

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:	tercer 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			
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	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				
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Nivel de Cumplimiento	semáforo
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas	10	09	11	30	

Descripción de los resultados:

Durante el tercer 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 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, revisión de componentes, sustitución de periféricos y mantenimiento general de equipos. El 33.33% estuvo relacionado con software y sistemas institucionales, mediante configuración de correo institucional, acceso a SIGEEVA, instalación y actualización de software, configuración de cuentas y atención de incidencias relacionadas con los sistemas. Finalmente, el 26.67% correspondió a incidencias de conectividad y servicios de red, incluyendo acceso a internet, configuración de impresoras, conexión a la red institucional y verificación de conectividad.

Las acciones realizadas permitieron mantener en operación la infraestructura tecnológica institucional, atendiendo oportunamente las necesidades de las Unidades Responsables y contribuyendo a la continuidad de los procesos académicos y administrativos, así como al cumplimiento de la meta trimestral establecida.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Angel Abraham García López	 Angel Abraham García López	 Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco
Titular de la Unidad de Servicios Informáticos	Titular de la Unidad de Servicios Informáticos	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_ATENDIDO	FECHA_R	HORA_R	TER FECH R	TER FECH R
16	EVA/00212/2026	GUEVARA CUAHTECONTZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	INCIDENTE	IMPRESORA PRESENTA FALLAS AL IMPRIMIR.	SE REVISÓ LA COILA DE IMPRESIÓN Y LA CONFIGURACIÓN DEL DISPOSITIVO. SE ELIMINARON TRABAJOS PENDIENTES Y SE REALIZÓ UNA PRUEBA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-08-17	10:00:00	2026-08-17	11:15:00
17	EVA/00213/2026	SAEZ CERVERA AYLIN MARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	INCIDENTE	EQUIPO PRESENTA BLOQUEOS AL UTILIZAR APLICACIONES.	SE REVISÓ EL CONSUMO DE RECURSOS, SE ELIMINARON ARCHIVOS TEMPORALES Y SE OPTIMIZÓ EL SISTEMA.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-08-19	10:30:00	2026-08-19	11:45:00
18	EVA/00214/2026	XIX EUAN MARTIN	DIRECCIÓN ACADEMICA	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA DEL EQUIPO Y COMPONENTES INTERNOS. SE VERIFICÓ SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-08-24	11:00:00	2026-08-24	12:30:00
19	EVA/00215/2026	LOPEZ GUAZO HERNANDEZ MANUEL	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN - Departamento de Procesos Administrativos, Vinculación y Estadística	INCIDENTE	EQUIPO PRESENTA FALLA AL ABRIR DOCUMENTOS.	SE REVISÓ LA APLICACIÓN ASOCIADA, SE CORRIÓ LA CONFIGURACIÓN Y SE REALIZARON PRUEBAS CON DOCUMENTOS.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-08-26	11:30:00	2026-08-26	12:30:00
20	EVA/00216/2026	CAB PALOMO MARIA INOCENCIA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	INCIDENTE	NO PUEDE IMPRIMIR DOCUMENTOS.	SE REVISÓ LA COILA DE IMPRESIÓN Y LA CONFIGURACIÓN DEL DISPOSITIVO. SE REALIZÓ PRUEBA EXITOSA.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-08-28	12:00:00	2026-08-28	12:45:00
