



ASUNCION MARKETING
WORK SMARTER. NOT HARDER.

FAQ PROBLEMAS TECNOLÓGICOS

2025



Nivel 1:

Problemas Básicos

(usuario puede resolver solo)





1. Reiniciar correctamente el sistema



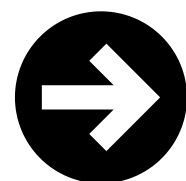
Cuándo hacerlo:

Si cualquier programa (AirCall, Agency Matrix, DocuSign, etc.) no responde o se queda “frezado”.



Pasos:

- Guarda todo tu trabajo.
- Cierra las aplicaciones (usa Ctrl + Q o botón de cierre).
- Reinicia la computadora (no solo “suspender”).
- Espera 2 minutos antes de volver a iniciar sesión.



Esto soluciona el 60 % de los errores menores de conexión o bloqueo.

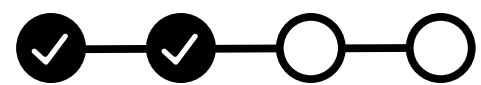


2. Verificar la conexión a Internet y VPN



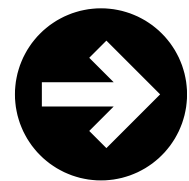
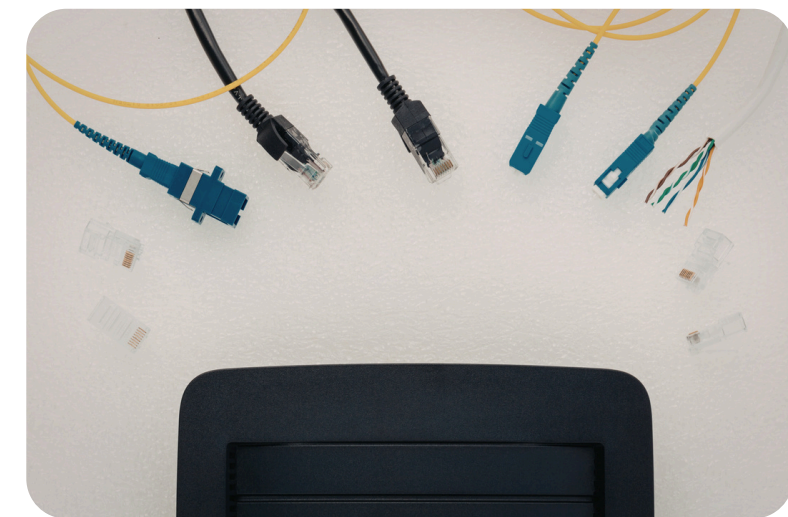
Cuándo hacerlo:

Páginas lentas, AirCall o Agency Matrix se desconectan, DocuSign no carga.



Pasos:

- Verifica si otras páginas web cargan (como Google).
- Si estás usando VPN, apágalo y vuelve a probar.
- Si sin VPN funciona, cambia de servidor dentro del VPN.
- Si nada carga, reinicia el módem o router (desconecta 30 segundos y vuelve a conectar).



Consejo: Es mejor si estas conectado por cable Ethernet si trabajas en llamadas o con Agency Matrix.



3. Contraseñas y accesos (1Password, GoogleSpace)



Cuándo hacerlo:

Pide cambio de contraseña, no reconoce la guardada, o muestra “Access Denied”.



Pasos:

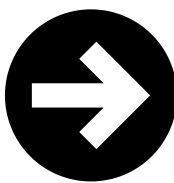
- Abre 1Password y verifica que la contraseña esté actualizada.
- Copia y escribe manualmente la contraseña en lugar de autocompletar.

Si sigue sin entrar:

- Limpia caché del navegador (Ctrl + Shift + Delete → Cookies y caché).
- Intenta en otro navegador (Chrome, Edge o Firefox).

Si el sistema pide cambio obligatorio:

- Crea una nueva contraseña segura con 1Password Generator.
- Actualiza la nueva contraseña en el registro de 1Password para no olvidarla.



