IEEG
INSTITUTO ELECTORAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO

# TECNOPALABRAS AL PEDIR AYUDA A LA UTSIT

**CONOCE CONCEPTOS QUE TE AYUDARAN AL REALIZAR SOLICITUDES A LA UTSIT Y SUS POSIBLES CAUSAS PARA PREVENIR INTERRUPCIONES EN TUS LABORES**



## 1) PANTALLA CONGELADA

🔍 Qué es: Cuando no puedes mover el mouse ni escribir. Todo se queda fijo.
💡 Ejemplo: “Tengo pantalla congelada desde, ya intenté reiniciar.”
✨ Probables causas:

- Muchas ventanas o aplicaciones abiertas al mismo tiempo.
- Programas pesados como Excel con macros o Word con archivos grandes.
- Software mal optimizado que consume CPU en exceso.
- Pantalla se congela al conectar un proyector o impresora.
- Congelamiento al iniciar sesión tras actualización de Windows.

## 2) SISTEMA CON BLOQUEO

🔍 Qué es: Cuando el sistema no deja avanzar, da error o se queda cargando.
💡 Ejemplo: “El sistema tiene un bloqueo al guardar la información.”
✨ Probables causas:

- Sesión expirada o múltiples accesos: Por seguridad, el sistema bloquea acciones si detecta sesiones vencidas o duplicadas.
- Incompatibilidad con el navegador o dispositivo: El sistema no responde correctamente si se usa con versiones o navegadores no soportados. (Menús que no cargan. Botones que no ejecutan acciones. Errores visuales en formularios.)



## 3) VISTA NEGRA

🔍 Qué es: Pantalla negra al prender el equipo.
💡 Ejemplo: “Encendí la computadora y solo muestra vista negra.”
✨ Posibles causas:

- Problemas de energía o batería: El cable de corriente está desconectado o dañado. Batería agotada o sin carga. Conexión floja o inestable en laptops.
- Pantallas o monitores desconectados.
- Problema en el arranque del sistema operativo: El equipo enciende pero no puede cargar Windows u otro sistema.
- Modo de suspensión mal ejecutado: El equipo entró en suspensión pero no logra salir de ella.

## 4) ESPACIO EN DISCO

🔍 Qué es: Capacidad para guardar archivos en el equipo.
✅ Ejemplo: “Me dice que ya no hay espacio en el disco para guardar archivos”.
✨ Posibles causas:

- Sincronización de carpetas grandes desde la nube al equipo local.
- Carpetas de escritorio saturadas.
- Archivos multimedia de alta resolución (grabaciones, eventos, materiales de capacitación).
- Actualizaciones acumuladas del sistema.



## 5) LATENCIA / ANCHO DE BANDA

🔍Qué es:

- Latencia: Retraso en la transferencia de datos.
- Ancho de Banda: Capacidad máxima de transmisión de datos.

✅ Ejemplo: "El sistema es lento por alta latencia o baja disponibilidad de ancho de banda."
✨ Posibles causas:

- Saturación de la red local: Videollamadas, descargas, plataformas de streaming, etc. En horas pico (ej. 10 a.m. o 3 p.m.) el rendimiento puede bajar.
- Programas como OneDrive, actualizaciones de Windows o descargas automáticas consumen ancho de banda sin que el usuario lo note. También ocurre con YouTube, Zoom o archivos pesados en línea.

## 6) VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK)

🔍Qué es: Tecnología que permite una conexión segura a la red institucional desde fuera.
✅ Ejemplo: "Solicito acceso a la VPN para poder trabajar desde casa con conexión segura."
✨ Útil para:

- Trabajar desde casa al usar sistemas institucionales que contengan datos sensibles o confidenciales del Instituto que comprometan la seguridad de la información al ser abiertos en redes poco seguras.



## 7) DRIVER (CONTROLADOR)

🔍Qué es: Software que permite al sistema operativo comunicarse con dispositivos de hardware.
✅ Ejemplo: "La impresora no responde; puede ser un problema con el driver."
✨ Posibles causas:

- Problemas de conexión física o red.
- El servicio de impresión de Windows puede fallar si hay un trabajo trabado o errores acumulados.

## 8) SISTEMA EN LOOP

🔍Qué es: Cuando el sistema o app se reinicia o recarga sin avanzar.
✅ Ejemplo de uso: “El sistema está en loop, no me deja pasar del inicio.”
✨ Posibles causas:

- Sesión expirada.
- Algunos sistemas no funcionan bien con ciertos navegadores o versiones antiguas.
- Problemas de conexión con el servidor o base de datos.