



Apple Device Support

Guía de preparación del examen



Índice

Acerca del examen	3
Preparación del examen.....	3
Hacer el examen de práctica	4
Inscribirse en el examen de práctica	4
Objetivos de aprendizaje	5
Gestión de dispositivos móviles.....	5
Cuenta de Apple y iCloud	5
Configuración, copia de seguridad y restauración del dispositivo.....	6
Usuarios y autenticación.....	7
Red.....	7
Privacidad y seguridad.....	8
Gestión de software, apps y contenido	9
Diagnósticos del sistema	9
Detalles del examen «Apple Device Support»	11
Hacer el examen	11
Programar el examen	11
Acerca de la certificación	12

Acerca del examen

El examen «Apple Device Support» está dirigido al personal técnico que da soporte a los dispositivos Apple de su organización. El examen verifica tus conocimientos y comprensión del tema descrito en los objetivos de aprendizaje de esta guía. Cuando apruebes el examen, obtendrás la [insignia digital Apple Certified Support Professional](#). Para obtener más información, visita la página web [Apple Training](#).

El examen se basa en iOS 18, iPadOS 18 y macOS Sequoia.

Preparación del examen

El examen «Apple Device Support» abarca los objetivos de aprendizaje que se indican en esta guía, no solo los temas del curso «Apple Device Support». Para aprobar el examen, tienes que estudiar varios recursos de Apple y adquirir experiencia directa en el soporte de los dispositivos Apple. Dependiendo de tu formación, conocimientos técnicos y experiencia en Apple Device Support, puedes tardar entre 30 y 60 horas en prepararte para este examen.

Para prepararte para el examen «Apple Device Support», sigue este enfoque:

- Familiarízate con la configuración y el uso del iPhone, el iPad, el Mac, la cuenta de Apple y iCloud.
- Obtén experiencia práctica acerca del soporte técnico de dispositivos Apple en una organización.
- Lee los objetivos de aprendizaje de esta guía y estudia a conciencia los recursos vinculados para cada objetivo.
- Completa el curso de [Apple Device Support](#) (Inglés). Estudia el contenido y los recursos enlazados, y realiza los ejercicios. Las preguntas de la sección «Comprobar tus conocimientos» en cada artículo o tutorial ayudan a reforzar tus conocimientos.
- Realiza el examen de práctica de «Apple Device Support». El examen de práctica te ayuda a entender si tienes la preparación suficiente para realizar el examen o qué áreas de conocimiento requieren más estudio.
- Utiliza la lista de verificación de la última página de esta guía como ayuda para prepararte para el examen.

Hacer el examen de práctica

- El examen de práctica se completa en línea a través del sistema Pearson VUE.
- El nombre del examen de práctica es «Apple Device Support».
- Intenta completar el examen de práctica en una sola sesión. Tienes 120 minutos para completarlo.
- El examen de práctica contiene aproximadamente 80 preguntas técnicas puntuadas.
- La puntuación mínima para aprobar es del 75 %. Las puntuaciones no se redondean.
- El examen de práctica consta de preguntas de tipo test de respuesta única y de selección múltiple.
- Responde a cada pregunta sin consultar el curso u otros recursos. Hacerlo te ayuda a determinar si te has preparado bien para realizar el examen de «Apple Device Support».

Inscribirse en el examen de práctica

Para inscribirte en el examen de práctica de Apple Device Support, completa estos pasos:

1. Inicia sesión en tu cuenta de Apple en [ACRS](#) (Sistema de Registros de la Certificación de Apple).
2. Haz clic en Exámenes de Práctica y, a continuación, haz clic en el examen de práctica de Apple Device Support.
3. Actualiza las secciones obligatorias en la página de solicitud de examen y haz clic en el botón Enviar.
4. En la página de notificaciones, localiza y haz clic en el enlace del siguiente mensaje: «Continuar con la solicitud de examen de Apple Device Support. Continuar en Pearson VUE».
5. En la página de Pearson VUE, sigue las instrucciones y paga el examen de práctica.

