



## Manual de Servicios TIC



### Índice

Objetivo	2
Conectividad de red	2
Uso de equipos y periféricos	3
Problemas de impresión	5
Seguridad digital básica	5
Resolución de problemas comunes	6
¿Cómo solicitar soporte técnico?	6



Gobierno de México

Educación  
Secretaría de Educación Pública



Educación  
Secretaría de Educación Pública



POR AMOR A PUEBLA

Pensar Grande en

Av. Universidad Tecnológica No. 1, Col. Barrio "La Villita"  
Tecamachalco, Puebla. C.P. 75483  
Tels. (01 249) 42 2 33 03, 249 1 29 69 11  
www.uttecarn.edu.mx Uttecarn



**Objetivo:** Brindar autonomía y soluciones rápidas a los usuarios de la red administrativa y docente.

Antes de reportar una falla, realiza estas comprobaciones básicas que resuelven el **90% de los casos**.

### 1. Conectividad a la red

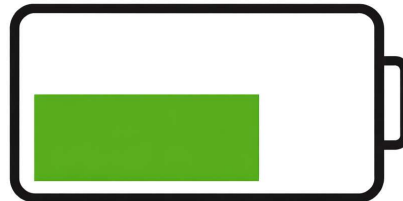
Para trabajar correctamente, asegúrate de estar conectado siguiendo estos pasos:

- **Red cableada (Ethernet):**
  - Verifica que el cable esté bien insertado en el puerto de tu computadora (Identifica que las luces indicadoras en la entrada de red de la computadora enciendan)



Figura 1. Indicadores de conexión de cable de red.

- **Red Inalámbrica (Wi-Fi):**
  - Si la señal es débil, evita mover el equipo o asegúrate de que no haya obstáculos metálicos cerca.
  - Si trabajas en una laptop verifica que el porcentaje de batería no este en niveles muy bajos.



**Nivel de batería superior al 10%**

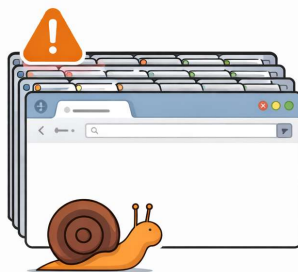
## 2. Uso de equipos y periféricos

### Problemas comunes de rendimiento lento

Si tu computadora está muy lenta, considera lo siguiente:

- **Reiniciar el equipo:** Un reinicio puede liberar la memoria RAM y cerrar procesos que están consumiendo recursos innecesariamente.
- **Cerrar programas no utilizados:** Cierra las que no estés usando (como navegadores con muchas pestañas o programas de edición).

**Muchas pestañas abiertas**



**Navegador optimizado**

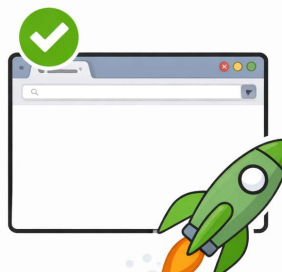


Figura 2. Cerrar pestañas de navegador que no se utilizan.

- **Verificar el espacio en disco:** Si el disco duro o SSD está casi lleno, el rendimiento puede degradarse. Se debe **liberar espacio**.



Figura 4. Liberar espacio de almacenamiento en disco interno.

### Almacenamiento

- Si no se reconoce el dispositivo USB, reinicia la computadora.
- Prioriza el uso de la Nube (OneDrive/Google Drive) sobre memorias USB para evitar virus. Las cuentas institucionales dan acceso a Microsoft OneDrive

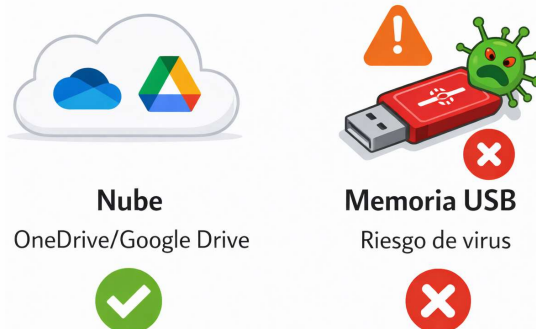


Figura 4. Ventajas de uso de almacenamiento en la nube.

