

CASO:	5132076188	Dirección:	Bogotá D.C.(Bogotá D.C.), Calle 43 #57 -14 Barrio CAN Tecnología Piso 2 Al lado de l estación de transmilenio CAN			Sin ubicación
Cliente:	Ministerio De Educacion Nacional	Tel. Fijo:	3209012432	Fecha Inicial:	2024-10-16 09:30:00	
Contacto:	Paula Ramirez	Tel. Móvil:	3209012432	Fecha Final:	2024-10-16T10:13	

Ing.Solución:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Datos de la máquina			
Ing.Diagnostico:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Serial Máquina:	5CD3469L37		
Fecha canal:	2024-10-10 10:32:00	Modelo/Descripción:	HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC		
Propósito:	WO Description: CO/ONS-ERP/NCD/445 G10/No hay video	Product Number:	9P7H5LA		

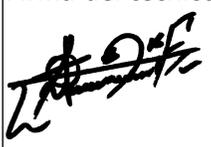
¿tornillos, tapas, soportes, accesorios completos?	<b>SI</b>	¿El equipo presenta signos de manipulación?	<b>NO</b>	¿Se encuentra correctamente ensamblado?	<b>SI</b>
¿El equipo presenta partes de terceros?	<b>NO</b>	¿Presenta signos de desgaste?	<b>NO</b>	¿presenta signos de golpes?	<b>NO</b>
Sistema instalado en el equipo:	Win 11			¿El Sistema corresponde a la licencia?	<b>NO</b>

PartNum	Descripción	Uso	Serial Nuevo	Serial Defectuoso
N38980-001	SPS-MB UMA R57530U RTKUSBC	Pendiente proveedor		

<b>Diagnóstico/ Solución:</b>	Se revisa equipo, maquina no enciende, se realizan pruebas con el adaptador original del equipo no genera led indicativo de carga en DC-IN, se desensambla el equipo, se validan conexiones y se realiza un drenado de energía para verificar que la anomalía que se está presentado no sea causada por cargas de estática, pero esto no da solución a la falla, se realizan pruebas en configuración mínima para descartar fallas en componentes internos del equipo que se encuentran conectados a la Placa Base (Board), pero la falla persiste, se procede a realizar CMOS reset para descartar fallos en botón Power, pero el equipo sigue sin encender, se procede a revisar equipo detalladamente en donde no se encuentra ninguna anomalía como daño provocado por derrame de líquidos o alguna mala manipulación, las pruebas indican daño en Placa Base (Board), quedamos a espera de la parte.
<b>Recomendaciones:</b>	

Pruebas para cada segmento del equipo	SI	NO	Especificar
Limpieza de disipador y ventilador, remplazo de pasta térmica (prevenir recalentamientos)		X	N/a
Actualización del Bios. Registrar versión instalada en el equipo/ Versión actualizada, si aplica.		X	No enciende
UEFI diagnostics F2 (corta obligatoria) (larga opcional)	X		No enciende
UEFI diagnostics específico de acuerdo a la falla	X		No enciende
Revisión de puertos (Ethernet, USB, Audio, WebCam, Video externo). Recomendación al cliente de mantenimientos preventivos y actualizaciones		X	N/a

Nit: 811.000.955-0 (Multímetro certificado S/N: 23870567)

Por favor, califique su satisfacción con el servicio recibido que se describe en este informe. Usted diría que es:		
Inaceptable: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ Aceptable: 5 __ 6 __ 7 __ 8 __ Excelente: 9: __ 10 <b>X</b>		
Nuestro objetivo es que el servicio sea Excelente, por ello, le agradeceríamos que nos diga:		
¿Qué hicimos bien?	¿Qué podemos hacer mejor?	¿Recomendaría a HP? SI <b>X</b> NO
Nombre del usuario <b>Paula Ramirez</b> cc:	Firma del usuario <i>Paula Ramirez</i>	Firma del técnico que prestó el servicio 

