

Situaciones para evaluar la calidad del soporte técnico en una institución educativa

Por Juan Carlos López García · 2011-02-01

Cualquier Institución Educativa (IE) en la que se integren las TIC al currículo escolar debe estar en capacidad de garantizar que tanto el hardware como el software funcionen correctamente. Adicionalmente, que la información que con estos se maneje, se comparta y se guarde con parámetros de seguridad claramente determinados.

•

SITUACIONES PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SOPORTE

TÉCNICO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



Cualquier Institución Educativa (IE) en la que se integren las TIC al currículo escolar debe estar en capacidad de garantizar que tanto el hardware como el software funcionen correctamente. Adicionalmente, que la información que con estos se maneje, se comparta y se guarde con parámetros de seguridad claramente determinados.

Esto se conoce como Soporte Técnico (ST) (help desk en inglés) y bajo este nombre se agrupan los servicios que proporcionan asistencia a los usuarios del software, hardware y otros dispositivos. En general, el soporte técnico se concentra en ayudar a los usuarios a resolver los problemas que se les presentan cuando utilizan tanto el sistema informático del área administrativa/académica de la IE, como los computadores de la sala de profesores y del aula de informática, incluyendo portátiles si ya la IE está dentro del esquema 1 a 1.

Por lo regular, en las Instituciones Educativas de Básica y Media, el soporte técnico suele estar a cargo del docente de Informática o de un técnico externo y solo cuando el número de computadores de la Institución lo amerita, se crea una oficina de sistemas que cuente con personal dedicado a ofrecer tanto el soporte técnico a usuarios administrativos y docentes, como el mantenimiento requerido por equipos (PC, Portátiles o Notebooks), periféricos, redes, software y datos.

Cuando el soporte lo ofrece el docente de Informática, es posible que solo tenga la posibilidad para atender casos de “mantenimiento correctivo”, es decir, ofrecer ayuda cuando le reportan un problema y este resulta ser de fácil solución; los otros, de mayor envergadura, como daño de discos duros, tarjetas madre o desconfiguración de la red, los deben atender personal especializado.

De todas maneras, no es común que este docente disponga del tiempo necesario o que cuente con la preparación adecuada para ofrecer mantenimientos del tipo “preventivo” o “predictivo” [1], pues ambos exigen todo un sistema de planeación y soporte.

Vale la pena recalcar que el soporte técnico no es únicamente solucionar problemas. Por este motivo se incluyen en este documento algunas situaciones en las que se debe dar soporte a docentes y usuarios administrativos en el uso del sistema informático implementado por la IE.

La siguiente lista de situaciones, pretende poner de manifiesto malas prácticas en las que incurren con frecuencia algunas personas que prestan soporte técnico:

Abusar del lenguaje. Una de cada tres palabras que dice es incomprensible para el común de los mortales o está en inglés. Cuando no sabe algo, no es capaz de

reconocerlo francamente y, en cambio, enreda la pita para que su trabajo parezca lo más misterioso posible.

- **Violar los derechos de autor.** Propone reemplazar programas originales por versiones beta que descarga de Internet y/o se pasa por la faja las políticas de la Institución Educativa (IE) para instalar software. No diferencia entre software libre y software licenciado. Desconoce las implicaciones legales que puede traer para la IE instalar software propietario sin la licencia correspondiente.
- **Ignora las reglas de seguridad.** Abre el gabinete de los equipos sin apagarlos ni desconectarlos previamente de la corriente eléctrica; mueve los equipos sin apagarlos; no descarga la electricidad estática de su cuerpo antes de tocar partes electrónicas de los equipos.
- **Olvidar que hay más opciones.** Si el equipo averiado es de marca, no se le pasa por la mente llamar al soporte técnico del fabricante. Continuamente aconseja comprar nuevos computadores.
- **Ofrecer siempre la misma receta.** Su solución a todos los problemas técnicos consiste en formatear y reinstalar el sistema operativo del computador. Repite este procedimiento una y otra vez y espera obtener con este un resultado diferente.
- **Decir que no tiene la culpa.** Cuando algo sale mal, nunca se responsabiliza de sus actos y encuentra una excusa para culpar al usuario de lo que pasa.
- **Demostrar poca creatividad.** Usa herramientas que fácilmente podrían obtenerse de Internet, en vez de utilizar métodos de diagnóstico más avanzados.
- **Evitar malas prácticas.** No se le ocurre investigar sobre software de control de contenido que pueda instalar para evitar que los estudiantes ingresen a páginas Web “non sanctas”.

