

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES

## SAÚL

Este servicio que el Centro de Informática de la Universidad EAFIT y el Área de SAUL pone a su disposición tiene como objetivo principal facilitarle a los usuarios una recopilación de las más frecuentes fallas que se presentan en los equipos de computación con su respectiva respuesta, para que puedan ser solucionados por usted mismo, sin necesidad de recurrir a una atención técnica o especializada. Por medio de esta recopilación, usted podrá clasificar cual es la falla más común que puede presentar su equipo, y de esta manera poder hacer un diagnóstico más exacto en el momento de solicitar un requerimiento en SAUL o requerir una asistencia técnica en su equipo doméstico.

### **1. ¿Qué hago cuando mi equipo no prende?**

R/ Lo primero que usted debe hacer es verificar que el cable de potencia este bien conectado a su equipo y a la conexión eléctrica, también en caso de tener una extensión, verificar que este bien conectada, y si usted dispone de un regulador de energía verificar que este encendido. Recuerde que si este se encuentra apagado el equipo no prenderá.

### **2. ¿Qué hago cuando el monitor no me prende?**

R/ Verifique que el cable de potencia del monitor este bien conectado, si con esto no prende el monitor desconecte el cable de potencia del computador, es decir desconectar el equipo totalmente de la conexión eléctrica, luego de unos segundos vuelva a conectar y proceda a encender el equipo como siempre lo ha hecho.

### **3. ¿Qué hago cuando el mouse está pegado?**

R/ Generalmente, el mouse se pega por causa de la suciedad, así que la limpieza periódica del mouse es muy importante. Primero voltee el mouse y por debajo usted abrirá una pequeña tapa giratorio, luego retire la bola y proceda a limpiar los contactos internos en las cuatro puntas (oriente, occidente, norte y sur) de su mouse. Vuelva a colocar la bola y a tapar nuevamente.

### **4. ¿Qué hago cuando el teclado deja de funcionar?**

R/ Primero que todo verifique que el conector del teclado que va pegado a la C.P.U este esté haciendo buen contacto con el puerto, luego de hacer ésta verificación y si el problema no se soluciona, verifique que los pines del conector estén en buen estado, es decir que no exista alguno torcido o quebrado.

### **5. ¿Qué hacer cuando el equipo no arranca y se queda en pantalla de Windows?**

R/ Intente entrar a modo de prueba de fallos cuando el computador esta en pantalla negra, donde se despliega la información de hardware. El tiempo para realizar esta operación es de 3 segundos antes de mostrar la pantalla de Windows. Si entra a modo de prueba de fallos, la pantalla

aparecerá con los colores desconfigurados; debe reiniciar el equipo para que parta normalmente, si aun así no se soluciona el problema, debe reinstalar Windows.

**6. ¿Qué hacer cuando la red no me funciona?**

R/ Primero que todo verifique el cableado de red, que estén los dos conectores (el que va al equipo y el que viene del puerto de red) bien conectados. Luego de hacer esta verificación y no funciona la red, opte por hacer lo siguiente: con el mouse de inicio, ejecutar y digite ping -t 200.12.180.4 luego de hacer esto debe salir una pantalla negra en modo D.O.S dando la siguiente respuesta: "reply from 200.12.180.4" esto indica que usted tiene red, o si en cambio le sale: "request time out" esto indica que usted no tiene red y debe comunicarse con el administrador de la red.

**7. ¿Qué hago cuando no me navega el Netscape?**

R/ Abra el Netscape, en la barra de herramientas vallase por Edit, luego Preferences, y en este Advanced y proxies, en este último verifique que el puntico negro este en la opción de Automatic proxy configuration, y en este que se encuentre la siguiente dirección: proxy.eafit.edu.co:8080, luego de verificar esto y de configurarlo valla a OK y recargue el navegador

**8. ¿Qué hago cuando no me navega el Internet Explorer?**

R/ Abra el Internet Explorer, en la barra de herramientas vallase por herramientas, y dentro de esta opciones de Internet, luego pulse conexiones y abajo configuración LAN, allí le aparece un cuadro con dos cajones, seleccione el de abajo chuleando la opción usar servidor proxy, en la dirección colocar proxy.eafit.edu.co, y en el puerto 8080, pulse Aceptar y recargue el navegador.

