

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 necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
Indicador:	3 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas con relación a las solicitudes de soporte emitidas por las Unidades Responsables
Método de Cálculo:	(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
Trimestre reportado:	Tercer Trimestre 2025
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 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: 30

Denominador: 30

Descripción de los resultados:

Para este indicador en el tercer trimestre 2025 se programó atender 30 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/00079/2025	CAB PALOMO MARIA INOCENCIA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	SOLICITA LA INSTALACION DE LA IMPRESORA EN RED.	SE LE INSTALA LA IMPRESORA EN RED, DEJÁNDOLA FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-02	12:13:00	2025-08-12	14:13:00
2	EVA/00080/2025	ARIAS ECHAZARRITA NELBA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	INSTALACION DE LA IMPRESORA EN RED.	SE INSTALA LA IMPRESORA DEJÁNDOLA FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-03	12:17:00	2025-08-13	13:17:00
3	EVA/00081/2025	SAEZ CERVERA AMIN MARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	INSTALACION DE LA IMPRESORA EN RED	SE LE INSTALA LA IMPRESORA EN RED, DEJÁNDOLA FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-04	14:23:00	2025-08-13	15:23:00
4	EVA/00082/2025	CHAN TUT CLARA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	INSTALACION DE LA IMPRESORA EN RED.	SE LE INSTALA LA IMPRESORA EN RED DEJÁNDOLO FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-07	15:25:00	2025-08-13	15:40:00
5	EVA/00083/2025	GONZALEZ CARRILLO ARIMARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	SOLICITA LA INSTALACION DE LA IMPRESORA EN RED	SE LE INSTALA LA IMPRESORA EN RED DEJÁNDOLO FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-09	16:00:00	2025-08-13	16:30:00
6	EVA/00084/2025	CANTO FLORES ELSY MARIA	DIRECCIÓN GENERAL	OTRO	VERIFICAR SU EQUIPO NO TIENE INTERNET.	SE VERIFICA SU EQUIPO, VIENDO LAS CONEXIONES Y VIENDO QUE ESTE EN LA RED, DEJÁNDOLO FUNCIONANDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-09	12:36:00	2025-08-20	13:36:00
7	EVA/00085/2025	CANUL MARTINEZ MAYEL NICTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	OTRO	NO ENTRA A LA RED PARA PODER IMPRIMIR	SE LE VERIFICA SU EQUIPO, VIENDO LA CONEXION DE LA IMPRESORA EN SU EQUIPO, HACIENDO CONEXION DE NUEVO EN EQUIPO, E IMPRESORA YA DEJANDO IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-10	10:20:00	2025-08-25	12:38:00
8	EVA/00086/2025	VALEZ GONZALEZ LUIS FELIPE DE SAN MARTIN DE PORRES	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	OTRO	SOLICITA LLENADO DE TINTAS.	SE LE HACE LLENADO DE TINTAS A SU IMPRESORA, DE LOS COLORES: NEGRO, CIAN, AMARILLO Y MAGENTA.	JOSE ANGEL CHE PERERA	0006-07-11	11:43:00	2025-09-03	12:20:00
9	EVA/00087/2025	CAB PALOMO MARIA INOCENCIA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	OTRO	PROBLEMAS CON SU EQUIPO.	NO PODIA ENTRAR A PAGINAS DE GOBIERNO, SE LE VERIFICA LOS LINK DE LAS PAGINAS Y SE VERIFICA QUE PUEDAN ACCESO A DICHAS PAGINAS DE GOBIERNO DEL ESTADO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-14	11:10:00	2025-09-05	12:15:00
10	EVA/00088/2025	LOPEZ GUAZO HERNANDEZ MANUEL	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN - DEPARTAMENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, VINCULACION Y ESTADISTICA	OTRO	NO ENCIENDE SU EQUIPO.	SE VERIFICA LA CONEXION DE ENERGIA, Y SE LE DA CAMBIO DEL CABLE DE CORRIENTE PARA SU MEJOR FUNCION DEL EQUIPO, DEJÁNDOLO FUNCIONANDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-15	12:21:00	2025-09-10	13:15:00
