

UNIDAD EDUCATIVA
“BAÑOS”
Baños de Agua Santa – Tungurahua



PROYECTO INTERMODULAR

**“Diseño de una página Web utilizando
JavaScript para el Módulo formativo de
Soporte Técnico”**

Figura Profesional: Informática

Elaborado por: Mateo Guevara, Pablo Bombón, Ariel Villamil

Curso: Segundo “H”

Módulos formativos:

Módulo 1: Aplicaciones Ofimáticas lógicas y lineales

Módulo 2: Sistemas Operativos y Redes

Módulo 3: Programación y base de Datos

Módulo 4: Soporte Técnico

Módulo 5: Diseño y desarrollo Web

Docentes Técnicos: Mg. Diana Fuentes

Año Lectivo: 2024-2025

Índice

Manual de Usuario para Soporte Técnico	3
Introducción.....	3
Procedimiento General para Soporte Técnico.....	3
Recepción de Incidencias	3
Diagnóstico y Resolución de Problemas	4
Guía para la Solución de Problemas Comunes.....	4
Fallas en Hardware	4
Errores de Software	5
Problemas de Conectividad	5
Herramientas y Recursos Comunes.....	5
Procedimiento de Escalamiento	6
Cierre de Incidencias	6
Recomendaciones Finales	7

Manual de Usuario para Soporte Técnico

Introducción

El presente manual está diseñado para proporcionar una guía clara y detallada para el equipo de soporte técnico. Su objetivo es estandarizar los procesos de atención y solución de problemas, optimizando la experiencia del usuario y garantizando la continuidad operativa de los sistemas.

Procedimiento General para Soporte Técnico

Recepción de Incidencias

Cuando un usuario reporta una incidencia, es fundamental recopilar información clave que permita un diagnóstico adecuado. Se debe obtener una descripción detallada del problema, incluyendo el sistema operativo, hardware afectado, pasos previos al error y posibles mensajes de advertencia. Las incidencias pueden clasificarse en distintas categorías:

- **Hardware:** Problemas relacionados con componentes físicos, como computadoras, impresoras o periféricos.
- **Software:** Fallos en aplicaciones, sistemas operativos o drivers.
- **Conectividad:** Dificultades con redes, internet o servidores.
- **Otros:** Cualquier inconveniente que no se ajuste a las categorías anteriores.

Diagnóstico y Resolución de Problemas

El diagnóstico comienza con verificaciones básicas, como comprobar que el dispositivo esté encendido, revisar conexiones y cables, reiniciar el sistema y verificar la existencia de actualizaciones pendientes. En caso de no encontrar una solución inmediata, se procede con técnicas específicas según el tipo de incidencia.

1. **Problemas de hardware:** Se debe inspeccionar el estado físico de los componentes y utilizar herramientas de diagnóstico.
2. **Errores de software:** Pueden requerir reinstalación del programa, actualización de controladores o restauración del sistema.
3. **Fallas de red:** Es importante comprobar la configuración IP, reiniciar el router o validar la conexión a servidores DNS.

Si la solución está fuera del alcance del equipo de soporte, el caso se debe escalar al nivel correspondiente.

Guía para la Solución de Problemas Comunes

A continuación, se presentan algunos de los problemas técnicos más frecuentes junto con sus soluciones recomendadas:

Fallas en Hardware

El equipo no enciende

Las posibles causas incluyen conexiones defectuosas, problemas en la fuente de poder o fallos en la placa base. Para solucionarlo:

- Verificar que el cable de alimentación esté correctamente conectado.
- Probar con otra toma de corriente.
- Inspeccionar el estado de la fuente de poder y la placa base.

Errores de Software

La aplicación no responde o se cierra inesperadamente

Entre las causas más comunes están conflictos con otras aplicaciones, archivos corruptos o recursos insuficientes. Las soluciones incluyen:

- Cerrar programas en segundo plano que consuman demasiados recursos.
- Reinstalar la aplicación o actualizar sus controladores.
- Eliminar archivos temporales y optimizar el sistema.

Problemas de Conectividad

No hay acceso a Internet

Este problema puede deberse a fallos en el router, configuraciones incorrectas o problemas en el servidor. Se recomienda:

- Revisar la conexión física y el estado del router.
- Reiniciar el dispositivo y verificar la configuración de red.
- Cambiar los servidores DNS si el problema persiste.

Herramientas y Recursos Comunes

Para facilitar el soporte técnico, se recomienda el uso de herramientas especializadas:

- **HWiNFO:** Diagnóstico de hardware.
- **MemTest86:** Prueba de memoria RAM.
- **Ping y Tracert:** Evaluación de conectividad de red.
- **Process Explorer:** Monitoreo de procesos del sistema.

Procedimiento de Escalamiento

Si el problema no puede resolverse en la primera instancia, se debe seguir el siguiente protocolo:

1. **Nivel 1:** Revisar con el supervisor del equipo técnico.
2. **Nivel 2:** Escalar el caso a un especialista o al proveedor del servicio si es necesario.

Es fundamental registrar cada incidencia de manera detallada, incluyendo los pasos seguidos y las soluciones aplicadas, para mejorar la eficiencia del proceso de soporte.

Cierre de Incidencias

Una vez resuelto el problema:

- Confirmar con el usuario que el inconveniente ha sido solucionado.
- Documentar el caso en el sistema de gestión de incidencias.
- Cerrar el ticket y hacer seguimiento si es necesario.

Recomendaciones Finales

Para mejorar la calidad del soporte técnico, se recomienda:

- Mantener una comunicación clara y efectiva con los usuarios.
- Documentar las soluciones aplicadas para futuras referencias.
- Mostrar paciencia y profesionalismo en cada interacción.

Este manual proporciona una guía práctica y eficiente para la resolución de incidencias técnicas, contribuyendo a la optimización del servicio de soporte y garantizando una experiencia satisfactoria para los usuarios.