**Nota 1:** Conforme a lo estipulado en las políticas de garantía para equipos HP, HP Colombia S.A.S., no se hace responsable por la información contenida en su producto, considerando que es responsabilidad del usuario hacer copia de seguridad de su información periódicamente. HP garantiza el correcto funcionamiento de los componentes de su equipo y la suite de aplicaciones instaladas por defecto, sin embargo, HP puede asegurar el funcionamiento de software de terceros, por favor verifique la configuración de sus aplicaciones y los requerimientos mínimos de instalación. Es importante aclarar, que el cambio de Sistema operativo de Ubuntu a Windows deriva en fallas de algunos componentes del producto. En futuros casos donde se evidencien fallas ocasionadas por el cambio de Sistema operativo, HP procederá con la devolución del producto en las mismas condiciones que fue recibido sin que esto constituya prueba para solicitar cambio total del producto o devolución del dinero.

**Nota 2:** El cambio de pantalla o LCD se encuentra sujeto a la política de píxeles para equipos portátiles y equipos todo en uno, para más información consulte nuestras siguientes políticas en las siguientes páginas: <http://support.hp.com/co-es/document/c00221805> o <http://support.hp.com/co-es/document/c00595794>.

Estimado cliente, es importante que tenga en cuenta que HP instaló el Sistema operativo original de fábrica en su equipo, si usted actualiza el Sistema operativo a Windows 10 necesitará volver a ejecutarlo con su cuenta de Microsoft y su contraseña. Para obtener instrucciones sobre cómo actualizar ingrese a [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com) y busque el número de su producto. Asegúrese de recordar su sesión de cuenta de Microsoft y su contraseña. Para restablecer su contraseña consulte el artículo de soporte en [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com): equipos HP – que hacer cuando olvida su contraseña de inicio de sesión.

**Nota 3:** Dentro del proceso de análisis y reparación de su equipo puede encontrarse el uso de los siguientes aplicativos:

Aplicación	Función	Aplicación	Función
UEFI	Software de diagnóstico oficial de HP	Msi Kombustor	Programa para estresar GPU (Unidad de Procesamiento Gráfico)
Furmark	Aplicación que estresa el equipo para casos de apagado o recalentamiento	HW Info	Software que verifica la temperatura del procesador y GPU
Burning test	Aplicación que estresa los componentes del equipo para casos de apagados o recalentamiento	Cristal Disk	Software para verificar información y estado de disco duro.
Battery Moon	Software de análisis de comportamiento de la batería	Memory Check	Programa de diagnóstico para la memoria

Para consultas de asistencia técnica, visite el sitio [www.hp.com.co](http://www.hp.com.co) o comuníquese con HP llamando al 5085553 en Bogotá o al 01800- 5184842 para el resto del país.

## Terminos y condiciones

### GARANTIA LIMITADA DE NOVENTA (90) DIAS PARA SERVICIOS DE REPARACIÓN ALCANCE DE LA COBERTURA

Las partes utilizadas para la reparación de este producto cuentan con noventa (90) días de garantía contados a partir de la fecha en que usted recibe el producto de reparación o del remanente del periodo de la garantía original del computador, el que fuere mayor

Durante este periodo de garantía, HP corregirá todos los defectos del material o de la mano de obra utilizada en la reparación. Esta garantía limitada de noventa (90) días no modifica la duración de la garantía de fábrica del producto original, que se basa en la fecha de compra del producto (consulte los detalles de la garantía de fábrica en el manual del usuario de productos HP), Durante el periodo de garantía limitada, HP reparará o reemplazará a su criterio todo producto que presente fallas

### LIMITE DE LA COBERTURA

Esta garantía no se aplica si el producto se ha dañado por accidente o uso indebido, o como resultado de la intervención o modificación por parte de un tercero que no sea un distribuidor o servicio de HP autorizado

TODA GARANTIA IMPLICITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA CUALQUIER FIN EN PARTICULAR ESTA LIMITADA A LA DURACIÓN DE NOVENTA (90) DIAS DE ESTA GARANTIA ESCRITA. HP COLOMBIA S.A.S NO SERA RESPONSIBLE ANTE CUALQUIER DAÑO CONSECUENTE.