Importante: nunca uses contraseñas repetidas entre sistemas (1Password ≠ Google).



4. Problemas con AirCall



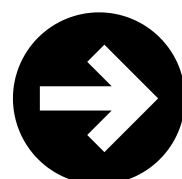
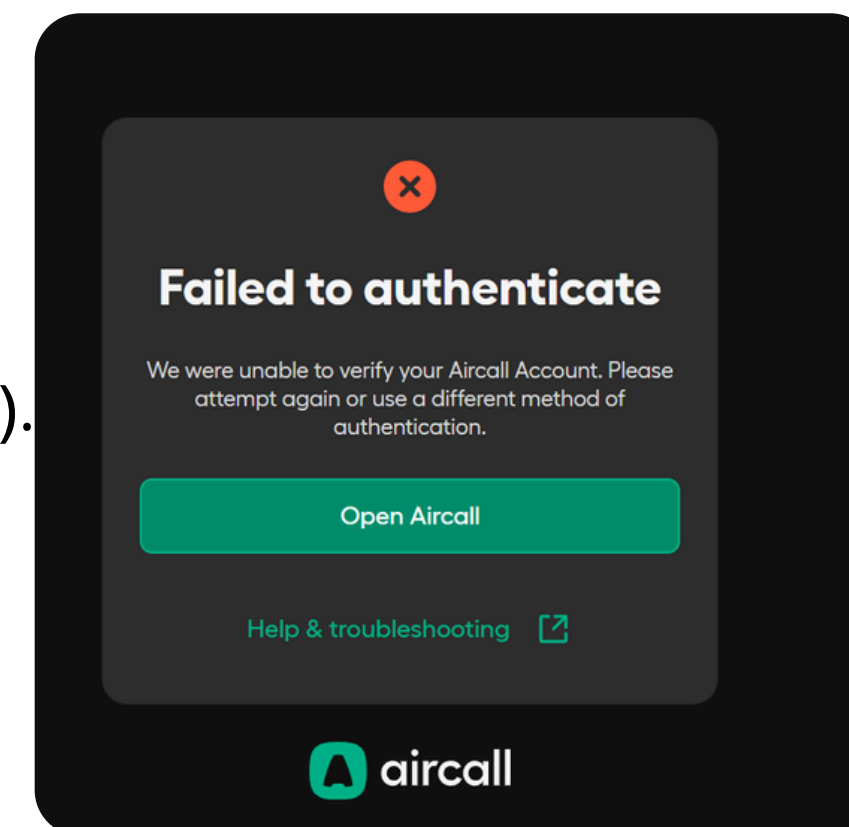
Cuándo hacerlo:

- No entran llamadas.
- Se corta la llamada.
- Dice “fuera de servicio” o “desconectado”.
- No se actualiza el estado (“Disponible”, “Out for lunch”, etc.).



Pasos:

- Cierra y vuelve a abrir AirCall.
- Verifica tu conexión VPN (a veces debe estar apagada).
- Revisa que el micrófono y auriculares estén conectados.
- Si no responde, desinstala y reinstala la app.
- Si el error persiste, informa a Lilian o Danisha.



Pro tip: abre AirCall siempre después de iniciar sesión en VPN.

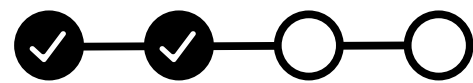


5. Agency Matrix



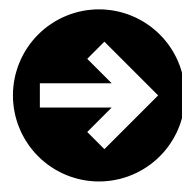
Cuándo hacerlo:

No carga tareas, adjuntos o funciones.