Después de pagar el examen de práctica, puedes empezar de inmediato. Para hacer el examen de práctica más tarde, completa estos pasos:

1. Inicia sesión en tu cuenta de Apple en [ACRS](#) y, a continuación, haz clic en el examen de práctica de Apple Device Support en la página de notificaciones.
2. Haz clic en Iniciar el Examen, sigue las instrucciones y continúa en Pearson VUE.

Si no apruebas el examen de práctica en el primer intento, puedes comprar otro examen de práctica y volver a realizarlo 7 días después. Tienes intentos ilimitados para aprobar el examen de práctica de Apple Device Support.

Objetivos de aprendizaje

Gestión de dispositivos móviles

Localizar los perfiles de configuración de MDM en los dispositivos Apple para determinar si el dispositivo está gestionado.

- [Conocer MDM](#) (Inglés)

Determinar qué dispositivos, funciones y ajustes de usuario gestiona o restringe el MDM en un dispositivo Apple.

- [Reactivar el iPhone o el iPad mediante Apple Configurator](#) (Inglés)
- [Conocer MDM](#) (Inglés)
- [Revisar las cargas útiles de MDM para dispositivos Apple](#)
- [Ajustes de WEP Dinámica, WPA Empresa y WPA2 Empresa de MDM para dispositivos Apple](#)
- [Instalar y aplicar actualizaciones de software para los dispositivos Apple](#)

Reconocer cómo se utiliza el MDM para configurar las opciones del Asistente de Configuración disponibles durante la configuración del dispositivo.

- [Conocer MDM](#) (Inglés)
- [Gestionar opciones del Asistente de configuración para dispositivos Apple](#)

Solucionar problemas con el acceso a los recursos de una organización debido a la cancelación de la inscripción de un dispositivo propiedad del usuario de la MDM.

- [Conocer MDM](#) (Inglés)
- [Volver a inscribir dispositivos en MDM](#)

Cuenta de Apple y iCloud

Describir la diferencia entre una cuenta de Apple gestionada y una cuenta de Apple personal.

- [Conocer las cuentas de Apple gestionadas](#) (Inglés)
- [Acceder a los servicios con cuentas de Apple gestionadas](#)
- [Cómo crear una nueva cuenta de Apple](#)

Describir cómo los dispositivos Apple proporcionan privacidad y seguridad de los datos cuando los usuarios inician sesión con una cuenta de Apple gestionada y una cuenta de Apple personal.

- [Conocer las cuentas de Apple gestionadas](#) (Inglés)
- [Seguridad de la copia de seguridad de iCloud](#)

Enumerar y describir las prestaciones y servicios de iCloud.

- [Conocer iCloud y Continuidad](#) (Inglés)
- [Hacer una copia de seguridad del iPhone o iPad](#) (Inglés)

Describir las prestaciones de Continuidad disponibles en los dispositivos Apple e identificar los requisitos para usarlas.

- [Conocer iCloud y Continuidad](#) (Inglés)

- [Compartir archivos con AirDrop en el Mac](#) (Inglés)
- [Prestaciones y requisitos de Continuidad para los dispositivos Apple](#)
- [Control Universal: Cambiar del Mac al iPad usando el mismo teclado y el mismo ratón](#)

Configuración, copia de seguridad y restauración del dispositivo

Describir las opciones de inicio, restauración y recuperación del sistema disponibles en Recuperación de macOS.

- [Solucionar problemas de arranque del Mac](#) (Inglés)
- [Utilizar Recuperación de macOS en un Mac con chip de Apple](#)
- [Formas de iniciar el Mac](#)
- [Establecer el comando del bloqueo de recuperación | Documentación para desarrolladores de Apple](#)
- [Seguridad de arranque en macOS](#)

Solucionar problemas mientras se configura el iPhone o el iPad.

