1. 💻 Solución de Problemas de Software

🎯 Objetivo:

Resolver problemas comunes como errores de inicio de sesión, fallos de arranque y errores de aplicaciones.

🛠️ CASOS COMUNES Y PASOS DE SOLUCIÓN:

🧩 A. Problema: No puedo iniciar sesión en Windows

Síntomas: Usuario olvidó la contraseña o recibe error de “contraseña incorrecta”.

Pasos:

1. Verifica que el bloqueo de mayúsculas (Caps Lock) esté desactivado.
2. Intenta iniciar con otra cuenta (si existe).
3. En pantalla de inicio, selecciona “Olvidé mi contraseña”.
4. Sigue el proceso de recuperación con correo o número asociado.
5. Si es cuenta local, entra en “Modo Seguro” y cambia la contraseña desde la cuenta Administrador.

💥 B. Problema: El sistema no arranca (pantalla negra o bucle)

Síntomas: Windows/Linux/macOS no carga el escritorio.

Pasos:

1. Apagar completamente y reiniciar.
2. Ingresar al BIOS/UEFI y verificar que el disco esté detectado.
3. Ejecutar herramienta de reparación de inicio (Windows Recovery / fsck en Linux).
4. Usar disco de instalación o USB booteable para reparar el sistema.
5. Si no arranca: reinstalar SO o clonar disco dañado si hay respaldo.

⚠️ C. Problema: Aplicación da error al abrirse o se cierra sola

Síntomas: “La aplicación ha dejado de funcionar”.

Pasos:

1. Verificar actualizaciones disponibles del programa.
2. Reinstalar la aplicación.
3. Limpiar registros temporales con herramientas como CCleaner.
4. Usar “Visor de eventos” en Windows para ver errores asociados.
5. En Linux: revisar logs con journalctl o /var/log/syslog.

🧑‍💻 D. Conocimiento básico de programación para debugging

En Python, revisar errores de sintaxis o excepciones:

Try:

Resultado = 10 / 0

Except ZeroDivisionError:

Print(“No se puede dividir entre cero”)

Herramientas útiles: depuradores (debugger), logs, mensajes de error.

1. 🔐 Seguridad Informática

🎯 Objetivo:

Identificar amenazas y aplicar medidas de prevención y protección.

Amenaza Descripción breve

Ransomware Secuestra archivos hasta pagar rescate

Malware Programas maliciosos que dañan el sistema

Phishing Engaños para robar contraseñas o datos

🛡️ Medidas de seguridad recomendadas:

1. Antivirus y Antimalware actualizado: Instalar software confiable (Ej. Avast, Malwarebytes).
2. Contraseñas seguras: Al menos 12 caracteres, usar letras, números y símbolos. Cambiar cada 3-6 meses.
3. Doble factor de autenticación (2FA): Protege accesos críticos.
4. Evitar correos sospechosos: Nunca abrir enlaces ni archivos adjuntos dudosos.
5. Cifrado de archivos: Proteger datos importantes con BitLocker o VeraCrypt.
6. Copias de seguridad: Backup diario o semanal en discos externos o nube segura.
7. Actualizaciones constantes: Mantener sistema operativo y software actualizados.
8. Bloqueo automático de pantalla: Activar después de inactividad.
9. Segmentación de red: Para proteger áreas sensibles.
10. Firewalls activos: Para controlar tráfico entrante/saliente.
11. 📞 Servicio al Cliente (Call Center)

🎯 Objetivo:

Desarrollar habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas en atención al cliente.

📘 Situación simulada: Usuario llama porque su correo no funciona

Ejemplo de diálogo:

👩‍💼 Agente: “Gracias por llamar a Soporte Técnico. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

👨 Cliente: “Mi correo no envía mensajes desde ayer.”

👩‍💼 Agente: “Lamento el inconveniente. Vamos a resolverlo. ¿Puede decirme si recibe algún mensaje de error?”

👨 Cliente: “Dice que no puede conectarse al servidor SMTP.”

👩‍💼 Agente: “Gracias. Vamos a revisar su configuración de correo. ¿Está conectado a internet en este momento?”

(… se siguen pasos para verificar conexión, configuración SMTP, antivirus que bloquea, etc.)

📌 Habilidades clave practicadas:

Habilidad Cómo se aplicó en la simulación

Escucha activa Se prestó atención al problema exacto del cliente.

Empatía Se mostró comprensión ante la frustración.

Comunicación clara Se explicó paso a paso la solución.

Gestión de expectativas Se informó cuánto tiempo tomaría resolverlo.

🤝 Retroalimentación (entre compañeros o personal)

1. ¿Se sintió escuchado el “cliente”?
2. ¿La solución fue clara?
3. ¿El agente fue amable y profesional?
4. ¿Qué se puede mejorar en el tono o el enfoque?

🧠 Problemas comunes en grandes empresas (como CALL CENTERS):

Saturación de llamadas: usar IVR (respuestas automáticas).

Falta de capacitación técnica: entrenar regularmente.

Clientes molestos: responder con calma y seguir protocolos.

Escalamiento: saber cuándo derivar el caso a un nivel superior.

✅ Conclusión general

Esta actividad permite desarrollar:

Soluciones prácticas de software con herramientas reales.

Hábitos seguros para la protección informática.

Habilidades de atención al cliente profesional.