

De: Iván Zapata <ivanisrael11@outlook.com>

Enviado el: domingo, 23 de febrero de 2025 16:43

Para: administrativa2@cclrecreo.com

Asunto: Queja de una computadora

Buenas tardes señorita Alicia Moreno, el recreo me facilitó su correo para comentarle una queja.

Yo compré una laptop en el local de GAMES CORP

y recientemente adquirí un dispositivo ahí, resulta que me lo entregaron con una caja media rota afuera y eso pasó hace un mes y no me hice problema por la caja, pero con el pasar el tiempo me di cuenta que el computador lanzaba un sonido raro al momento de que el ventilador iniciaba su mecanismo, como el video que le adjuntaré a este correo. Y cuando fui a preguntarle al vendedor me dijo que es normal ese sonido y yo diciéndole al señor que si suena y él dijo que no, que es normal, pero el aseguró que no escuchaba ese sonido. Por lo que yo me contacté con el fabricante y me dijo que ese sonido no es normal y que haga validar la respectiva garantía en el local, cosa que yo le dije al señor vendedor que si podía sacar un dispositivo nuevo para hacer la comparación de esta falla y dijo que él no iba a abrir una laptop nueva para verificar si era una falla o no. Y además que me parece raro que el mousepad tenga un leve hundimiento. Le agradezco su tiempo a esta solicitud y estaré gustoso de poder seguir con este caso.

RV: Queja de una computadora



islas@ccelrecreo.com

Para 'ivanisrael11@outlook.com'

CC 'oscar@blackbox.ec'

Respondió a este mensaje el 5/3/2025 16:49.

Responder

Responder a todos

Reenviar



miércoles 5/3/2025 16:

De: Oscar Agudelo <oscar@blackbox.ec>

Enviado el: miércoles, 5 de marzo de 2025 12:50

Para: islas@ccelrecreo.com

Asunto: Re: Queja de una computadora

Buenas Tardes,

El cliente compró una computadora Asus en el mes de Diciembre, y se le cambio por otra computadora, por una supuesta falla de sistema que tenía la cual no verificamos, sino que le cambiamos de una vez para evitar inconvenientes, en la nueva que se le dio dice que al prender tiene un sonido el ventilador, lo cual revisamos y no se percibe el sonido, igual la maquina que se cambio tiene 1 año de garantía y servicio técnico, si él desea puede traer para revisar, y hacerle los test de la marca que prueba los componentes.

Atentamente

Oscar Agudelo

El vie, 28 feb 2025 a las 11:09, <islas@ccelrecreo.com> escribió:

Estimado Sr. Agudelo

Por medio de la presente y en referencia al correo electrónico en cola, le informamos que hemos recibido la queja y el video enviados por su cliente el Sr. Iván Zapata

De: Iván Zapata <ivanisrael11@outlook.com>

Enviado el: domingo, 23 de febrero de 2025 16:43

Para: administrativa2@cclrecreo.com

Asunto: Queja de una computadora

Buenas tardes señorita Alicia Moreno, el recreo me facilitó su correo para comentarle una queja.

Yo compré una laptop en el local de GAMES CORP

y recientemente adquirí un dispositivo ahí, resulta que me lo entregaron con una caja media rota afuera y eso pasó hace un mes y no me hice problema por la caja, pero con el pasar el tiempo me di cuenta que el computador lanzaba un sonido raro al momento de que el ventilador iniciaba su mecanismo, como el video que le adjuntaré a este correo. Y cuando fui a preguntarle al vendedor me dijo que es normal ese sonido y yo diciéndole al señor que si suena y él dijo que no, que es normal, pero el aseguró que no escuchaba ese sonido. Por lo que yo me contacté con el fabricante y me dijo que ese sonido no es normal y que haga validar la respectiva garantía en el local, cosa que yo le dije al señor vendedor que si podía sacar un dispositivo nuevo para hacer la comparación de esta falla y dijo que él no iba a abrir una laptop nueva para verificar si era una falla o no. Y además que me parece raro que el mousepad tenga un leve hundimiento. Le agradezco su tiempo a esta solicitud y estaré gustoso de poder seguir con este caso.