Oficina Principal Medellín Carrera 43B # 11-59 OF 303 PBX: 4442612 Bogotá Transv.58 #106-44 PBX: 7434634  
Nit: 811.000.955-0 (Multímetro certificado S/N: 23870567)



## Medardo Castro Carantonio

---

**De:** Sharom Lizarazo Clavijo <operador.garantias2@soporte.com.co>  
**Enviado el:** viernes, 18 de octubre de 2024 8:09 a. m.  
**Para:** Medardo Castro Carantonio  
**CC:** Coordinador MDA; jhonatanpinilla582@gmail.com; aservicios1@Colsof.com.co  
**Asunto:** REAGENDAMIENTO CASO 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC  
**Datos adjuntos:** DANIEL FORERO.pdf  
**Categorías:** Categoría azul

Este mensaje proviene de una cuenta externa al Ministerio de Educación Nacional. Recuerda revisar el remitente y evita abrir los enlaces que contiene el correo si no conoces a la persona que te lo ha enviado.

Buen día Sr. Medardo

Según lo conversado con el técnico y conforme a su solicitud, adjunto los datos de la programación de la visita técnica para el caso 5132152082.

-> Fecha y Hora: 18/10/2024  
-> Técnico asignado: Luis Daniel Forero Piñacue  
-> ID: 1031181764  
-> Moto: AKQ51F

Le solicitamos tener la unidad disponible cuando se realice la visita, adicional facilitar un espacio adecuado para llevar a cabo la atención técnica de la unidad.

Quedamos a su disposición para ampliar la información que estime necesaria.

Slds,



**Sharom Lizarazo**  
**Operadora de garantías**  
Soporte S.A.  
PBX: (601) 743 46 34 ext. 116 Bogotá  
Móvil: 318 4870305  
[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)  
[www.soporte.com.co](http://www.soporte.com.co)

---

**De:** Medardo Castro Carantonio <Mcastro@mineduccion.gov.co>  
**Enviado el:** jueves, 17 de octubre de 2024 7:58 a. m.  
**Para:** Sharom Lizarazo Clavijo <operador.garantias2@soporte.com.co>  
**CC:** Coordinador MDA <Coordinadormda@mineduccion.gov.co>; jhonatanpinilla582@gmail.com; aservicios1@Colsof.com.co  
**Asunto:** Re: CASO 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC

Cordial saludo Sharom:

Con respecto a la visita para reparación del equipo, estamos de acuerdo con que se realice hoy jueves 17 de octubre.

Para tal efecto, se tramitarán los permisos de ingreso respectivos.

Agradecemos su amable atención. Quedamos atentos a la confirmación de la visita.

Attn.

Medardo Castro  
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.  
Ministerio de Educación Nacional.

Obtener [Outlook para Android](#)

---

**De:** Sharom Lizarazo Clavijo <[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)>  
**Enviado:** miércoles, octubre 16, 2024 4:41:03 p. m.  
**Para:** Medardo Castro Carantonio <[Mcastro@mineducacion.gov.co](mailto:Mcastro@mineducacion.gov.co)>  
**Cc:** jhonatan pinilla <[jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com)>; Agente de Servicios 1 <[aservicios1@Colsof.com.co](mailto:aservicios1@Colsof.com.co)>; Coordinador MDA <[Coordinadormda@mineducacion.gov.co](mailto:Coordinadormda@mineducacion.gov.co)>  
**Asunto:** CASO 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC

Este mensaje proviene de una cuenta externa al Ministerio de Educación Nacional. Recuerda revisar el remitente y evita abrir los enlaces que contiene el correo si no conoces a la persona que te lo ha enviado.

Buen día Sr. Jhonatan

Lo contacto de Soporte S.A, centro autorizado de servicios de HP, en referencia al caso **5130568188** que reportó para el equipo **HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC** de serie **5CD3469L59** que ya hemos recibido el repuesto para la reparación de la máquina, agradezco me confirme si podemos programar la visita técnica para el día jueves 17 de octubre de 2024 en la dirección: **Carrera 43 # 57 - 14**

. Contacto: **Jhonatan Pilla**  
. Teléfono: **3108638181**

Adjunto datos del técnico.