21	EVA/00217/2026	GUTIERREZ GOMEZ EMILSE ANDREA	DIRECCIÓN ACADEMICA	INCIDENTE	FALLA EN ACCESO A CORREO INSTITUCIONAL.	SE VALIDARON CREDENCIALES Y CONFIGURACIÓN DE CUENTA. SE RESTABLECIÓ EL ACCESO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-09-01	12:30:00	2026-09-01	13:15:00
22	EVA/00218/2026	VARGAS PEREZ LUIS MARIO	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	INCIDENTE	PANTALLA PRESENTA INTERMITENCIA.	SE REVISARON CABLES Y CONEXIONES DE VIDEO. SE AJUSTARON LAS CONEXIONES Y SE VALIDÓ LA IMAGEN.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-09-03	13:00:00	2026-09-03	13:45:00
23	EVA/00219/2026	DIÁZ VELASCO IRANI CORAZU	DIRECCIÓN GENERAL	INCIDENTE	MOUSE PRESENTA FALLA DURANTE SU USO.	SE SUSTITUYÓ EL MOUSE Y SE VALIDÓ SU FUNCIONAMIENTO EN EL EQUIPO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-09-08	13:30:00	2026-09-08	14:00:00
24	EVA/00220/2026	CETINA RODRIGUEZ LOURDES MARIA ASUNCION	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	LIMPIEZA DE EQUIPO Y REVISIÓN DE COMPONENTES INTERNOS.	SE REALIZÓ LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA Y SE VERIFICÓ EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-09-10	14:00:00	2026-09-10	15:15:00
25	EVA/00221/2026	CANUL MARTINEZ MAYEL NICTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	INCIDENTE	TECLADO PRESENTA FALLAS EN VARIAS TECLAS.	SE SUSTITUYÓ EL TECLADO Y SE REALIZARON PRUEBAS DE OPERACIÓN.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-09-14	14:30:00	2026-09-14	15:15:00
26	EVA/00222/2026	MONTIEL AVILA MIRIAM	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	INCIDENTE	EQUIPO DE CÓMPUTO PRESENTA LENTITUD AL INICIAR EL SISTEMA.	SE REVISÓ EL INICIO DEL SISTEMA, SE ELIMINARON ARCHIVOS TEMPORALES Y SE OPTIMIZÓ EL ARRANQUE DEL EQUIPO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-09-17	15:00:00	2026-09-17	15:45:00
27	EVA/00223/2026	GALERA DIAZ ROSA PASCUALA	DIRECCIÓN ACADEMICA - Departamento de Desarrollo y Extensión Académica	INCIDENTE	FALLA DE CONEXIÓN A LA RED INSTITUCIONAL.	SE REVISÓ EL PUNTO DE RED Y LA CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO. SE RESTABLECIÓ LA CONEXIÓN.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-09-21	09:00:00	2026-09-21	10:00:00
28	EVA/00224/2026	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCIÓN DE PLANTEL	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA EN RED.	SE CONFIGURÓ LA IMPRESORA EN RED, SE INSTALÓ EL CONTROLADOR Y SE REALIZARON IMPRESIONES DE PRUEBA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-09-24	09:30:00	2026-09-24	10:30:00
29	EVA/00225/2026	GUEVARA CUAHTECONTZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE ACCESO A CARPETA COMPARTIDA.	SE CONFIGURÓ EL ACCESO A LA CARPETA COMPARTIDA Y SE VALIDÓ LA LECTURA Y ESCRITURA DE ARCHIVOS.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-09-28	10:00:00	2026-09-28	10:45:00
30	EVA/00226/2026	SAEZ CERVERA AYLIN MARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	INCIDENTE	EQUIPO PRESENTA MENSAJE DE ERROR AL INICIAR.	SE REVISÓ EL INICIO DEL SISTEMA Y SE CORRIÓ LA CONFIGURACIÓN QUE GENERABA EL ERROR.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	46293	10:30:00	2026-09-30	12:00:00