Lenovo Diagnostics - Registro



3/14/2025, 6:08:26 P. M. - Aprobado

No se han encontrado errores

Código del Resultado Final:

W36K4223ZA4Q-XGRZ7L

Modelo:

IdeaPad 1 15IAU7

Número de serie:

PF4VJQ0Y

Versión de BIOS:

JKCN47WW

Versión de la Aplicación:

Lenovo Diagnostics Evolution 5.18.1.68

Machine Type-Model:

82QD00DHUS

Dirección MAC de Wireless 1:

B8:1E:A4:8A:D1:37

Horario y Fecha de Inicio de la Prueba:

3/14/2025, 6:08:26 P. M.

Horario y Fecha de Finalización de la Prueba:

3/14/2025, 6:12:08 P. M.



Módulos

Controlador de audio

Batería

Bluetooth

Procesador

Pantalla

Interfaz de pantalla

Teclado

Almacenamiento

Tarjeta de vídeo

Inalámbrica

Memoria

Placa madre

Resultados de la prueba

✓ Aprobado

Total módulos probados: 12 Aprobado: 12 Error: 0 Anulado: 0 Advertencia: 0 No aplicable: 0

Controlador de audio

✓ Controlador de audio

Código de resultados: WAC0000700000-UL1XOH

UDI: ac1
Fabricante: Intel
Especificación de audio de alta definición: 1.0
Número de transmisiones de entrada: 7
Número de transmisiones de salida: 9

Número de transmisiones bidireccionales: 0
Versión del controlador: 10.29.0.11516

3/14/2025, 6:08:26 P. M. - Prueba de estado CORB	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:08:26 P. M. - Prueba de transmisión de salida	Aprobado (5s)
3/14/2025, 6:08:31 P. M. - Prueba de transmisión de entrada	Aprobado (5s)

Batería

Batería

Código de resultados: WBA0000100000-UL1XOH

UDI: bat
Recursos:
Tipo de recurso: Batería
Índice: 0
Química: LiP
Fabricante: SP
Número de serie: 396
Voltaje de diseño: 11.25 Volts
Capacidad de carga completa: 40.99 Wh (3643 mAh)
Capacidad de diseño: 42 Wh (3733 mAh)
Recuento de ciclos: 55
Número de serie de FRU: L21M3PF0
Versión del firmware: 5150005-40100
Versión del controlador: 10.0.26100.3323

3/14/2025, 6:08:36 P. M. - Prueba de estado de la batería Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:08:36 P. M. - **Mensaje:** Carga Total de la Batería: 99.0%

Bluetooth

Adaptador Bluetooth

Código de resultados: WBT0000100000-UL1XOH

UDI: Adaptador Bluetooth
Recursos:
Tipo de recurso: Bluetooth
Índice: 0
Nombre del dispositivo Bluetooth: Realtek Bluetooth Adapter
Fabricante: Realtek Semiconductor Corp.
Versión del controlador: 2.10.1071.3001

3/14/2025, 6:08:36 P. M. - Prueba de búsqueda Aprobado (21s)
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - **Mensaje:** Dispositivos encontrados: Desconocido, Desconocido, Desconocido, Desconocido,

Procesador

✔ 12th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1215U

Código de resultados: WCP0003E00000-UL1XOH

UDI:	12th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1215U - INTEL (0)
Modelo:	12th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1215U
Proveedor:	INTEL
Número de núcleos:	6
Número de hebras:	8
Firma:	906A4h
Velocidad actual:	2.492593 GHz
Características:	ADX, AES, AVX, AVX2, BMI2, CLMUL, EIST, EM64T, FMA, HTT, HWP, IdaTurboBoost, MMX, RDRAND, RDSEED, SSE, SSE2, SSE3, SSE4.1, SSE4.2, SSSE3, X87, XD
Caché L1:	2 x 48 KB Datos, 2 x 32 KB Instrucciones, 4 x 32 KB Datos, 4 x 64 KB Instrucciones
Caché L2:	2 x 1.25 MB Unificado, 1 x 2 MB Unificado
Caché L3:	10 MB Unificado
Versión del controlador:	10.0.26100.3323