Técnico	CÉDULA	EPS	ARL	TELEFONO	CIUDAD
Luis Daniel Forero Piñacue	1031181764	Capital Salud	Sura	3044518200	Bogotá

Gracias por su amable atención, estaré atenta a su confirmación para dejar programado el servicio.

Slds,



**Sharom Lizarazo**  
**Operadora de garantías**  
Soporte S.A.  
PBX: (601) 743 46 34 ext. 116 Bogotá  
Móvil: [318 4870305](tel:3184870305)  
[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)  
[www.soporte.com.co](http://www.soporte.com.co)

---

**De:** Medardo Castro Carantonio <[Mcastro@mineducacion.gov.co](mailto:Mcastro@mineducacion.gov.co)>  
**Enviado el:** martes, 8 de octubre de 2024 4:38 p. m.  
**Para:** Sharom Lizarazo Clavijo <[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)>  
**CC:** jhonatan pinilla <[jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com)>; Agente de Servicios 1 <[aservicios1@Colsof.com.co](mailto:aservicios1@Colsof.com.co)>; Coordinador MDA <[Coordinadormda@mineducacion.gov.co](mailto:Coordinadormda@mineducacion.gov.co)>  
**Asunto:** RV: CASO 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC

Señora  
SHAROM LIZARAZO CLAVIJO  
Operadora de Garantías  
Soporte S.A.

Reciba un cordial saludo señora Lizarazo:

Agradecemos a usted nos informe el status actual del caso No. **5130568188**, generado con ocasión del fallo de funcionamiento presentad por el equipo **HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC**, serial **5CD3469L59**.

Esta solicitud surge al considerar que el pasado 16 de septiembre del año en curso, una vez surtido el proceso de revisión por parte del proveedor Colsof, Soporte S.A realizó diagnóstico al equipo y no se encontró la manera de dar solución a la falla presentada, con las herramientas y componentes que ese día disponía el agente de servicio de Soporte S.A, señor Luis Daniel Forero Piñacue.

Quedamos al tanto de sus observaciones o instrucciones al respecto

Attn.



**Medardo Castro Carantonio**  
Profesional Especializado  
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información  
[mcastro@mineducacion.gov.co](mailto:mcastro@mineducacion.gov.co)  
Teléfono: (601) 222 28 00 Ext. 1613  
Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia  
[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)

---

**De:** jhonatan pinilla <[jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com)>

**Enviado el:** martes, 17 de septiembre de 2024 10:26 a. m.

**Para:** Medardo Castro Carantonio <[Mcastro@mineducacion.gov.co](mailto:Mcastro@mineducacion.gov.co)>

**Asunto:** Re: CASO 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC

Este mensaje proviene de una cuenta externa al Ministerio de Educación Nacional. Recuerda revisar el remitente y evita abrir los enlaces que contiene el correo si no conoces a la persona que te lo ha enviado.

Buen día,

Confirmo la visita para el día jueves en horario de oficina de 8am a 5 pm, ya se enviaron datos para el acceso del técnico al ministerio

Gracias

El mar, 17 de sep. de 2024, 10:24 a. m., jhonatan pinilla <[jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com)> escribió:

----- Forwarded message -----

**De:** Sharom Lizarazo Clavijo <[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)>

Date: vie, 13 de sep. de 2024, 4:30 p. m.

Subject: CASO 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC

To: [jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com) <[jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com)>

Cc: Vannesa Roza Orozco <[operador.garantias1@soporte.com.co](mailto:operador.garantias1@soporte.com.co)>, Yrpelis del Carmen Millan <[operador.garantias4@soporte.com.co](mailto:operador.garantias4@soporte.com.co)>, Luz Adriana Vargas Vegas

<[coordinador.garantias@soporte.com.co](mailto:coordinador.garantias@soporte.com.co)>

Buen día Sr. Jhonatan

Adjunto los datos y parafiscales del técnico que realizara la visita el día lunes 16/09/2024.

