

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA FORMACIÓN	
DURACIÓN (EN HORAS)	130
HORAS REQUERIDAS DE DISPONIBILIDAD A LA SEMANA	10
INCLUYE FORMACIÓN ADICIONAL	SI
CUÁL FORMACIÓN ADICIONAL?	Habilidades Socioemocionales
HORAS DE FORMACIÓN ADICIONAL	30
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS	Computador con micrófono y conexión a internet

TEMÁTICAS DE LA OFERTA DE FORMACIÓN	CURSO DE FORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CURSO DE FORMACIÓN	NIVEL DE LA OFERTA DE FORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CONOCIMIENTOS PREVIOS	COMPETENCIAS ADQUIRIDAS A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN	CUÁLES SON LAS CERTIFICACIONES DE INDUSTRIA ASOCIADAS A LOS APRENDIZAJES DE LA OFERTA FORMATIVA	OPORTUNIDADES LABORALES ASOCIADAS A LA FORMACIÓN
SOPORTE TECNICO	Soporte Técnico en Sistemas	Desarrollan, administran, controlan, mantienen y apoyan el rendimiento óptimo de servicios y seguridad de los sistemas de tecnología de la información. Se pueden desempeñar en organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, entre otros.(CUOC)	BÁSICO	Bachiller con conocimientos básicos en informática.	El beneficiario estará en la capacidad de alcanzar conocimientos fundamentales en hardware, software y sistemas operativos. Instalar y configurar equipos y software. Diagnosticar y solucionar problemas de hardware y software. Brindar asistencia técnica a usuarios finales. Mantener el inventario de equipos Conceptos básicos de redes, configuración de redes domésticas. Solución de problemas de identificación y resolución de problemas comunes en equipos de cómputo. Seguridad informática básica: Conceptos de seguridad, protección de datos, antivirus	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: CompTIA A+ (Fundamentos)	Técnico de Soporte de TI Asistente de Soporte de TI Técnico de Help Desk Técnico de Soporte de Redes Técnico de Soporte de Hardware
SOPORTE TECNICO	Soporte Técnico en Sistemas	Desarrollan, administran, controlan, mantienen y apoyan el rendimiento óptimo de servicios y seguridad de los sistemas de tecnología de la información. Se pueden desempeñar en organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, entre otros.(CUOC)	INTERMEDIO	Bachiller conocimientos básicos en ofimática	El beneficiario estara en la capacidad de brindar soporte técnico especializado en redes y sistemas operativos. Configuración de redes LAN y WAN, protocolos de comunicación, troubleshooting de redes. Administración de usuarios y grupos, instalación y configuración de servidores, scripting básico. Conceptos básicos de virtualización, creación de máquinas virtuales. Conceptos básicos de bases de datos relacionales, SQL básico. Firewalls, sistemas de detección de intrusos, gestión de incidentes de seguridad.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: CompTIA Network+	Técnico de Soporte de TI Asistente de Soporte de TI Técnico de Help Desk Técnico de Soporte de Redes Técnico de Soporte de Hardware
SOPORTE TECNICO	Soporte Técnico en Sistemas	Desarrollan, administran, controlan, mantienen y apoyan el rendimiento óptimo de servicios y seguridad de los sistemas de tecnología de la información. Se pueden desempeñar en organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, entre otros.(CUOC)	AVANZADO	Bachiller con experiencia en soporte técnico y conocimientos intermedios	El beneficiario estará en la capacidad de alcanzar conocimientos avanzados en soporte técnico capaz de gestionar proyectos y liderar equipos. Metodologías ágiles, gestión de incidentes, ITIL. * Cloud computing: Servicios en la nube (AWS, Azure, GCP), migración a la nube. * Scripting (Python, PowerShell), herramientas de automatización. * Ciberseguridad avanzada: Análisis de vulnerabilidades, respuesta a incidentes, cumplimiento normativo.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: ITIL Foundation, AWS Certified Cloud Practitioner	Técnico de Soporte de TI Asistente de Soporte de TI Técnico de Soporte de Redes Técnico de Soporte de Hardware
