

## Recomendaciones antes de llamar al CAST

1.- Si usted recibe un mensaje de error, escríbalo en un papel exactamente como aparece y téngalo a la mano cuando reporte al CAST. Ejemplo de pantalla azul de Windows.

```
A problem has been detected and windows has been shut down to prevent damage
to your computer.

The problem seems to be caused by the following file: SPCMDCON.SYS

PAGE_FAULT_IN_NONPAGED_AREA

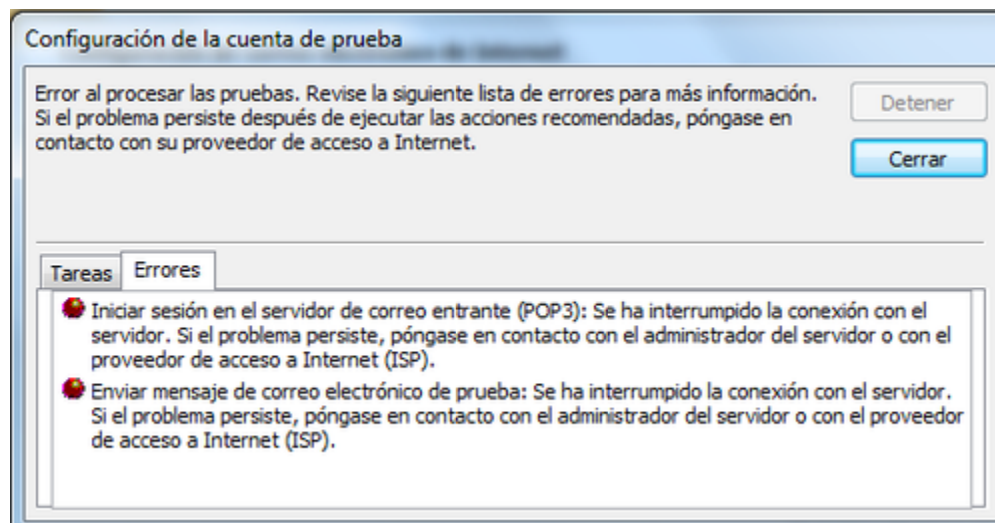
If you've seen this stop error screen,
rest your computer and this screen appears again, follow
these steps:

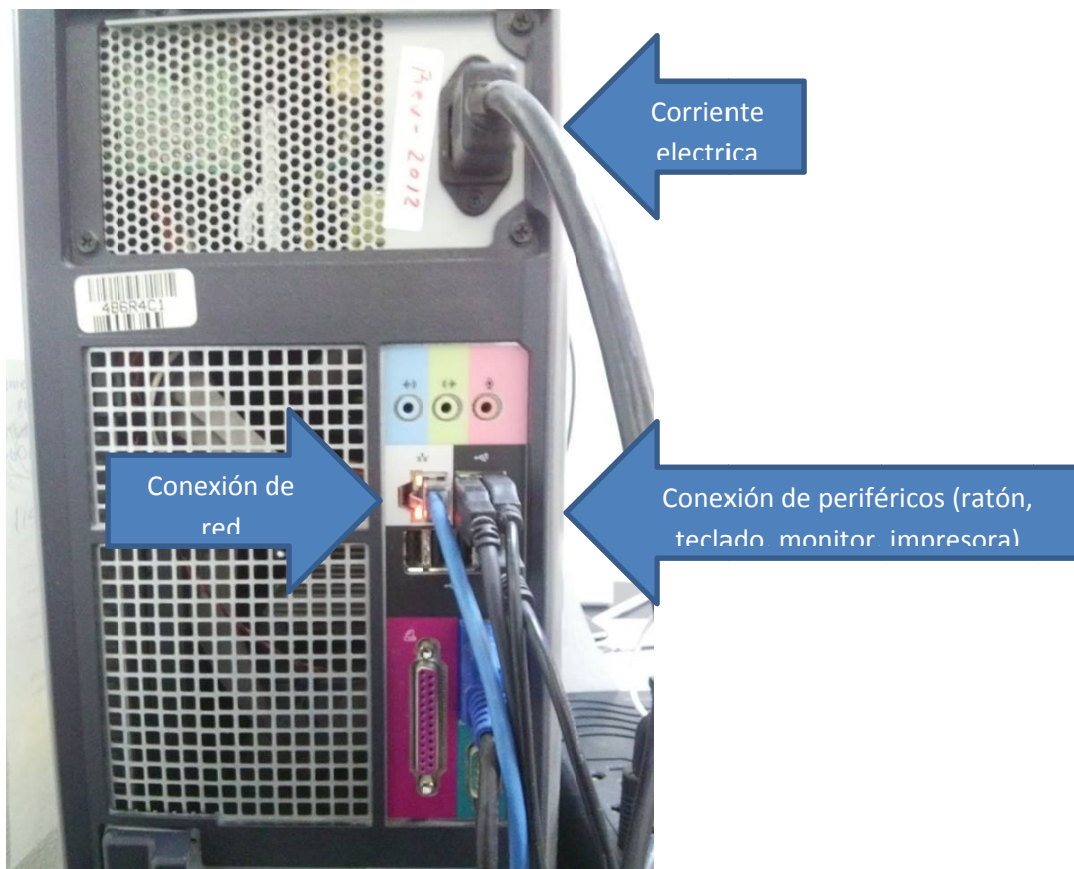
Check to make sure any new hardware or software is properly installed.
If this is a new installation, ask your hardware or software manufacturer
for any windows updates you might need.

If problems continue, disable or remove any newly installed hardware
or software. Disable BIOS memory options such as caching or shadowing.
If you need to use Safe Mode to remove or disable components, restart
your computer, press F8 to select Advanced Startup Options, and then
select Safe Mode.

Technical information:
*** STOP: 0x00000050 (0xFD3094C2, 0x00000001, 0xFBFE7617, 0x00000000)
*** SPCMDCON.SYS - Address FBFE7617 base at FBFE5000, DateStamp 3d6dd67c
```

Mensaje de error de office:





3.- Energía: confirme que el CPU o el monitor estén encendidos.

4.- Prender y apagar: Apague el equipo, en caso de que no pueda deje presionado el botón de encendido hasta que se apague el equipo. Espere 30 segundos y enciéndalo nuevamente.



- 5.- Password /contraseña: Confirme que esté utilizando el usuario y password correctos. Verifique también en su teclado si están activadas las mayúsculas/minúsculas.
- 6.- Software: Si el problema se presenta en una aplicación pruebe otras aplicaciones de su escritorio/desktop. ¿Funcionan correctamente o se presenta el problema?
- 7.- Internet: Si el problema se presenta navegando en la Web, pruebe ingresar a varios y diferentes sitios.
- 8.- Verifique si otras personas están experimentando el mismo problema. En caso afirmativo, solo una persona debe reporta el problema al CAST.
- 9.- Tenga a la mano sus datos personales, ubicación y datos del equipo a reportar .



El número de inventario se encuentra ya sea a un lado del CPU o en la parte trasera del mismo:

- 10.- Cuando se le entregue su número de orden es muy importante que guarde dicho número, ya que se le pedirá para darle informes acerca del status de la misma.