Técnico	CÉDULA	EPS	ARL	TELEFONO	CIUDA
Luis Daniel Forero Piñacue	1031181764	Capital Salud	Sura	3044518200	Bogotá

Por favor gestionar los permisos pertinentes.

Slids,

**Sharom Lizarazo**  
**Operadora de garantías**  
Soporte S.A.  
PBX: (601) 743 46 34 ext. 116 Bogotá  
Móvil: [318 4870305](tel:3184870305)  
[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)  
[www.soporte.com.co](http://www.soporte.com.co)

---

**De:** Sharom Lizarazo Clavijo  
**Enviado el:** jueves, 12 de septiembre de 2024 1:22 p. m.  
**Para:** [jhonatanpinilla582@gmail.com](mailto:jhonatanpinilla582@gmail.com)  
**CC:** Vannesa Roza Orozco <[operador.garantias1@soporte.com.co](mailto:operador.garantias1@soporte.com.co)>; Yrpelis del Carmen Millan <[operador.garantias4@soporte.com.co](mailto:operador.garantias4@soporte.com.co)>; Luz Adriana Vargas Vegas <[coordinador.garantias@soporte.com.co](mailto:coordinador.garantias@soporte.com.co)>  
**Asunto:** CASO ACEPTACION 5130568188 GARANTIA HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC

Buen día  
Estimado Cliente

Es grato saludarlo y a la vez comunicarle que Soporte S.A como Centro Autorizado de Servicio de HP será el responsable de brindar solución al caso **5130568188** respecto al equipo reportado con los siguientes datos:

- . Modelo: **HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC**
- . Serial: **5CD3469L59**

Agradeceríamos confirmar la siguiente información y la ubicación del producto para la coordinación del servicio.

- . Contacto: **Jhonatan Pilla**
- . Teléfono: **3108638181**
- . Dirección donde se encuentra el equipo: [Carrera 43 # 57 - 14/Bogotá](#)

Este servicio será atendido el día **Lunes 16/09/2024**, tenga presente que solo con el diagnóstico efectuado al equipo físicamente por parte de nuestro personal se podrá determinar si la falla reportada por usted pueda solucionarse a través de actualización del software o ajustes de hardware; de presentar algún inconveniente con el agendamiento por favor informar para realizar la modificación

Requisitos de acceso: También le solicitamos nos confirmen, en caso de que sea necesario, que documentación se debe enviar previamente o presentar al momento del ingreso por parte del técnico para el acceso.

Importante: La reparación de los productos y la tarea de reinstalación de cualquier clase de software implica en muchos casos la necesidad de borrar información almacenada, y en otros casos la posibilidad cierta de que se produzca la pérdida total o parcial de la información almacenada, por lo cual HP le solicita que pueda hacer el respaldo de su información en un dispositivo externo. De esta manera asume de forma irrevocable las consecuencias propias del formateo, eximiendo a HP.INC de toda responsabilidad por la

eventual pérdida de información que se produzca y de toda consecuencia que tal pérdida de información pudiera ocasionar.

Quedamos a su disposición para ampliar la información que estime necesaria.  
Slts,

**Sharom Lizarazo**  
**Operadora de garantías**

Soporte S.A.

PBX: (601) 743 46 34 ext. 116 Bogotá

Móvil: [318 4870305](tel:3184870305)

[operador.garantias2@soporte.com.co](mailto:operador.garantias2@soporte.com.co)

[www.soporte.com.co](http://www.soporte.com.co)

CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, por favor notificar, de forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo. Gracias.

CONFIDENTIALITY: This message and any of its attachments are confidential and for the exclusive use of their addressee. This communication may contain information protected under copyright laws. If you have received this message by error, mistake or omission, please be advised that the use, copy, printing or resending of this message becomes strictly prohibited. In such a case, please inform the sender immediately, and proceed to erase the original message and all of its attachments. Thank you.

CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, por favor notificar, de forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo. Gracias.

CONFIDENTIALITY: This message and any of its attachments are confidential and for the exclusive use of their addressee. This communication may contain information protected under copyright laws. If you have received this message by error, mistake or omission, please be advised that the use, copy, printing or resending of this message becomes strictly prohibited. In such a case, please inform the sender immediately, and proceed to erase the original message and all of its attachments. Thank you.