- [Usar el Finder, Dispositivos Apple o iTunes para transferir datos del dispositivo iOS anterior al nuevo iPhone o iPad](#)

Identificar el contenido, los datos y los ajustes del iPhone y el iPad que no se incluyen en una copia de seguridad de iCloud, Mac o Apple Configurator para Mac.

- [Hacer una copia de seguridad del iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Acerca de las copias de seguridad cifradas en el iPhone, iPad o iPod touch](#)
- [Si no recuerdas la contraseña de la copia de seguridad cifrada del iPhone, iPad o iPod touch](#)

Solucionar problemas al realizar una copia de seguridad del iPhone o iPad en iCloud, Mac o Apple Configurator para Mac.

- [Hacer una copia de seguridad del iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Acerca de las copias de seguridad cifradas en el iPhone, iPad o iPod touch](#)

Restaurar el iPhone o iPad a la configuración de fábrica usando el dispositivo, un Mac o Apple Configurator.

- [Restaurar el iPhone o iPad a la configuración de fábrica](#) (Inglés)

Describir los diferentes modos de arranque para un Mac con chip de Apple.

- [Solucionar problemas de arranque del Mac](#) (Inglés)
- [Arrancar el Mac en modo seguro](#)

Restaurar el iPhone o iPad con el modo de recuperación.

- [Reactivar el iPhone o el iPad mediante Apple Configurator](#) (Inglés)
- [Si no puedes actualizar ni restaurar el iPhone o iPod touch](#)

Resolver los problemas de inicio, restauración y recuperación del sistema en un Mac con chip Apple mediante Recuperación de macOS.

- [Solucionar problemas de arranque del Mac](#) (Inglés)
- [Si tu Mac no termina de arrancar](#)
- [Utilizar Recuperación de macOS en un Mac con chip de Apple](#)
- [Si tu Mac arranca con un signo de interrogación](#)

Usuarios y autenticación

Administrar perfiles de Safari en el Mac.

- [Usar perfiles de Safari en el Mac](#)

Crear y usar llaves de acceso en dispositivos Apple.

- [Usar llaves de acceso para iniciar sesión en apps y sitios web en el iPad](#)

Restablecer la contraseña de una cuenta de usuario en el Mac usando una cuenta de administrador.

- [Restablecer contraseñas de inicio de sesión](#) (Inglés)
- [Cambiar una contraseña o una imagen de usuario en el Mac](#)

Identificar qué prestaciones de accesibilidad están disponibles en los dispositivos Apple.

- [Acercar lo que hay en la pantalla del Mac](#)

Explicar cómo activar y desactivar rápidamente las prestaciones de accesibilidad en los dispositivos Apple.

- [Primeros pasos con las prestaciones de accesibilidad en el Mac](#)
- [Usar el teclado como un ratón con el Mac](#)

Describir cómo las prestaciones de accesibilidad de los dispositivos Apple ayudan a las personas con necesidades especiales de visión, movilidad, audición, habla y cognitivas.

- [Navegar por el Mac usando Acceso Total mediante Teclado](#)

Red

Identificar los tipos comunes de redes wifi: redes públicas o abiertas, redes privadas o seguras y redes cautivas o de suscripción.

- [Configurar los ajustes de wifi en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Acceso seguro a redes inalámbricas](#)
- [Usar redes wifi cautivas en el iPhone o iPad](#)

Identificar los protocolos de autenticación y cifrado de wifi que admiten los dispositivos Apple.

- [Configurar los ajustes de wifi en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Acceso seguro a redes inalámbricas](#)

Explicar por qué los dispositivos Apple utilizan una dirección MAC diferente con cada red wifi.

- [Solucionar problemas de conectividad de red en Mac](#) (Inglés)
- [Usar direcciones wifi privadas en los dispositivos Apple](#)

Detener o reanudar el uso de una dirección privada con una red wifi específica en dispositivos iPhone y iPad.

