

Segundo ejercicio

Cuestionario de preguntas

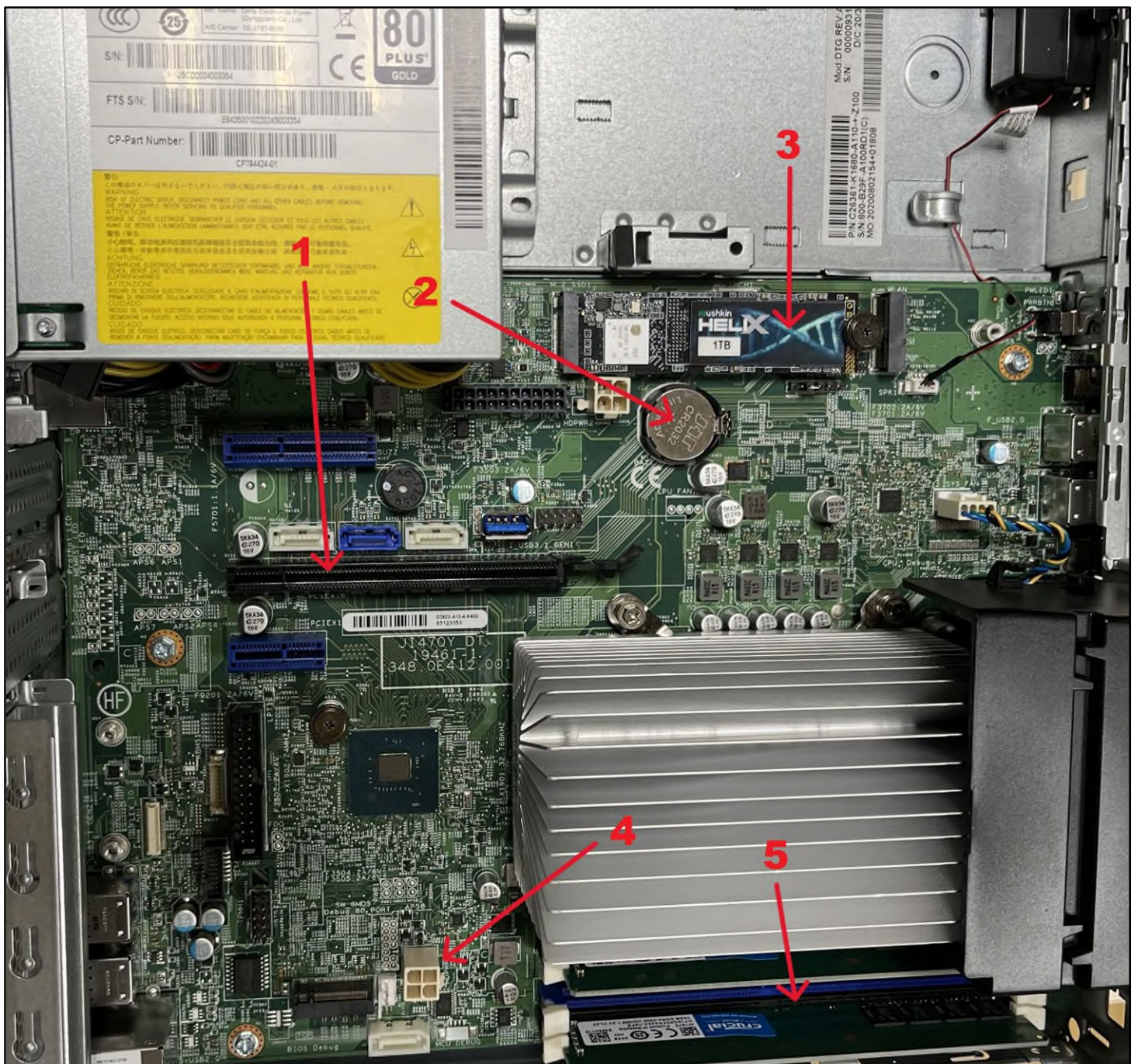
No responda en este cuestionario ni en la hoja de identificación, responda en las hojas en blanco que se le han entregado

