

Help Desk

Troubleshooting Runbook

Guía estructurada de resolución de incidentes para soporte técnico Nivel 1 y 2

Autor: Manuel Alejandro Rossi Sanz | github.com/FutureOps-Team | v1.0 — 2025

#	Escenario	Tiempo estimado de resolución
01	Sin conexión a internet / red	5 – 15 min
02	PC lenta o que no arranca	10 – 30 min
03	Contraseña olvidada / cuenta bloqueada	5 – 10 min
04	Impresora no funciona	5 – 20 min

Este runbook está diseñado para técnicos de Help Desk Nivel 1/2. Cada escenario incluye una tabla de referencia rápida, pasos de diagnóstico secuenciales, comandos de verificación y criterios de escalamiento. Seguir los pasos en orden minimiza el tiempo de resolución y asegura documentación consistente.

01 Sin conexión a internet / red

Referencia rápida de síntomas

Síntoma	Causa probable	Acción rápida
No carga ninguna página	DNS o gateway caído	Verificar ping a 8.8.8.8
Solo falla un sitio	DNS / sitio bloqueado	Probar con otro browser o DNS
WiFi conectado pero sin internet	IP incorrecta / DHCP	Renovar IP con ipconfig /renew
No aparece red WiFi	Adaptador desactivado	Activar adaptador de red
Cable conectado sin resultado	Cable o puerto dañado	Cambiar cable / puerto switch

Pasos de diagnóstico

1 Verificar estado físico de la conexión

- ¿El cable está bien conectado? ¿La luz del puerto del switch está encendida?
- En WiFi: ¿el icono muestra conexión? ¿Está en la red correcta?

2 Probar conectividad básica (ping al gateway)

- Abre CMD (Win+R → cmd) y ejecutá:

```
ping 192.168.1.1
```

3 Probar conectividad externa

- Si el gateway responde, verificá salida a internet:

```
ping 8.8.8.8
```

4 Verificar configuración IP

- Revisá que la IP no sea 169.254.x.x (APIPA = DHCP fallido):

```
ipconfig /all
```

5 Renovar IP si es APIPA o incorrecta

- Ejecutá en CMD como administrador:

```
ipconfig /release && ipconfig /renew
```

6 Limpiar caché DNS

- Resuelve problemas de resolución de nombres:

```
ipconfig /flushdns
```

7 Verificar DNS alternativo

- Cambiar DNS manualmente a 8.8.8.8 (Google) o 1.1.1.1 (Cloudflare)
- Panel de control → Centro de redes → Propiedades → IPv4

8 Reiniciar adaptador de red

- En Administrador de dispositivos: clic derecho → Deshabilitar → Habilitar
- O ejecutar: netsh winsock reset && reiniciar el equipo

■ **ESCALAR SI:**

El problema afecta a múltiples usuarios simultáneamente / El router o switch no responde / Falla de ISP confirmada / No se resuelve después de todos los pasos anteriores.

■ **DOCUMENTAR:**

IP asignada al equipo — gateway — resultado de ping a 8.8.8.8 — acción que resolvió el problema — si se escaló y a quién.

02 PC lenta o que no arranca

Referencia rápida de síntomas

Síntoma	Causa probable	Acción rápida
PC no enciende en absoluto	Sin alimentación / hardware	Verificar cable y fuente
Pantalla negra al arrancar	Falla en boot / GPU	Revisar BIOS / RAM
Windows no carga (loop)	Corrupción de archivos	Reparar inicio con WinRE
Sistema muy lento en uso	RAM / CPU / disco al límite	Revisar Task Manager
Lento solo al iniciar	Programas de inicio excesivos	msconfig → Inicio

Pasos de diagnóstico

1 PC no enciende — verificar alimentación

- Comprobar que el cable de corriente esté bien conectado
- Probar en otro tomacorriente / regleta
- Verificar que el botón de encendido de la fuente esté en ON (I)

2 Pantalla negra — verificar RAM y periféricos

- Desconectar todos los periféricos USB externos
- Si hay múltiples módulos de RAM, probar de a uno
- Limpiar los módulos de RAM con goma de borrar en los contactos dorados

3 Windows no carga — reparar inicio

- Reiniciar 3 veces interrumpidos → aparece WinRE automáticamente
- O arrancar desde USB de Windows → Reparar el equipo → Solucionar problemas

4 Sistema lento — revisar uso de recursos

- Abre el Administrador de tareas:

Ctrl + Shift + Esc

5 Identificar proceso que consume CPU/RAM

- En la pestaña Procesos, ordenar por CPU o Memoria
- Clic derecho sobre el proceso sospechoso → Finalizar tarea (con precaución)

6 Deshabilitar programas de inicio innecesarios

- En Task Manager → pestaña Inicio
- O ejecutar:

msconfig

7 Verificar espacio en disco

- Menos de 10% libre causa lentitud severa:

cleanmgr

8 Verificar salud del disco

- Buscar errores en el disco:

```
chkdsk C: /f /r
```

9 Escanear malware

- Ejecutar Windows Defender o herramienta de terceros en modo seguro
- Reiniciar en Modo seguro: Shift + Reiniciar → Solucionar problemas → Opciones avanzadas

■ ESCALAR SI:

Hay sonidos inusuales (clics repetitivos = posible fallo de disco mecánico) / Pantalla azul frecuente (BSOD) / No arranca después de reparación de inicio / Sospecha de fallo de hardware.