11	EVA/00089/2025	CHI PERCASTAS EDUARDO MANUEL	DIRECCIÓN ACADÉMICA	OTRO	SU EQUIPO NO ENTRA A INTERNET.	SE VERIFICA SU EQUIPO, SU CABLE Y SU IP DEL EQUIPO, PARA VERIFICAR SUS FALLAS, DETECTANDO EL CABLE DE INTERNET DAÑADO SE LE HIZO SU CAMBIO PARA SU MEJOR FUNCION.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-08-12	13:26:00	2025-09-12	14:30:00
12	EVA/00090/2025	LOPEZ CASTILLO ABEL VOLISMA	DIRECCIÓN ACADÉMICA	OTRO	FALLO SU EQUIPO PARA IMPRIMIR.	SE VERIFICA SU EQUIPO Y SE PONE EN RED PARA PODER IMPRIMIR.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-08-13	12:34:00	2025-09-12	13:20:00
13	EVA/00091/2025	KIX LUAN MARTIN	DIRECCIÓN ACADÉMICA	OTRO	SOLICITA MANTENIMIENTO A SU IMPRESORA.	SE LE DA EL MANTENIMIENTO A LA IMPRESORA, PARA SU BUEN FUNCIONAMIENTO DE IMPRESION, DEJÁNDOLO TRABAJANDO ADECUADAMENTE.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-08-13	12:36:00	2025-09-15	13:30:00
14	EVA/00092/2025	PEREZ SANTIAGO ELIZABETH	DIRECCIÓN ACADÉMICA	OTRO	SOLICITA VERIFICAR SU EQUIPO NO PUEDE IMPRIMIR.	SE LE VERIFICA SU EQUIPO Y LA PONIENDO EN RED, PARA PODER IMPRIMIR EN LA IMPRESORA QUE ESTA EN LA RED PARA EL AREA, DEJÁNDOLO IMPRIMIENDO Y FUNCIONANDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-08-13	13:45:00	2025-09-18	14:45:00
15	EVA/00093/2025	ACOSTA CASTILLA JUAN RAMON	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	INSTALACION	INSTALACION Y CONFIGURACION DE ZOOM PARA VIDEO LLAMADA	INSTALACION Y CONFIGURACION DE ZOOM PARA VIDEO LLAMADA	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-08-13	13:00:00	2025-09-19	14:00:00
16	EVA/00094/2025	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	INSTALACION	REEMPLAZO DE CABLE PARA IMPRESORA USB, SE ENCUENTRA DAÑADO, SE HACEN PRUEBAS, TODO FUNCIONA BIEN	REEMPLAZO DE CABLE PARA IMPRESORA USB, SE ENCUENTRA DAÑADO, SE HACEN PRUEBAS, TODO FUNCIONA BIEN	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-08-20	10:00:00	2025-09-22	11:00:00
17	EVA/00095/2025	ARIAS ECHAZARRITA NELBA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	INSTALACION	NO PUEDE IMPRIMIR EN RED.	SE VERIFICA, SU EQUIPO PARA PONERLO EN RED, DEJÁNDOLO IMPRIMIENDO Y FUNCIONANDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-08-25	12:13:00	2025-07-01	13:20:00
18	EVA/00096/2025	CARRERO POOT BARBARA TRINIDAD	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	INCIDENTE	REVISION DE CAMARAS, ACTUALIZACION DE SOFTWARE Y CAMBIO DE FECHA, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	REVISION DE CAMARAS, ACTUALIZACION DE SOFTWARE Y CAMBIO DE FECHA, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-09-03	09:00:00	2025-09-22	10:00:00
19	EVA/00097/2025	GUEVARA CUATHECONTZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	INCIDENTE	CONFIGURACION DE SCANNER, NO LO DETECTABA, SE ACTUALIZO SOFTWARE Y FIRMWARE, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	CONFIGURACION DE SCANNER, NO LO DETECTABA, SE ACTUALIZO SOFTWARE Y FIRMWARE, TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-09-05	13:00:00	2025-09-23	13:48:00
20	EVA/00098/2025	VALEZ GONZALEZ LUIS FELIPE DE SAN MARTIN DE PORRES	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN - DEPARTAMENTO DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO	INCIDENTE	DESCONFIGURACION DE SAGHET CON EL SERVIDOR POR BAJO DE CONVENIENTE, SE ACTUALIZO IP Y TODO FUNCIONO CORRECTAMENTE.	DESCONFIGURACION DE SAGHET CON EL SERVIDOR POR BAJO DE CONVENIENTE, SE ACTUALIZO IP Y TODO FUNCIONO CORRECTAMENTE.	ANGEL ABRAHAM GARCIA LOPEZ	2025-09-10	15:00:00	2025-09-26	16:00:00
