



Reparador de celulares y tablets [Nivel 3]

Lección 1 / Actividad 1

Diagnóstico y reparación sin abrir el aparato

Propósito de la actividad

Repasar el proceso de revisión y diagnóstico, además de simular una reparación de software.

Practica lo que aprendiste

I. Responde los siguientes ejercicios referentes a la revisión y el diagnóstico de un equipo móvil.

- a. Enuncia las 6 preguntas que le debes hacer a tu cliente, al momento que te lleva un aparato para que lo repares.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

- b. Ordena los pasos para diagnosticar un problema de línea.

- Enciéndelo nuevamente.
- Intercambia la SIM con otro, de la misma compañía.
- Asegúrate de que no se trata de un corte en el servicio, ya sea por un incumplimiento en pospago o por un saldo vencido o agotado en prepago.
- Haz una llamada y envía un mensaje con ambos equipos.
- Apaga el equipo.

- c. ¿Qué haces si el problema es de la compañía de servicios telefónicos?



- d. Escribe en las líneas la información que debe pedir una nota de servicio.

"Soluciones Digitales Polo"

10 de Agosto de 2015

_____;
El equipo no se puede conectar a Wi-Fi.

_____;
Tiene una esquina con la pintura desgastada.

_____;
chuchicho123

_____;
Funda "flip-cover" color negro

_____;
Srta. Paty Ramos

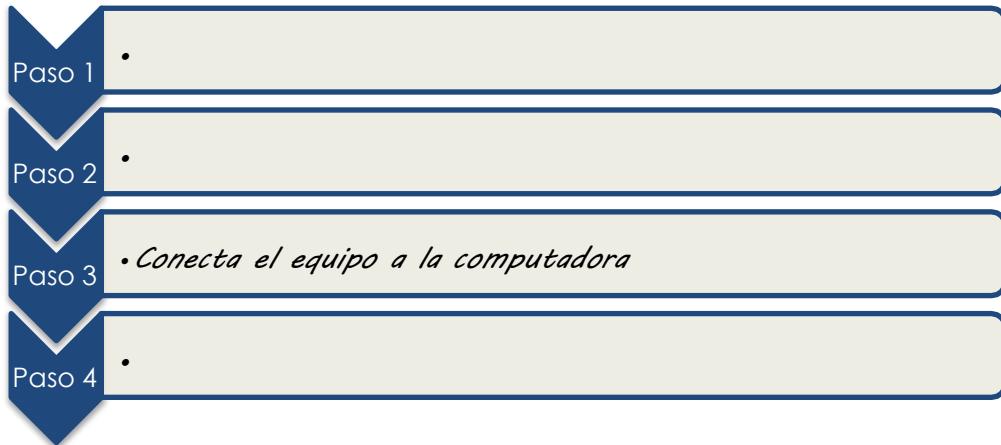
II. Haz los ejercicios referentes a la solución de fallas en software.

- a. Completa los pasos para solucionar la saturación de memorias.

Paso 1	• Entra al menú "ajustes" o "configuración"
Paso 2	•
Paso 3	•
Paso 4	•
Paso 5	• Para la RAM, cierra aplicaciones abiertas y de segundo plano



- b. Completa los pasos para reinstalar el SO. Si tienes un manual de servicio, extiende los pasos y detállalos en una hoja aparte.



III. Realiza el siguiente caso de estudio.

Imagina que tienes tu taller de reparación, llega un cliente y las respuestas a las preguntas de revisión son:

- Mi celular es muy lento
- Antes me cargaba una página de internet en 1 segundo, ahora se tarda hasta 2 minutos
- Empezó hace 1 semana cuando le instalé un juego
- Tengo 1 año y medio con el aparato
- Está en prepago

Como reparador responde lo siguiente:

¿El equipo está en garantía?

¿Crees que tenga una falla de software o de hardware?

¿Cuál sería tu procedimiento de revisión?

A continuación te presentamos la solución al problema, primero responde las preguntas anteriores y después continúa leyendo.



En el caso anterior, el juego que instaló el usuario seguía ejecutándose en segundo plano, además de todas las aplicaciones que utilizó. Esto causó saturación de memoria RAM. La solución es cerrar todas sus aplicaciones y evaluar qué tanta RAM necesita ese juego. Como es muy demandante para ese equipo, se tiene que desinstalar y enseñar al usuario a cerrar sus aplicaciones.

Cierre de lección

Existen muchos tipos de problemas que pueden presentar los usuarios. Con el tiempo, reconocerás cuáles son los más frecuentes y qué nivel de dificultad tiene cada uno. Recuerda que la práctica hace al maestro.

IMPORTANTE

Guarda tu archivo de esta lección bajo la estructura:

RepCelyTab_Nivel3_Leccion1_XXXX.doc

Nota: Sustituye las XXXX por las iniciales de tu nombre y apellidos.