## Medardo Castro Carantonio

---

**De:** Medardo Castro Carantonio  
**Enviado el:** miércoles, 9 de octubre de 2024 1:53 p. m.  
**Para:** Agente de Servicios 1  
**CC:** Coordinador MDA; jhonatan pinilla  
**Asunto:** Solicitud aplicación de garantía equipo portátil HP\_ProBook\_445\_14Inch\_G10\_NoteBook, serial 5CD3469L37  
**Datos adjuntos:** OC\_118480\_2023\_Laptop.pdf; 324524-TS-RG-05\_SOL\_SOPORTE\_GARANTIAS.xlsx; Imagen de WhatsApp 2024-10-04 a las 10.08.21\_b7aae7bf.jpg; Imagen de WhatsApp 2024-10-04 a las 10.08.28\_7f1058ff.jpg; Imagen de WhatsApp 2024-10-04 a las 10.08.46\_ae3942c7.jpg; SOL905873.mp4  
**Categorías:** Categoría amarilla

Señores

COLSOF SAS

Cordial saludo:

Acorde con el protocolo establecido, adjunto diligenciado el Formato de Garantías TS-RG-05, documentando la causal para aplicación de garantía del equipo detallado en el asunto.

Adicionalmente, se suministran los siguientes datos de contacto

Nombre del Cliente	Ministerio de Educación Nacional
Nombre persona Contacto	Paula Ramírez
Ciudad de Atención	Bogotá, D.C.
Correo Electrónico de Contacto	<a href="mailto:Coordinadormda@mineduccion.gov.co">Coordinadormda@mineduccion.gov.co</a>
Número de Contrato	Orden de Compra 118480 de 2023 (copia adjunta)
Dirección de Atención	Calle 43 # 57-14 Centro Administrativo Nacional CAN
Teléfono de Contacto	320 9012432

Quedamos al tanto de la respuesta al requerimiento.

Attn.



**Medardo Castro Carantonio**

Profesional Especializado

Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

[mcastro@mineducacion.gov.co](mailto:mcastro@mineducacion.gov.co)

Teléfono: (601) 222 28 00 Ext. 1613

Código Postal 111321 - Bogotá, Colombia

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)

**De:** Coordinador MDA [Coordinadormda@mineducacion.gov.co](mailto:Coordinadormda@mineducacion.gov.co)

**Enviado el:** viernes, 4 de octubre de 2024 10:43 a. m.

**Para:** Medardo Castro Carantonio [Mcastro@mineducacion.gov.co](mailto:Mcastro@mineducacion.gov.co)

**CC:** Yolvic Amir Torres - Soportemda2 [soportemda2@mineducacion.gov.co](mailto:soportemda2@mineducacion.gov.co)

**Asunto:** Solicitud Garantía - Portatil HP nuevo / 324524

Buen día,

Inge. Medardo

Agradezco de tu amable colaboración tramitando la garantía de siguiente portatil nuevo:

**324524 - COMPUTADOR PORTATIL HP**

**Serie: 5CD3469L37**

Diagnóstico: El equipo no da video, se evidencia que el equipo enciende, ya que su led de poder prende y su ventilador suena, pero la pantalla permanece apagada además al mover el equipo se escucha lo que fuera como una parte suelta, se realizó descarga de estática del equipo manteniendo el botón de Power presionado por un tiempo, pero no causo ningún efecto se adjunta prueba en video y fotográfica del equipo

Adjuntan evidencias

Gracias

Quedo atenta

Cordialmente



Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

**Paula Andrea Ramirez**

[Coordinadormda@mineducacion.gov.co](mailto:Coordinadormda@mineducacion.gov.co)

**Mesa de Servicios**

Línea Gratuita Nacional 01 8000 510258

Línea Bogotá +57 60 (1) 484 5410

[Mesadeayuda@tecnologia.mineducacion.gov.co](mailto:Mesadeayuda@tecnologia.mineducacion.gov.co)

Calle 43 No. 57 – 14, Centro Administrativo Nacional – CAN

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)

