Soporte Técnico de Hardware y Software

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

Semana 6A

OBJETIVO DEL LABORATORIO

Identifica los procesos de mantenimiento preventivo, cumpliendo las normas de seguridad establecidas para un laboratorio.

MARCO TEÓRICO

Beneficios del mantenimiento preventivo

* Reduce los problemas potenciales de hardware y software, tiempo de inactividad de la computadora y los costos de reparación a través de :Mejoramiento de la protección de datos,Extensión de la vida útil de los componentes
* Mejora la estabilidad del equipo,Tareas de mantenimiento preventivo
* Las tareas de hardware incluyen: Quitar el polvo de los ventiladores, la fuente de alimentación, los componentes internos y los periféricos, limpiar el mouse, teclados, y la pantalla, busque y asegure cables sueltos.
* Las tareas del software incluyen: Revisar e instalar el SO apropiado, la seguridad y las actualizaciones de controladores, actualizar periódicamente los archivos de definición de virus, analizar con regularidad virus y spyware, quitar programas no deseados, analizar periódicamente la unidad de disco duro para detectar errores.
* Mantenimiento preventivo.
* Proceso de resolución de problemas.
* Descripción general del mantenimiento preventivo.
* Resolución de problemas.

RECURSOS

1. Hardware

* Una computadora con una unidad de disco duro en blanco
* DVD o unidad de memoria flash USB de instalación de Windows 8.1 y 8.0
* El kit de herramientas de PC debe incluir lo siguiente: • Destornillador Phillips • Destornillador de punta plana • Llaves hexagonales (varios tamaños) (opcional) • Pulsera y cable contra descargas electroestáticas (ESD, Electrostatic discharge) • Alfombrilla contra descargas electroestáticas (ESD, Electrostatic discharge) con cable de conexión a tierra • Gafas protectoras • Un paño que no deje pelusa • Solución de limpieza de elementos electrónicos (opcional) • Linterna • Pasta térmica • Multímetro (opcional) • Aire comprimido en lata (opcional, debido a diversas legislaciones de salud globales y seguridad en el aula) • Verificador de la fuente de alimentación (opcional) • Alicates • Engarzadoras para RJ-45 • Pelacables • Comprobador de cables modular • Conexiones de loopback de red (opcional)

1. Software

* Sistema Operativo de Windows 8.1 y 8.0

PROCEDIMIENTO

Práctica de laboratorio 11:

9.6.2.4 Lab Investigación de sitios web de soporte y empresas de reparación

En esta práctica de laboratorio, investigará los servicios que proporciona una empresa local de reparación de computadoras portátiles o el sitio web de ayuda de un fabricante de computadoras portátiles. Utilice Internet o un directorio telefónico local para buscar una empresa local de reparación de computadoras portátiles o el sitio web de soporte de un fabricante de computadoras portátiles. Responda las siguientes preguntas:

1. Empresa local de reparación de computadoras portátiles
   1. ¿Cuáles son los diferentes tipos de servicios que ofrece la empresa?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿Qué marcas de computadoras portátiles se reparan en esta empresa?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿Qué tipo de garantía ofrece esta empresa?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿El personal cuenta con certificaciones de la industria? En caso afirmativo, ¿qué certificaciones tienen?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿Hay un tiempo garantizado de finalización de las reparaciones? En caso afirmativo, ¿cuáles son los detalles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿La empresa ofrece servicios de soporte técnico remoto?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Sitio web de soporte de un fabricante de computadoras portátiles
   1. ¿Qué pasos se requieren para encontrar controladores de dispositivos para una computadora portátil?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿Qué tipo de soporte de solución de problemas de computadoras portátiles se ofrece?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿El sitio web del fabricante ofrece servicios de soporte técnico? En caso afirmativo, ¿de qué tipo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿Qué métodos se utilizan para encontrar partes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. ¿Qué pasos se requieren para encontrar los manuales de una computadora portátil?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EXPERIENCIA

* Asegúrese de que los estudiantes comprendan que, al igual que cualquier equipo, las computadoras requieren mantenimiento periódico.
* Haga hincapié en el hecho de que los sistemas operativos crean y eliminan varios archivos durante la operación normal de una computadora y el mantenimiento necesario para mantener el funcionamiento correcto del SO.
* Asegúrese de que los estudiantes comprendan que mientras que los componentes electrónicos experimentan menos desgaste que los componentes mecánicos, todos los componentes fallarán con el tiempo debido al funcionamiento normal.
* Los estudiantes pueden desalentarse ante el proceso de solución de problemas al comienzo; asegúrese de que comprendan que deben ser practicados y que les llevará algún tiempo antes de ser expertos.

ACTIVIDAD VIRTUAL

Revisar y analizar los siguientes enlaces, luego responde las preguntas propuestas:

* <https://tecnologia-informatica.com/limpieza-interior-computadora-limpiar-mantener-ventiladores/>
* <https://es.gizmodo.com/como-controlar-los-ventiladores-de-tu-pc-para-que-dejen-1789670162>
* <https://www.monografias.com/trabajos109/recursos-utilizados-mantenimiento-pc/recursos-utilizados-mantenimiento-pc.shtml>

1. ¿Qué procedimiento se recomienda cuando se limpia el interior de una PC?
2. ¿Cuál es la mejor forma de determinar si el ventilador de una CPU gira correctamente?
3. ¿Qué método debe utilizar un técnico para determinar la causa exacta del problema?
4. ¿Qué componente es el más sospechoso si es evidente el olor a un componente quemado?
5. Un usuario acaba de actualizar la CPU en una computadora. Después de encenderla, la computadora arranca pero no muestra información correcta sobre la nueva CPU mientras arranca. ¿Cuál es la causa más probable del problema?