

¿Cómo solicito soporte?

Si tienes un problema con tu computador, el correo, la red, una impresora o cualquier servicio del DSC, escríbenos con el botón **Contáctanos** del sitio (contacto@ubiobio.cl) o, si necesitas atención en terreno o el caso es complejo, llama o escribe directamente a Soporte.

Toda la comunidad UBB

2 minutos

Correo o teléfono

Antes de escribir

Mira si en la portada aparece la **franja de estado** con un aviso de servicios con problemas. Si lo que te falla ya tiene aviso, lo estamos atendiendo y no hace falta escribirnos.

Revisa también si hay una **guía paso a paso** para tu tema en **Guías y Tips** (barra superior), en las Preguntas frecuentes o con el **buscador** del sitio: muchas consultas (VPN, Office, Drive, Zoom...) se resuelven ahí.

Esríbenos con Contáctanos

1

Abre Contáctanos

Haz clic en el botón azul marino **Contáctanos** de la barra superior (está en todas las páginas del sitio). Se abre una ventana con nuestra dirección: **contacto@ubiobio.cl**.

Presiona **Escribir correo** para abrir tu programa de correo con la dirección ya puesta, o **Copiar dirección** si usas el correo en el navegador (Gmail, Outlook).

Puedes escribir aunque Soporte esté cerrado: revisamos los correos al abrir.

Abrir Contáctanos

2

Cuéntanos qué pasa

- **Quién eres:** nombre y unidad o carrera.
- **Qué servicio:** correo, computador, impresora, red, VPN, Zoom...
- **Qué pasa:** desde cuándo, en qué equipo o programa y el texto exacto del error si aparece.
- **Captura** (si puedes): en Mac,   4; en Windows, Win+Shift+S.
- **Anexo** (opcional): si lo dejas, podemos llamarte cuando sea más rápido.

Un problema por correo: si tienes dos problemas distintos, envía dos correos. Así cada uno llega a quien corresponde.

3

Te respondemos por correo

Te contestamos a la misma dirección desde la que escribiste. Si necesitamos más datos, te los pediremos en esa conversación: responde sobre el mismo correo para mantener el historial.

Atención directa: teléfono y correo de Soporte

Para atención en terreno o casos complejos, llama a Soporte a los anexos **1547** o **1541**, o escribe a:

soporte@ubiobio.cl

Horario de Soporte: lunes a viernes, de 8:15 a 12:30 y de 13:30 a 17:30. Los anexos, correos y horarios de cada área están en la portada, en el cuadro **Atención directa** → «Anexos y correos de cada área».

Preguntas frecuentes

Al presionar «Escribir correo» no se abre nada

Tu equipo no tiene un programa de correo configurado. Usa **Copiar dirección** y pégala como destinatario en tu correo del navegador (Gmail u Outlook).

¿Cuánto se demora la respuesta?

Revisamos los correos en el horario de Soporte. Si es urgente o te impide trabajar, llama a los anexos 1547 o 1541.

El problema volvió después de resolverlo

Responde sobre el mismo correo de la conversación anterior. Así tenemos el historial a mano.

¿Qué datos debo incluir?

Qué pasa, desde cuándo, en qué equipo o programa, el texto exacto del error y, si puedes, una captura. En Mac: $\text{⌘} + 4$; en Windows: Win+Shift+S.

¿Tienes otra duda? Revisa las Preguntas frecuentes o escríbenos.