

MANUAL DE PRIMEROS AUXILIOS INFORMATICOS



Desde el departamento de informática, para solventar las incidencias hemos realizado unos consejos de usuarios. Un manual sencillo y efectivo para mejoras



1
REINICIAR

Lo primero que debemos hacer ante un problema técnico es reiniciar el ordenador, ya que con esta acción se resuelven la mayoría de los problemas más comunes

2

. para que un programa mantenga un buen funcionamiento a lo largo del tiempo es necesario que exista un equipo de detección de errores para solventarlos y publicar actualizaciones que mantengan vivo el programa.

COMPROBAR EL SISTEMA OPERATIVO QUE ESTE ACTUALIZADO

3

Detectar problema en algún dispositivo periferico

La estructura de la infografía dependerá de la información que desees transmitir. ¡Encuentra la plantilla que mejor se adapte a tu contenido!



¿Listos?



posibles errores

- **1** Si el ordenador se reinicia constantemente:
 - "actualizando Windows"
 - necesita limpieza interna (memoria llena, muchos programas en funcionamiento..)

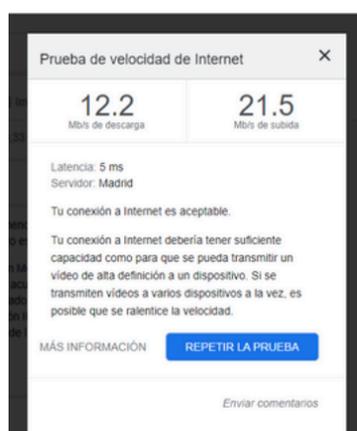
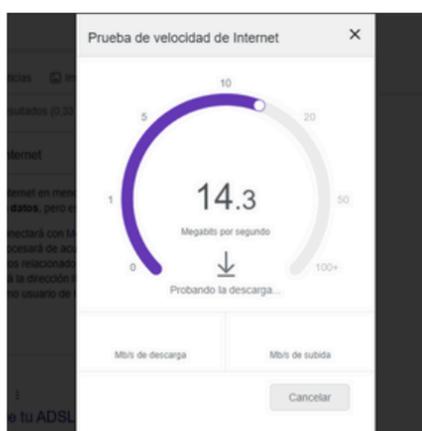
- **2** El ordenador va lento
 - La conexión de internet es inestable (test de velocidad)

Prueba de velocidad de Internet

Comprueba tu velocidad de Internet en menos de 30 segundos. La prueba de velocidad suele transferir menos de **40 MB de datos**, pero es posible que transfiera más en conexiones rápidas.

Para hacer la prueba, se te conectará con [Measurement Lab \(M-Lab\)](#) y se compartirá tu dirección IP con este servicio, que la procesará de acuerdo con su [privacy policy](#). M-Lab lleva a cabo la prueba y publica todos los datos relacionados para fomentar la investigación sobre Internet. Entre la información que publica está la dirección IP y los resultados de la prueba, pero no incluye ningún otro dato personal sobre ti como usuario de Internet.

[Información](#) [REALIZAR PRUEBA DE VELOCIDAD](#)



en caso de error, ponerse en contacto con el proveedor de internet

- **3** Aparecen ventanas emergentes constantemente
 - Infectado por virus (Antivirus y actualizar el sistema operativo)

se clasifican los virus:

- finalidad (preventores, identificadores, descontaminadores)
- Objetivo específico (firewall, antispyware, antipop-ups, antispam, antimalware)
- Su categoría (pasivo, activo, online y offline)

1.

REINICIAR

Para reiniciar de manera segura un ordenador Windows, usualmente puedes dar clic en el botón de Inicio y seleccionar la opción de reiniciar.

hacer uso del atajo Ctrl+Alt+Del en el teclado para abrir el cuadro de diálogo de apagado en todas las versiones de Windows.