- [Configurar los ajustes de wifi en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Acerca de las direcciones wifi privadas y las redes empresariales](#)
- [Usar direcciones wifi privadas en los dispositivos Apple](#)

Configurar los ajustes avanzados de la red wifi en los dispositivos Apple.

- [Configurar los ajustes de wifi en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Configurar ajustes de red avanzados en el asistente de configuración de iOS](#)

Gestionar los ajustes de red en el Mac.

- [Solucionar problemas de conectividad wifi en el Mac](#) (Inglés)
- [Cambiar los ajustes de DNS en el Mac](#)

Explicar el propósito de cambiar el orden del servicio de red en el Mac.

- [Solucionar problemas de conectividad de red en Mac](#) (Inglés)
- [Cambiar el orden de los servicios de red que utiliza el Mac](#)

Solucionar problemas de configuración y conexiones de red wifi en dispositivos Apple.

- [Configurar los ajustes de wifi en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Solucionar problemas de conectividad wifi en el Mac](#) (Inglés)
- [Solucionar problemas para conectarse a una red wifi en el Mac](#)
- [Si no puedes conectarte a una red wifi en el Mac](#)
- [Si tu iPhone o iPad no se conecta a una red wifi](#)

Analizar la conexión de red wifi de un ordenador Mac a internet mediante diagnósticos inalámbricos.

- [Solucionar problemas de conectividad wifi en el Mac](#) (Inglés)
- [Usar Diagnóstico Inalámbrico en el Mac](#)

Solucionar problemas con la conexión a Punto de Acceso Personal.

- [Usar un punto de acceso personal](#) (Inglés)
- [Si el punto de acceso personal no funciona en el iPhone o iPad \(Wi-Fi + Cellular\)](#)

Privacidad y seguridad

Gestionar los ajustes de privacidad y seguridad.

- [Administrar la privacidad en el Mac](#) (Inglés)
- [Acerca de las extensiones del sistema y macOS](#)
- [Controla los permisos de seguimiento de apps en el iPhone](#)

Gestionar los ajustes para compartir contenido y servicios.

- [Usar un punto de acceso personal](#) (Inglés)
- [Usar Instant Hotspot, Conexión a Puntos de Acceso o En Familia para conectarse a Punto de Acceso Personal sin introducir una contraseña](#)

Gestionar los servicios de localización y el acceso a la ubicación de las apps.

- [Administrar la privacidad y seguridad en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Gestionar los ajustes de los servicios de localización](#)

Restablecer todos los permisos específicos de la base de datos de privacidad utilizando el comando `tcutil` en Terminal.

- [Administrar la privacidad en el Mac](#) (Inglés)

Describir cómo la protección de la integridad del sistema en macOS protege ubicaciones críticas específicas del sistema de archivos.

- [Protección de la integridad del sistema](#)
- [Acerca de la Protección de la integridad del sistema en tu Mac](#)

Describir Respuesta Rápida de Seguridad y cómo la MDM puede gestionarla en los dispositivos Apple.

- [Respuestas rápidas de seguridad en dispositivos Apple](#)

Gestión de software, apps y contenido

Actualizar iOS, iPadOS o macOS.

- [Actualizar el iPhone o iPad](#)

Administrar las actualizaciones automáticas de software en los dispositivos Apple.

- [Acerca de las actualizaciones de software para dispositivos Apple](#)
- [Actualizar macOS en Mac](#)

Solucionar problemas al actualizar iOS, iPadOS o macOS.

- [Si el iPhone o iPad no se actualiza](#)
- [Instalar y aplicar actualizaciones de software para los dispositivos Apple](#)

Solucionar problemas de apps que no responden en los dispositivos Apple.

- [Solucionar problemas de apps en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Si una app se bloquea o se cierra de manera inesperada en el Mac](#)
- [Cerrar y volver a abrir una app en el iPhone](#)
- [Si una app del iPhone o iPad deja de responder, se cierra inesperadamente o no se abre](#)

Compartir contenido entre dispositivos Apple usando AirDrop.

