I.- Datos Generales

Código	Título
EC0750	Prestación del servicio de soporte técnico a equipos de cómputo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que proporcionan soporte técnico de manera presencial y a distancia para equipos de cómputo.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en EC.

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia Prestación del servicio de soporte técnico a equipos de cómputo, describe las funciones que realiza una persona que al brinda soporte técnico de manera presencial y a distancia junto con la elaboración de sus reportes donde se describe el soporte brindado.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles, depende de las instrucciones de un superior y Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

De los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario:

2651 Técnicos en la instalación y reparación de redes, equipos y en sistemas computacionales.

Ocupaciones asociadas:

Técnico en sistemas computacionales y reparadores de computadoras.
Encargado de ciber café.
Técnico y auxiliar de soporte técnico.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Auxiliares en informática y redes.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5415 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados.

Subrama:

54151 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados.

Clase:

541510 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Coordinación Nacional de CECYTE
- Colegio CECyTE Guanajuato

Relación con otros estándares de competencia

- EC0388 Proporcionar soporte informático básico.
- EC0190 Manejo de aplicaciones e información en equipo de cómputo, nivel básico.
- EC0160 Desarrollo de Código de Software.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Se recomienda que en la evaluación se considera los siguientes aspectos:
- El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada.
- Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentaran como evidencia durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.

Apoyos/Requerimientos:

- Software de lenguaje de programación
- Equipo de cómputo
- CD o medio de instalación del software sistema operativo Windows XP o superior.
- Dispositivos periféricos.
- Tarjetas.
- Escáner.
- Impresora.
- Conexión de internet.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 7 horas

Referencias de Información

- Programa de Estudios de la Carrera Técnica, Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo de la Coordinación Sectorial De Desarrollo Académico (COSDAC).

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación del servicio de soporte técnico a equipos de cómputo

Elemento 1 de 2

Proporcionar soporte técnico de manera presencial

Elemento 2 de 2

Proporcionar soporte técnico a distancia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2350	Proporcionar soporte técnico de manera presencial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda soporte técnico presencial:

- Registrando en la bitácora de la organización la falla presentada en el equipo,
- Verificando que el software cumple la función para la cual está diseñada,
- Revisando la falla reportada por el usuario,
- Informando al usuario el tipo de servicio a realizar de acuerdo a la falla revisada, y
- Comprobando el funcionamiento del equipo con una prueba de acuerdo a la falla detectada.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de control de soporte elaborada:

- Contiene la fecha de la elaboración,
- Contiene datos técnicos del equipo de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
- Contiene el número de control del reporte,
- Describe el tipo de mantenimiento atendido,
- Describe las observaciones realizadas al equipo,
- Contiene nombre y firma del especialista que realizó el mantenimiento, y
- Contiene nombre y firma del dueño del equipo.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial al usuario cuando brinda el soporte técnico presencial.
2. Responsabilidad: La manera en que el servicio realizado ayuda a resolver la falla detectada.

GLOSARIO

1. Bitácora: Cuaderno en el que se reportan los avances y resultados de un determinado trabajo.
2. Soporte técnico: Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2351	Proporcionar soporte técnico a distancia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda soporte técnico a equipos con software remoto:

- Seleccionando el tipo de software para realizar el soporte técnico a distancia,
- Diagnosticando la falla con un software remoto de acuerdo a las características del equipo,
- Determinando las acciones a realizar de acuerdo a la falla detectada con el software remoto, y
- Solucionando el problema de acuerdo a las especificaciones técnicas y al diagnóstico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.- La bitácora de control de soporte elaborado:

- Contiene fecha de la elaboración,
- Contiene datos generales del cliente solicitante,
- Contiene datos técnicos (marca y modelo) de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
- Contiene número de control del reporte,
- Describe el tipo mantenimiento realizado al equipo,
- Describe el diagnóstico del equipo, falla y reparación, y
- Contiene observaciones.

2.- El reporte elaborado del equipo de cómputo controlado de manera remota:

- Contiene fecha y hora del reporte,
- Describe datos técnicos del equipo (marca y modelo) de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
- Describe el número de control de reporte de acuerdo a las políticas de la empresa,
- Describe el diagnóstico de la falla del equipo de cómputo,
- Describe el estado del servicio (Liberado, Pendiente o Programado), y
- Contiene nombre y firma del especialista que realizo el mantenimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Utilerías de soporte a distancia.	Conocimiento

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial al cliente cuando brinda soporte a distancia.
2.	Limpieza:	La manera en que revisa antes de empezar a trabajar que su espacio de trabajo esté libre de obstáculos y alimentos.
3.	Responsabilidad:	La manera en que el servicio realizado mediante el software remoto ayuda a resolver la falla detectada.

GLOSARIO

1. Orden de servicio:	Acuerdo puntual entre el prestador y receptor de los servicios, mediante el cual el receptor solicita servicios esporádicos.
2. Soporte técnico a distancia:	Rango de servicios que ayuda a resolver problemas que puedan presentárseles a los usuarios a través del teléfono, correo electrónico o sitios web.