También puedes reiniciar Windows a través del Símbolo de sistema utilizando el comando de apagado.
comando: Shutdown /r

```
Administrador: Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 10.0.22000.1555]
(c) Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.
C:\WINDOWS\system32>shutdown /r
C:\WINDOWS\system32>
```

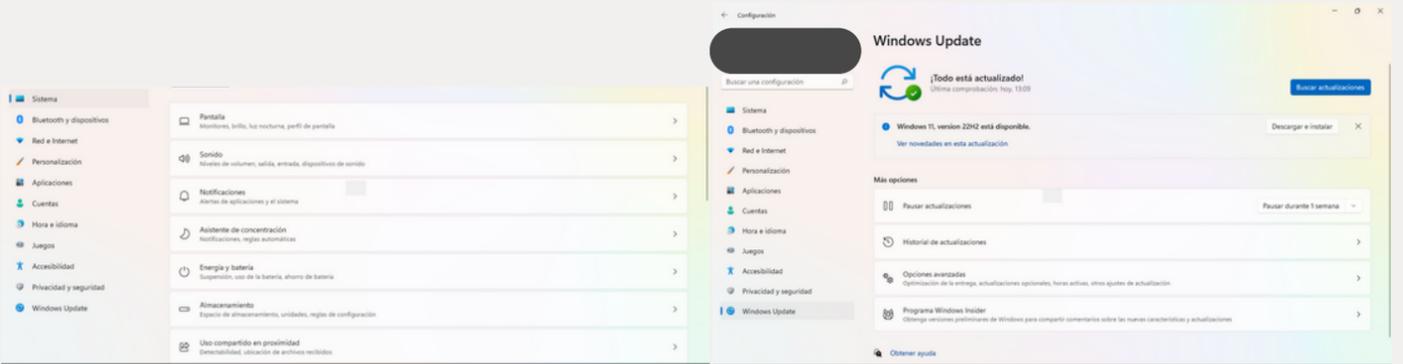


2.

COMPROBAR EL SISTEMA OPERATIVO QUE ESTE ACTUALIZADO

PASOS COMPROBACION WINDOWS ACTUALIZACIONES

Abre Configuración > Actualizar > de seguridad Windows Update y consulta el estado de la actualización y las actualizaciones disponibles.



PASOS COMPROBACION ANDROID ACTUALIZACIONES

El mismo procedimiento para comprobar si está instalada la última actualización del fabricante disponible. Para hacer esta comprobación, sigue estos pasos:

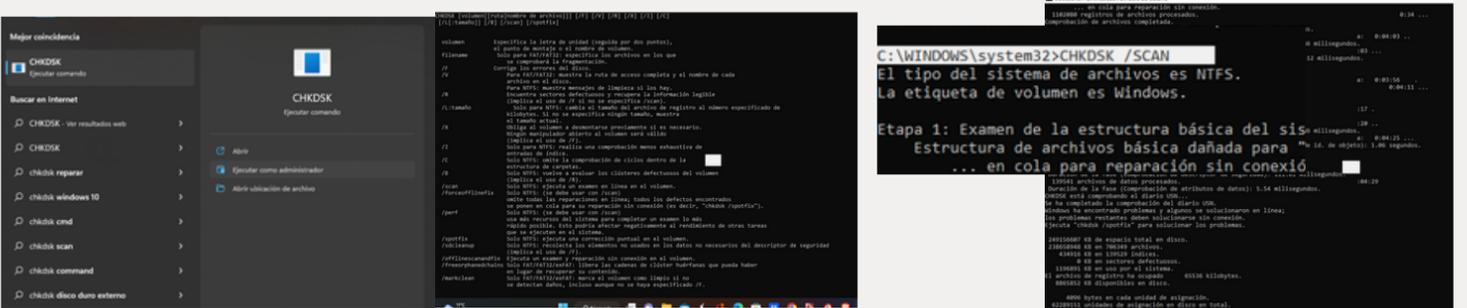
Entra en la aplicación de Ajustes. Después, busca el apartado de "Acerca del dispositivo" (o "Acerca del teléfono") y pulsa sobre él. Si tienes un Huawei, lo que debes hacer es pulsar directamente sobre el apartado de "Actualizar software".