- **Ignorar estándares de mantenimiento.** Pone cara de sorpresa cuando oye mencionar algunos de los estándares más reconocidos en mantenimiento preventivo y predictivo [1], tales como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (The Control Objectives for Information and related Technology) y la norma ISO 20000 (gestión de servicios de IT).
- **Desconocer la palabra “planeación”.** No se le ocurre elaborar un plan para ubicar los computadores nuevos que la IE vaya adquiriendo y para rotar los antiguos de tal forma que los nuevos se asignen a usuarios que requieran todo su potencial y los antiguos se reasignen a usuarios que no requieran tanta potencia.
- **Ignorar los procedimientos.** Hace excepciones en los turnos de atención, para privilegiar a algunos usuarios sobre otros; consume alimentos o bebidas mientras trabaja con los equipos de computo; pide las contraseñas a algunos usuarios y las comparte con otras personas.
- **Suponer que los usuarios nacen aprendidos.** No es paciente para atender las consultas de los usuarios y ofrece respuestas como “eso ya se lo expliqué ayer” o “eso está en el manual”. Quien presta soporte técnico es en cierta forma una voz de autoridad y debe tener cuidado para no dar respuestas hirientes o que ridiculicen al que las formuló. Plantea a los usuarios preguntas que parecen adivinanzas. ¿Ya conectó el computador al servidor de archivos? es una pregunta de la cual se obtendrá menor información que si se pregunta ¿qué hizo usted después de prender el computador?
- **Creer que lo que es obvio para él, lo es para todo el mundo.** Reprende a los usuarios por uso indebido e ilógico del sistema. Cuando los usuarios solicitan soporte técnico, por lo regular, ya han probado varias formas de lo que ellos creen podría solucionar el problema, por lo tanto, en ese momento, el sistema puede encontrarse en un estado “extraño”.

- **Convertir las soluciones en misterios.** Atiende las solicitudes de los usuarios apoderándose del teclado y del mouse, realiza cuatro operaciones a la carrera y dice, “ya está solucionado”. Uno de los objetivos del personal de soporte técnico debe consistir en que los usuarios aprendan a resolver los problemas, al menos los más comunes, por ellos mismos.
- **Desconocer que muchos usuarios tienen problema con los términos informáticos.** Los usuarios principiantes no pueden hacer las preguntas correctas porque desconocen el significado de los términos informáticos; esto se traduce en que en muchos casos, los usuarios no entienden los mensajes textuales de error o de advertencia que muestran los programas.

NOTAS DEL EDITOR:

[1] El Mantenimiento Preventivo consiste en la atención general y periódica que se hace a los equipos de cómputo para garantizar su correcto funcionamiento y prolongar su vida útil. Con este mantenimiento se busca prevenir fallas tanto del hardware, como del software.

El Mantenimiento Correctivo o “de emergencia”, se realiza para solucionar fallas que se presenten tanto en el software como en el hardware. Por lo regular, el problema se presenta intempestivamente y es necesario que después de reportarlo se atienda en el menor tiempo posible, para que el computador pueda volverse a usar por parte de docentes, estudiantes u otros.

El tercer tipo de soporte se conoce como Mantenimiento Predictivo. Es menos común que los dos anteriores y surge de la premisa que tanto el “preventivo” como el “correctivo” pueden ser muy costosos, pues en el primero se arregla lo que aún no se ha dañado y en el segundo, el arreglo se hace cuando ya el daño está hecho. El Mantenimiento Predictivo o “basado en condiciones”, busca que el mantenimiento se realice en el momento que verdaderamente se requiere. Para acertar en lo anterior es necesario hacer mediciones continuas de algunas variables, o conocer la vida útil promedio de algunos componentes, a fin de reemplazarlos justo antes de que fallen.

CRÉDITOS:

Artículo elaborado por Eduteka con información proveniente de:

- Ariel Torres (2010): [Consejos para saber si tiene un buen técnico de computadores](#). La Nación, Argentina.
- Eduteka (2008): Un modelo para integrar las TIC al currículo escolar - [Soporte Técnico](#).
- Phil Agre (2010): [How to help someone use a computer](#).

*Publicación de este documento en EDUTEKA: Febrero 01 de 2011.

Última modificación de este documento: Febrero 01 de 2011.*