MARKETING DIGITAL	Marketing Digital - Community Manager	Construyen, gestionan y administran comunidades virtuales creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, admiradores y en general cualquier usuario interesado, a través de redes sociales, páginas web y plataformas virtuales, para hacer seguimiento a las tendencias de los usuarios frente a marcas, compañías, eslogan y personajes, dotando a los medios sociales de un enfoque empresarial y estratégico; investigan, diseñan, elaboran y coordinan estrategias y campañas publicitarias basados en análisis de datos de los usuarios. Se pueden desempeñar en los departamentos de comunicaciones, publicidad o relaciones públicas de las empresas, canales de atención de las organizaciones, agencias de publicidad y mercadeo, centrales de medios, entre otros. (CUOC)	BÁSICO	Bachiller sin experiencia con conocimientos básicos en ofimática e interés en marketing digital y redes sociales.	El beneficiario estara en la capacidad de: Gestionar las redes sociales de una marca o empresa. Crear y ejecutar estrategias de contenido. Interactuar con la comunidad online de manera efectiva. Analizar métricas y medir el rendimiento de las campañas.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: Hootsuite Social Marketing Certification, Google Analytics Individual Qualification	Asistente de Community Manager Creador de Contenido para Redes Sociales Moderador de Comunidades en Línea Analista de Redes Sociales Junior Gastor de Redes Sociales para Pequeñas Empresas

MARKETING DIGITAL	Marketing Digital - Community Manager	Investigan, diseñan, elaboran y coordinan estrategias y campañas publicitarias; analizan y determinan los mercados para nuevos productos y servicios e identifican y desarrollan oportunidades de mercado para bienes y servicios nuevos y existentes; preparan y planifican la estrategias y mensajes publicitarios; crean, diseñan, redactan, editan, difunden y ejecutan distintas campañas; mantienen relaciones estables y duraderas con sus clientes. Se pueden desempeñar en empresas industriales, comerciales, agencias de publicidad, mercadeo y relaciones públicas, organizaciones del gobierno, entre otros. (CUOC)	INTERMEDIO	Bachiller, técnico, tecnólogo o profesional, con conocimientos básicos de marketing digital y redes sociales. Experiencia práctica en la gestión de al menos una red social, habilidades básicas de diseño gráfico y edición de video	El beneficiario estara en la capacidad de desarrollar y ejecutar estrategias de marketing de contenidos en múltiples plataformas. * Analizar métricas y tomar decisiones basadas en datos. * Gestionar comunidades online y construir relaciones sólidas con los seguidores. * Utilizar herramientas de publicidad en redes sociales. * Implementar estrategias de marketing de influencers.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: Hootsuite Social Marketing Certification, Google Analytics Individual Qualification, Facebook Blueprint Certification	Asistente de Community Manager Creador de Contenido para Redes Sociales Moderador de Comunidades en Línea Analista de Redes Sociales Gestor de Redes Sociales para Empresas
MARKETING DIGITAL	Marketing Digital - Community Manager	Planean, organizan, dirigen y controlan las actividades y estrategias de publicidad, relaciones públicas e información; divulgan actividades, eventos y mantienen buenas relaciones con los medios, agencias de comunicación, publicitaria y de diseño, ya sea como director de un departamento de una gran empresa u organización o de una empresa que ofrece este tipo de servicios a otras empresas y organizaciones. Se pueden desempeñar en firmas de consultoría, corporaciones, asociaciones, gobierno, instituciones sociales, medios de comunicación, entre otros. (CUOC)	AVANZADO	- Bachiller, técnico, tecnólogo o profesional Conocimiento profundo de las principales plataformas sociales y herramientas de análisis. Habilidades en creación de contenido y estrategia digital.	El beneficiario estará en la capacidad para liderar equipos y desarrollar estrategias integrales de social media. Experto en análisis de datos y medición de resultados. Capacidad para gestionar presupuestos y campañas publicitarias en redes sociales. Conocimientos avanzados en tendencias digitales y nuevas tecnologías.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: Google Analytics Certification, Hootsuite Social Marketing Certification, Facebook Blueprint Certification	Asistente de Community Manager Creador de Contenido para Redes Sociales Moderador de Comunidades en Línea Analista de Redes Sociales Gestor de Redes Sociales para Empresas
