

NOMBRE DEL MEDIO DE VERIFICACIÓN INFORME TRIMESTRAL DE SOLICITUDES DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ATENDIDAS	
Clave y nombre de la Dependencia:	1303 – Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”
Programa Presupuestario:	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.C01.A03 - Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables
Indicador:	1303M001C01A013 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.
Método de Cálculo:	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas
Trimestre reportado:	Segundo trimestre 2026
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://evasamano.edu.mx/SIPPRES
Unidad Responsable del Indicador:	1303-1101 – Despacho de la Dirección General del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”

Datos de las Variables (Programado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Programado			
		abril	mayo	junio	Meta del Trimestre
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas	0	0	30	30

Datos de las Variables (Ejecutado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Ejecutado				
		abril	mayo	junio	Nivel de Cumplimiento	semáforo
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas	11	6	13	100%	

Descripción de los resultados:

Durante el segundo trimestre de 2026 se programó la atención de 30 solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación para las Unidades Responsables del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”, logrando atender las 30

NOMBRE DEL MEDIO DE VERIFICACIÓN INFORME TRIMESTRAL DE SOLICITUDES DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ATENDIDAS

solicitudes programadas, lo que representa un nivel de cumplimiento del 100%, manteniendo el semáforo en color verde.

De las solicitudes atendidas, el 40% correspondió a actividades relacionadas con hardware y mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza de equipos de cómputo, limpieza de memorias RAM, configuración de BIOS, sustitución de teclados y mouse, así como mantenimiento general de equipos. El 33.33% estuvo relacionado con software y sistemas institucionales, mediante la configuración de correo institucional, acceso a SIGEEVA, instalación de Microsoft Office y respaldo de información. Finalmente, el 26.67% correspondió a incidencias de conectividad y servicios de red, incluyendo acceso a internet, configuración de impresoras en red y verificación de conectividad.

Las acciones realizadas permitieron mantener en operación la infraestructura tecnológica institucional, garantizando la continuidad de los procesos académicos y administrativos, así como el cumplimiento de la meta trimestral establecida.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Ángel Abraham García López Titular de la Unidad de Servicios Informáticos	 Ángel Abraham García López Titular de la Unidad de Servicios Informáticos	 Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco Encargada de Despacho de la Dirección General

Anexos:

Informe de solicitudes de soporte y atención en Tecnologías de la Información y Comunicación