**9. ¿Qué hago cuando al arrancar el equipo me aparece un mensaje de "Cambie el disco y pulse una tecla?"**

R/ Este mensaje aparece por dos alternativas: 1-Existe un diskete al momento de arrancar el equipo, en este caso debe retirar el disco y reiniciar. 2- No hay tabla de particiones, es decir que el equipo no está reconociendo el Disco duro, en este caso se tiene que reinstalar todo.

**10. ¿Cómo conozco el nombre de mi computador en la red?**

R/ Para conocer el nombre del computador en la red seleccione el icono Entorno de red de su escritorio, haga click con el botón derecho del mouse y elija propiedades, pestaña identificación y en esta podrá observar el nombre de su equipo en la red.

**11. ¿Cómo hago para compartir archivos?**

R/ Abra el explorador de Windows, allí seleccionar con el botón derecho del mouse la carpeta, directorio o recurso a compartir, ir a la pestaña compartir y seleccionar compartido como, el tipo de acceso debe ser total, en la parte de abajo esta la opción de compartir con contraseña, esto es para restringir el acceso a su equipo y recurso a personas específicas. Esta contraseña es opcional, luego de hacer esto selecciones Aceptar.

**12. ¿Cómo crear un acceso Directo?**

R/ Cabe destacar que un acceso directo es solo una imagen de un programa, o sea que en el escritorio puede haber un icono de algún programa, pero este puede no encontrarse porque fue eliminado, y viceversa, puede estar el programa y no existir acceso directo.

Para crear el acceso directo haga lo siguiente: Inicio/ Explorador de Windows/ busque el programa y seleccione, haga click con el botón derecho del mouse y seleccione Crear acceso directo, luego arrastre el archivo creado hasta el escritorio.

### **13. ¿Cómo borrar o desinstalar un programa?**

R/ Tenemos que destacar que desinstalar es diferente que borrar, ya que cuando se instala una aplicación no solo se graba archivos en la carpeta de dicho programa, sino que se reparten archivos asociados por otras carpetas de Windows, entonces al desinstalar lo que hace el computador es buscar todas estas carpetas y archivos asociados y los elimina de todas las carpetas donde se encuentran, sin embargo cuando se borra lo que se hace es tomar la carpeta del programa y se elimina, pero hay archivos que se quedan ocupando espacio en otras carpetas. Hay algunos programas que al instalar dejan un archivo que se llama "Desinstalador", al ejecutarlo elimina todo. La otra forma de desinstalar es por medio de: Inicio/ Configuración / Panel de control/ Agregar o Quitar programas / se selecciona el programa que se desea eliminar y se activa el botón agregar o quitar, púselo y el computador comenzará a desinstalar.

### **14. ¿Qué hago cuando del módem no me funciona?**

R/ Si el módem no enciende, revise que el transformador esté conectado a la corriente y enchufado al módem, si no es reconocido por el computador verifique que esté conectado al P.C y que se encuentre instalado. Para ello vaya a inicio / Explorador de Windows / Mi P.C / Panel de Control / Módem.

### **15. ¿Cómo compartir un C.D?**

R/ Primero que todo tenemos que tener claro que no todos los C.D se pueden acceder o compartir. Los equipos deben estar en red, luego saber el nombre del equipo donde se colocará el C.D compartir la unidad de C.D con el botón derecho del mouse elija la opción compartir, en la pestaña compartir, seleccionar la opción compartido como, más abajo el tipo de acceso debe ser total. Con estos pasos queda compartida la unidad D. Desde los otros equipos capturaremos la unidad D. Estando en el explorador seleccionar la pestaña herramientas y elija la opción conectar unidad de red, nos mostrará una pantalla con las siguientes características: Unidad y ruta de acceso, automáticamente asigna la unidad que sigue. En ruta de acceso, asigna el nombre del equipo al que se conectará, y el nombre del recurso a utilizar, por ejemplo \\cliente1\D, luego de aceptar.

### **16. ¿Qué hacer cuando no saca informes de las aplicaciones de Oracle completas ni por pantalla ni impresas?**

R/ Se reconfigura la resolución de la pantalla a una menor, por escritorio, click derecho, configuración, reducir pixeles.