UTN.BA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Curso de Help Desk

Información General

Fecha de inicio: 15/03/2027

Frecuencia: Semanal

Carga horaria por clase: 120 min

Presentación

Las tecnologías de la información (software y hardware) son uno de los 2 pilares fundamentales para las operaciones y el crecimiento de todas las organizaciones. El otro pilar son las personas, ya que en las organizaciones de mayor desempeño, el recurso más valioso es el humano. El analista de Help Desk se encuentra solucionando problemas y generando mejoras entre ambos pilares, identificando y resolviendo incidentes con las TICs, así como ejerciendo el apoyo fundamental que requieren las personas para sacar el máximo provecho de la tecnología. También, se desempeña relocionándose con perfiles técnicos de todo tipo, sirviendo así el Help Desk como puerta a otras áreas del mundo técnológico en las que el analista quiera especializarse. En este curso te prepararemos para identificar y resolver problemas técnicos en hardware y software, combinando teoría y práctica para ofrecerte una formación completa. Aprenderás a diagnosticar fallos comunes en entornos IT y a proporcionar soluciones efectivas en soporte técnico. Explorarás temas clave como la introducción al servicio de Help Desk, el manejo de aplicaciones y redes, y la resolución de incidentes. También desarrollarás habilidades importantes como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la proactividad. Además, te entrenarás en el uso de herramientas de comunicación remota, configuración de accesos VPN, y plataformas de gestión de tickets de incidencias. Con un enfoque en la seguridad informática básica, este curso te preparará para enfrentar desafíos reales y mejorar tus capacidades en soporte técnico .

Objetivos Generales

Desempeñarse de manera efectiva en un puesto de Help Desk, abarcando desde la atención al cliente hasta la resolución técnica de problemas en sistemas informáticos.

Objetivos Específicos

- Documentar correctamente los procesos de resolución y gestionar el conocimiento técnico.
- Implementar prácticas de seguridad informática básicas y proteger la privacidad de los datos.
- Manejar aplicaciones ofimáticas y herramientas de gestión de tickets.
- Diagnosticar y solucionar problemas básicos de hardware y software.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los usuarios.

Destinatarios

- Público en general interesado en ingresar al mundo de la tecnología.
- Personas interesadas en introducirse a una disciplina con buenos prospectos de salida laboral.
- Personas que ya trabajan en soporte técnico y deseen mejorar sus habilidades.
- Personas interesada en iniciar una carrera en Soporte Técnico o como Analista de Help Desk

Plan de Estudios

Módulo 1: Fundamentos Técnicos de Help Desk

- Introducción al Help Desk
- Conocimientos de Hardware básico
- Software y Active Directory
- Redes y conectividad

Módulo 2: Herramientas, Resolución de Incidentes y Documentación

- Sistemas de tickets y SLAs
- Gestión de incidentes
- Principios de Seguridad y Protección de Datos
- Documentación y Mejores Prácticas

Bibliografía

- OsTicket, Official User Manual, 1ra Ed, 2024, USA
- ITIL Foundation, ITIL V4 Edition: Spanish, 4ta Ed, 2024, USA
- Cisco, IT Essentials, Cisco Network Academy, 1ra Ed., 2024, USA