INFORME DE SOLICITUDES DE SOPORTE Y ATENCION EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION											
ID	FOLIO	PERSONA_REPOR TO	DEPARTAMENTO	TIPO REP	DESCRIPCION_SERVICIO	DESCRIPCION_SOLUCION	PERSONA_ATEND IO	FECHA_R	HORA_R	TER FECH R	TER FECH
1	EVA/00167/2026	CANTO FLORES ELSY MARIA	DIRECCIÓN GENERAL	INCIDENTE	LENTITUD EN EL EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE ELIMINARON ARCHIVOS TEMPORALES Y SE OPTIMIZÓ EL	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-06	14:45:00	2026-04-06	16:00:00
2	EVA/00168/2026	CANUL MARTINEZ MAYEL NICTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	MANTENIMIEN TO PREVENTIVO	CAMBIO DE MOUSE POR DESGASTE DEL DISPOSITIVO.	SE INSTALÓ NUEVO MOUSE Y SE VALIDÓ SU FUNCIONAMIENTO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-09	14:10:00	2026-04-09	14:55:00
3	EVA/00169/2026	CAREÑO POOT BARBARA TRINIDAD	DIRECCIÓN DE PLANTEL	INCIDENTE	LIMPIEZA GENERAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA, RETIRANDO POLVO DE	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-10	15:15:00	2026-04-10	16:00:00
4	EVA/00170/2026	VARGAS PEREZ LUIS MARIO	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	SOPORTE TÉCNICO	LIMPIEZA DE MEMORIAS RAM Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO.	SE DESARMÓ EL EQUIPO, SE LIMPIARON LOS MÓDULOS DE MEMORIA RAM Y SE VERIFICÓ SU CORRECTO	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-14	14:10:00	2026-04-14	15:40:00
5	EVA/00171/2026	CHI PERCASTRE EDUARDO MANUEL	DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL.	SE CONFIGURÓ LA CUENTA Y SE VALIDÓ ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-04-15	11:30:00	2026-04-15	12:15:00
6	EVA/00172/2026	FUENTES FERNANDEZ	DIRECCIÓN DE PLANTEL - CENTRO DE CÓMPUTO	SOPORTE TÉCNICO	RESPALDO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.	SE GENERÓ RESPALDO Y SE VALIDÓ LA INTEGRIDAD DE LOS ARCHIVOS.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-16	08:30:00	2026-04-16	09:30:00
7	EVA/00173/2026	CETINA RODRIGUEZ LOURDES MARIA ASUNCION	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	INSTALACIÓN	REVISIÓN DE CONECTIVIDAD DE RED.	SE EFECTUARON PRUEBAS DE NAVEGACIÓN Y ACCESO A SERVICIOS.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-20	15:15:00	2026-04-20	15:40:00
8	EVA/00174/2026	CANTO FLORES ELSY MARIA	DIRECCIÓN GENERAL	INSTALACIÓN	CAMBIO DE MOUSE POR DESGASTE DEL DISPOSITIVO.	SE INSTALÓ NUEVO MOUSE Y SE VALIDÓ SU FUNCIONAMIENTO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-04-24	08:20:00	2026-04-24	08:50:00
9	EVA/00175/2026	HERNANDEZ ROSAS FRANCISCO JAVIER	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INCIDENTE	LIMPIEZA GENERAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA, RETIRANDO POLVO DE COMPONENTES.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-04-28	13:40:00	2026-04-28	14:25:00
10	EVA/00176/2026	YERVES CASTILLO KEVIN ALBERTO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	INCIDENTE	NO PUEDE ACCEDER A SIGEEVA.	SE RESTABLECIERON CREDENCIALES Y SE COMPROBÓ EL ACCESO EXITOSO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-29	09:00:00	2026-04-29	09:25:00
11	EVA/00177/2026	GUEVARA CUAHTECONTZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	INCIDENTE	INSTALACIÓN DE MICROSOFT OFFICE.	SE INSTALÓ Y ACTIVÓ EL PAQUETE OFIMÁTICO CORRESPONDIENTE.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-04-30	09:00:00	2026-04-30	10:15:00
12	EVA/00178/2026	ARIAS ECHAZARRIETA NELBA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	INSTALACIÓN	LIMPIEZA GENERAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA, RETIRANDO POLVO DE COMPONENTES.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-05-04	14:15:00	2026-05-04	14:40:00
13	EVA/00179/2026	GUEVARA CUAHTECONTZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	INCIDENTE	CONFIGURACIÓN DE BIOS PARA INICIO CORRECTO DEL EQUIPO.	SE AJUSTÓ EL ORDEN DE ARRANQUE Y SE VALIDÓ EL ENCENDIDO CORRECTO DEL SISTEMA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-05-06	10:50:00	2026-05-06	12:20:00
14	EVA/00180/2026	GUTIERREZ GOMEZ EMILISE ANDREA	DIRECCIÓN ACADEMICA	INSTALACIÓN	IMPRESORA EN RED NO RESPONDE.	SE RECONFIGURÓ LA IMPRESORA Y SE REALIZARON IMPRESIONES DE PRUEBA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-05-08	12:00:00	2026-05-08	13:30:00

Elaboró

Angel Abraham García López
Av. Othon P Blanco N° 154, colonia Plutarco Elias Calles
Chetumal, Quintana Roo. C.P. 77090
Teléfono: 983 832 04 18
correo electrónico: contacto@evasamano.edu.mx
www.qroo.gob.mx/ev2

Revisó

Angel Abraham García López

Autoriza
Irani Díaz Velasco
Mtra. Irani Corazú Díaz Veraasco



CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO TÉCNICO
"EVA SAMANO DE LÓPEZ MATEOS"