Elaboró

Revisó

Angel Abraham García López

Angel Abraham García López

Autoriza
Irani Díaz Velasco
Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco

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.ooob.mx/eva



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/00197/2026	GALERA DIAZ ROSA PASCUALA	DIRECCIÓN ACADÉMICA - Departamento de Desarrollo y Extensión Académica	INCIDENTE	EQUIPO NO RECONOCE DISPOSITIVO USB.	SE REVISARON PUERTOS USB Y CONTROLADORES. SE ACTUALIZO EL CONTROLADOR Y SE VALIDO EL RECONOCIMIENTO DEL DISPOSITIVO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-01	09:00:00	2026-07-01	10:00:00
2	EVA/00198/2026	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCIÓN DE PLANTEL	INCIDENTE	NO PUEDE ACCEDER A SIGEEVA.	SE VALIDARON LAS CREDENCIALES, SE RESTABLECIÓ EL ACCESO Y SE COMPROBÓ EL INGRESO AL SISTEMA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-03	09:30:00	2026-07-03	10:15:00
3	EVA/00199/2026	GUEVARA CUAHTECONITZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE ACCESO A RED WIFI INSTITUCIONAL	SE CONFIGURÓ EL PERFIL DE RED Y SE VALIDÓ EL ACCESO A INTERNET.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-07-07	10:00:00	2026-07-07	10:45:00
4	EVA/00200/2026	SAEZ CERVERA AYLIN MARIEL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	REVISIÓN GENERAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE REALIZO REVISIÓN DE HARDWARE, LIMPIEZA BÁSICA Y PRUEBAS DE OPERACIÓN.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-10	10:30:00	2026-07-10	11:30:00
5	EVA/00201/2026	XIX EUAN MARTIN	DIRECCIÓN ACADEMICA	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	REVISIÓN DE VENTILACIÓN Y TEMPERATURA DEL EQUIPO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA DE VENTILACIÓN, REVISIÓN DE COMPONENTES Y PRUEBAS DE TEMPERATURA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-14	11:00:00	2026-07-14	12:15:00
6	EVA/00202/2026	LOPEZ GUAZO HERNANDEZ MANUEL	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN - Departamento de Procesos Administrativos, Vinculación y Estadística	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE CUENTA DE USUARIO EN EQUIPO DE CÓMPUTO.	SE CONFIGURÓ LA CUENTA DE USUARIO Y SE VALIDÓ EL ACCESO A LOS RECURSOS INSTITUCIONALES.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-07-16	11:30:00	2026-07-16	12:30:00
7	EVA/00203/2026	CAB PALOMO MARIA INOCENCIA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Humanos y Financieros	SOPORTE TÉCNICO	REVISIÓN DE EQUIPO PARA ACTIVIDADES ACADÉMICAS.	SE REALIZO REVISIÓN GENERAL, CONFIGURACIÓN NECESARIA Y PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-20	12:00:00	2026-07-20	13:00:00
8	EVA/00204/2026	GUTIERREZ GOMEZ EMILSE ANDREA	DIRECCIÓN ACADEMICA	INCIDENTE	EQUIPO SIN ACCESO A INTERNET.	SE REVISÓ LA CONFIGURACIÓN DE RED Y EL PUERTO DE CONEXIÓN. SE CORRIGIÓ LA CONFIGURACIÓN IP Y SE RESTABLECIÓ EL SERVICIO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-22	12:30:00	2026-07-22	13:15:00
9	EVA/00205/2026	VARGAS PEREZ LUIS MARIO	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	SOPORTE TÉCNICO	ACTUALIZACIÓN DE NAVEGADOR PARA ACCESO A SISTEMAS.	SE ACTUALIZÓ EL NAVEGADOR Y SE COMPROBÓ EL ACCESO A LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-07-27	13:00:00	2026-07-27	13:30:00
10	EVA/00206/2026	DIAZ VELASCO IRANI CORAZU	DIRECCIÓN GENERAL	SOPORTE TÉCNICO	INSTALACIÓN DE SOFTWARE REQUERIDO PARA ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS.	SE INSTALÓ EL SOFTWARE SOLICITADO, SE CONFIGURÓ Y SE REALIZARON PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-29	13:30:00	2026-07-29	14:30:00
11	EVA/00207/2026	CETINA RODRIGUEZ LOURDES MARIA ASUNCION	DIRECCIÓN DE PLANTEL - Caja	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA LOCAL	SE INSTALÓ EL CONTROLADOR Y SE CONFIGURÓ LA IMPRESORA. SE REALIZÓ IMPRESIÓN DE PRUEBA.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-07-31	14:00:00	2026-07-31	15:00:00
12	EVA/00208/2026	CANUL MARTINEZ MAYEL NICTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	REVISIÓN Y LIMPIEZA DE MEMORIA RAM.	SE RETIRARON LOS MÓDULOS DE MEMORIA. SE REALIZO LIMPIEZA Y SE VERIFICÓ EL RECONOCIMIENTO DEL EQUIPO.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-08-04	14:30:00	2026-08-04	15:30:00
13	EVA/00209/2026	MONTEL AVILA MIRIAM	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	INCIDENTE	EQUIPO NO DETECTA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO.	SE REVISARON CONEXIONES Y CONTROLADORES. SE RESTABLECIÓ EL RECONOCIMIENTO DE LA UNIDAD.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-08-06	15:00:00	2026-08-06	16:00:00
14	EVA/00210/2026	GALERA DIAZ ROSA PASCUALA	DIRECCIÓN ACADÉMICA - Departamento de Desarrollo y Extensión Académica	SOPORTE TÉCNICO	CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL	SE CONFIGURÓ LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL Y SE VALIDÓ EL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES.	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABRAHAM	2026-08-11	09:00:00	2026-08-11	10:00:00
15	EVA/00211/2026	AREVALO FLORES LAURA ESTHER	DIRECCIÓN DE PLANTEL	SOPORTE TÉCNICO	REVISIÓN DE CONECTIVIDAD DE RED.	SE VERIFICÓ CABLEADO, PUERTO DE RED Y CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO. SE RESTABLECIÓ LA CONECTIVIDAD.	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2026-08-13	09:30:00	2026-08-13	10:30:00

Elaboró

Revisó

Angel Abraham García López

Angel Abraham García López

Autoriza
Irani Diaz Velasco
Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco

Av. Othón 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.aroo.aob.mx/eva



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