MESA DE SERVICIO	Gestión en Mesa de Servicio	Proporcionan asistencia técnica a los usuarios, ya sea directamente o por teléfono, correo electrónico u otros medios electrónicos, incluyendo el diagnóstico y la solución de dificultades y problemas con el software, hardware, equipos periféricos, redes, bases de datos e internet, la disponibilidad, orientación y apoyo en el despliegue, instalación y mantenimiento de sistemas. Se pueden desempeñar en organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, de manera independiente, entre otros. Auxiliares técnicos de instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de telecomunicaciones Técnicos en asistencia y soporte de tecnologías de la información (CUOC)	BÁSICO	Bachiller con conocimientos básicos en informática. Interés por la atención al cliente y la resolución de problemas.	El beneficiario estar en la capacidad de: Atender tickets y chats de usuarios. Diagnosticar y solucionar problemas de hardware y software de forma remota. Documentar incidentes y soluciones en un sistema de ticketing. Escalar problemas a niveles superiores cuando sea necesario. Brindar una excelente experiencia al cliente	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: CompTIA A+, ITIL Foundation, HDI Support Center Analyst	Representante de Servicio al Cliente Creador de Contenido para Redes Sociales Moderador de Comunidades en Línea Analista de Redes Sociales Gestor de Redes Sociales para Empresas
MESA DE SERVICIO	Gestión en Mesa de Servicio	Proporcionan asistencia técnica a los usuarios, ya sea directamente o por teléfono, correo electrónico u otros medios electrónicos, incluyendo el diagnóstico y la solución de dificultades y problemas con el software, hardware, equipos periféricos, redes, bases de datos e internet, la disponibilidad, orientación y apoyo en el despliegue, instalación y mantenimiento de sistemas. Se pueden desempeñar en organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, de manera independiente, entre otros. Auxiliares técnicos de instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de telecomunicaciones Técnicos en asistencia y soporte de tecnologías de la información (CUOC)	INTERMEDIO	Bachiller, técnico, tecnólogo o profesional Conocimientos en soporte técnico con experiencia básica en resolución de incidentes. Conocimientos fundamentales de sistemas operativos, redes y software. Habilidades de comunicación y atención al cliente.	El beneficiario estará en la capacidad de: * Implementar y gestionar procesos de mesa de servicio. * Coordinar equipos de soporte técnico. * Utilizar herramientas de gestión de incidencias. * Utilizar métricas y generar reportes. * Implementar mejoras en los procesos de soporte	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: ITIL Foundation, HDI Support Center Analyst (HDCA), Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate, Cisco Certified Network Associate (CCNA), Zendesk Admin, ServiceNow Certified System Administrator, Jira Service Management, CISP (Certified Information Systems Security Professional), CompTIA Security+	Representante de Servicio al Cliente Asistente de Gestión de Servicios Coordinador de Servicios Técnico de Soporte de Servicios Representante de Ventas de Servicios
