

Universidad Autónoma de Nayarit
Dirección de Infraestructura Académica
Formato Manual Operativo

Área: Soporte Técnico Mantenimiento Correctivo de PC's

Problema: La PC enciende pero no envía video.

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Registro de la información de la PC	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrando el estado de la PC en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software. 2. Previamente elaborar un respaldo del usuario y verificar su integridad tal como se describió en el Formato Manual Operativo Respaldos de Información y en el curso de mantenimiento de PC. 3. Verificar si la PC tiene garantía como se manejo en el curso de mantenimiento de PC checando el Service Tag de la PC en Internet.
2	PC con garantía	Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicarse al área de Atención a Usuarios Tel. 311-2-11-88-11, al interior de Campus Universitario Extensión 8811 o al correo electrónico soporte@uan.edu.mx una orden de servicio o comunicarlo al Departamento de Soporte Técnico 2. Registrando las observaciones del problema en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software
3	Diagnostico de Hardware Código de Sonido	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza general de Hardware. 2. Prueba de Encendido de PC (Envío de Video así como el registro de la Información en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software). 3. En caso de no observar video en la PC Verificar si se emite algún Código de Sonido además Observar el Formato Manual Operativo Respaldo de Información Operación 3. 4. Si hay código de Sonido comparar el código de Sonido emitido por la PC y se compara con los códigos registrados en los manuales del Equipo de Computo, de la tarjeta madre o del Modelo de BIOS conseguido de Internet. 5. Diagnostico del Dispositivo Dañado Observar Operación 10.
4	Diagnostico de Hardware PC AutoPotegida por BIOS	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene Código de Sonidos o no se recupera la PC. 2. Revisión de Voltajes de Fuente de Poder cualquier lectura errónea cambiar Fuente de Poder Observar Operación 10. 3. Se Reinicia el BIOS de la PC para eliminar la autoprotección que impida el inicio de video. 4. Prueba de Encendido de PC (Éxito en encendido en la PC registrar la Información en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software).
5	Diagnostico de Hardware PC Sistema	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene Video Reinicio de BIOS elaborar configuración de sistema Mínimo.

	Mínimo		<ol style="list-style-type: none"> Configuración del siguiente sistema en la PC dispositivos Video, Memoria RAM, Tarjeta de Video, Tarjeta Madre, CPU y Energía. Prueba de Encendido de PC (Envío de video el Problema se encuentra en alguna de las Unidades Floppy/CD/DVD, HDD, Tarjetas de Expansión o cualquier otro dispositivo que no entra en la Configuración Mínima comprobar esos dispositivos sospechosos a prueba y error o bien en otra PC utilizando Software de Diagnostico recomendado en el Curso de Soporte ya detectado el dispositivo dañado Observar Operación 10.)
6	Diagnostico de Hardware PC Sistema Mínimo (Video)	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> No se tiene video con la configuración de sistema Mínimo. Si la PC tiene configuración de Video Integrado conectar en algunos de los Slot de Expansión habilitados una Tarjeta de Video sea de la arquitectura disponible PCI Express, AGP o PCI. Si el equipo de Cómputo tiene Tarjeta de Video Externa cambiarla por otra Tarjeta confiable. Prueba de Encendido de PC si es exitoso Observar Operación 10.
7	Diagnostico de Hardware PC Sistema Mínimo (Memoria RAM)	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> No se tiene imagen con los cambios en la configuración de Dispositivos de Video. Verificar cuantos Módulos de Memoria se tiene en la PC y si son más de uno dejar activo solo un Modulo y cambiarla en los diferentes Bancos de Memoria elaborando pruebas de encendido en la PC en cada cambio así mismo probar cada uno de los Módulos de Memoria RAM si es exitoso el encendido de la PC Observar Operación 10. En caso de que ni un Modulo de Memoria responda realizar la prueba con un Modulo confiable de otra PC si es exitoso el encendido de la PC Observar Operación 10.
8	Diagnostico de Hardware PC Sistema Mínimo (Memoria RAM)	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> No se tiene imagen con los cambios en la configuración de Memoria RAM. Cambiar el CPU de la PC por otro confiable y de las mismas características o de otra PC del mismo Modelo y Configuración de Hardware y realizar prueba de encendido si es exitoso Observar Operación 10. Si no se tiene éxito posiblemente la Tarjeta Madre o algún daño en los componente a nivel electrónico
9	Problemas para diagnosticar o solicitar el Hardware dañado	Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> Comunicarse al área de Atención a Usuarios Tel. 311-2-11-88-11, al interior de Campus Universitario Extensión 8811 o al correo electrónico soporte@uan.edu.mx para generar una orden de servicio o comunicarlo al Departamento de Soporte Técnico Registrando las observaciones del problema en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software
10	Problema de Hardware dañado identificado	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la reposición del Hardware dañado a la Unidad Académica a la que pertenece. Registrando las observaciones del problema en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software

