

## PREGUNTAS FRECUENTES QUE REQUIEREN SOPORTE TÉCNICO

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Qué hacer cuando la aplicación de escritorio del LCE no responde o se queda pegado?	<p>Cuando el software LCE Escritorio se queda pegado o no responde, debe verificar si tiene instalada la última versión de la aplicación. Si teniendo instalada la última versión de escritorio, la aplicación igualmente no responde o se queda pegada, debe limpiar los archivos. Debe tener presente que al limpiar los archivos se borra la información que ha ingresado en el computador, de modo que debe solicitar asistencia retroactiva.</p> <p>Si ha realizado la actualización del software y la limpieza de archivos y el sistema, aun así continúa pegándose o no responde, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen de la pantalla del LCE Escritorio en el momento en que el sistema no responde;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo;</li> <li>- Incluir los siguientes datos: RUT del usuario; RUT del OTEC y datos del curso, si corresponde.</li> </ul>
2. ¿Qué hacer si el LCE Web no está disponible o muestra error?	<p>En este caso el usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen de la pantalla del LCE Escritorio en el momento en que el sistema muestra error;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo;</li> <li>- Incluir los siguientes datos: RUT del usuario; RUT del OTEC y Datos del curso, si corresponde</li> </ul>
3. ¿Qué hacer cuando el ingreso al LCE Web muestra error luego de ingresar RUT y password?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen del problema;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir los siguientes datos: RUT del usuario; RUT del OTEC.</li> </ul>
<p>4. ¿Qué hacer cuando el LCE Escritorio no muestra cursos, a pesar de que los cursos se ven en LCE Web?</p>	<p>En este caso el usuario debe verificar si realizó los pasos 1 y 2 del proceso de habilitación, dado que los perfiles de Acepta no aplican. Si realizó los pasos debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen del problema;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo;</li> <li>- Incluir los siguientes datos: RUT del usuario; RUT del OTEC y Datos del curso, si corresponde</li> </ul>
<p>5. ¿Qué hacer si el LCE Escritorio no muestra entidades capacitadoras, a pesar de que el facilitador tiene cursos asociados en LCE Web?</p>	<p>En este caso el usuario debe verificar si realizó los pasos 1 y 2, indicados en la sección del LCE – pestaña “Descarga e instalación” del proceso de habilitación, dado que los perfiles de Acepta no aplican. Si realizó los pasos debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen del problema;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo;</li> <li>- Incluir los siguientes datos: RUT del facilitador y RUT del OTEC</li> </ul>
<p>6. ¿Qué hacer si se muestra error al instalar el LCE Escritorio, y la Guía de Instalación no tiene información sobre ese error?</p>	<p>El usuario debe verificar si el equipo cumple con las características requeridas. Si cumple con las características requeridas debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen del problema;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo.</li> </ul>
<p>7. ¿Qué hacer frente a problemas de enrolamiento?</p>	<p>El usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guardar una imagen del problema;</li> <li>- Enviar la imagen al correo <a href="mailto:soporteLCE@sence.cl">soporteLCE@sence.cl</a>,</li> <li>- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo.</li> <li>- Incluir los siguientes datos: RUT del usuario; RUT del OTEC y Datos del curso, si corresponde</li> </ul>

8. ¿Qué hacer ante cualquier otro problema del sistema?

El usuario debe:

- Guardar una imagen del problema;
- Enviar la imagen al correo [soporteLCE@sence.cl](mailto:soporteLCE@sence.cl),
- Incluir en el correo una descripción de lo que estaba haciendo.
- Incluir los siguientes datos: RUT del usuario; RUT del OTEC y Datos del curso, si corresponde