

**SET 6**

NOVIEMBRE 2015

# **GUÍA TÉCNICA DEL EXPERTO**

**FESPA**  
profit for purpose

**TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA**

**GUÍA 3: GESTIÓN DEL SOFTWARE**

## SOFTWARE

Es muy poco lo que se puede conseguir con un ordenador que no tenga un software instalado. De hecho, el sistema operativo (OS) es en sí mismo un software que actúa como puente entre los componentes del hardware dentro del ordenador y los dispositivos conectados a él, como los monitores, escáneres, impresoras, etc. Al igual que ocurre con todo el software, el OS tendrá que ser actualizado de vez en cuando, y a veces reemplazado en su totalidad por otra opción más apropiada a los trabajos a realizar. Es un proceso continuo para el departamento de tecnología de la información (TI) o para quien se haga responsable de la infraestructura digital de su empresa. Puede ser una lata y se puede evitar siguiendo la vieja regla de oro que dice: "a menos que se rompa, déjalo estar".

Por supuesto, llega un momento en que una app (como se conoce al software de aplicación) es tan antigua que tendrá problemas para abrir los nuevos ficheros en versiones más recientes o se encontrará con que las últimas versiones pueden hacer cosas que le gustaría hacer, pero no puede simplemente porque la versión que tiene es más antigua.

En la medida en que mucha gente se ve afectada cuando actualiza su software o cuando instala un sistema completamente nuevo, es aconsejable probar el procedimiento en un ordenador aparte donde poder solucionar los problemas inesperados. Desafortunadamente, no sería raro que tuviese problemas de compatibilidad entre el nuevo software, los dispositivos y los controladores (drivers) y/o con el propio sistema operativo. Tampoco sería raro que la nueva versión de un determinado software requiera el sistema operativo más reciente para funcionar de forma correcta. Haga pruebas a pequeña escala antes de poner en marcha la actualización en toda la empresa.

## NO SUBESTIME LA FORMACIÓN NECESARIA

Mientras que los responsables de las actualizaciones del sistema operativo, software y hardware, creen (o esperan) que estas sean bastante fáciles y simples, en realidad, suponen un arduo aprendizaje para las personas que, de repente, tienen que acostumbrarse a, tal vez, una interfaz de usuario bastante nueva y, a menudo, también a muchas nuevas funciones. El problema aquí es que la gente del departamento de TI ha tenido tiempo para probar el software y está familiarizada con las nuevas funciones y aplicaciones, pero para sus colegas, que son quienes las usarán, todo es nuevo. Si quiere sacar el máximo provecho de una actualización o de una nueva instalación, planea los recursos y el tiempo necesario para formar a sus empleados en el manejo del nuevo sistema.



Es una triste verdad que solo se utiliza una ínfima parte del potencial de la mayoría del software y la razón principal de esto se debe a la falta de formación adecuada. Asegúrese de que la formación es efectiva incluyendo pruebas formales al final de las sesiones, donde los alumnos tengan que demostrar que saben realizar todas las tareas que se les han enseñado en la sesión. Si ejecuta un sistema de gestión de calidad conforme con la norma ISO 9001, esta formación deberá documentarse y registrarse como parte de la administración de los recursos actuales, que incluyen la competencia del personal.

## AUTOMATIZACIONES CON MACROS Y GUIONES

Una función que se incluye en la mayoría de softwares, pero que apenas se usa en todo su potencial, son los macros y los atajos. Algunos de estos atajos son bastante conocidos, como el comando Control C para copiar y guardar algo en la memoria a corto plazo, el portapapeles digital del sistema operativo y el pegar utilizando el comando Control V. Sin embargo, hay muchos más de estos ingeniosos comandos, que son a veces exclusivos de un software específico, que merece la pena explorar en su software y en su sistema operativo. No dé por supuesto que el personal más nuevo sabrá más de informática que el existente, y asegúrese de que utilizan los atajos y las herramientas incluidos en el paquete de software utilizado en la empresa.

Muchos usuarios informáticos perspicaces van más allá de los macros y los atajos, y exploran los beneficios de los guiones o scripts. Cuando se crea un guion en un determinado software, uno se acerca a los límites de la programación real, pero solo cuando se comprende cómo funciona, resulta bastante lógico y sencillo. Los guiones pueden ahorrar mucho tiempo en las tareas repetitivas, y también evitar errores manuales si estas incluyen pasos complicados. Un guion que haya sido probado y que funcione de manera exacta y correcta, debería ser seguro para todos aquellos que lo utilicen. Facilitará el camino a una mayor automatización del proceso.

Algunos softwares llevan incorporadas las capacidades para la preparación de guiones; otros, en cambio, necesitan incorporarlas a través de aplicaciones externas como Visual Basic. Una vez más, usted se acerca a la programación, pero sin la necesidad de tener un grado en Informática.

