Descripción	Proporcionan asistencia técnica a los usuarios, ya sea directamente o por teléfono, correo electrónico u otros medios, 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.
Área de cualificación	TICO - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Ocupaciones a fines	técnico de control de equipos informáticos / Técnica de control de equipos informáticos Técnico de programación informática / Técnica de programación informática Técnico de servicios informáticos a usuarios / Técnica de servicios informáticos a usuarios
Certificado a expedir	Técnico laboral por competencias en auxiliar en asistencia y soporte de tecnologías de la información
Duración del programa	600 horas (300 teóricas y 300 prácticas)
Resolución de aprobación	06975 del 2024
Principales funciones	1 Atender requerimientos de los usuarios sobre el funcionamiento del software o el funcionamiento de hardware con el fin de resolver problemas. 2 Instalar y realizar reparaciones menores a hardware y software o equipos periféricos, siguiendo el diseño o las especificaciones de instalación. 3 Configurar los equipos para su uso por miembros del personal y realizar o asegurar que se lleve a cabo la correcta instalación de cables, sistemas operativos software, de acuerdo con necesidades de usuario. 4 Incorporar instrucciones de programación y observar el funcionamiento de los sistemas a fin de verificar las operaciones correctas y detectar errores. 5 Supervisar el funcionamiento diario de las comunicaciones y los sistemas informáticos. 6 Ayudar a los programadores de aplicaciones, desarrolladores de sistemas y otros profesionales de las TIC en la concepción, la elaboración y la puesta a prueba de los productos y servicios de TIC. 7 Realizar pruebas y análisis de máquinas, componentes y materiales para determinar su funcionamiento, resistencia y otras características. 8 Instruir en el uso de herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información. 9 Realizar mantenimiento a registros de las operaciones, los problemas y los correctivos efectuados, así como de las actividades de instalación según procedimientos y protocolo de servicio. 10 Instalar equipos de cómputo según protocolos y manual técnicos. 11 Manejar incidencias informáticas según especificaciones técnicas y protocolos de servicio . 12 Realizar mantenimiento a equipos de cómputo según procedimiento técnico. 13 Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos . 14 Reparar equipos de cómputo según procedimiento técnico. 15 Soportar tecnologías de la información de acuerdo con protocolos técnicos y

	herramientas computacionales. 16 Desempeñar funciones afines.