CASO:	5130568188	Dirección:	Bogotá D.C.(Bogotá D.C.), Carrera 43 #57 -14 Barrio La Esmeralda			Sin ubicación
Cliente:	Ministerio De Educacion Nacional	Tel. Fijo:	3157953685	Fecha Inicial:	2024-09-19 14:34:00	
Contacto:	Medardo castro	Tel. Móvil:	3108638181	Fecha Final:	2024-10-18T09:43	

Ing.Solución:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Datos de la máquina			
Ing.Diagnostico:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Serial Máquina:	5CD3469L59		
Fecha canal:	2024-09-12 12:10:00	Modelo/Descripción:	HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC		
Propósito:	WO Description: CO/ONS-ERP/NCD/445 G10/No hay video	Product Number:	9P7H5LA		

¿tornillos, tapas, soportes, accesorios completos?	<b>SI</b>	¿El equipo presenta signos de manipulación?	<b>NO</b>	¿Se encuentra correctamente ensamblado?	<b>SI</b>
¿El equipo presenta partes de terceros?	<b>NO</b>	¿Presenta signos de desgaste?	<b>NO</b>	¿presenta signos de golpes?	<b>NO</b>
Sistema instalado en el equipo:	No enciende			¿El Sistema corresponde a la licencia?	<b>NO</b>

PartNum	Descripción	Uso	Serial Nuevo	Serial Defectuoso
N38980-001	SPS-MB UMA R57530U RTKUSBC	No usada		
N38980-601	SPS-MB UMA R57530U RTKUSBC WIN	Usada	PRVQK058JJR02W	PSCGL068JIT0YA

<b>Diagnóstico/ Solución:</b>	Se revisa equipo, maquina enciende pero no da video en ningún momento, se realizan pruebas con video externo pero falla persiste , se desensambla el equipo, se validan conexiones y se realiza un drenado de energía para verificar que la anomalía que se está presentado no sea causada por cargas de estática, pero esto no da solución a la falla, se realizan pruebas en configuración mínima para descartar fallas en componentes internos del equipo que se encuentran conectados a la Placa Base (Board), pero la falla persiste, se procede a realizar CMOS reset para descartar fallos en botón Power, pero el equipo sigue sin encender, se procede a revisar equipo detalladamente en donde no se encuentra ninguna anomalía como daño provocado por derrame de líquidos o alguna mala manipulación, las pruebas indican daño en Placa Base (Board), se realiza reemplazo de board y máquina finaliza funcionando correctamente cada uno de sus componentes en diagnóstico uefi, en sistema operativo queda sujeto a pruebas ya que presenta bitlocker. Se entrega equipo operativo con usuario presente.
<b>Recomendaciones:</b>	

Pruebas para cada segmento del equipo	SI	NO	Especificar
Limpieza de disipador y ventilador, remplazo de pasta térmica (prevenir recalentamientos)		X	N/a
Actualización del Bios. Registrar versión instalada en el equipo/ Versión actualizada, si aplica.		X	No da video
UEFI diagnostics F2 (corta obligatoria) (larga opcional)	X		No da video

UEFI diagnostics específico de acuerdo a la falla	X	No da video
Revisión de puertos (Ethernet, USB, Audio, WebCam, Video externo). Recomendación al cliente de mantenimientos preventivos y actualizaciones	X	No enciende

Por favor, califique su satisfacción con el servicio recibido que se describe en este informe. Usted diría que es:		
Inaceptable: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ Aceptable: 5 __ 6 __ 7 __ 8 __ Excelente: 9: __ 10 <b>X</b>		
Nuestro objetivo es que el servicio sea Excelente, por ello, le agradeceríamos que nos diga:		
¿Qué hicimos bien?	¿Qué podemos hacer mejor?	¿Recomendaría a HP? SI <b>X</b> NO
Nombre del usuario <b>Medardo castro</b> cc:	Firma del usuario <i>Bula Ramirez</i>	Firma del técnico que prestó el servicio 

