

Nombre del curso: ASISTENTE DE MESA DE AYUDA

Objetivo General del Curso: Desarrollar capacidades para la solución de problemas informáticos de forma remota.

Cantidad de horas de formación:

Conocimientos, habilidades y Actitudes: 60 hs.
Evaluaciones: 2 hs.
Programa de desarrollo cognitivo o PEI: 30 hs

Total de horas: 92 hs

OBSERVACION IMPORTANTE: El módulo denominado PEI será desarrollado por el Centro de Innovación en Metodologías Avanzadas (CIMA), dependiente del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Requisitos del postulante:

A partir de 18 años
Bachillerato Técnico en informática (no excluyente)
Manejo de herramientas ofimáticas (excluyente)

Fases/Contenido Formativo	Infraestructura/Equipos/Insumos
- Preparación del área de trabajo - Atención a las consultas - Finalización de la tarea	Manual de procedimientos Diademas (help set) con micrófono Equipos informáticos Proyector, pizarras, marcadores Softwares

Nombre del módulo	Contenidos	Duración/Hs	Cantidad clases
Preparación del área de trabajo	Chequear la computadora y sus componentes (Hardware, software)	12 Horas	8 x 4 Hs.
	Optimización del espacio (reglas de la 5 "S")		
	Conoce las partes y las funciones de la computadora (hardware)	3 Horas y 45 minutos	
	Chequea que cada uno de los programas (software) a utilizar funciona correctamente,	16 horas	
	Actualiza el software según su caducidad		
	Chequear herramientas de trabajo (diadema, micrófono, mouse, silla)	15 minutos	


Lic. Ma. Berta Rojas Aveiro
Fundación CIRD

	Chequea el buen funcionamiento de cada una de las partes Mantenimiento y vida útil de cada componente Normas ISO Enriquecimiento instrumental Evaluación intermedia		
Atención a las consultas	Atender las consultas del cliente en forma remota Reglas de atención al cliente, características de los clientes Vocabulario técnico y asertivo Dicción (argentinización) Redacción de documentos Identificación de problemas Ayuda y dirige al cliente a la resolución de problemas técnicos Verificación de la resolución o no del problema Derivar la consulta según su criticidad al nivel 2 Enriquecimiento Instrumental Examen Intermedio (16 min * 15 participantes)	42 Horas 10 Horas 1 Hora	1 x 4 Hs
Finalización de la tarea	Devolver el ticket (solucionada o no) Emitir un informe Desloguearse Enriquecimiento instrumental Examen de criterio (5 min x 20 participantes)	1 Hora, 20 min 4 Horas 1 Hora, 40 Minutos	2 x 4



Lic. Ma. Berta Rojas Aveiro
Fundación CIRD