



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**Guía básica de diagnóstico de incidentes en  
equipos ELIZA**

**DGTIC**

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES

## Contenido

1	Objetivo del documento .....	3
2	Tipos de incidencias .....	3
2.1	El terminal no se enciende al pulsar el botón de encendido	3
2.2	El terminal arranca, pero se queda con la pantalla en negro	4
2.2.1	CASO 1: .....	4
2.2.2	CASO 2: .....	5

# 1 Objetivo del documento

El objetivo del documento es documentar los pasos a seguir para diagnosticar un incidente en un equipo ELIZA.

## 2 Tipos de incidencias

### 2.1 El terminal no se enciende al pulsar el botón de encendido

Realice las siguientes comprobaciones previas:

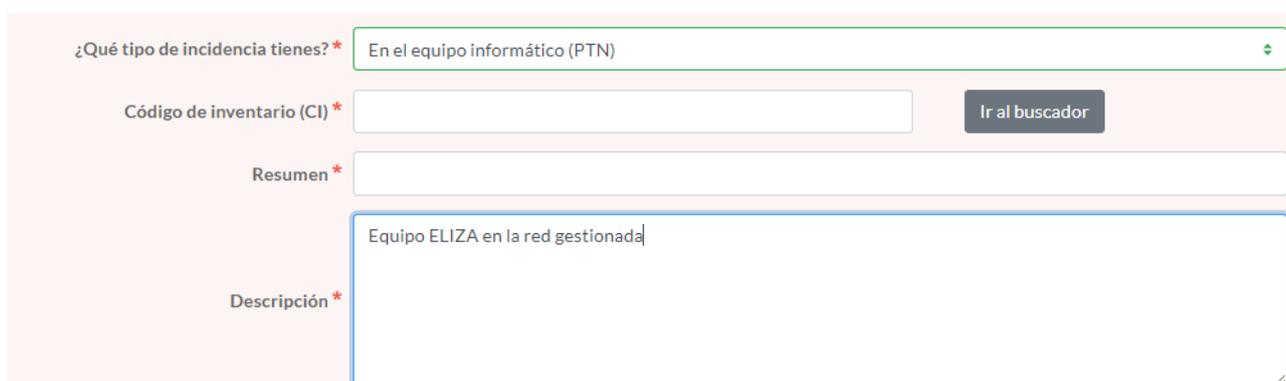
- Verificar que los cables de alimentación están conectados correctamente
- Verificar que los enchufes funcionan bien
- Verificar que el cable de imagen está conectado
- Revisar si los leds se encienden

Si realizando las comprobaciones anteriores el terminal sigue sin encenderse, notifique la incidencia **al CAU mediante llamada al teléfono 963.985300 o a través del [portal de servicios GVATIC](#) en el apartado Incidencias, detallando la siguiente información:**

- *Tipo de Incidencia:* "En el equipo Informático (PTN)"
- *Código de inventario (CI):* detallar el CI del equipo.
- *En Descripción* incluir algo como "Equipo ELIZA en la red gestionada" junto con una descripción de lo que sucede y detalle de las comprobaciones realizadas indicadas anteriormente.

Ejemplo:

Datos de la incidencia



¿Qué tipo de incidencia tienes? \* En el equipo informático (PTN)

Código de inventario (CI) \*

Resumen \*

Descripción \*

## 2.2 El terminal arranca, pero se queda con la pantalla en negro

Verifique si hay conexión a internet en la dependencia en la que se encuentra. Puede realizar esta comprobación, accediendo desde cualquier pc a una página web desde el navegador.

### 2.2.1 CASO 1:

Si hay conexión a internet en la dependencia, notifique la incidencia al **CAU** mediante llamada al teléfono **963.985300** o a través del [portal de servicios GVATIC](#) en el apartado **Incidencias**, detallando la siguiente información:

- *Tipo de Incidencia:* "En una aplicación"
  - *Aplicación:* ELIZA
  - *Código de inventario (CI):* detallar el CI del equipo.
  - *¿Has podido acceder?* **Marcar "Sí" (\*1)**
  - *Descripción:* detallar las comprobaciones realizadas, confirmando si hay conexión a internet en la dependencia.
- 
- *ELIZA – Nombre del ordenador:* (Ver imagen) **\*2**
  - *ELIZA – Nombre real del ordenador:* (Ver imagen) **\*3**
  - *ELIZA – Dirección IP:* (Ver imagen) **\*4**

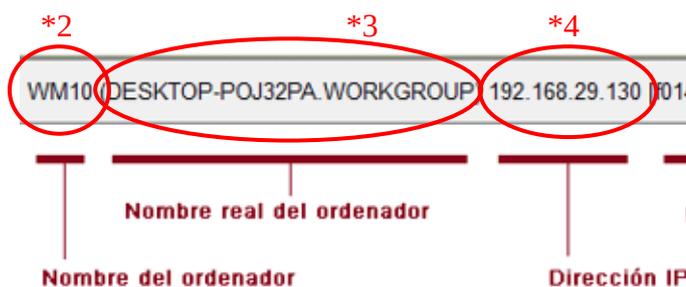
Esta información la podrá obtener, pulsando la siguiente combinación de teclas:



Se visualizará algo como lo siguiente, que aporta información sobre el estado de conexión actual del terminal:

✓ WM10 (DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP) 192.168.29.130 [f0140000-11-S10001-0A0] \_WORKGROUP.DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP.tpc

WM10 (DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP) 192.168.29.130 [f0140000-11-S10001-0A0] \_WORKGROUP.DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP.tpc



## Ejemplo:

Datos de la incidencia

¿Qué tipo de incidencia tienes? \* En una aplicación

Aplicación \* ELIZA Ir al buscador

Código de inventario (CI) \* Ir al buscador

¿Has podido acceder? \*  Sí  No \*1

Resumen \*

ELIZA - Nombre del ordenador \* MULTIMEDIA1

ELIZA - Nombre real del ordenador \* PC270137.REDGES

ELIZA - Dirección IP \* 192.168.159.102

Descripción \*

### 2.2.2 CASO 2:

Si NO hay conexión a internet en la dependencia, notifique la incidencia **al CAU mediante llamada al teléfono 963.985300 o a través del [portal de servicios GVATIC](#)** en el apartado **Incidencias, detallando la siguiente información:**

- *Tipo de Incidencia:* "En el equipo Informático (PTN)"
- *Código de inventario (CI):* detallar el CI del equipo.
- En *Descripción* incluir algo como "Equipo ELIZA en la red gestionada" junto con una descripción de lo que sucede y detalle las comprobaciones realizadas, confirmando si hay conexión a internet en la dependencia.

## Ejemplo:

Datos de la incidencia

¿Qué tipo de incidencia tienes? \* En el equipo informático (PTN)

Código de inventario (CI) \* Ir al buscador

Resumen \*

Descripción \* Equipo ELIZA en la red gestionada