelencia en Adiestramiento*

## Plan de Estudios de CHS +

El área de HelpDesh y Servicios de Soporte Técnico es una de las de mayor desarrollo en los últimos tiempos, la cual demanda personal con capacidad de analizar y resolver la diversidad de problemas asociados con la las distintas tecnologías de información, integradas en forma local o global, con el objeto de ofrecer funcionamiento eficiente y con la calidad de servicio que requieren sus usuarios o clientes.



Necesidad Mundial

### El diseño de los estudios considera:

1. Metodología curricular adaptada al logro de competencias mediante la aplicación del conocimiento en ambientes reales
2. Las necesidades en el sector público y privado
3. La existencia de organizaciones que demandan de profesionales con este tipo de certificación
4. Los recursos que debe proveer las organizaciones tanto en personal como en infraestructura
5. Mantener a las organizaciones en la vanguardia de los desarrollos tecnológicos y científicos en el área



Estudios Integrados

## Objetivo General

Formar personal técnico con las habilidades y destrezas para dar soporte y servicio de mantenimiento a la infraestructura tecnológica utilizadas por los usuarios en redes corporativas de datos

## Plan de Estudios

**Duración Total:** 72 Horas

Módulos	Contenido
<b>B</b>	Introducción a Servicios de Soporte Técnico, Arquitectura de Computador, Sistemas Operativos, Instalación y Configuración de PC bajo Windows, Instalación y Configuración de PC bajo Linux. Identificación de Herramientas para diagnóstico y soporte.
<b>I</b>	Fundamentos de Redes, Cableado de Redes, Ingeniería de Detalles, Libro de vida, Diagnóstico y solución de problemas en ambientes bajo Windows y / o Linux
<b>A</b>	Organización y Gestión del Servicio de Soporte Técnico, Planificación del Mantenimiento Preventivo, ejecución del Mantenimiento Correctivo y Planificación del Mantenimiento Predictivo. Normalización de PC bajo Windows / Linux. Diagnóstico y Solución de Problemas Básicos de Redes.
<b>L</b>	Laboratorios en todos los Módulos

**B=** Básico, **I=** Intermedio, **A=** Avanzado, **L=** Laboratorio

## Perfil del Egresado

El egresado estará certificado para:

- A) Desarrollar actividades innovadoras en la planificación, diseño y administración del Soporte Técnico.
- B) Dominar y administrar eficiente y eficazmente un HelpDesk.
- C) Innovar en el uso de herramientas para la solución de problemas a los usuarios y aspectos básicos de Redes.
- D) Analizar, desarrollar y generar informes gerenciales sobre la administración y el uso de los servicios de HelpDesk.

Se pretende con estos estudios formar personal, que con su capacidad y habilidad innovadora en la Gestión de Redes Corporativas de Datos, incrementen su eficiencia y eficacia tanto en su implantación, calidad de servicio, entonación, operación y uso de la Infraestructura Tecnológica.