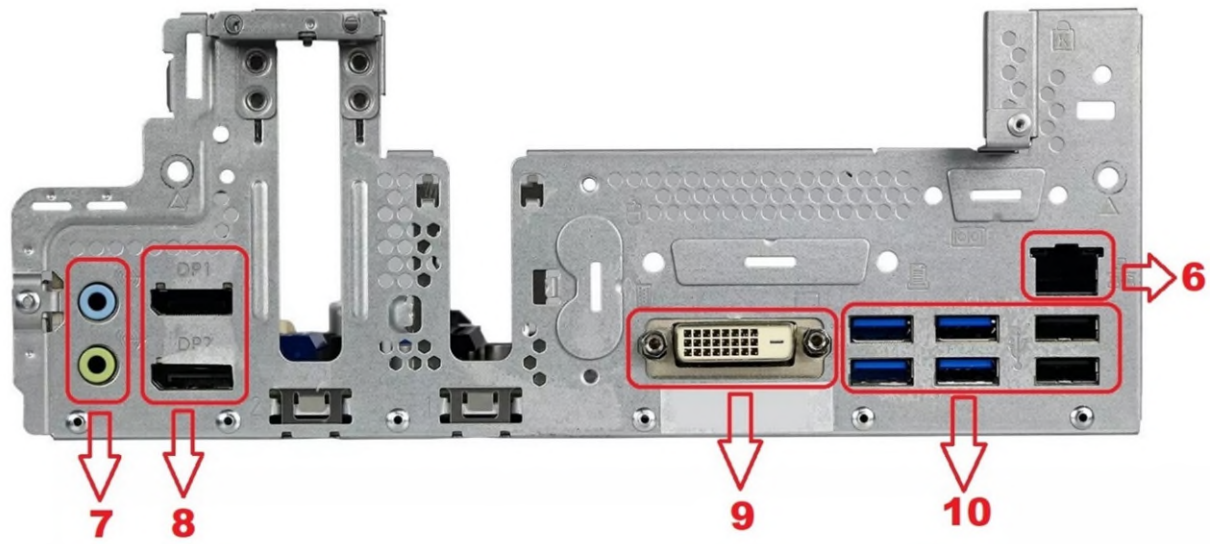
Tenga en cuenta que podrá responder a las cuestiones planteadas en el orden que considere más apropiado

Supuesto práctico 1: Ordenador de sobremesa (35 puntos):

Trabaja usted como Técnico/a Auxiliar de Informática en la Unidad de Atención Informática del Senado.

Su superior directo le indica que debe usted llevar un ordenador modelo “*Fujitsu Esprimo D9010*” al despacho de una Senadora y dejar todos los cables conectados. Los siguientes diagramas muestran las partes interna y trasera del ordenador:





Cuestión 1 (15 puntos): Indique el nombre y la función principal de cada uno de los componentes y conectores señalados y numerados en los diagramas anteriores. Si utiliza siglas, indique su significado.

Cuestión 2 (5 puntos): Si tuviera que proporcionar más memoria al ordenador, indique qué elementos se verían afectados y describa brevemente el proceso a seguir.

Cuestión 3 (5 puntos): Una vez instalado y arrancado, el ordenador no detecta el disco duro en la BIOS. Describa los pasos a realizar para diagnosticar y tratar de solucionar el problema.

Cuestión 4 (5 puntos): El ordenador instalado con Windows 11 muestra el error "No se encuentra el sistema operativo". Detalle los pasos a seguir para tratar de solucionar el problema.

Cuestión 5 (5 puntos): Finalmente comprobamos que el ordenador cuando está encendido hace demasiado ruido. Indique cómo trataría de diagnosticar y solucionar este problema.

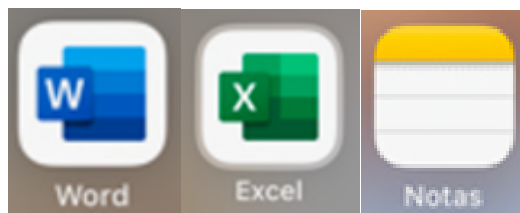
Supuesto práctico 2: Dispositivos móviles (25 puntos):

Trabaja usted como Auxiliar de Informática en la Unidad de Atención a Informática del Área de Atención Informática y Sistemas Audiovisuales de la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Senado. Con motivo de la llegada de una nueva Senadora, es preciso configurarle y entregarle su nuevo dispositivo iPhone 15 con sistema operativo iOS 18.2.