3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de instrucción de BT	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de punto flotante x87	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de MMX	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de SSE	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de AES	Aprobado (0s) ✔

Pantalla

✔ Pantalla genérica

Código de resultados: WMO000G000000-UL1XOH

UDI:	dpy1
Índice de la pantalla:	1
Resolución actual:	1920x1080
ID de fabricante:	BOE
Versión de EDID:	1.4
Resolución nativa:	1920x1080
Tamaño de la pantalla:	34cm x 19cm
Tipo de entrada:	Digital
Versión del controlador:	10.0.26100.1882

3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de ajuste de resolución	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Mensaje: El sistema puede aprovechar en su totalidad la resolución nativa de la pantalla.	

Interfaz de pantalla

✔ Pantalla genérica

Código de resultados: WDI0000300000-UL1XOH

UDI:	dpy1
Índice de la pantalla:	1
Resolución actual:	1920x1080
ID de fabricante:	BOE
Versión de EDID:	1.4
Resolución nativa:	1920x1080
Tamaño de la pantalla:	34cm x 19cm
Tipo de entrada:	Digital
Versión del controlador:	10.0.26100.1882

3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de suma de comprobación de EDID	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Mensaje: Suma de comprobación válida.	
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de comunicación de pantalla	Aprobado (0s) ✔
3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Mensaje: La tarea se ejecutó correctamente.	

Teclado

✔ Teclado

Código de resultados: WKB0000100000-UL1XOH

UDI:	Teclado
Recursos:	
Tipo de recurso:	Teclado
Índice:	1
Teclado PS/2:	Detectado
Versión del controlador:	10.0.26100.1882

3/14/2025, 6:08:57 P. M. - Prueba de teclado PS/2	Aprobado (17s) ✔
---	------------------

Almacenamiento

✔ SKHynix_HFS256GEJ4X112N - 238.47 GBs

Código de resultados: WHD3O90000000-UL1XOH

UDI:	SKHynix_HFS256GEJ4X112N-5NC9N447310909A37
Modelo:	SKHynix_HFS256GEJ4X112N
Número de serie:	5NC9N447310909A37
Etiqueta 8S actual:	8SSSS1F28998K4KN39A0B7A
Firmware:	51030C31
Protocolo:	NVMe
Ubicación:	Dispositivos locales
Tamaño:	238.47 GBs
Temperatura:	38 °C

Tamaño de sector lógico: 512
Sectores lógicos: 500118192
Esquema de partición: GPT
No asignado: 2.34 MBs
Versión del controlador: 10.0.26100.1150

Recursos:

Tipo de recurso: Partición
Índice: 1
Tipo de partición: Partición de sistema EFI
Tamaño: 100.00 MBs

Tipo de recurso: Partición
Índice: 2
Tipo de partición: Partición reservada de Microsoft
Tamaño: 16.00 MBs

Tipo de recurso: Partición
Índice: 3
Tipo de partición: Partición base de datos de Windows
Sistema de archivos: ntfs
Punto de montaje: C:\
Número de serie: 54A1F267
Usado: 140.28 GBs
Libre: 97.44 GBs
Tamaño: 237.72 GBs

Tipo de recurso: Partición
Índice: 4
Tipo de partición: Entorno de recuperación de Windows
Tamaño: 655.00 MBs

3/14/2025, 6:09:14 P. M. - Prueba de desgaste de SMART	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:14 P. M. - Prueba de estado del controlador NVME	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:14 P. M. - Prueba de temperatura de NVME SMART	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:14 P. M. - Prueba de fiabilidad de NVME SMART	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:14 P. M. - Prueba de espacio libre NVME SMART	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:14 P. M. - Prueba de lectura de dispositivo	Aprobado (3s)

Tarjeta de vídeo

Intel(R) UHD Graphics

Código de resultados: WVC0600500000-UL1XOH

UDI: Intel(R)UHDGraphics00:02.0
Ubicación: PCI bus 0, device 2, function 0

Versión del controlador: 32.0.101.6129
Id. del proveedor: 8086
ID de dispositivo: 46B3
Memoria de la placa de video: 128 MB

