SOP

Checklist de Triage Rápido

**1. Confirmar los síntomas con el usuario.**

**2. Verificar conectividad básica (ping, ipconfig/ifconfig).**

**3. Revisar logs del sistema (Windows: Visor de eventos / Linux: journalctl, /var/log).**

**4. Validar credenciales y permisos del usuario.**

**5. Reproducir el problema si es posible.**

**6. Consultar KB interna para problemas similares.**

**7. Escalar si es necesario.**