



Código: <b>ITI-DCC-01</b>	Referencia: <b>ISO 9001:2015-7.1</b> <b>ISO 14001:2015-6.2.1</b>	Revisión: <b>00</b>	Página: <b>1 de 3</b>
------------------------------	--	------------------------	--------------------------

## INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA SOPORTE TÉCNICO DE PRIMER CONTACTO

### 1. OBJETIVO.

Definir listas de verificación básicas a seguir al momento de recibir una petición de soporte técnico por primera vez, ya sea telefónicamente o en persona. La finalidad es ofrecer un diagnóstico y solución rápida a problemas comunes.

### 2. INSTRUCCIONES

#### USUARIO INSTITUCIONAL

#### 2.1. LA COMPUTADORA NO ARRANCA O NO FUNCIONAN ADECUADAMENTE.

- a. Verificar que el equipo esté conectado a la corriente eléctrica. Si el equipo está conectado a un regulador o conector múltiple, verificar que este encendido.
- b. Verificar que las conexiones de los dispositivos como impresora, monitor, teclado, mouse, etc. estén firmes.
- c. Verificar que no estén conectadas memorias USB o que tenga CD o DVD dentro del lector al encender el equipo.
- d. Si el equipo está lento o funciona anormalmente, reiniciarlo.

#### 2.2. LA IMPRESORA NO ENCIENDE O NO FUNCIONAN ADECUADAMENTE.

- a. Verificar que la impresora este conectada a la corriente eléctrica y esté encendida.
- b. Verificar a simple vista que la impresora no tenga atasco de papel o algún objeto extraño.
- c. Si en la impresora prenden o parpadean luces anormalmente, apagar y volver a encender.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:
Cargo	Cargo	Cargo

## USUARIOS DEL SIE

### 2.3. PROBLEMAS PARA ENTRAR AL SIE O PARA IMPRIMIR DESDE EL.

- a. Verificar que el cable de red este bien conectado.
- b. Verificar que se encuentre conectado a la red, observando el icono de conexión que aparece junto al reloj (parte inferior derecha), este no debe estar con un aviso amarillo o con tacha.
- c. Para imprimir desde SIE, verificar que esté activado el programa DOS2USB, en la parte inferior derecha de la pantalla (junto al reloj).
- d. Si lo anterior no da resultado, reiniciar la computadora.

## SERVICIO DE INTERNET

### 2.4. PROBLEMAS PARA NAVEGAR EN INTERNET.

- a. Verificar que el cable de red este bien conectado.
- b. Si al intentar navegar aparece en el explorador el mensaje de que la página no está disponible o no accede a la página deseada, verificar con otra página, esto con el fin de checar que se está conectado a internet (se sugiere acceder a [www.google.com](http://www.google.com) o a la página del tecnológico [www.itlalaguna.edu.mx](http://www.itlalaguna.edu.mx) ).
- c. El no poder acceder al mensajero instantáneo no significa que no cuenta con el servicio de internet. Verificar con el paso anterior.
- d. Si lo anterior no da resultado, reiniciar la computadora.

### 2.5. REGISTRO DEL EVENTO

- a. Si el desperfecto se soluciona quedará asentado en una Bitácora de Actividades (RGI-DCC-04).
- b. Si después de seguir la lista de verificación el desperfecto persiste se elaborará una Solicitud de Soporte Técnico y Apoyo Informático (RGI-DCC-01).

### 3. REGISTROS.

<b>Registros.</b>	<b>Tiempo de conservación.</b>	<b>Responsable de conservarlo.</b>	<b>Código de registro o identificación única.</b>
Bitácora de Actividades	1 año	Coordinación de Servicios de Cómputo	RGI-DCC-04

### 4. HISTORIAL.

<b>Nivel Anterior</b>	<b>Nivel Actual</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>Modificación</b>
00	00	01/Oct/2013	Elaborado por primera vez.