

Base de Conocimiento - Capacitación para Técnicos de IT

1. Fundamentos de Redes y Conectividad

Descripción: Se cubren los conceptos básicos sobre redes, topologías de red, protocolos de comunicación y cómo configurar y mantener redes de área local (LAN) y redes de área amplia (WAN).

Contenido:

- Introducción a las redes y su importancia en la organización.
- Topologías de red (estrella, bus, anillo, malla).
- Protocolos de comunicación (TCP/IP, UDP).
- Configuración de routers y switches.
- Diagnóstico y resolución de problemas de conectividad.

Fecha: 15 de Febrero, 2024

Instructor: Ing. Carlos Torres

Recursos: Manual de configuración de redes (disponible en la intranet de IT).

2. Seguridad Informática y Protección de Datos

Descripción: Capacitación sobre cómo proteger los sistemas de la empresa frente a amenazas cibernéticas, implementando políticas de seguridad adecuadas, gestión de contraseñas y protección de datos sensibles.

Contenido:

- Principales amenazas cibernéticas (phishing, malware, ransomware).
- Implementación de firewalls y antivirus.
- Protocolos de seguridad de red.
- Buenas prácticas para la gestión de contraseñas.
- Normas de protección de datos (GDPR, Ley de Protección de Datos en Ecuador).

Fecha: 25 de Marzo, 2024

Instructor: Lic. María López

Recursos: Guía de políticas de seguridad informática, videos de refuerzo (disponibles en la plataforma de aprendizaje).

3. Administración de Servidores y Virtualización

Descripción: Esta capacitación profundiza en la administración de servidores y el uso de tecnologías de virtualización para optimizar el rendimiento y la escalabilidad de la infraestructura IT de la empresa.

Contenido:

- Instalación y configuración de servidores Linux y Windows.
- Mantenimiento de servidores.
- Introducción a la virtualización con VMware y Hyper-V.
- Administración de entornos virtualizados.
- Planificación y ejecución de respaldos (backups).

Fecha: 10 de Abril, 2024

Instructor: Ing. Juan Pérez

Recursos: Manual de administración de servidores, tutoriales en línea sobre VMware y Hyper-V.

4. Manejo de Sistemas ERP (SAP)

Descripción: Capacitación enfocada en la gestión de los sistemas SAP, que permite a los técnicos de IT conocer cómo realizar tareas básicas de soporte y mantenimiento de la plataforma ERP de la empresa.

Contenido:

- Introducción a los módulos principales de SAP (MM, SD, FI, HR).
- Configuración y ajustes del sistema.
- Mantenimiento de datos maestros.
- Soporte básico a usuarios de SAP.
- Diagnóstico y resolución de problemas comunes.

Fecha: 5 de Mayo, 2024

Instructor: Ing. Laura Jiménez

Recursos: Documentación oficial de SAP, base de datos de problemas y soluciones comunes en la intranet de IT.

5. Automatización de Procesos y Scripting

Descripción: Capacitación para mejorar la eficiencia mediante la automatización de tareas repetitivas a través de scripts, mejorando así la productividad del equipo de IT.

Contenido:

- Introducción a la automatización en entornos IT.
- Uso de scripts en Bash y PowerShell.
- Automatización de tareas comunes (respaldos, monitoreo, actualizaciones).
- Mejores prácticas para la creación de scripts.
- Automatización y monitoreo de procesos en servidores.

Fecha: 18 de Junio, 2024

Instructor: Ing. Roberto Mendoza

Recursos: Scripts de ejemplo en Bash y PowerShell (disponibles en el repositorio de IT).

6. Gestión de Incidentes y Soporte Técnico

Descripción: Capacitación para mejorar la atención al cliente interno y la gestión de incidentes a través de una mesa de ayuda, seguimiento de tickets y resolución de problemas en tiempo real.

Contenido:

- Herramientas de gestión de incidentes (Jira Service Desk).
- Flujo de trabajo para la resolución de incidentes.
- Mejores prácticas para la atención al cliente interno.
- Técnicas de comunicación efectiva en situaciones de crisis.
- Gestión del ciclo de vida de un ticket.

Fecha: 3 de Julio, 2024

Instructor: Lic. Ana Sánchez

Recursos: Guía del sistema de tickets, videos sobre técnicas de resolución de conflictos.

7. Capacitación en Herramientas de Monitorización y Mantenimiento

Descripción: Uso de herramientas para monitorización del rendimiento de sistemas y servidores, detección de problemas y mantenimiento preventivo de la infraestructura.

Contenido:

- Introducción a Nagios y Zabbix.
- Monitoreo de rendimiento de sistemas en tiempo real.
- Análisis de logs de servidores.
- Configuración de alertas.
- Mantenimiento preventivo para evitar caídas del sistema.

Fecha: 20 de Agosto, 2024

Instructor: Ing. Luis Gómez

Recursos: Manuales de configuración de Nagios y Zabbix.