Por último, pulsa sobre "Buscar actualizaciones" (o una opción de nombre similar) y espera a que el móvil compruebe si hay alguna versión nueva disponible. Es importante que tengas el WiFi activado mientras se realiza esta comprobación.

LOS DISPOSITIVOS NECESITAN UN MANTENIMIENTO HARDWARE Y PROGRAMAS

cuando hablamos del hardware del PC suelen conllevar, muchas veces, tener que invertir dinero en una reparación. Por este motivo, el hacer un mantenimiento preventivo

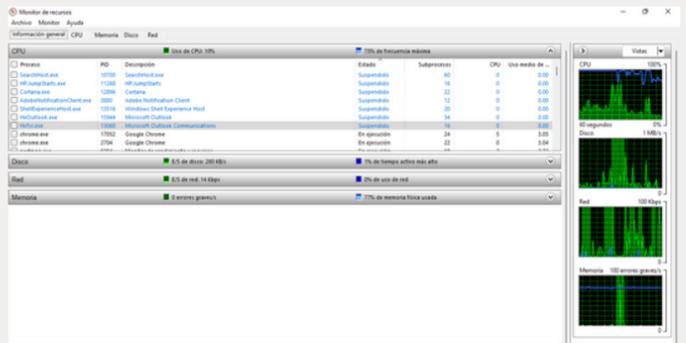
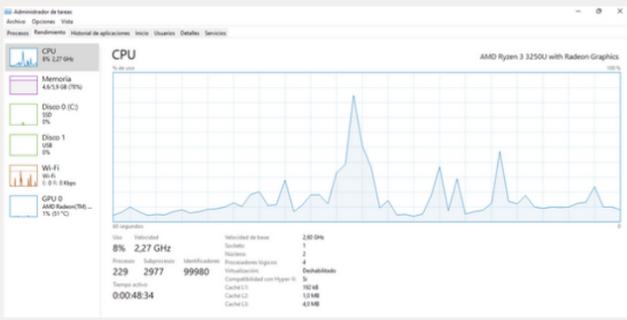
- Limpieza , no líquidos, posición alta
- Escaneado de discos(Comando CHKDSK: escanear, comprobar y reparar disco duro en Windows)