Cuestión 6 (5 puntos): El dispositivo iPhone había sido utilizado por otro usuario, por lo que es necesario borrarlo y restablecerlo a los valores de fábrica. Explique el procedimiento a seguir.

Cuestión 7 (10 puntos): La entrega del dispositivo a la Senadora precisa de las siguientes configuraciones:

- Instalación de las aplicaciones “Word”, “Excel” y “Notas”:



- Configuración de la cuenta de correo institucional del Senado.
- Configuración del acceso a la red WIFI del Senado.
- Posibilidad de utilizar reconocimiento biométrico en lugar de contraseña para desbloquear su dispositivo.

Detalle los pasos a realizar para configurar el dispositivo con las características indicadas.

Cuestión 8 (5 puntos): La Senadora solicita traspasar a su nuevo iPhone 15 los contactos que tenía en su dispositivo móvil anterior, que dispone de sistema operativo Android. Explique qué procedimiento utilizaría para realizarlo.

Cuestión 9 (5 puntos): La Senadora solicita la creación de un atajo básico (Shortcut) en el iPhone que le permita activar el Modo Avión y abrir la calculadora al mismo tiempo. Explique el procedimiento a seguir para configurarlo.

Supuesto práctico 3: Tareas ofimáticas (20 puntos):

Trabaja usted como Auxiliar de Informática en la Unidad de Atención a Informática del Área de Atención Informática y Sistemas Audiovisuales de la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Senado. En este contexto, responda a las siguientes cuestiones.

Cuestión 10 (5 puntos): Un usuario necesita proteger un archivo de Word con una contraseña. Describa los pasos a realizar.

Cuestión 11 (5 puntos): Un usuario necesita compartir una hoja de Excel en tiempo real con otro compañero. Explique los pasos para hacerlo utilizando OneDrive 365.

Cuestión 12 (5 puntos): Un usuario necesita extraer el texto de un archivo PDF escaneado. Describa cómo hacerlo con herramientas gratuitas o integradas en el sistema operativo Windows 10.

Cuestión 13 (5 puntos): Un usuario desea enviar a otro un archivo PDF de 50Mbytes. Ha intentado enviarlo como archivo adjunto en un correo electrónico, pero el servidor Exchange solo permite archivos adjuntos de tamaño máximo 20Mbytes. Indique al menos tres maneras alternativas que se podrían utilizar para enviar dicho archivo.

Supuesto práctico 4: Atención a Usuarios (20 puntos):

Trabaja usted como Técnico Auxiliar de Informática en la Unidad de Atención Informática, dando soporte a los usuarios/as que lo requieren. Entre sus funciones se encuentra el atender, junto a otros compañeros y compañeras, las llamadas que se reciben en el número de atención informática (extensión 1440 si se llama desde dentro del Senado). El horario de atención informática es de lunes a viernes 9h a 15h y de 16h a 19h.

Cuestión 14 (5 puntos): Son las 11:30h, suena el teléfono de atención informática y usted responde. Indique cuál sería la frase o frases que diría:

- Al descolgar el teléfono, antes de comenzar a atender la llamada.
- Antes de colgar, al terminar de resolver una incidencia.

Cuestión 15 (5 puntos): Son las 15:10h, está sonando el teléfono de atención informática y solo usted puede oírlo. Está solo en la Unidad ahora mismo, puesto que sus compañeros se han ido a comer, y usted está realizando otras tareas de mantenimiento de ordenadores (su horario para comer es de 14h a 15h). Indique motivadamente cuál sería su actitud en estas circunstancias.

Cuestión 16 (10 puntos): Se ha recibido un correo electrónico en el buzón de soporte a usuarios de informática con el siguiente contenido:

De: secretaria.presidencia@senado.es

A: soporte.informatica@senado.es

Título: Problemas con el correo del Presidente en su móvil

Contenido: Buenos días, el Presidente me indica que está teniendo problemas con el correo electrónico: no le llegan mensajes de correo a su iPhone desde hace tres horas, aunque sí que puede verlos desde Outlook en su ordenador de sobremesa. Necesitamos que se resuelva lo antes posible por favor. Muchas gracias.

Se ha intentado contactar por teléfono con la secretaria del Presidente, pero no ha sido posible, por lo que tiene que comunicarse con ella a través del correo electrónico. Redacte el contenido del correo electrónico de respuesta, teniendo en cuenta que debe recabar toda la información posible para tratar de resolver la incidencia.