

Universidad Autónoma de Nayarit  
Dirección de Infraestructura Académica  
Formato Manual Operativo

Área: Soporte Técnico Mantenimiento Correctivo de PC's

Problema: diagnostico de HDD dañado.

No.	Operación	Quien lo elabora?	Acción
1	Diagnostico de problemas de HDD (Configuración BIOS)	Responsable del Equipo de Computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar su configuración en el SETUP del BIOS.</li> <li>2. En caso de HDD IDE cambiar la configuración en los Jumpers y regresar a la Acción 1</li> <li>3. En caso de HDD SATA cambiar la configuración de los HDD en SETUP BIOS y verificar su funcionamiento.</li> <li>4. No se observa configuración de HDD en BIOS instalar en otra PC el HDD dañado y Observar la <b>Acción 1</b>.</li> <li>5. Si el HDD emite sonidos extraños y ni una prueba anterior fue exitosa en la recuperación del HDD Observar la <b>Operación 3 y 4</b> de este Formato.</li> </ol>
2	Diagnostico de problemas de HDD lo observa el BIOS	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciar en Live CD y diagnosticar la integridad de HDD con software recomendado en el Curso de Soporte Técnico.</li> <li>2. Instalar y configurar el HDD dañado en otra PC y diagnosticar con software de mantenimiento recomendado en el Curso de Soporte Técnico.</li> <li>3. Si el HDD emite sonidos extraños y las pruebas de diagnostico reporta daños en la integridad del HDD tratar de respaldar la información como lo indica el <b>Formato Operativo Respaldo de Información</b> o bien Observar la <b>Operación 3 y 4</b> de este Formato.</li> </ol>
3	Problemas para diagnosticar o solicitar el Hardware dañado	Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 <a href="mailto:soporte@uan.edu.mx">soporte@uan.edu.mx</a> una orden de servicio o comunicarlo al Departamento de Soporte Técnico</li> <li>2. Registrando las observaciones del problema en el <b>Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software</b>.</li> </ol>
4	Problema de Hardware dañado identificado	Responsable del Equipo de computo y Telecomunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar la reposición del Hardware dañado a la Unidad Académica a la que pertenece.</li> <li>2. Registrando las observaciones del problema en el <b>Formato de Reporte de Mantenimiento de Hardware y Software</b>.</li> </ol>