21	EVA/00099/2025	CANTO FLORES ELSY MARIA	DIRECCIÓN GENERAL	OTRO	FALLO DE SU EQUIPO NO ENTRA A SUS PROGRAMAS	SE LE VERIFICA SU EQUIPO, VIENDO FALLAS INTERNAS, HACIENDO UN BARRIDO DE LOS PROGRAMAS, DEJANDO EL EQUIPO FUNCIONANDO EN SU PERFECCION.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-12	23:29:00	2025-07-02	13:30:00
22	EVA/00100/2025	KIX LUAN MARTIN	DIRECCIÓN ACADÉMICA	OTRO	PROBLEMAS EN SU EQUIPO EN LA IMPRESORA.	VERIFICAR SU EQUIPO, IMPRIME PERO BORROSO, SE LE HACE MANTENIMIENTO A LA IMPRESORA VIENDO QUE LAS IMPRESIONES SALGAN SIN NINGUN PROBLEMA, DEJÁNDOLO PARA SU FUNCIONAMIENTO FUNCIONAMIENTO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-12	11:30:00	2025-07-03	12:00:00
23	EVA/00101/2025	CHAN TUT CLARA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	OTRO	NO TENIA INTERNET.	SE ATIENDE SU REPORTE, VERIFICANDO SU CONEXION DE INTERNET EN EL SERVIDOR Y VIENDO LA FALLAS, SE LE DA DE ALTA Y YA EL EQUIPO FUNCIONANDO DEJÁNDOLO CON INTERNET.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-15	12:00:00	2025-07-04	13:20:00
24	EVA/00102/2025	CHI PERCASTAS EDUARDO MANUEL	DIRECCIÓN ACADÉMICA	OTRO	NO EMITE SEÑAL SU EQUIPO.	SE LE VERIFICA SU CABLE, VIENDO DAÑADO EL CABLE VGA, HACIENDO CAMBIO DEL CABLE VGA Y FUNCIONANDO EL EQUIPO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-18	15:00:00	2025-07-07	16:20:00
25	EVA/00103/2025	GONZALEZ CARRILLO ARIMARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	OTRO	NO PUEDE IMPRIMIR	SE LE VERIFICA SU PROBLEMA, DUNQUE DE ALTA PARA PODER IMPRIMIR EN RED.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-19	12:09:00	2025-07-08	13:20:00
26	EVA/00104/2025	VALEZ GONZALEZ LUIS FELIPE DE SAN MARTIN DE PORRES	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	OTRO	LLENADO DE TINTAS	SE LE ATIENDE SU SOLICITUD DE LLENADO DE SUS TINTAS, A SU IMPRESORA, DEJÁNDOLO FUNCIONANDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-22	14:22:00	2025-07-09	15:22:00
27	EVA/00105/2025	LOPEZ GUAZO HERNANDEZ MANUEL	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	OTRO	NO ENCIENDE SU EQUIPO	VERIFICAMOS EL EQUIPO VIENDO LA FALLA EL CABLE DE CORRIENTE, HACIENDO SU CAMBIO PARA SU BUEN FUNCIONAMIENTO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-07-01	12:29:00	2025-07-10	13:29:00
28	EVA/00106/2025	MONTEL AVILA MIRIAM	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	OTRO	SOLICITA LLENADO DE TINTAS	SE LE ATIENDE SU NECESIDADES DEL LLENADO DE SUS TINTAS, DEJÁNDOLO FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-22	14:32:00	2025-07-11	15:32:00
29	EVA/00107/2025	MARTINEZ PEREZ REYNA GUADALUPE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	OTRO	VERIFICAR SU EQUIPO.	NO RESPONDE SU IMPRESORA AL MOMENTO DE IMPRIMIR, SE VERIFICA Y TENIA FALLAS EN LA CONEXION, YA PONIENDO LA IMPRESORA EN LA RED, DEJÁNDOLO FUNCIONANDO E IMPRIMIENDO.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-23	13:34:00	2025-07-14	14:40:00
30	EVA/00108/2025	VERGUS CASTILLO KEYNI ALBERTO	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	OTRO	FALLAS DE SU TECLADO Y MOUSE	SE LE ATIENDE Y SE LE HACE ENTREGA DE KIT DEL TECLADO Y MOUSE.	JOSE ANGEL CHE PERERA	2025-09-26	13:37:00	2025-07-15	14:40:00

Elabora

Angel Abraham García López

Ax. 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

Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco



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