|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Módulo: | **Proporciona soporte técnico presencial o a distancia en software de aplicación y en hardware de acuerdo a los requerimientos del usuario**  |
| Nombre del submodulo: | **Brinda mantenimiento de manera presencial**  |
| Nombre de la práctica:  | **Caso 2**  |
| Tipo de mantenimiento: | **HW Y SW** |
| Descripción del problema o falla:  | **el teclado no funciona y aparecen archivos en el escritorio que no pueden ser eliminados** |
| Consecuencias de la incidencia: | **no se puede usar el teclado y no se pueden eliminar archivos** |
| Causas o motivos del problema:  | **se cambió la configuración de Windows y los pines de la conexión del teclado están dañados** |
| Medidas a utilizar: | **intentar enderezar los pines y regresar la configuración de Windows** |
| Herramientas requeridas:  | **comprar un teclado nuevo** |
| Seguimiento del problema:  | **comprar e instalar el nuevo teclado y restablecer la configuración de Windows** |
| Tiempo de realización:  | **1 hora** |
| Objetivo del problema: | **usar el teclado y borrar los archivos** |
| Datos de la empresa o cliente:  | **cetís 62 , leona vicario, salamanca GTO 6482625** |
| Evidencias fotográficas:  |  |
| Observaciones:   | **se tuvo que comprar un teclado nuevo** |