



## **HERRAMIENTAS APLICATIVAS**

### Software de administración de discos

Es indispensable poder identificar qué software debe usarse para cada situación en particular. Las herramientas de administración de discos ayudan a detectar y corregir errores de disco, preparar un disco para el almacenamiento de datos y eliminar los archivos no deseados.

- ✓ Formatear: sirve para preparar una unidad de disco duro para el almacenamiento de información.
- ✓ Scandisk o Chkdsk: sirve para comprobar la integridad de los archivos y carpetas en una unidad de disco duro, ya que analiza la superficie del disco en busca de errores físicos. Es recomendable.
- ✓ Defrag: sirve para optimizar el espacio del disco duro y, de esta forma, agilizar el acceso a los programas y datos.
- ✓ Liberador de espacio en disco: sirve para liberar espacio en una unidad de disco duro mediante la búsqueda de archivos que pueden eliminarse de forma segura.
- ✓ Administración de discos: utilidad del sistema que sirve para administrar las unidades de disco duro y las particiones mediante la ejecución de ciertas tareas, como cambiar las letras de las unidades, crear y formatear particiones, entre otras.
- ✓ Comprobador de archivos de sistema (SFC): utilidad de línea de comandos que explora los archivos críticos del sistema operativo y reemplaza todos los que se encuentran dañados.

### Herramientas de protección de software

Todos los años, aparecen millones de computadoras infectadas por virus, spyware y otros tipos de ataques malintencionados. Estos ataques pueden dañar el sistema operativo, las aplicaciones y los datos. Las computadoras infectadas pueden experimentar incluso problemas de rendimiento de hardware o errores de componentes.

Para proteger los datos y la integridad del sistema operativo y el hardware, utilice software diseñado para combatir ataques y conocer la seguridad que nos proporciona nuestro sistema operativo.

- ✓ Centro de seguridad de Windows: Permite comprobar el estado de la configuración de las opciones de seguridad más importantes de la computadora. El Centro de seguridad realiza comprobaciones de forma continua para asegurarse de que los programas de firewall y antivirus funcionen. Hasta aquí
- ✓ Programa antivirus: protege la computadora contra ataques de virus.
- ✓ Herramienta de eliminación de spyware: protege la computadora de cualquier software que envía información sobre navegación habitual a un atacante. El spyware se puede instalar sin el conocimiento o consentimiento del usuario.
- ✓ Firewall: programa que se ejecuta de forma continua y brinda protección ante comunicaciones no autorizadas desde la computadora y hacia ella.

### Herramientas de consulta en la Internet

Internet constituye una excelente fuente de información acerca de determinados problemas de hardware y posibles soluciones:

- Motores de búsqueda en la Internet
- Grupos de noticias
- Preguntas frecuentes del fabricante
- Manuales en línea de computadoras
- Foros y chat en línea
- Sitios Web técnicos

### Herramientas varias

Con la experiencia, descubrirá muchos otros elementos que deseará agregar al juego de herramientas. Cómo por ejemplo utilizar un rollo de cinta adhesiva para etiquetar las piezas que se extraen de la computadora cuando no se cuenta con un organizador de piezas.

También resulta muy útil para el técnico contar con una computadora propia en el momento de realizar reparaciones a domicilio. Esta computadora puede utilizarse para buscar información, descargar herramientas o controladores o comunicarse con otros técnicos.

Los tipos de repuestos de computadoras que deben incluirse en un juego de herramientas son aquellos que por su uso fallan más constantemente (memorias, ventiladores, fusibles, etc.). Asegúrese de que estos repuestos funcionen correctamente antes de utilizarlos. El uso de repuestos en buenas condiciones para sustituir componentes posiblemente defectuosos le permitirá decidir rápidamente cuál de estos componentes puede estar funcionando incorrectamente.

### Herramientas organizativas y su finalidad

Es importante que el técnico documente todos los servicios prestados y las reparaciones realizadas. Estos documentos deben almacenarse de forma centralizada y deben ponerse a disponibilidad de los demás técnicos. Así, pueden utilizarse como material de consulta para la resolución de futuros problemas similares. Una buena atención al cliente comprende brindar al cliente una descripción detallada sobre el problema y la solución.

### Herramientas de consulta personal

Las herramientas de consulta personal incluyen guías de resolución de problemas, manuales del fabricante, guías de consulta rápida y un registro de reparaciones. Además de la factura, el técnico debe llevar un registro de actualizaciones y reparaciones. La documentación del registro debe contener descripciones del problema, posibles soluciones implementadas para corregirlo y los pasos seguidos para efectuar la reparación. Asegúrese de tomar nota acerca de cualquier cambio realizado en la configuración de la computadora y cualquier repuesto utilizado en la reparación. Esta documentación será de suma importancia en futuras situaciones similares.

- ✓ Notas: tome notas durante el proceso de investigación y reparación. Consulte estas notas para evitar repetir pasos previos y así poder determinar cómo proseguir.
- ✓ Registro: documente las actualizaciones y reparaciones realizadas. La documentación debe contener descripciones del problema, posibles soluciones implementadas para corregirlo y los pasos seguidos para efectuar la reparación.

Asegúrese de tomar nota acerca de cualquier cambio realizado en la configuración de la computadora y cualquier repuesto utilizado en la reparación. El registro y las notas pueden resultar sumamente importantes en futuras situaciones similares.

- ✓ Historial de reparaciones: confeccione una lista detallada de problemas y reparaciones, incluida la fecha, los repuestos e información sobre el cliente. El historial permite al técnico saber qué tareas realizó anteriormente en cierta computadora.