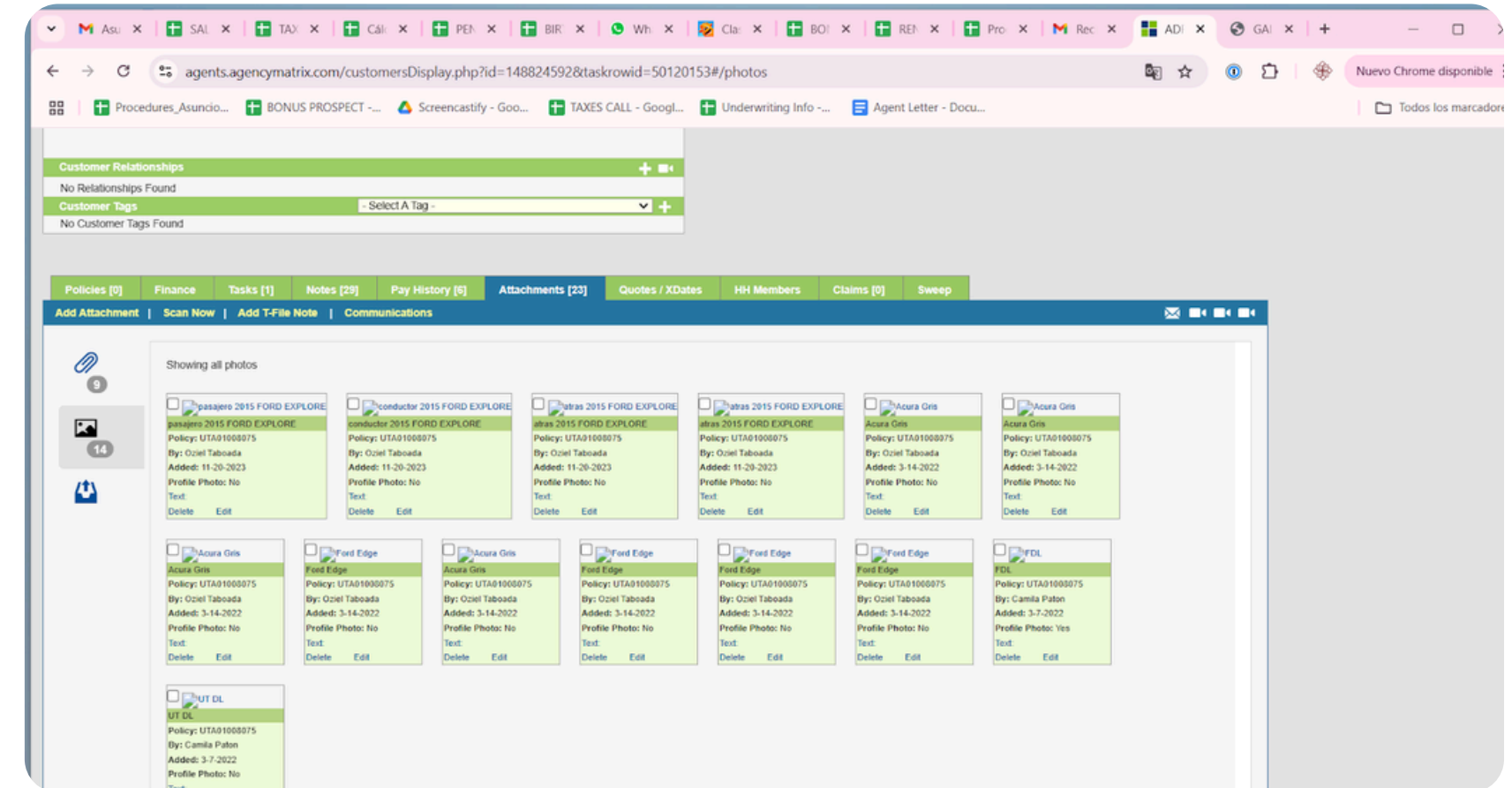


Pasos:

- Refresca la página (Ctrl + R).
- Cierra sesión y vuelve a entrar.
- Cambia de navegador.
- Si sigue igual, borra caché del navegador.
- Verifica con VPN apagada y luego encendida.
- Si no mejora, notifica a Lilian o Danisha (ellas pueden contactar soporte técnico).



