



**Nombre del Medio de Verificación:**

Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas

<b>Clave y nombre de la Dependencia:</b>	1303- Centro de Estudios de Bachillerato Técnico "Eva Sámano de López Mateos"
<b>Programa Presupuestario:</b>	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	F.P.C01.A03 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
<b>Indicador:</b>	3 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas con relación a las solicitudes de soporte emitidas por las Unidades Responsables
<b>Método de Cálculo:</b>	(Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas / total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas) X 100
<b>Trimestre reportado:</b>	Primer Trimestre 2025
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://evasamano.edu.mx/SIPPRES">https://evasamano.edu.mx/SIPPRES</a>
<b>Unidad Responsable del Indicador:</b>	1303-1101 - Despacho de la dirección General del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico "Eva Sámano de López Mateos"

**Datos de las Variables reportadas:**

- a) Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas
- b) Total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas

**Numerador:** 25

**Denominador:** 25

**Descripción de los resultados:**

Para este indicador en el primer trimestre 2025 se programó atender 25 solicitudes de áreas administrativas para proporcionarles soporte técnico en tecnologías de información y comunicación, mismas que fueron recibidas y atendidas en su totalidad. Con el resultado obtenido, se alcanzó la meta quedando la semaforización en verde.

**Tipo de Evidencia:**

Informe de solicitudes de soporte y atención en tecnologías de la información y comunicación, se detalla las actividades realizadas por cada solicitud recibida y atendida