- [Compartir archivos con AirDrop en el Mac](#) (Inglés)
- [Compartir archivos con AirDrop en el iPhone o iPad](#) (Inglés)
- [Usar AirDrop para enviar elementos a dispositivos Apple cercanos](#)

Solucionar los problemas de los ajustes y las prestaciones de AirDrop en los dispositivos Apple.

- [Compartir archivos con AirDrop en el iPhone o iPad](#) (Inglés)

Gestionar el espacio de almacenamiento en el Mac.

- [Optimizar el espacio de almacenamiento en el Mac](#)
- [Ver el espacio de almacenamiento utilizado y disponible en el Mac](#)
- [Formatos de sistema de archivos disponibles en Utilidad de Discos en el Mac](#)
- [Si la Papelera contiene archivos recuperados en el Mac](#)

Diagnósticos del sistema

Diagnosticar los problemas de inicio, instalación y recuperación de macOS viendo los registros de recuperación.

- [Utilizar Recuperación de macOS en un Mac con chip de Apple](#)

Capturar y enviar registros usando sysdiagnose en dispositivos Apple.

- [Usar Sysdiagnose para solucionar problemas de iOS o iPadOS](#) (Inglés)
- [Usar AssistiveTouch en el iPhone, iPad o iPod touch](#)
- [Instrucciones de Sysdiagnose](#) (Inglés)

Localizar el archivo de registro de sysdiagnose en dispositivos iPhone y iPad.

- [Usar Sysdiagnose para solucionar problemas de iOS o iPadOS](#) (Inglés)

Consultar un informe del sistema en el Mac para identificar y solucionar problemas de hardware.

- [Manual de uso de información del sistema para Mac](#) (Inglés)

Describir qué hace Monitor de Actividad y cuándo se usaría.

- [Usar el Monitor de actividad](#) (Inglés)
- [Ver el consumo de energía en el Monitor de Actividad del Mac](#)
- [Ver la actividad de caché en el Monitor de Actividad del Mac](#)

Ejecutar informes de diagnóstico del sistema en Monitor de Actividad.

- [Usar el Monitor de actividad](#) (Inglés)
- [Ejecutar un diagnóstico del sistema con Monitor de Actividad en el Mac](#)

Cerrar apps y procesos que no responden con Monitor de Actividad.

- [Usar el Monitor de actividad](#) (Inglés)
- [Salir de una app o un proceso en el Monitor de Actividad del Mac](#)

Describir qué hace la Consola y cuándo se usaría.

- [Usar Consola](#) (Inglés)
- [Ver informes en Consola en el Mac](#)

Identificar problemas en el Mac usando mensajes de error, suspensión y bloqueo de la Consola.

- [Usar Consola](#) (Inglés)
- [Ver mensajes de registro en Consola en el Mac](#)

Detalles del examen «Apple Device Support»

- El nombre del examen es «Apple Device Support».
- El examen contiene aproximadamente 80 preguntas técnicas puntuadas. Tienes 120 minutos para completarlas.
- La puntuación mínima para aprobar es del 75 %. Las puntuaciones no se redondean.
- El examen consta de preguntas de tipo test de respuesta única y de selección múltiple.
- No puedes acceder a ningún recurso o referencia durante el examen.

Hacer el examen

Los exámenes de Apple se hacen principalmente a través de [Pearson OnVUE](#), una solución de supervisión online en directo. Las opciones de examen en persona están disponibles en ubicaciones selectas de los centros examinadores de Pearson. Para ver la disponibilidad en tu país, visita [Pearson VUE: buscar un centro examinador](#).

Programa la sesión para tu examen con antelación y planifica completar el examen en una sola sesión. Necesitas un documento de identidad oficial en vigor para realizar el examen. Para hacer un examen en Pearson OnVUE, necesitas un espacio tranquilo y privado.