3/14/2025, 6:09:17 P. M. - Prueba de memoria de vídeo	Aprobado (2s)
3/14/2025, 6:09:19 P. M. - Mensaje: Total de superficies probadas: 50/50	
3/14/2025, 6:09:19 P. M. - Prueba de canalización de textura	Aprobado (24s)
3/14/2025, 6:09:43 P. M. - Prueba Estándar de Operaciones Matemáticas en DirectCompute	Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:43 P. M. - Prueba Avanzada de Operaciones Matemáticas en DirectCompute	Aprobado (0s)

Inalámbrica

Realtek RTL8852BE WiFi 6 802.11ax PCIe Adapter **Código de resultados:** WWF0000700000-UL1XOH

UDI: RealtekSemiconductorCorp.-RealtekRTL8852BEWiFi6802.11axPCIeAdapter-B8:1E:A4:8A:D1:37
Versión del controlador: 6001.15.123.329
Dirección MAC: B8:1E:A4:8A:D1:37
Fabricante: Realtek Semiconductor Corp.
Nombres de red: {2BE109BB-DC62-4D91-A395-4788BCE6B5E9}
Nombre del producto: Wi-Fi

3/14/2025, 6:09:43 P. M. - Prueba de habilitación de radio	Aprobado (1s)			
3/14/2025, 6:09:44 P. M. - Mensaje: El estado de hardware/software es encendido				
3/14/2025, 6:09:44 P. M. - Prueba de exploración de red	Aprobado (0s)			
3/14/2025, 6:09:44 P. M. - Mensaje: 1 Redes disponibles para conectarse				
SSID	Seguridad	Protocolo	Dirección MAC	Calidad de la señal
Limitado...	WPA2-Personal	802.11n	EC:08:6B:72:61:71	92%
3/14/2025, 6:09:44 P. M. - Prueba de potencia de señal				Aprobado (0s)
3/14/2025, 6:09:44 P. M. - Mensaje: Se encontraron redes inalámbricas con calidad de señal suficiente: Limitado...				

Memoria

Memoria física **Código de resultados:** WME0080000000-UL1XOH

UDI: Memoria física
Memoria física: 16.000 GB
Recursos:
Tipo de recurso: Bank
Índice: 0
Fabricante: Micron Technology
Velocidad: 3200 MHz
Tamaño: 8.000 GB

Número de pieza: 4ATF1G64HZ-3G2FA
Número de serie: D1C14F70
Tipo: DDR4

Tipo de recurso: Bank
Índice: 1
Fabricante: Samsung
Velocidad: 3200 MHz
Tamaño: 8.000 GB
Número de pieza: M471A1G44CB0-CWE
Número de serie: 00000000
Tipo: DDR4

3/14/2025, 6:09:44 P. M. - Prueba rápida de patrones aleatorios

Aprobado (136s) 

Placa madre

 Placa madre

Código de resultados: WMB0000F00000-UL1XOH

UDI: LENOVO-LNVNB161216
Número de controladores de host USB: 2
Número de PCI: 21
Presencia de RTC: Sí

Recursos:

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 1
Ranura: 03:00.0
Dispositivo conectado: Producto
Id. del proveedor: 1217h
Nombre del proveedor: O2 Micro, Inc.
Clase: 0008h
Nombre de clase: Generic system peripheral
Subclase: 0005h
Nombre de subclase: SD Host controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 2
Ranura: 00:1f.4
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 000Ch
Nombre de clase: Serial bus controller
Subclase: 0005h
Nombre de subclase: SMBus

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 3
Ranura: 00:02.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0003h
Nombre de clase: Display controller
Subclase: 0000h
Nombre de subclase: VGA compatible controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 4
Ranura: 00:15.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 000Ch
Nombre de clase: Serial bus controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Unspecified

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 5
Ranura: 00:14.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 000Ch
Nombre de clase: Serial bus controller
Subclase: 0003h
Nombre de subclase: USB controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 6
Ranura: 00:1f.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0006h
Nombre de clase: Bridge
Subclase: 0001h
Nombre de subclase: ISA bridge

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 7
Ranura: 00:1f.3

Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0004h
Nombre de clase: Multimedia controller
Subclase: 0003h
Nombre de subclase: Audio device

