|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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** | |