MESA DE SERVICIO	Gestión en Mesa de Servicio	Proporcionan asistencia técnica a los usuarios, ya sea directamente o por teléfono, correo electrónico u otros medios electrónicos, incluyendo el diagnóstico y la solución de dificultades y problemas con el software, hardware, equipos periféricos, redes, bases de datos e internet, la disponibilidad, orientación y apoyo en el despliegue, instalación y mantenimiento de sistemas. Se pueden desempeñar en organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, de manera independiente, entre otros. Auxiliares técnicos de instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de telecomunicaciones Técnicos en asistencia y soporte de tecnologías de la información (CUOC)	AVANZADO	- Bachiller, técnico, tecnólogo o profesional - Conocimientos intermedios en gestión de mesa de servicio o soporte técnico y herramientas de gestión de servicios	El beneficiario estará en la capacidad de desempeñarse como gestor de mesa de servicios de TI, capas de Diseñar y optimizar procesos de mesa de servicio. Implementar soluciones de automatización. Analizar datos para tomar decisiones estratégicas. Liderar equipos y proyectos. Implementar mejores prácticas de ITIL.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: ITIL Foundation, HDI Support Center Analyst (HDCA), Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate, Cisco Certified Network Associate (CCNA), Zendesk Admin, ServiceNow Certified System Administrator, Jira Service Management, CISP (Certified Information Systems Security Professional), CompTIA Security+	Representante de Servicio al Cliente Asistente de Gestión de Servicios Coordinador de Servicios Técnico de Soporte de Servicios Representante de Ventas de Servicios
ANALISIS DE SISTEMAS	Analista de Sistemas Informaticos	Investigan, analizan y evalúan las necesidades, procedimientos o problemas de los clientes en materia de tecnología de información y las comunicaciones desarrollando procesos de análisis de requisitos, configuración funcional requerido para la implementación de acuerdo con recomendaciones y planes para mejorar los sistemas de información actuales o futuros con control de calidad. Apoyan las diferentes actividades de entrenamiento y soporte, dando cumplimiento al plan establecido con el fin de garantizar aplicativos ajustados a los requerimientos del cliente (CUOC)	BÁSICO	El beneficiario estará en la capacidad de alcanzar conocimientos fundamentales sólidos en programación y bases de datos. Capaz de desarrollar aplicaciones web sencillas. Habilidades para resolver problemas y trabajar en equipo.	El beneficiario estará en la capacidad de alcanzar conocimientos fundamentales sólidos en programación y bases de datos. Capaz de desarrollar aplicaciones web sencillas. Habilidades para resolver problemas y trabajar en equipo.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: Python Certified Associate	Analista de Soporte de Aplicaciones Analista de Datos Junior Analista de Pruebas de Software Analista de Documentación de Sistemas Asistente de Analista de Sistemas
ANALISIS DE SISTEMAS	Analista de Sistemas Informaticos	Implementan, operan y mantienen la infraestructura tecnológica, redes de datos, tecnologías de voz sobre protocolos de internet, software de soporte de servicios de conectividad, aplicaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, utiliza herramientas de diagnóstico de seguridad de la información en las organizaciones. Se pueden desempeñar de forma independiente para organizaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, firmas consultoras y departamentos de tecnología en empresas del sector público y privado, entre otros. (CUOC)	INTERMEDIO	Bachiller con conocimientos básicos en informática. Conocimientos básicos de programación y lógica de programación. Habilidades de resolución de problemas y pensamiento lógico.	* El beneficiario estar en la capacidad de alcanzar conocimientos como analista de sistemas informático nivel intermedio o junior capaz de Analizar requerimientos de usuarios y traducirlos en soluciones técnicas. * Diseñar bases de datos sencillas y realizar consultas SQL * Desarrollar aplicaciones web básicas utilizando HTML, CSS y JavaScript. * Documentar procesos y sistemas. * Trabajar en equipo en proyectos de desarrollo.	Certificado, retoma, simulación y entrenamiento, orientadas al perfil, sugeridas en los siguientes temas: MySQL Certified Associate, Oracle Certified Associate.	Analista de Soporte de Aplicaciones Analista de Datos Analista de Pruebas de Software Analista de Documentación de Sistemas Asistente de Analista de Sistemas