### ¿PUEDO CONFIAR EN LA NUBE?

Cada vez hay más proveedores de software ERP que ofrecen lo que se conoce por soluciones en la nube. Este término surgió hace seis o siete años y ya existen borradores de normas ISO para una mejor definición de las condiciones de dichos sistemas. Uno de los beneficios atribuidos a las soluciones en la nube es que la aplicación siempre está actualizada porque el servidor alberga el software original y se asegura de que todas las nuevas funciones y características estén disponibles de manera instantánea.

Las soluciones en la nube son compatibles con muchas clases diferentes de dispositivos, lo que las vuelve menos dependientes del sistema operativo de su PC, portátil, tableta o smartphone. Por esta razón, usted puede trabajar desde donde quiera, siempre y cuando disponga de una conexión decente a internet. Por su naturaleza, el modelo de la nube permite compartir datos en internet, de modo que tanto el personal de su empresa como sus clientes podrán disponer de la información comercial en todo momento a través de las bases de datos conectadas. La nube facilita soluciones de sistema modulares y flexibles, donde solo se paga por la funcionalidad y las características que se necesitan y cuando se necesitan.



Para los proveedores de software ofrece beneficios especiales, como una gestión más centralizada de las licencias y suscripciones a los diferentes módulos de software. En teoría, esto ayuda a combatir la piratería porque se puede conocer el origen de cada copia de software y bloquearla si hay sospecha de fraude.

Entonces, ¿cuáles son las desventajas de la informática en la nube, si es que las hay? Realmente no es tan diferente del sistema tradicional que utiliza servidores propios y terminales sencillos y económicos. Igual que ocurre con la solución servidor-cliente, el usuario se quedará encallado y no podrá trabajar si el servidor cae.

Los proveedores de software en la nube son conscientes, por supuesto, de este problema y tratan de ofrecer soluciones en las que el software se transfiere al usuario y funciona incluso si se pierde la conexión a internet. Los datos generados estando desconectados son transferidos al proveedor de software en la nube cuando se vuelve a estar conectado; las actualizaciones del software también tienen lugar entonces.

Otra preocupación para los usuarios de soluciones en la nube debe ser la compatibilidad del formato de los ficheros. ¿Qué ocurre si cancelo mi suscripción de software? ¿Podré abrir mis ficheros en otro software?

Los beneficios de la informática en la nube son numerosos y, en este momento, se aprecia un firme propósito de uso de este software. Pero es prudente pensar cómo un gran paso en esta dirección podría afectar operaciones comerciales y estratégicas claves para su empresa. La integración del MIS (sistema de información de la gestión empresarial), los sistemas de flujos de trabajo y los de impresión vía web son ejemplos de esas soluciones comerciales claves que necesitan ser constantemente desarrolladas y actualizadas para ser compatibles con sus operaciones diarias. Es delicado encontrar un equilibrio entre los gastos y el cálculo de la rentabilidad. Ahora bien, tampoco se pueden ignorar los gastos derivados de posponer o retrasar actualizaciones muy necesarias o las inversiones en software y en infraestructuras TI. La producción impresa tiene que ver cada vez menos con el producto final y cada vez más con el uso eficiente de la TI y las herramientas de comunicación, como el marketing, las ventas y las compras.

## **VIRUS, HACKERS Y SOFTWARE MALICIOSO**

Por desgracia, la conectividad global y el modelo de servicio 24/7 se acompañan de la amenaza constante de los hackers y de infecciones producidas por virus informáticos. Aunque durante algún tiempo el Mac OSX parecía inmune a los virus, últimamente también es vulnerable a los archivos maliciosos que entran a través de los navegadores de la Web y de los programas de correo electrónico. Es necesaria una toma de conciencia constante en materia de seguridad, y la implementación de un buen software antivirus para combatir los ataques de manera rápida y eficiente. A veces necesitará instalar múltiples antivirus para frenar las amenazas más recientes, ya que transcurre un tiempo desde que el software antivirus identifica un virus nuevo hasta que los programadores de ese software encuentran la manera de detenerlo. Si tiene instalados varios programas antivirus que trabajan en paralelo, tendrá más probabilidades de detener antes los ataques. La adecuada formación de su plantilla es crucial. No dé por sentado que sus empleados saben cómo identificar correos electrónicos y archivos adjuntos maliciosos o el comportamiento extraño de un sitio web. Se trata de un tema de salud y seguridad de su equipo y de la red, así que adopte rápidamente las medidas oportunas. Le guste o no, esta clase de amenazas no desaparecen, sino que empeoran con el tiempo. Vencerlas es como la lucha para alcanzar una alta calidad en la impresión: depende más del esfuerzo diario que de grandes o repentinos logros espectaculares.