INFORME DE SOLICITUDES DE SOPORTE Y ATENCION EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION												
ID	FOLIO	PERSONA REQUERIDO	DEPARTAMENTO	TIPO REP	DESCRIPCION SERVICIO	DESCRIPCION SOLUCION	PERSONA ATENDIDO	FECHA R	HORA R	TUR	FECHA R	TUR
16	EVA/00182/2026	CAB PALOMO MARIA INOCENCIA DE JESUS GUEVARA	DIRECCION ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	INCIDENTE	CAMBIO DE TECLADO POR FALLAS EN TECLAS DE FUNCION.	SE SUSTITUYÓ EL TECLADO Y SE REALIZARON PRUEBAS DE OPERACIÓN.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-05-13	12:45:00	2026-05-13	13:10:00	
17	EVA/00183/2026	CUATECONITZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	INCIDENTE	IMPRESORA EN RED NO RESPONDE.	SE RECONFIGURÓ LA IMPRESORA Y SE REALIZARON IMPRESIONES DE PRUEBA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-05-14	15:30:00	2026-05-14	17:00:00	
18	EVA/00184/2026	LOPEZ GUANZO HERNANDEZ MANUEL	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN - Departamento de Procesos Administrativos, Vinculación y Estadística	INCIDENTE	LIMPIEZA GENERAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA, RETIRANDO POLVO DE COMPONENTES.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-05-27	15:45:00	2026-05-27	16:45:00	
19	EVA/00185/2026	MONTEL AVILA MIRIAM	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	INCIDENTE	EQUIPO SIN ACCESO A INTERNET.	SE VERIFICÓ RED, CABLEADO Y CONFIGURACIÓN IP. SERVICIO RESTABLECIDO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-06-02	12:20:00	2026-06-02	13:20:00	
20	EVA/00186/2026	CANUL MARTINEZ MAVEL NICTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	INCIDENTE	CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA LOCAL.	SE INSTALÓ EL CONTROLADOR Y SE CONFIGURÓ CORRECTAMENTE.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-06-03	08:20:00	2026-06-03	09:05:00	
21	EVA/00187/2026	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCIÓN DE PLANTEL	INCIDENTE	LENTITUD EN EL EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE ELIMINARON ARCHIVOS TEMPORALES Y SE OPTIMIZÓ EL SISTEMA.	PROTONOTARIO DOMINGUÉZ MIGUEL	2026-06-04	14:50:00	2026-06-04	15:15:00	
22	EVA/00188/2026	SAEZ CERVERA AYLIN MARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	INCIDENTE	CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA LOCAL.	SE INSTALÓ EL CONTROLADOR Y SE CONFIGURÓ CORRECTAMENTE.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-06-11	11:45:00	2026-06-11	12:15:00	
23	EVA/00189/2026	GUTIERREZ GOMEZ EMILSE ANDREA	DIRECCIÓN ACADEMICA	INCIDENTE	IMPRESORA EN RED NO RESPONDE.	SE RECONFIGURÓ LA IMPRESORA Y SE REALIZARON IMPRESIONES DE PRUEBA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-06-12	11:40:00	2026-06-12	12:40:00	
24	EVA/00190/2026	VARGAS PEREZ LUIS MARIO	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	SOPORTE TÉCNICO	LIMPIEZA DE MEMORIAS RAM Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO.	SE DESARMÓ EL EQUIPO, SE LIMPIARON LOS MÓDULOS DE MEMORIA RAM Y SE VERIFICÓ SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO.	PROTONOTARIO DOMINGUÉZ MIGUEL	2026-06-15	10:45:00	2026-06-15	11:45:00	
25	EVA/00191/2026	CETINA RODRIGUEZ LOURDES MARIA ASUNCION	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	SOPORTE TÉCNICO	REVISIÓN DE CONECTIVIDAD DE RED.	SE EFECTUARON PRUEBAS DE NAVEGACIÓN Y ACCESO A SERVICIOS.	PROTONOTARIO DOMINGUÉZ MIGUEL	2026-06-18	14:00:00	2026-06-18	15:15:00	
26	EVA/00192/2026	PALMA POOT ANGELA ASHANTY	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	EQUIPO SIN ACCESO A INTERNET.	SE VERIFICÓ RED, CABLEADO Y CONFIGURACIÓN IP. SERVICIO RESTABLECIDO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-06-19	09:00:00	2026-06-19	10:00:00	
27	EVA/00193/2026	GALERA DIAZ ROSA PASCUALA	DIRECCIÓN ACADEMICA - Departamento de Desarrollo y Extensión Académica	INCIDENTE	NO PUEDE ACCEDER A SIGEEVA.	SE RESTABLECIERON CREDENCIALES Y SE COMPROBÓ EL ACCESO EXITOSO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-06-23	15:10:00	2026-06-23	16:25:00	
28	EVA/00194/2026	XIX EUAN MARTIN	DIRECCIÓN ACADEMICA	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	CONFIGURACIÓN DE BIOS PARA INICIO CORRECTO DEL EQUIPO.	SE AJUSTÓ EL ORDEN DE ARRANQUE Y SE VALIDÓ EL ENCENDIDO CORRECTO DEL SISTEMA.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-06-24	14:30:00	2026-06-24	15:30:00	
29	EVA/00195/2026	VARGAS PEREZ LUIS MARIO	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	CAMBIO DE MOUSE POR DESGASTE DEL DISPOSITIVO.	SE INSTALÓ NUEVO MOUSE Y SE VALIDÓ SU FUNCIONAMIENTO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-06-26	12:10:00	2026-06-26	12:55:00	
30	EVA/00196/2026	DIAZ VELASCO IRANI CORAZU	DIRECCIÓN GENERAL	SOPORTE TÉCNICO	LIMPIEZA DE MEMORIAS RAM Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO.	SE DESARMÓ EL EQUIPO, SE LIMPIARON LOS MÓDULOS DE MEMORIA RAM Y SE VERIFICÓ SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-06-29	09:10:00	2026-06-29	10:10:00	

Elaboró

Revisó

Angel Abraham García López

Angel Abraham García López

Irani Diaz Velasco
Mtra. Irani Corazu Diaz Velasco

Av. Othon P Blanco N° 154, colonia Plutarco Elias Calles
Chetumal, Quintana Roo. C.P. 7709C
Teléfono: 983 832 C4 18
correo electrónico: contacto@evasamano.edu.mx
www.qroo.gob.mx/e-si

