

Reporte Técnico

Información General

- **Fecha:** 06/04/2025
- **Nombre del Técnico:** Sergio Ernesto Tinoco Videgaray
- **Nombre del Cliente:** Alexis Torres Sánchez
- **Contacto del Cliente:** 5544926545
- **Equipo:**
 - **Marca:** HEWLETT PACKARD
 - **Modelo:** 15-da2017la
 - **Número de Serie:** CND0400922
- **Sistema Operativo:** Windows 10 CoreSingleLanguage 2009
- **Arquitectura:** x64 bits
- **Procesador:** Intel Core I3-10110u
- **Memoria RAM:** 12 GB
- **Disco Duro:** 512 GB SSD
- **Información completa del equipo:** https://pedidos.com/articulos/laptop-hp-15-da2017la-intel-core-i3-12-gb-512-gb-ssd-?srsltid=AfmBOoqSpYUy7ynHTok5upC-FsL2y8KUgjEYBCGeAFT_GLn8jqbDspyK#section-2

Descripción del Problema

- **Problema Principal:** El equipo no enciende.
- **Síntomas Adicionales:**
 - El adaptador de Wi-fi no funciona correctamente.
 - El adaptador de carga tiene un voltaje inestable.
- **Cuando se inició el problema:** Finales de 2024.
- **Acciones realizadas antes del problema:** Se modificó la fuente del adaptador de carga en un centro de reparación cerca de la Frikiplaza, CDMX.

Diagnóstico de Hardware

- **Procesador (CPU)**
 - **Modelo:** i3-10110U
 - **Velocidad (GHz):** 2.1 GHz
 - **Número de núcleos:** 2
 - **Estado de temperatura promedio:** N/A
 - **Resultado de prueba de estrés (si aplica):** N/A
- **Memoria RAM:**

- Cantidad instalada (GB): 12 GB
- Velocidad (GHz): 2666 MHz
- Estado físico de los módulos: Ok
- Pruebas de estabilidad: N/A
- Resultado de pruebas de memoria (si aplica): N/A
- **Disco Duro / SSD:**
 - Tipo (HDD/SSD): SSD
 - Capacidad total: 512 GB
 - Espacio libre disponible: -
 - Sectores defectuosos (Sí/No): No
 - Estado de salud (según software de diagnóstico): -
- **Tarjeta Gráfica (GPU):**
 - Modelo: Intel UHD Graphics
 - Memoria dedicada: N/A
 - Prueba de rendimiento (Sí/No): No
 - Resultado de pruebas de rendimiento: Aceptable
- **Conectividad:**
 - Alimentacion: 45W (19.5v 2.31A)
 - Wi-Fi: El adaptador principal no funciona correctamente.
 - Bluetooth: Funcionando dentro de los parámetros.
 - Puertos USB/HDMI/Audio: Funcionando dentro de los parámetros.
- **Diagnóstico de Software**
 - Estado del sistema operativo: Funcionando dentro de los parámetros.
 - Versión actualizada (Sí/No): Si, de acuerdo con la licencia.
 - Problemas de inicio o apagado: Si.
 - Eventos de error registrados: El equipo no inicia.
- **Programas de arranque:**
 - Cantidad y revisión: N/A.
 - Análisis de programas sospechosos: N/A.
- **Análisis de virus/malware:**
 - Software de análisis utilizado: N/A.
 - Resultado del análisis: N/A.

Evaluación de Rendimiento

- **Tiempo de inicio (en segundos):** -
- **Puntuación en pruebas de benchmark:** -
- **Pruebas de rendimiento específicas:**
 - **Software utilizado para pruebas:** -
 - **Resultados:** -

Solución Propuesta

- **Solución:** Reemplazar el puerto de carga y preferentemente el adaptador de carga.
- **Piezas a Reemplazar:** Puerto de carga.
- **Software a Instalar/Actualizar:** N/A.
- **Costo Estimado:** 150.