■ DOCUMENTAR:

Síntoma exacto — recursos en uso al momento del diagnóstico — proceso identificado como causa — acción realizada — si se escaló y razón.

03 Contraseña olvidada / cuenta bloqueada

Referencia rápida de síntomas

Síntoma	Causa probable	Acción rápida
No recuerda la contraseña	Usuario olvidó credenciales	Reset por admin / autoservicio
Cuenta bloqueada tras intentos	Política de bloqueo activa	Desbloquear desde AD / panel
Contraseña expirada	Política de expiración	Forzar cambio o extender
No puede iniciar sesión remoto	Credenciales de VPN/RDP	Verificar credenciales de dominio
Mensaje: cuenta deshabilitada	Admin deshabilitó la cuenta	Verificar con supervisor / RRHH

Pasos de diagnóstico y resolución

1 Identificar el tipo de cuenta

- ¿Es cuenta local (PC standalone) o cuenta de dominio (Active Directory)?
- ¿Es cuenta de Windows, correo corporativo, aplicación específica?

2 Verificar si la cuenta está bloqueada (dominio)

- Desde la consola de administración de AD:
- Usuarios y equipos de AD → buscar usuario → Propiedades → pestaña Cuenta
- Si está bloqueada: desmarcar 'La cuenta está bloqueada'

3 Resetear contraseña en Active Directory

- Clic derecho sobre el usuario → Restablecer contraseña
- Establecer contraseña temporal y marcar 'Debe cambiar en próximo inicio'
- Comunicar la contraseña temporal al usuario por canal seguro

4 Resetear contraseña en cuenta local (Windows)

- Desde otra cuenta con permisos de administrador:
- Panel de control → Cuentas de usuario → Administrar otra cuenta → Cambiar contraseña

5 Verificar política de complejidad de contraseña

- La nueva contraseña debe cumplir los requisitos del dominio:
- Mínimo 8 caracteres, mayúscula, minúscula, número y símbolo (según política)

6 Confirmar acceso con el usuario

- Pedir al usuario que inicie sesión con la nueva contraseña
- Verificar que puede acceder a los recursos necesarios (correo, VPN, aplicaciones)

7 Registrar el incidente

- Documentar: usuario afectado, tipo de cuenta, acción realizada, hora de resolución
- Nunca registrar la contraseña temporal en el ticket

■ SEGURIDAD — CRÍTICO:

Siempre verificar la identidad del usuario antes de resetear (llamada, video o validación por supervisor). Nunca enviar contraseñas por chat o email en texto plano. Registrar quién solicitó el reset.

■ **DOCUMENTAR:**

Identidad verificada por — tipo de cuenta afectada — acción realizada — hora — si el usuario confirmó acceso exitoso.

04 Impresora no funciona

Referencia rápida de síntomas

Síntoma	Causa probable	Acción rápida
No imprime nada	Sin comunicación / cola atascada	Verificar cola y conexión
Trabajos en cola pero no salen	Cola de impresión colgada	Limpiar cola de impresión
Error 'sin conexión'	IP cambiada / cable suelto	Verificar IP y puerto
Imprime en blanco	Cartucho vacío / cabezal	Revisar tinta y limpiar cabezal
Solo falla para un usuario	Driver o permiso del usuario	Reinstalar driver del usuario

Pasos de diagnóstico

1 Verificar estado físico de la impresora

- ¿Está encendida? ¿Hay papel? ¿Hay papel atascado?
- ¿Las luces de error están encendidas? (consultar manual para su significado)

2 Verificar conexión de red o USB

- USB: desconectar y reconectar el cable — probar en otro puerto
- Red: verificar que la impresora tenga IP asignada (imprimir página de configuración)

3 Limpiar la cola de impresión atascada

- Abrir Servicios (services.msc) → detener 'Cola de impresión (Print Spooler)'
- Ir a C:\Windows\System32\spool\PRINTERS y eliminar todos los archivos
- Volver a iniciar el servicio Cola de impresión

4 Verificar que la impresora correcta sea la predeterminada

- Panel de control → Dispositivos e impresoras
- Clic derecho en la impresora → Establecer como predeterminada

5 Reimprimir una página de prueba

- Clic derecho en la impresora → Propiedades de la impresora → Imprimir página de prueba
- Confirmar si el problema es de comunicación o de driver

6 Reinstalar el driver de la impresora

- Desinstalar la impresora desde Dispositivos e impresoras
- Descargar el driver actualizado desde el sitio oficial del fabricante
- Reinstalar y agregar la impresora nuevamente

7 Impresora en red — verificar IP y puerto

- La impresora de red puede haber cambiado de IP (DHCP)
- Propiedades de la impresora → pestaña Puertos → verificar IP configurada
- Comparar con la IP actual de la impresora (imprimir página de configuración)

■ ESCALAR SI:

Falla de hardware confirmada (rodillos, cabezal, fuente) / El problema afecta a todos los usuarios de red / No se resuelve tras reinstalar driver / La impresora requiere servicio técnico presencial.

■ DOCUMENTAR:

Modelo y ubicación de la impresora — tipo de conexión — error mostrado — pasos realizados — si se limpió la cola — si se reinstalaron drivers — resultado final.

Este runbook es un documento vivo. Se recomienda actualizarlo con nuevos escenarios a medida que se resuelven incidentes reales. Versión 1.0 — Manuel Alejandro Rossi Sanz — github.com/FutureOps-Team