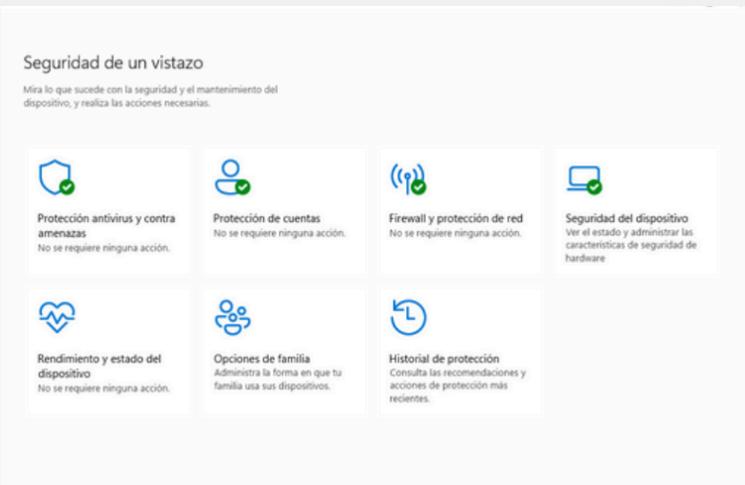
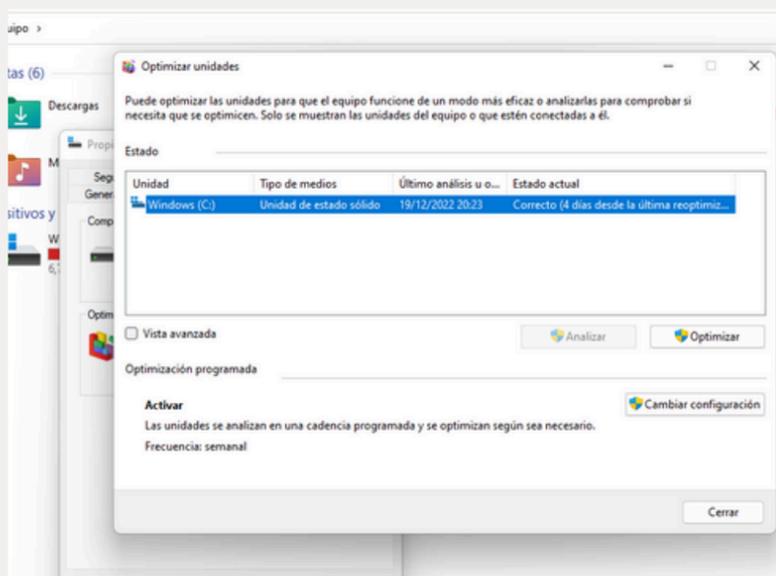
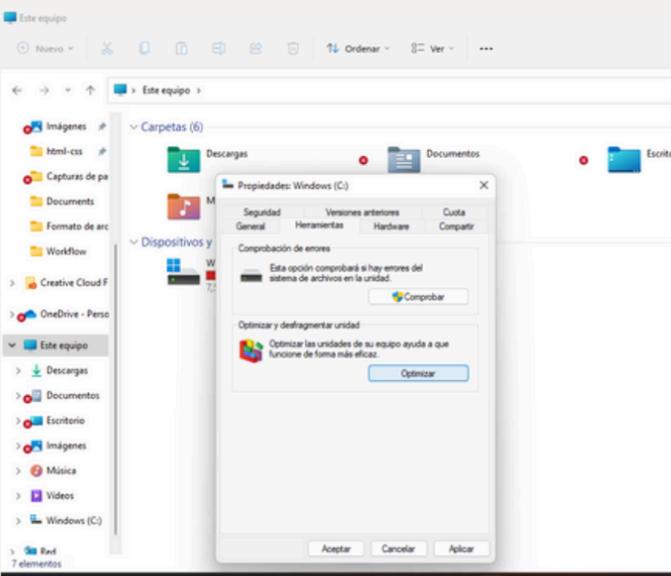
El Administrador de tareas de Windows proporciona información sobre los procesos y aplicaciones que el computador está ejecutando, la actividad de red, los usuarios y los servicios de sistema. Permite cerrar las aplicaciones que tienen conflicto de manera manual rápida y segura



Nombre	Estado	7% CPU	77% Memoria	0% Disco	0% Red	0% GPU	Motor de GPU	Consumo de e...	Tendencia de c...
Google Chrome (19)		4.0%	1,102.1 MB	0.1 MB/s	0.1 Mbps	0%	GPU 0 - 3D	Baja	Muy baja
Administrador de tareas		1.2%	29.0 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Creative Cloud (32 bit)		0.5%	11.8 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Aislamiento de gráficos de disp...		0.3%	17.2 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Creative Cloud UI Helper		0.2%	39.1 MB	0.1 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Creative Cloud Helper		0.2%	2.7 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
System		0.1%	0.1 MB	0.1 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Explorador de Windows (2)		0.1%	75.2 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Host de servicios: Servicio de red		0.1%	2.3 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Interrupciones del sistema		0.1%	0 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Aplicación de servicios y contro...		0%	2.8 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Administrador de ventanas del ...		0%	36.3 MB	0 MB/s	0 Mbps	0.1%	GPU 0 - 3D	Muy baja	Muy baja
Skype (2)		0%	12.7 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
mscsd.exe		0%	11.6 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
AV Console (32 bit)		0%	2.7 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Application Host Service (32 bit)		0%	12.0 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
PRTS Probe (32 bit)		0%	6.6 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Node.js JavaScript Runtime		0%	29.3 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja
Creative Cloud Helper		0%	2.7 MB	0 MB/s	0 Mbps	0%		Muy baja	Muy baja



- Desfragmentar el disco duro (Reordenar, agrupar y organizar la memoria del disco duro para que el acceso a los archivos sean mas rápidos. Aumenta la velocidad y espacio libre en la memoria.La desfragmentacion elimina los espacios entre archivos)



3.