Pro tip: abre Agency Matrix siempre después de iniciar sesión en VPN.





6. DocuSign



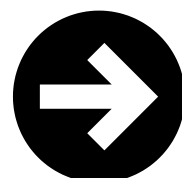
Cuándo hacerlo:

No envía documentos.

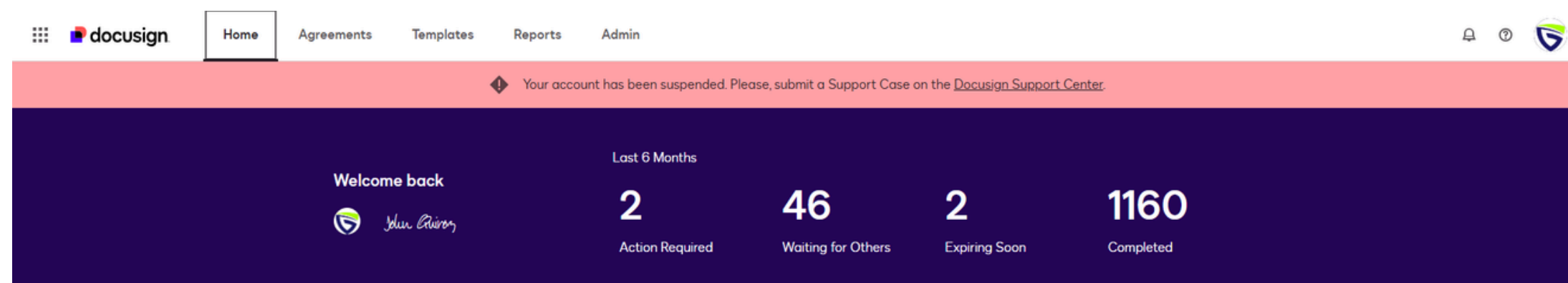


Pasos:

- Cierra sesión y vuelve a iniciar.
- Borra caché del navegador.
- Intenta desde otro navegador.
- Si sigue en “cargando”, pide a Lilian o Danisha que te den un soporte personal.



Pro tip: abre DocuSign siempre después de iniciar sesión en VPN.



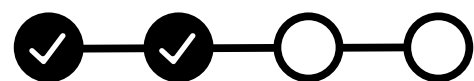


7. Vacation Tracker



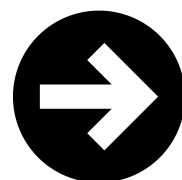
Cuándo hacerlo:

No carga o muestra errores.



Pasos:

- Verifica tu conexión a internet.
- Cierra sesión (espera 2 minutos).
- Abre nuevamente el correo de invitación o inicia sesión con tu cuenta de Google.
- Si no aparece tu saldo o solicitud, contacta a Lilian o Danisha,



Pro tip: abre Vacation Tracker siempre después de iniciar sesión en VPN.

SUN 27	MON 28	TUE 29	WED 30	THU 31	FRI Nov 1	SAT 2
	• 11:30am Agent Training	• 8am Wilson Paton - Sick • 8:30am Underwriting		Camila Paton - Paid Time Off Josue Paton - Paid Time Off Halloween • 8:30am Sales Team	First Day of American Ind • 9am Pending Cance	Laura & Oziel Work
3 Daylight Saving Time ends	4 Milienka Alvarez - Sick Leave • 2am Pablo Jimenez - Sick • 2pm Josue Meeting	5 Election Day (General Election) • 8:30am Danisha / Luis • 8:30am Underwriting 2 more	6 • 10:20am Danisha Quiroz • 11am Training Utah Seg	7 • Cancellation Report • 8:30am Sales Team • 11am Training Utah Seg	8 • Update Goal Insurance • 11am Training Utah Seg	9 Cam, Nephi & Serje Work
10	11 Veterans Day	12 • 8:30am Underwriting	13	14 • 8:30am Sales Team	15	16 Laura, Pablo & Milienka Work
17	18	19 • 8:30am Underwriting	20	21 Referral Dealer Monthly R • 8:30am Sales Team	22	23 Wilson & Lilian Work
24	25 Oziel Taboada - Sick Leave	26 • 8:30am Underwriting	27	28 NO WORK Thanksgiving Thanksgiving Day • 8:30am Sales Team	29 Laura - Paid Time Off Lilian Uriarte - Paid Time Native American Heritage	30 Laura, Oziel & Serje Work