### Gestión de archivos y respaldo de información local

Como usuario de una estación de trabajo institucional, es responsabilidad del personal realizar la clasificación periódica de la información derivada de sus funciones. Para garantizar la integridad de los datos, se deberá:

- Estandarizar la estructura: Organizar la información en una carpeta raíz con una jerarquía lógica basada en Áreas y Fechas.
- Optimizar el respaldo: Mantener esta estructura actualizada para facilitar la ejecución de copias de seguridad (backups) y reducir los tiempos de transferencia.
- Mitigación de riesgos: Esta práctica es crítica para minimizar la pérdida de activos digitales ante fallos de hardware o procesos de renovación tecnológica.

### 3. Problemas de impresión

#### Comprobaciones físicas

- **Estado de Luces:** Si la impresora tiene una luz naranja o roja parpadeando, revisa la pantalla del equipo; suele indicar "Atasco de papel" o "Tóner agotado".
- **Verificar el papel:** Que este colocado correctamente antes de enviar un archivo.
- **Bandeja de Papel:** Asegúrate de que las guías de la bandeja estén ajustadas al tamaño del papel (Carta/Oficio).
- **Cables:** Si la impresora es local, verifica el cable USB. Si es de red, confirma que el cable Ethernet esté bien conectado o que el Wi-Fi esté activo.

### 4. Seguridad digital básica

Como usuario administrativo o docente, manejas información sensible. Sigue estas reglas de seguridad:

1. **Phishing:** Desconfía de correos que soliciten tu contraseña o tengan archivos adjuntos extraños.
2. **Actualizaciones:** Si el sistema pide reiniciar para actualizar, hazlo al final de tu jornada.

## 5. Resolución de problemas comunes

- **¿Mi internet está lento?** Cierra pestañas de navegador innecesarias y aplicaciones de streaming (como YouTube o Spotify).
- **¿El proyector no da imagen?** Revisa que el cable HDMI/VGA esté firme y en buen estado además que el proyector esté en la "Fuente" (Source) correcta.
- **¿No agarra mi contraseña?** Verifica que no tengas el "Bloq Mayús" activado.
- **La computadora no enciende:** Revisar que tenga corriente eléctrica, en caso de laptops que este cargada la batería.

### Revisar el cable de corriente

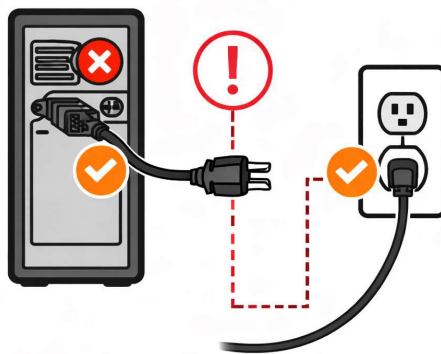


Figura 5. Verificar que conexión del cable de corriente eléctrica.

## 6. ¿Cómo solicitar soporte técnico?

Si el problema persiste después de reiniciar el equipo, sigue estos pasos:

- **Paso 1:** Identifica el problema (Ej: "No imprime", "No tengo internet", "La computadora se trabó").
- **Paso 2:** Toma una captura de pantalla o foto del error si es posible.
- **Paso 3:** Comunicarse con Servicios TIC ubicado en edificio F planta baja, Ext. 104 o al correo [serviciostic@uttecama.edu.mx](mailto:serviciostic@uttecama.edu.mx). Describe la falla o probmetatica con el personal de Servicios TIC

**Recuerda:** Proporcionar tu número de inventario del equipo agiliza el proceso de atención.