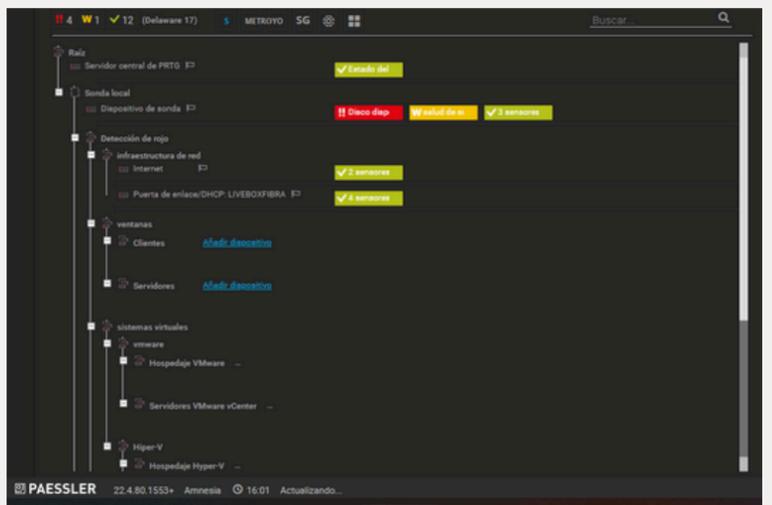
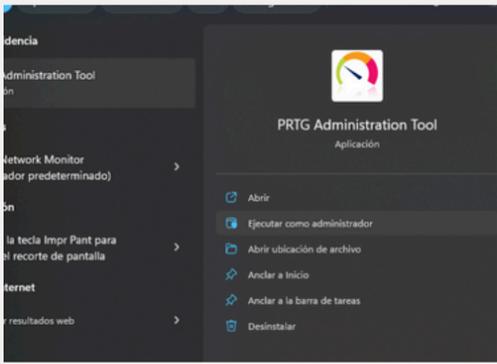
Detectar problema en algún dispositivo periférico