Nivel 2:

Problemas Moderados

(requieren asistencia del equipo técnico)



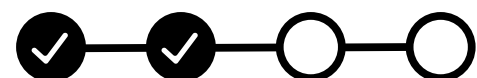


1 Authorize.Net bloqueado o múltiples cambios de contraseña



Cuándo hacerlo:

Si la plataforma pide cambio o muestra error incluso con la contraseña correcta.



Pasos:

- Verifica que no haya mayúsculas/minúsculas automáticas (teclado bloqueado).
- Intenta desde modo incógnito.
- Notifica a Lilian o Danisha para que revisen si tu usuario fue bloqueado.
- Ellos gestionan el restablecimiento con el soporte oficial.



2 “Access Denied”, “Bad Gateway” o “Login Failed” en portales de seguros

✓—✓—○—○ Pasos:

- Cambia de navegador (Chrome ↔ Edge).
- Apaga el VPN y prueba; luego enciende con otro servidor (Utah).
- Si el error persiste en varios portales, revisa la hora y zona horaria de tu computadora (debe estar sincronizada con EE. UU. MST).
- Si nada funciona, reporta a Lilian o Danisha con una captura de pantalla.

FORAGENTS ONLY

Welcome to ForAgentsOnly.com, available exclusively for Progressive agents. Managing customer policies has never been easier!

If you use a comparative rater, please update your Progressive credentials in your rater with the Unique ID and password used below to log in to ForAgentsOnly.com.

Login failed. Please verify your credentials or contact your administrator to create a Unique ID.

User ID
Goalins

User Password
 [SHOW](#)

[Log In](#)

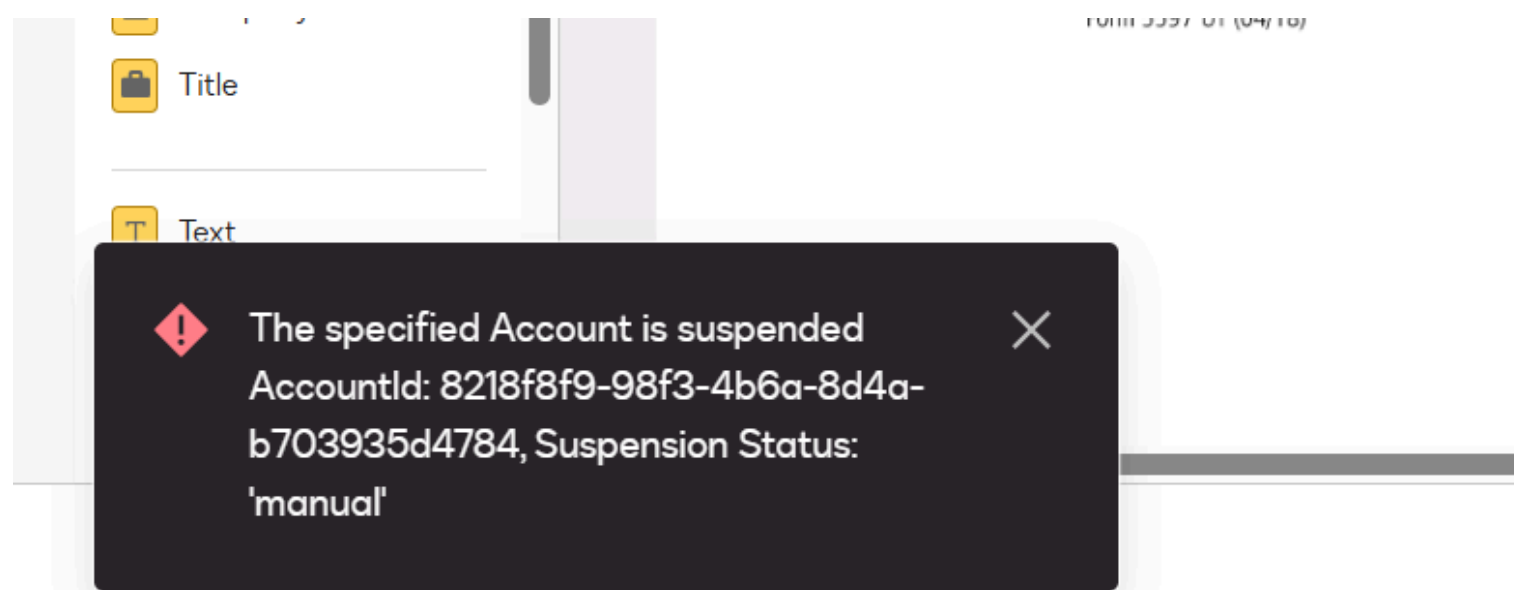
[Forgot your password?](#)