Programar el examen

Para programar el examen de «Apple Device Support», completa estos pasos:

1. Inicia sesión en tu cuenta de Apple en [ACRS](#).
2. Haz clic en Exámenes Disponibles. A continuación, haz clic en Examen de Apple Device Support para iniciar el proceso de inscripción en el examen.
3. Actualiza las secciones obligatorias en la página de solicitud de examen y haz clic en el botón Enviar.
4. En la página de notificaciones, localiza y haz clic en el enlace del siguiente mensaje: «Continuar con la solicitud de Examen de Apple Device Support. Continuar en Pearson VUE».
5. En la página de Pearson VUE, sigue las instrucciones para programar y pagar el examen. Si tienes un cupón o código promocional, selecciona Añadir Cupón o Código Promocional y añade el código durante el proceso de pago.

El día del examen programado, sigue las instrucciones del correo electrónico de confirmación que recibirás de Pearson VUE. Si vas a hacer el examen en Pearson OnVUE, realiza una verificación del sistema y de la red que utilizarás antes de la sesión de examen en el ordenador .

Una vez que hayas completado el examen, Pearson te enviará tu puntuación por correo electrónico. Si no apruebas el examen en el primer intento, puedes comprar otro examen y volver a hacerlo tras 7 días. Tienes cuatro intentos para aprobar el examen de «Apple Device Support».

Acerca de la certificación

La [insignia digital Apple Certified Support Professional](#) te hará destacar como un profesional capacitado, te brinda una ventaja competitiva en un mercado laboral en evolución y te asocia con la marca Apple.

Cuando apruebes el examen, Credly te enviará por correo electrónico las instrucciones para reclamar tu insignia digital.

Las insignias digitales son válidas durante dos años a partir de la fecha de obtención, pero las fechas de vencimiento específicas pueden variar. Puedes mantener tus credenciales actualizadas haciendo el examen actual antes de la fecha de vencimiento de la insignia. Visita el sitio web de [Apple Training](#) e inicia sesión en tu cuenta de Apple en [ACRS](#) cada cierto tiempo para enterarte tan pronto como haya disponible un examen actualizado.

Lista de tareas

Utiliza esta lista de verificación como ayuda para prepararte para el examen:

- Crea un grupo de estudio y trabaja con otras que se estén preparando para el examen.
- Consulta esta guía a fondo para obtener detalles sobre cómo prepararte para el examen «Apple Device Support».
- Lee la sección «Objetivos didácticos» de esta guía. Estudia detenidamente los recursos que se incluyen para cada objetivo.
- Estudia el material del curso [Apple Device Support](#) y tómate el tiempo necesario para completar los ejercicios del curso. Utiliza el cronograma que aparece a continuación como guía para organizar el tiempo de preparación.
- Haz el [examen de práctica Apple Device Support](#) para comprobar tu preparación.

Si apruebas el examen de práctica, es posible que te hayas preparado bien para hacer el examen de certificación.

Si no apruebas el examen de práctica, utiliza las categorías del informe de puntuación de Pearson para identificar las áreas de conocimiento que requieren más estudio. Vuelve a realizar el examen de práctica de «Apple Device Support» para evaluar tu progreso. Repite según sea necesario hasta que tengas la certeza de que comprendes bien las áreas de conocimiento que se incluyen en el examen de certificación.

- [Programa el examen de certificación.](#)

Deja tiempo suficiente para volver a hacer el examen de certificación si no lo apruebas. Puedes comprar otro examen y volver a hacerlo después de 7 días. Tienes un máximo de cuatro intentos para aprobar el examen de certificación.

Ejemplo de cronograma de preparación para el examen

Completado	Mes	Actividad
	1	Estudia los recursos vinculados en la sección «Objetivos didácticos» de esta guía.
		Estudia el material del curso Apple Device Support.
		Completa los ejercicios del curso.
	2	Haz un repaso final de los materiales del curso y los recursos vinculados.
		Haz el examen de práctica.
		Programa el examen.
		Haz el examen.