PERIFÉRICO	SÍNTOMAS	SOLUCIONES SUGERIDAS
Monitor	<ul style="list-style-type: none">No se iniciaMala calidad de imagenImagen del revés o girada	<ul style="list-style-type: none">Comprobar el cable de alimentación.Comprobar el botón de encendido.Comprobar cable VGA o HDMI está conectado.Comprobar contraste, brillo, color, etc.Si parpadiea probar a modificar la frecuencia de refresco.Si la imagen está girada pulsar la combinación de teclas CTRL + ALT + ↑ para volver a su posición.Comprobar propiedades del monitor y la resolución en Configuración de pantalla del Sistema Operativo.
Teclado	<ul style="list-style-type: none">No respondeLas teclas que pulsamos no coinciden lo escrito en pantalla	<ul style="list-style-type: none">Comprobar conexión al ordenador.Probarlo en otro equipo.Cambiar pilas si es inalámbrico.Comprobar idioma seleccionado.Comprobar que las teclas no tengan suciedad.Comprobar que no tenga virus.
Ratón	<ul style="list-style-type: none">No respondeFallo al desplazarse	<ul style="list-style-type: none">Probar las soluciones del teclado.Probar a cambiarlo de puerto USB.Comprobar que la base del ratón esté limpia.La base donde se apoya el ratón no debe ser antirreflejtante.Revisar los controladores en el administrador de dispositivos.
Impresora	<ul style="list-style-type: none">No se enciendeNo imprime	<ul style="list-style-type: none">Comprobar el cable de alimentación.Comprobar el botón de encendido.Si no imprime comprobar que está bien conectado el cable USB o de red.Comprobar los niveles de tinta.Comprobar que tiene papel en su cajón.Comprobaremos con su propia herramienta el estado de la impresora por si es necesario limpiar o calibrar cabezales de tinta.
Escáner	<ul style="list-style-type: none">No se enciendeNo escanea	<ul style="list-style-type: none">Comprobar el cable de alimentación.Comprobar el botón de encendido.Comprobar el cable USB.Reinstalar el dispositivo y sus drivers.Comprobar que el disco está limpio y sin rayas.
Lector CD/DVD	<ul style="list-style-type: none">No reconoce los discos	<ul style="list-style-type: none">Comprobar que el disco es el correcto.Reinstalar la unidad y los drivers.
Disco duro	<ul style="list-style-type: none">Error de arranquePantallazo azul	<ul style="list-style-type: none">Reiniciar el ordenador, desconectándolo de la corriente.Comprobar con herramienta que no tenga errores.
Pendrive USB	<ul style="list-style-type: none">No reconoce el dispositivoError lectura de datos	<ul style="list-style-type: none">Cambiar el pendrive de puerto USB.Comprobar que no tenga virus.
Altavoces	<ul style="list-style-type: none">No funcionan	<ul style="list-style-type: none">Comprobar el cable de alimentación.Comprobar el botón de encendido.Comprobar los cables de conexión.Reinstalar la tarjeta de sonido y sus drivers.
Micrófono	<ul style="list-style-type: none">No funciona	<ul style="list-style-type: none">Comprobar la conexión.Reinstalar la tarjeta de sonido y sus drivers.
Tarjeta de sonido	<ul style="list-style-type: none">No hay sonido	<ul style="list-style-type: none">Comprobar el volumen.Comprobar el botón de encendido de los altavoces.Comprobar los cables de conexión.Reinstalar sus drivers.
Tarjeta de red	<ul style="list-style-type: none">No hay conexión de redNo hay conexión a internet	<ul style="list-style-type: none">Comprobar el cable de red.Comprobar el router o el switch.Reinstalar los drivers de la tarjeta de red.

software de monitoreo de red,
Un ejemplo:

PR TG

El software se basa en sensores que están configurados para un propósito específico. Un sensor de PR TG es una métrica única en un dispositivo



Tipos de cortafuegos

Nivel de aplicación de pasarela

Aplica mecanismos de seguridad para aplicaciones específicas, tales como servidores FTP y Telnet. Esto es muy eficaz, pero puede imponer una degradación del rendimiento.

Circuito a nivel de pasarela

Aplica mecanismos de seguridad cuando una conexión TCP o UDP es establecida. Una vez que la conexión se ha hecho, los paquetes pueden fluir entre los anfitriones sin más control. Permite el establecimiento de una sesión que se origine desde una zona de mayor seguridad hacia una zona de menor seguridad.

Cortafuegos de capa de red o de filtrado de paquetes

Funciona a nivel de red (capa 3 del Modelo OSI, capa 2 del stack de protocolos TCP/IP) como filtro de paquetes IP. A este nivel se pueden realizar filtros según los distintos campos de los paquetes IP: dirección IP origen, dirección IP destino. A menudo en este tipo de cortafuegos se permiten filtrados según campos de nivel de transporte (capa 3 TCP/IP, capa 4 Modelo OSI), como el puerto origen y destino, o a nivel de enlace de datos (no existe en TCP/IP, capa 2 Modelo OSI) como la dirección MAC.

