|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bitácora |  | Fecha: 18/02/2016 |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del modulo  | Proporciona soporte técnico presencial o a distancia en software de aplicación y hardware de acuerdo a los requerimientos del usuario. |
| Nombre del submodulo | Brinda soporte técnico de manera presencial. |
| Nombre de la practica | Caso 2 |
| Tipo de mantenimiento | Correctiva |
| Descripción de la falla | El teclado no funciona (HW). Archivos de texto semitransparentes con  |
| nombre “desktop” aparecen en la mayoría de las carpetas y al ser |
| eliminados se crean automáticamente.(SW) |
| Consecuencias de la incidencia | No se especifica. |
|  |
|  |
| Motivos del problema | El conector (PS/2) del teclado se encontraba mal conectado, por lo  |
| cual un par de pines fueron dañados. (HW) La configuración del  |
| Explorador de Windows fue modificado para mostrar los archivos |
| ocultos del sistema, que normalmente no se ven. (SW) |
| Medidas a utilizar | Eliminar los archivos ocultos y arreglar el teclado. |
|  |
| Herramientas requeridas | Unas pinzas, soldadura de estaño. |
|   |
|  |
| Seguimiento al problema | Primero que nada, hacer que los archivos ocultos sean visibles y con  |
| ello eliminarlos completamente, después con la soldadura pegar los  |
| pines dañados. |
| Tiempo de realización | De 1 a 2 horas. |
| Objetivo del problema | Solucionar el problema del cliente y tenerlo satisfecho por nuestro  |
| trabajo. |
|  |
| Datos de la empresa o cliente |  |
|  |
|  |
| Evidencia fotográfica |  |
| Observaciones | Si no se soluciona el monitor, puede que ya no sirva. |
|  |
|  |
|  |

MCtis

 Teléfono: 4646468300 Email: Alejandrovidal2011@hotmail.com Salamanca Guanajuato