Tipo de recurso: Recurso PCI

Índice: 8

Ranura: 00:1d.0

Dispositivo conectado: No

Id. del proveedor: 8086h

Nombre del proveedor: Intel Corporation

Clase: 0006h

Nombre de clase: Bridge

Subclase: 0004h

Nombre de subclase: PCI bridge

Tipo de recurso: Recurso PCI

Índice: 9

Ranura: 00:00.0

Dispositivo conectado: No

Id. del proveedor: 8086h

Nombre del proveedor: Intel Corporation

Clase: 0006h

Nombre de clase: Bridge

Subclase: 0000h

Nombre de subclase: Host bridge

Tipo de recurso: Recurso PCI

Índice: 10

Ranura: 00:1d.1

Dispositivo conectado: No

Id. del proveedor: 8086h

Nombre del proveedor: Intel Corporation

Clase: 0006h

Nombre de clase: Bridge

Subclase: 0004h

Nombre de subclase: PCI bridge

Tipo de recurso: Recurso PCI

Índice: 11

Ranura: 00:15.1

Dispositivo conectado: No

Id. del proveedor: 8086h

Nombre del proveedor: Intel Corporation

Clase: 000Ch
Nombre de clase: Serial bus controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Unspecified

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 12
Ranura: 00:14.2
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0005h
Nombre de clase: Memory controller
Subclase: 0000h
Nombre de subclase: RAM memory

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 13
Ranura: 00:0a.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0011h
Nombre de clase: Signal processing controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Signal processing controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 14
Ranura: 00:16.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0007h
Nombre de clase: Communication controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Communication controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 15
Ranura: 00:17.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0001h
Nombre de clase: Mass storage controller
Subclase: 0006h

Nombre de subclase: SATA controller
Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 16
Ranura: 02:00.0
Dispositivo conectado: Producto
Id. del proveedor: 10ECh
Nombre del proveedor: Realtek Semiconductor Co., Ltd.
Clase: 0002h
Nombre de clase: Network controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Network controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 17
Ranura: 00:06.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0006h
Nombre de clase: Bridge
Subclase: 0004h
Nombre de subclase: PCI bridge

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 18
Ranura: 00:04.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 0011h
Nombre de clase: Signal processing controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Signal processing controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 19
Ranura: 00:1f.5
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 000Ch
Nombre de clase: Serial bus controller
Subclase: 0080h
Nombre de subclase: Unspecified

Tipo de recurso: Recurso PCI

Índice: 20
Ranura: 01:00.0
Dispositivo conectado: Producto
Id. del proveedor: 1C5Ch
Nombre del proveedor: No disponible
Clase: 0001h
Nombre de clase: Mass storage controller
Subclase: 0008h
Nombre de subclase: Non-Volatile memory controller

Tipo de recurso: Recurso PCI
Índice: 21
Ranura: 00:0d.0
Dispositivo conectado: No
Id. del proveedor: 8086h
Nombre del proveedor: Intel Corporation
Clase: 000Ch
Nombre de clase: Serial bus controller
Subclase: 0003h
Nombre de subclase: USB controller

Tipo de recurso: Recurso USB
Índice: 22
Versión de USB: 2.0
Nombre de clase: -
Nombre de subclase: -
Id. del proveedor: 13D3h
ID del producto: 540Ah
Proveedor: Azurewave
Producto: Integrated Camera

Tipo de recurso: Recurso USB
Índice: 23
Versión de USB: 2.0
Nombre de clase: Wireless
Nombre de subclase: Radio frequency
Id. del proveedor: 0BDAh
ID del producto: 4853h
Proveedor: Realtek
Producto: Bluetooth Radio

3/14/2025, 6:12:00 P. M. - Prueba de chipset	Aprobado (0s) 
3/14/2025, 6:12:00 P. M. - Prueba de PCI/PCI-e	Aprobado (0s) 
3/14/2025, 6:12:00 P. M. - Prueba de RTC	Aprobado (8s) 
3/14/2025, 6:12:08 P. M. - Prueba de USB	Aprobado (0s) 

3/14/2025, 6:12:08 P. M. - **Mensaje:** *La transferencia paralela de datos en USB 3.0 está disponible.*