*Irani Díaz Velasco*

MTRA. IRANI CORAZÚ DÍAZ VELASCO  
ENCARGADA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL





INFORME DE SOLICITUDES DE SOPORTE Y ATENCION EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

ID	FOLIO	PERSONA_REPORTO	DEPARTAMENTO	TIPO REP	DESCRIPCION_SERVICIO	DESCRIPCION_SOLUCION	PERSONA_ATENDIO	FECHA_R	HORA_R	TER FECH R	TER FECH H
1	EVA/00001/2025	PALMA POOT ANGELA ASHANTY	DIRECCION ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	SWITCH DE 24 PUERTOS DAÑADO.	SE REALIZA EL CAMBIO DEL SWITCH, SE REALIZA PRUEBAS Y TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-06	12:00:00	2025-01-06	13:00:00
2	EVA/00003/2025	CHI PERCASTRE EDUARDO MANUEL	DIRECCION ACADÉMICA - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	INCIDENTE	NO PUEDE ACCEDER A LA TERMINAL BANCARIA PARA HACER COBRO.	SE ACTUALIZO CONTRASEÑA EN LA PAGINA WEB, PARA QUE PUEDA INGRESAR. TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-10	09:48:00	2025-01-10	10:48:00
3	EVA/00004/2025	ARIAS ECHAZARRIETA NELBA	DIRECCION ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INCIDENTE	EQUIPO NO ENCIENDE.	SE HIZO LIMPIEZA DE MEMORIAS RAM, EL EQUIPO ENCENDIO SIN PROBLEMAS, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-13	09:47:00	2025-01-13	10:47:00
4	EVA/00005/2025	GUTIERREZ MARTINEZ ARIADNA	DIRECCION ACADÉMICA - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	INCIDENTE	DETALLES PARA ENTRAR A LA PLATAFORMA DE BECAS Y REALIZAR CAMBIOS.	ACTUALIZACION DE NAVEGADOR Y PLUGINS, SE INGRESA CON INTERNET EXPLORER. TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-15	11:00:00	2025-01-15	11:30:00
5	EVA/00007/2025	MONTIEL AVILA MIRIAM	DIRECCION DE PLANEACION - DEPARTAMENTO DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO	EVENTO	RELLENO DE TINTAS PARA IMPRESORA EPSON L6171	SE RELLENA DE TINTA COLOR NEGRO Y MAGENTA.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-20	11:56:00	2025-01-20	12:15:00
6	EVA/00009/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL - CENTRO DE COMPUTO	INSTALACION	SE SOLICITA ARMAR UN EQUIPO PARA EL CENTRO DE COMPUTO DE PLANTEL. PARA REALIZAR ACTUALIZACION DE EQUIPOS OBSOLETOS.	SE ARMAN EQUIPO DE COMPUTO DESDE CERO PARA INSTALAR EN EL CENTRO DE COMPUTO, EL EQUIPO VA CON SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS NECESARIOS PARA SU UTILIZACION EN EL CENTRO DE COMPUTO.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-20	12:00:00	2025-01-20	15:03:00
7	EVA/00011/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL - CENTRO DE COMPUTO	INSTALACION	SE SOLICITA ARMAR UN EQUIPO PARA EL CENTRO DE COMPUTO DE PLANTEL. PARA REALIZAR ACTUALIZACION DE EQUIPOS OBSOLETOS.	SE ARMAN EQUIPO DE COMPUTO DESDE CERO PARA INSTALAR EN EL CENTRO DE COMPUTO, EL EQUIPO VA CON SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS NECESARIOS PARA SU UTILIZACION EN EL CENTRO DE COMPUTO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-01-21	13:12:00	2025-01-21	16:35:00
8	EVA/00013/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL - CENTRO DE COMPUTO	INSTALACION	SE SOLICITA ARMAR UN EQUIPO PARA EL CENTRO DE COMPUTO DE PLANTEL. PARA REALIZAR ACTUALIZACION DE EQUIPOS OBSOLETOS.	SE ARMAN EQUIPO DE COMPUTO DESDE CERO PARA INSTALAR EN EL CENTRO DE COMPUTO, EL EQUIPO VA CON SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS NECESARIOS PARA SU UTILIZACION EN EL CENTRO DE COMPUTO.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-22	13:00:00	2025-01-22	17:00:00
9	EVA/00015/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL - CENTRO DE COMPUTO	INSTALACION	SE SOLICITA ARMAR UN EQUIPO PARA EL CENTRO DE COMPUTO DE PLANTEL. PARA REALIZAR ACTUALIZACION DE EQUIPOS OBSOLETOS.	SE ARMAN EQUIPO DE COMPUTO DESDE CERO PARA INSTALAR EN EL CENTRO DE COMPUTO, EL EQUIPO VA CON SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS NECESARIOS PARA SU UTILIZACION EN EL CENTRO DE COMPUTO.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-23	12:15:00	2025-01-23	15:22:00
10	EVA/00016/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL - CENTRO DE COMPUTO	INSTALACION	SE SOLICITA ARMAR UN EQUIPO PARA EL CENTRO DE COMPUTO DE PLANTEL. PARA REALIZAR ACTUALIZACION DE EQUIPOS OBSOLETOS.	SE ARMAN EQUIPO DE COMPUTO DESDE CERO PARA INSTALAR EN EL CENTRO DE COMPUTO, EL EQUIPO VA CON SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS NECESARIOS PARA SU UTILIZACION EN EL CENTRO DE COMPUTO.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-24	09:00:00	2025-01-24	12:23:00
11	EVA/00017/2025	CANTO FLORES ELSY MARIA	DIRECCION GENERAL	INCIDENTE	RELLENO DE TINTAS	SE RELLENAN LAS TINTAS DE IMPRESORA, ACTUALIZACION DE SOFTWARE Y TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-24	11:30:00	2025-01-24	12:00:00
12	EVA/00019/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL - COORDINACION DE PLANTEL	INSTALACION	INSTALACION DE CAMARAS DE VIGILANCIA.	INSTALACION DE CAMARAS DE VIGILANCIA EN EL PLANTEL PARA SEGURIDAD, INSTALACION DE CABLEADO, DVR, CONFIGURACION DE LAS CAMARAS. TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-01-28	08:08:00	2025-02-04	15:30:00
13	EVA/00020/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCION DE PLANTEL	EVENTO	REVISION DE INTERNET	REVISION DE LAS CARGAS EN LOS MODEM, SE HIZO LIMPIEZA DE EQUIPOS CONECTADOS, SE CAMBIO LA CONTRASEÑA Y SE REALIZO UNA ACTUALIZACION DE EQUIPOS.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-02-04	13:47:00	2025-02-04	15:47:00
14	EVA/00022/2025	CARREÑO POOT BARBARA TRINIDAD	DIRECCION DE PLANTEL - CENTRO DE COMPUTO	INCIDENTE	REVISION, CONFIGURACION Y ACTUALIZACION DE PROGRAMAS EN EL CENTRO DE COMPUTO 1	REALIZAMOS, LIMPIEZA, CONFIGURACION DE INTERNET, ACTUALIZACION DE PROGRAMAS Y LEVANTAMIENTO DE MAC PARA RESGUARDO, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-02-10	08:00:00	2025-02-12	17:00:00
15	EVA/00025/2025	VALDEZ GONZALEZ LUIS FELIPE DE SAN MARTIN DE PORRES	DIRECCION DE PLANEACION - DEPARTAMENTO DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO	INCIDENTE	SOLICITA RELLENO DE TINTA	SE RELLENA DE TINTAS LA IMPRESORA EPSON, SE ACTUALIZA EL FIRMWARE, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-02-18	09:10:00	2025-02-18	10:00:00
16	EVA/00026/2025	GUTIERREZ MARTINEZ ARIADNA	DIRECCION ACADÉMICA - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES	INCIDENTE	NO PUEDE INGRESAR PLATAFORMA DE BECAS BENITO JUAREZ	SE ACTUALIZA JAVA, SE INGRESA DESDE INTERNET EXPLORER. SE DEJA ACCESO DIRECTO. INGRESA SIN PROBLEMAS.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-02-19	08:30:00	2025-02-19	09:20:00
17	EVA/00028/2025	CHAN TUT CLARA DE JESUS	DIRECCION ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INCIDENTE	RELLENO DE TINTAS	RELLENO DE TINTAS PARA IMPRESORA EPSON.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-02-25	09:00:00	2025-02-25	10:03:00