**Nota 1:** Conforme a lo estipulado en las políticas de garantía para equipos HP, HP Colombia S.A.S., no se hace responsable por la información contenida en su producto, considerando que es responsabilidad del usuario hacer copia de seguridad de su información periódicamente. HP garantiza el correcto funcionamiento de los componentes de su equipo y la suite de aplicaciones instaladas por defecto, sin embargo, HP puede asegurar el funcionamiento de software de terceros, por favor verifique la configuración de sus aplicaciones y los requerimientos mínimos de instalación. Es importante aclarar, que el cambio de Sistema operativo de Ubuntu a Windows deriva en fallas de algunos componentes del producto. En futuros casos donde se evidencien fallas ocasionadas por el cambio de Sistema operativo, HP procederá con la devolución del producto en las mismas condiciones que fue recibido sin que esto constituya prueba para solicitar cambio total del producto o devolución del dinero.

**Nota 2:** El cambio de pantalla o LCD se encuentra sujeto a la política de píxeles para equipos portátiles y equipos todo en uno, para más información consulte nuestras siguientes políticas en las siguientes páginas: <http://support.hp.com/co-es/document/c00221805> o <http://support.hp.com/co-es/document/c00595794>.

Estimado cliente, es importante que tenga en cuenta que HP instaló el Sistema operativo original de fábrica en su equipo, si usted actualiza el Sistema operativo a Windows 10 necesitará volver a ejecutarlo con su cuenta de Microsoft y su contraseña. Para obtener instrucciones sobre cómo actualizar ingrese a [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com) y busque el número de su producto. Asegúrese de recordar su sesión de cuenta de Microsoft y su contraseña. Para restablecer su contraseña consulte el artículo de soporte en [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com): equipos HP – que hacer cuando olvida su contraseña de inicio de sesión.

**Nota 3:** Dentro del proceso de análisis y reparación de su equipo puede encontrarse el uso de los siguientes aplicativos:

Aplicación	Función	Aplicación	Función
UEFI	Software de diagnóstico oficial de HP	Msi Kombustor	Programa para estresar GPU (Unidad de Procesamiento Gráfico)
Furmark	Aplicación que estresa el equipo para casos de apagado o recalentamiento	HW Info	Software que verifica la temperatura del procesador y GPU
Burning test	Aplicación que estresa los componentes del equipo para casos de apagados o recalentamiento	Cristal Disk	Software para verificar información y estado de disco duro.
Battery Moon	Software de análisis de comportamiento de la batería	Memory Check	Programa de diagnóstico para la memoria

Para consultas de asistencia técnica, visite el sitio [www.hp.com.co](http://www.hp.com.co) o comuníquese con HP llamando al 5085553 en Bogotá o al 01800- 5184842 para el resto del país.

## Terminos y condiciones

### GARANTIA LIMITADA DE NOVENTA (90) DIAS PARA SERVICIOS DE REPARACIÓN ALCANCE DE LA COBERTURA

Las partes utilizadas para la reparación de este producto cuentan con noventa (90) días de garantía contados a partir de la fecha en que usted recibe el producto de reparación o del remanente del periodo de la garantía original del computador, el que fuere mayor

Durante este periodo de garantía, HP corregirá todos los defectos del material o de la mano de obra utilizada en la reparación. Esta garantía limitada de noventa (90) días no modifica la duración de la garantía de fábrica del producto original, que se basa en la fecha de compra del producto (consulte los detalles de la garantía de fábrica en el manual del usuario de productos HP), Durante el periodo de garantía limitada, Hp reparará o reemplazará a su criterio todo producto que presente fallas

### LIMITE DE LA COBERTURA

Esta garantía no se aplica si el producto se ha dañado por accidente o uso indebido, o como resultado de la intervención o modificación por parte de un tercero que no sea un distribuidor o servicio de HP autorizado

TODA GARANTIA IMPLICITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA CUALQUIER FIN EN PARTICULAR ESTA LIMITADA A LA DURACIÓN DE NOVENTA (90) DIAS DE ESTA GARANTIA ESCRITA. HP COLOMBIA S.A.S NO SERA RESPONSIBLE ANTE CUALQUIER DAÑO CONSECUENTE.