Cortafuegos de capa de aplicación

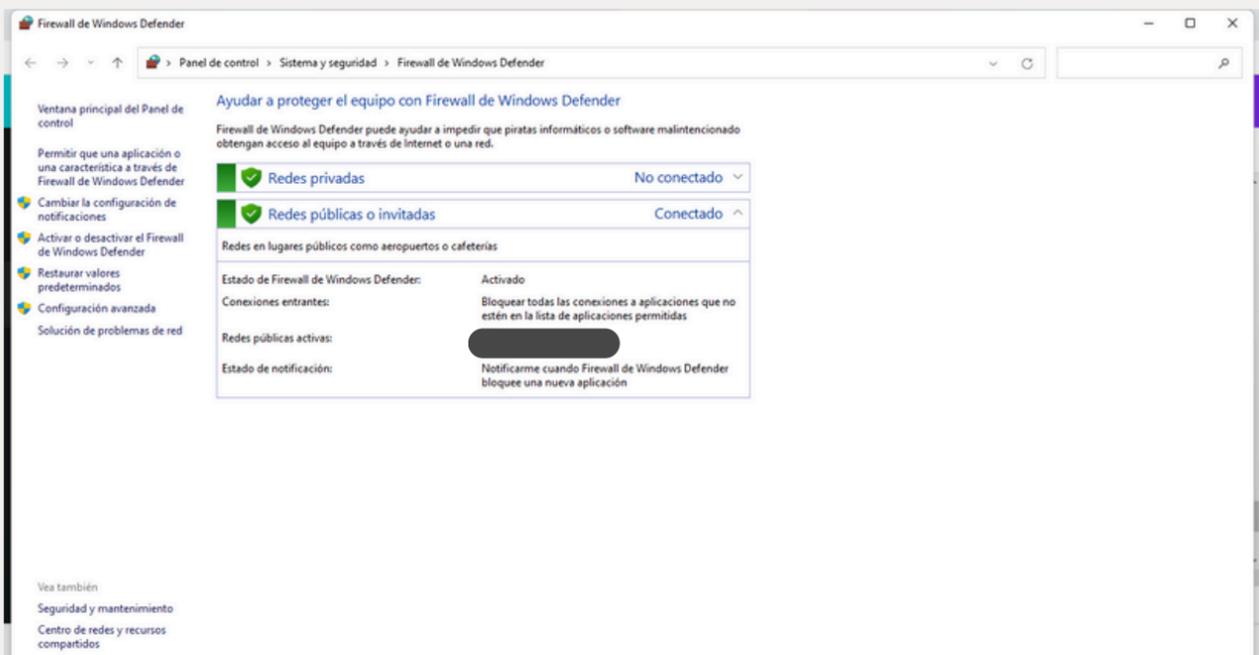
Trabaja en el nivel de aplicación (capa 7 del Modelo OSI), de manera que los filtrados se pueden adaptar a características propias de los protocolos de este nivel. Por ejemplo, si trata de tráfico HTTP, se pueden realizar filtrados según la URL a la que se está intentando acceder, e incluso puede aplicar reglas en función de los propios valores de los parámetros que aparezcan en un formulario web.

Un cortafuegos a nivel 7 de tráfico HTTP suele denominarse proxy, y permite que los ordenadores de una organización entren a Internet de una forma controlada. Un proxy oculta de manera eficaz las verdaderas direcciones de red.

Cortafuegos personal

Es un caso particular de cortafuegos que se instala como software en un ordenador, filtrando las comunicaciones entre dicho ordenador y el resto de la red. Se usa por tanto, de manera personal.

firewall



Abrir la consola de comandos CMD con privilegios de administrador
Tear los siguientes comando:
sc config MpsSvc start= auto
net start MpsSvc
netsh advfirewall set allprofiles state off
netsh advfirewall set publicprofile state on
FW Windows CMD

```
Administrador: Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\WINDOWS\system32>sc config MpsSvc start= auto
[SC] ChangeServiceConfig CORRECTO

C:\WINDOWS\system32>net start MpsSvc
El servicio solicitado ya ha sido iniciado.

Puede obtener más ayuda con el comando NET HELPMSG 2182.

C:\WINDOWS\system32>netsh advfirewall set allprofiles state off
Aceptar

C:\WINDOWS\system32>netsh advfirewall set publicprofile state on
Aceptar

C:\WINDOWS\system32>
```