3 TurboRater o cotizadores lentos/sin respuesta

✓—✓—○—○ Pasos:

- Refresca la página (Ctrl + R).
- Cierra pestañas innecesarias.
- Prueba apagar VPN y volver a abrir.
- Si sigue lento, revisa que no haya otra app usando micrófono o ancho de banda (AirCall, etc).





Nivel 3:

Problemas Mayores

(requieren soporte técnico especializado)





1. Sistema telefónico caído para todos (AirCall)



- Si más de 2 personas reportan lo mismo, probablemente es una caída general.
- No intentes múltiples reinstalaciones.
- Comunica inmediatamente a Lilian o Danisha (contactan al soporte oficial).
- Espera instrucciones antes de realizar cambios.

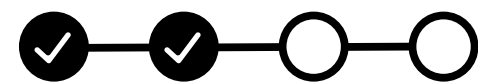


2. Agency Matrix sin acceso o con errores críticos (“sin sistema”, “error 500”, “no aparecen tasks”)



Cuándo hacerlo:

No puedes ver clientes, facturas o el sistema no abre.



Pasos:

- Verifica que el servidor VPN esté activo.
- Confirma con otros compañeros si también tienen el problema.
- Si es general, reporta a Lilian o Danisha para escalar a soporte técnico (Agency Matrix Helpdesk).
- Utiliza el siguiente enlace  **EMERGENCY PROTOCOL** y continua con tu trabajo hasta que se reestablezca el servicio.



3. Bloqueos múltiples o hackeo sospechoso



Señales:

- Contraseñas cambiadas sin aviso.
- Cuentas desconectadas de 1Password.
- Archivos faltantes en Drive o correos no enviados por ti.

✓✓○○ **Pasos:**

- Notifica inmediatamente a Lilian, Danisha y a John.
- No reinicies ni borres nada.
- Espera indicaciones para escanear o aislar el equipo.
- Danisha/John coordinaran con el proveedor de seguridad o VPN para investigación.



Buenas prácticas generales (Prevención)





Ten en cuenta los siguientes puntos para que tu equipo funcione en óptimas condiciones:

- Actualiza tu computadora cada semana (Windows Update / macOS Update).
- Mantén solo las apps necesarias abiertas durante el trabajo.
- Usa 1Password siempre para gestionar accesos.
- Evita compartir pantallas donde se vean contraseñas.
- Nunca uses Wi-Fi público sin VPN.
- Reporta los problemas solo en el canal oficial de soporte (no WhatsApp personal).
- Revisa tu “Technical Help” cada mañana: allí se notifican mantenimientos programado o datos importantes.



Contáctame si tienes
alguna duda:
lilian.u@asuncionmarketing.com

