



**Centro de Bachillerato Tecnológico, industrial y de servicios n.144**

**Incidencias con solución a larga distancia**

**Ana Luisa selvas molina**

**Submódulo 2. Brinda soporte técnico a distancia**

**Ing. Jordy Jesús chirino Balcázar**

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 17 de febrero del 2020**

## **Introducción**

Un servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Cada servicio tiene una causa por la cual es necesario solucionar, ya sea que estas incidencias se solucionen de manera física (brindar el servicio cara a cara), al igual realizarlo a distancia (brindar el servicio a través de software, llamada telefónica, correo electrónico, etc).

Muchas veces cometemos el error de desconectar cables sin saber para qué sirve y cuál es su consecuencia de no colocarlo de la manera correcta y en el lugar correcto, causando así daños físicos al igual que en el sistema operativo. A continuación representaremos una incidencia que suele pasar y su solución.

# Índice

## Contenido

<b>Problema:</b> .....	<b>3</b>
<b>Diagnostico:</b> .....	<b>3</b>
<b>Softwares utilizados:</b> .....	<b>3</b>
<b>Solución del problema:</b> .....	<b>3</b>
<b>Recomendación:</b> .....	<b>5</b>

### Problema:

la tarjeta madre tenia mucho polvo, fue desconectada de los diferentes cables como: ATX de 24 pines, ATX de 4 pines, cables SATA, etc. Y después de volverla a colocar en su lugar, atornillarla y conectar los cablea de alimentación y demás no da señal monitor.

### Diagnostico:

el cable de alimentación ATX de 24 pines no esta bien conectado.

### Softwares utilizados:

Skype. Skype es un software que permite que todo el mundo se comunique. Millones de personas y empresas ya usan Skype para hacer llamadas y videollamadas gratis individuales y grupales, enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otras personas que usan Skype. Puedes usar Skype en lo que mejor se adapte a tus necesidades: en tu teléfono móvil, PC o tableta.

En este caso se realizará una videollamada para observar el probela y solucionarlo.

### Solución del problema:

1. Identificar el cable de alimentación ATX de 24 pines



Este conector es el que lleva la alimentación principal desde la fuente a la placa base. Suele estar compuesto por un conector principal de 20

pinos y uno secundario de 4 pines. El porqué de esta separación se basa en que los ordenadores antiguos empleaban conectores de 20 pines para la alimentación de la placa base. Sin embargo, todas las placas base modernas solo emplean conectores de 24 pines desde hace ya bastantes años, pero los fabricantes de fuentes lo siguen manteniendo por temas de compatibilidad con placas base antiguas

2. Buscar en la tarjeta madre el conector ATX de 24 pines de alimentación



3. Conectar el cable de alimentación ATX de 24 pines al conector de la tarjeta madre guiándonos por el ganchito que tiene (el seguro), asegurándose de que este quede de manera fija y presionando un poco



4. Después de esto cerramos la tapa de nuestro gabinete y comprobamos que ya de señal en nuestro monitor



#### Recomendación:

- No mover nada de nuestro gabinete o sistema operativo sin tener el conocimiento adecuado
- Si decidimos limpiar nuestro gabinete, mejor llevarlo con personas especializadas en el mantenimiento preventivo y correctivo de nuestra pc y otros dispositivos.