Trabajo Realizado

- **Fecha:** 26/03/2025 al 03/04/2025
- **Descripción del Trabajo Realizado:**
 - Se midió el voltaje proporcionado por la fuente y se obtuvieron mediciones que variaban el voltaje cada cierto tiempo.
 - Se examinó el puerto de carga y se determinó que había que reemplazarlo debido a que la pieza fue forzada y gastada con el uso (Imagen 1).



Imagen 1. Conector de puerto de carga dañado.

- Se reemplazó el puerto de carga por uno nuevo (Imagen 2 y 3).



Imagen 2. Puerto de carga nuevo conectado a línea CC y funcionando correctamente.



Imagen 3. Conector de puerto de carga nuevo instalado en el equipo.

- Se realizó un cambio de pasta térmica al procesador (imagen 4).



Imagen 4. IHS del procesador cubierto con la nueva pasta térmica.

- Se limpió el cable de la antena del adaptador Wi-fi y se cambió de posición para evitar ser machucado por la bisagra del chasis (imagen 5).



Imagen 5. Cable de la antena del adaptador Wi-fi.

- Finalmente se encendió el equipo y se comprobó el funcionamiento de este (imagen 6 y 7).

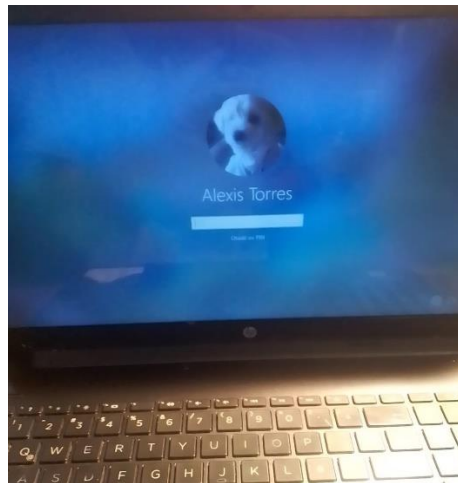


Imagen 6. Pantalla de inicio del sistema operativo.

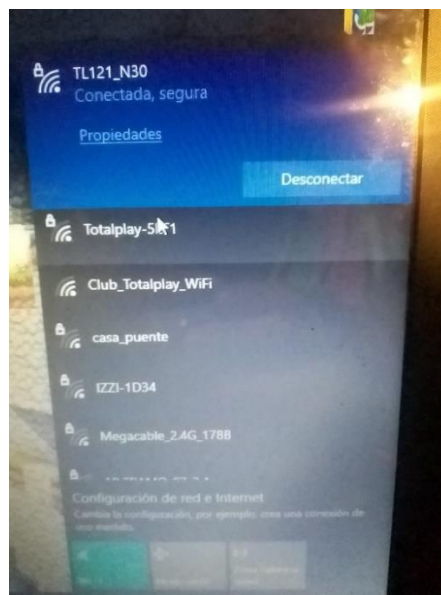


Imagen 7. Vista de las redes Wi-fi detectadas con el adaptador corregido.

- **Software Instalado/Actualizado:** N/A.
- **Piezas Reemplazadas:** Conector de puerto de carga CC.
- **Software Instalado/Actualizado:** N/A.

Observaciones

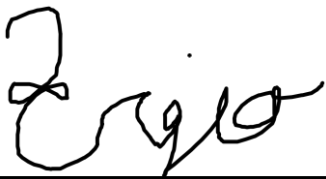
- El ventilador se enciende frecuentemente.
- El procesador llego a los 90° C de temperatura.

Recomendaciones:

- **Preventivo:** Reemplazar adaptador CC.
- **Actualizaciones:** Instalar una versión de Windows más optimizada y con menos programas.
- **Seguridad:** Actualizar las bases de datos del antivirus.

Cotización

- **Costo de la pieza reemplazada:** 120.00\$.
- Total: 120.00\$**



**Firma del técnico Sergio
Ernesto Tinoco Videgaray.**



**Firma del cliente Alexis
Torres Sánchez.**