

Universidad Autónoma de Nayarit
Dirección de Infraestructura Académica
Formato Manual Operativo

Área: Soporte Técnico Mantenimiento Correctivo de PC's

Problema: PC sin Acceso a la Red

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Estado de la Conexiones de Red	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que estén habilitados las Conexiones a la Red Local o Inalámbrico según sea el caso habilitarlos por Software o por Interruptor. 2. Verificar que estén habilitados los dispositivos de red local e inalámbrica en el Administrador de Hardware habilitarlos 3. Realizar prueba de conexión al servicio de Internet asegurándose de que el Icono de Red no se alarme con un signo de exclamación que indica que se tiene red LAN pero no Dirección IP o signo de no acceso a la Red LAN.
2	Sin Dirección IP	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. En Inicio →Ejecutar Escribir el Comando CMD →Intro se observara un pantalla de línea de comando o MS-DOS, Escribir IPCONFIG/ALL→Intro observar la IP si es la correcta pasar a la Acción 3 de lo contrario Escribir IPCONFIG/RELEASE→Intro IPCONFIG/RENEW→Intro verificar la IP si corresponde al equipo pasar a la siguiente acción si no corresponde o no entrega IP pasara a la Acción 7. 2. Realizar prueba de conexión al servicio de Internet asegurándose de que el Icono de Red no se alarme con un signo de exclamación que indica que se tiene red LAN pero no Dirección IP o signo de no acceso a la Red LAN. 3. Sin conexión a la Red LAN o Inalámbrica consultar el Formato Operativo Cableado Estructurado problemas de cableado de datos. 4. Prueba de Conexión al Servicio de Internet. 5. Con Conexión a la Red Local o Inalámbrica pero sin Dirección IP consultar el Formato Operativo de Red de Voz Módem sin servicio a Internet (Unidades Académicas fuera del Campus Universitario). 6. Prueba de Conexión al Servicio de Internet.
3	Configuración de Software de Seguridad	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que no se tenga instalado más de un Software Antivirus de lo contrario desinstalar uno de los Software. 2. Prueba de Conexión al Servicio de Internet. 3. Verificar que no se tenga instalado Software Antivirus Caducado de lo contrario desinstalarlo. 4. Prueba de Conexión al Servicio de Internet. 5. Verificar que no se tenga instalado Software Proxy de lo contrario desinstalarlo. 6. Prueba de Conexión al Servicio de Internet. 7. Verificar la Configuración del Software de Seguridad (Antivirus, Firewall)

			8. Prueba de Conexión al Servicio de Internet.
4	Reinstalación de Controladores	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinstalar el Software Manejador de los Servicios de red Inalámbrica o LAN según sea el caso. 2. Desinstalar el Software Controlador de los Dispositivos de red Inalámbrica o LAN según sea el caso. 3. Reinstalar Controladores de los dispositivos de Red. 4. Prueba de Conexión al Servicio de Internet.
5	Vacunar con Antivirus y AntiSpyware	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar Formato Operativo Respaldo de Información. 2. Desinfectar Sistema Operativo como se indica en el Formato Operativo de Desinfección de Sistema Operativo pasar a la Acción 4. 3. Si el Sistema Operativo estaba Infectado el virus pudo causar daños si se observa lentitud y reinicios así como pantallas azules de error restaurar o reparar el Sistema Operativo. 4. Prueba de Conexión al Servicio de Internet.
6	Prueba de Dispositivo de Red.	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalar otra Tarjeta de Red Local o Inalámbrica y realizar las pruebas de la Operación 2 si tiene éxito pasa a la Operación 7 y 8. 2. Si la Tarjeta de Red no está integrada a la Tarjeta Madre instalarla en otra PC y configurarla. 3. Prueba de Conexión al Servicio de Internet. 4. Si la prueba no tiene éxito reinstalar el Sistema Operativo.
7	Problemas para diagnosticar o solicitar el Hardware dañado	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 sosporte@uan.edu.mx para generar 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
8	Problema de Hardware dañado identificado	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la reposición del Hardware dañado a la Unidad Académica a la que pertenece. 2. Registrando las observaciones del problema en el Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software