Elaboro

Revisó

Autoriza

Angel Abraham García López

Av. Othón P Blanco N° 154, colonia Plutarco Elías Calles Chetumal, Quintana Roo. C.P. 77090  
Teléfono: 983 832 04 18  
correo electrónico: contacto@evasamano.edu.mx  
www.qroo.gob.mx/eva

Angel Abraham García López

Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco





INFORME DE SOLICITUDES DE SOPORTE Y ATENCION EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

ID	FOLIO	PERSONA REPORTO	DEPARTAMENTO	TIPO REP	DESCRIPCION SERVICIO	DESCRIPCION SOLUCION	PERSONA ATENDIO	FECHA_R	HORA_R	TER FECH R	TER FECH H
18	EVA/00030/2025	GUEVARA CUAHTECONTZI HECTOR	DIRECCION JURÍDICA	INSTALACION	INSTALACION DE PROGRAMA PDF	INSTALACION DE PROGRAMA PARA VER ARCHIVOS PDF.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-27	11:30:00	2025-03-27	12:00:00
19	EVA/00031/2025	MONTIEL AVILA MIRIAM	DIRECCION DE PLANEACION	INCIDENTE	EL EQUIPO SE QUEDO CARGANDO ACTUALIZACIONES.	SE APAGA, Y ELIMINA LAS ACTUALIZACION PARA INICIE CORRECTAMENTE. DESPUES SE VUELVA A CARGAR LAS ACTUALIZACIONES.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-05	09:05:00	2025-03-05	10:00:00
20	EVA/00032/2025	VALDEZ GONZALEZ LUIS FELIPE DE SAN MARTIN DE PORRES	DIRECCION DE PLANEACION - DEPARTAMENTO DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO	INSTALACION	REINSTALACION DE SAACNET.	INSTALACION DE ACTUALIZACION DE SAACNET.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-06	14:00:00	2025-03-06	15:30:00
21	EVA/00034/2025	ACOSTA CASTILLA JUAN RAMON	DIRECCION ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	INCIDENTE	CONFIGURACION DE IMPRESORA.	CONFIGURACION DE IMPRESORA Y SCANNER, RELLENO DE TINTA EPSON L6171	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-07	10:00:00	2025-03-07	10:30:00
22	EVA/00036/2025	GONGORA SUTHERLAND AURORA ESMERALDA	DIRECCION ACADÉMICA - DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y EXTENSION ACADÉMICA	INCIDENTE	EQUIPO REINICIO SOLO, Y AHORA NO INICIA.	SE ELIMINAS LAS ACTUALIZACIONES, SE REPARA EL INICIO Y TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-11	13:00:00	2025-03-11	13:30:00
23	EVA/00037/2025	GOMEZ AGUILAR MARIELA GUADALUPE	DIRECCION DE PLANEACION	INCIDENTE	NO PUEDO IMPRIMIR NI ESCANEAR EN LA FOTOCOPIADORA.	CAMBIO DE DIRECCION IP Y CONFIGURACION DE LA FOTOCOPIADORA.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-12	12:00:00	2025-03-12	13:00:00
24	EVA/00038/2025	YERVES CASTILLO KEVIN ALBERTO	DIRECCION DE PLANEACION	INCIDENTE	PANTALLA NO SE VE.	CAMBIO DE CABLE VGA, ESTABA DAÑADO.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-14	08:00:00	2025-03-14	08:40:00
25	EVA/00040/2025	GUTIERREZ GOMEZ EMILSE ANDREA	DIRECCION ACADEMICA	INCIDENTE	NO IMPRIME.	ACTUALIZACION DE LA DIRECCION IP EN LA CONFIGURACION DEL A IMPRESORA.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-03-19	11:00:00	2025-03-19	11:30:00

Elaboró

Angel Abraham García López

Av. Othón P Blanco N° 154, colonia Plutarco Elías Calles Chetumal, Quintana Roo. C.P. 77090  
Teléfono: 983 832 04 18  
correo electrónico: contacto@evasamano.edu.mx  
www.qroo.gob.mx/eva

Revisó

Angel Abraham García López

Autoriza  
Irani Díaz Velasco  
Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco

