

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: | cuarto 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: 20

Denominador: 20

Descripción de los resultados:

Para este indicador en el cuarto trimestre 2025 se programó atender 20 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






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

CENTRO DE ESTUDIOS DE
BACHILLERATO TÉCNICO
"EVA SÁMANO DE LÓPEZ MATEOS"
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/00110/2025 | ACOSTA CASTILLA JUAN RAMON | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | EVENTO | SOLICITA APOYO POR LENTITUD EN SU EQUIPO | SE REALIZÓ REVISIÓN GENERAL DEL EQUIPO, DETECTANDO ACUMULACIÓN DE IMPRESOS. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-01 | 08:53:00 | 2025-10-01 | 12:53:00 |
| 2 | EVA/00113/2025 | CANTO FLORES ELSY MARIA | DIRECCIÓN GENERAL | INCIDENTE | FALLA DE CONEXIÓN A RED EN EQUIPO DE OFICINA | SE REVISÓ EL CABLEADO DE RED Y CONFIGURACIÓN DEL ADAPTADOR. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-09 | 09:57:00 | 2025-10-09 | 10:00:00 |
| 3 | EVA/00116/2025 | CHI PERCASTRE EDUARDO MANUEL | DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO | INCIDENTE | APOYO PARA CONFIGURAR CORREO INSTITUCIONAL | SE CONFIGURÓ CORRECTAMENTE EL CORREO INSTITUCIONAL EN LA PLATAFORMA. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-17 | 10:00:00 | 2025-10-17 | 10:30:00 |
| 4 | EVA/00117/2025 | ESPINO GARCIA DAMIAN | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | INCIDENTE | PROBLEMAS PARA IMPRIMIR DOCUMENTOS PDF | SE AJUSTARON PREFERENCIAS DE IMPRESIÓN Y SE REINSTALÓ LA IMPRESORA. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-21 | 08:00:00 | 2025-10-21 | 09:00:00 |
| 5 | EVA/00118/2025 | GALERIA DIAZ ROSA PASCUALA | DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO | INCIDENTE | SOLICITA REVISIÓN DE EQUIPO QUE NO ENCIENDE | SE VERIFICARON CONEXIONES ELÉCTRICAS Y FUENTE DE PODER, LOCALIZANDO UN DESCONECTO. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-23 | 11:00:00 | 2025-10-23 | 12:30:00 |
| 6 | EVA/00119/2025 | GOMEZ AGUILAR MARIELA GUADALUPE | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | INCIDENTE | EQUIPO CON PANTALLA CONGELADA CONSTANTE | SE REALIZÓ ANÁLISIS DEL SISTEMA, ELIMINANDO APLICACIONES INNUSUALES. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-27 | 09:00:00 | 2025-10-27 | 11:00:00 |
| 7 | EVA/00120/2025 | GONZALEZ CARRILLO ABIMAEEL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | INSTALACIÓN | SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO | SE EJECUTARON ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA, VERIFICANDO CONFIABILIDAD. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-29 | 10:30:00 | 2025-10-29 | 12:00:00 |
| 8 | EVA/00121/2025 | GONGORA SUTHERLAND AURORA ESMERALD | DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO | INCIDENTE | ERROR AL ABRIR ARCHIVOS INSTITUCIONALES. | SE REVISARON ASOCIACIONES DE ARCHIVOS Y SE RESTABLECIERON. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-10-31 | 09:45:00 | 2025-10-31 | 10:30:00 |
| 9 | EVA/00124/2025 | CHANTUT CLARA DE JESÚS | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | OTRO | RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA INSTITUCIONAL | SE REALIZÓ EL RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA DEL USUARIO Y SE CONFIRMÓ SU VIGENCIA. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-10 | 12:29:00 | 2025-11-10 | 13:35:00 |
| 10 | EVA/00125/2025 | CANTO FLORES ELSY MARIA | DIRECCIÓN GENERAL | OTRO | SOPORTE PARA ACCESO A SISTEMA INSTITUCIONAL | SE VERIFICARON CREDENCIALES DEL USUARIO Y SE PROCEDIÓ AL REESTABLECIMIENTO. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-13 | 11:32:00 | 2025-11-13 | 13:32:00 |
| 11 | EVA/00126/2025 | GUTIERREZ MARTINEZ ARIADNA | DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO | OTRO | AJUSTES DE IMPRESORA. | SE REVISARON PREFERENCIAS DE IMPRESIÓN, SE REINSTALÓ LA IMPRESORA Y SE VOLVIÓ A CONFIGURAR. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-11-12 | 11:32:00 | 2025-11-12 | 13:32:00 |
| 12 | EVA/00127/2025 | LOPEZ GUAZO HERNANDEZ MANUEL | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN - DEPARTAMENTO | OTRO | CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA EN RED. | SE REALIZÓ CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA EN RED. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-12 | 11:32:00 | 2025-11-12 | 13:32:00 |
| 13 | EVA/00128/2025 | ESPINO GARCIA DAMIAN | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | OTRO | RESPALDO DE INFORMACIÓN. | SE REALIZÓ COPIA DE SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS IMPORTANTES. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-14 | 12:40:00 | 2025-11-14 | 13:30:00 |
| 14 | EVA/00129/2025 | GALERIA DIAZ ROSA PASCUALA | DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO | OTRO | CORRECCIÓN DE ERRORES DE INICIO DEL SISTEMA. | SE REVISARON PROCESOS DE ARRANQUE, CORRIENDO ERRORES Y REINICIANDO. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-18 | 10:43:00 | 2025-11-18 | 12:43:00 |
| 15 | EVA/00130/2025 | GONZALEZ CARRILLO ABIMAEEL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | OTRO | INSTALACIÓN DE IMPRESORA EN NUEVO EQUIPO | SE INSTALÓ Y CONFIGURÓ LA IMPRESORA SOLICITADA, REALIZANDO PRUEBAS DE IMPRESIÓN. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-20 | 12:46:00 | 2025-11-20 | 13:30:00 |
| 16 | EVA/00133/2025 | VERVES CASTILLO KEVIN ALBERTO | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | INCIDENTE | CONFIGURACIÓN DE CUENTA INSTITUCIONAL. | SE CONFIGURÓ LA CUENTA INSTITUCIONAL EN EL NAVEGADOR WEB. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-11-28 | 11:00:00 | 2025-11-28 | 01:30:00 |
| 17 | EVA/00135/2025 | GONGORA SUTHERLAND AURORA ESMERALD | DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAMENTO | INCIDENTE | INSTALACIÓN DE SOFTWARE AUTORIZADO. | SE INSTALÓ Y CONFIGURÓ EL SOFTWARE SOLICITADO CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-12-04 | 10:30:00 | 2025-12-04 | 11:00:00 |
| 18 | EVA/00138/2025 | SAEZ CERVERA AYLIN MARIEL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO | INCIDENTE | MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO. | SE REALIZÓ LIMPIEZA PREVENTIVA INTERNAS Y VERIFICACIÓN DE VENTILACIÓN. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-12-12 | 09:00:00 | 2025-12-12 | 12:00:00 |
| 19 | EVA/00139/2025 | GUEVARA CUAHTECINTZI HECTOR | DIRECCIÓN JURÍDICA | INCIDENTE | CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER. | SE CONFIGURÓ EL ESCÁNER Y SE REALIZARON PRUEBAS DE DIGITALIZACIÓN. | CHE PERERA JOSÉ ANGEL | 2025-12-15 | 11:00:00 | 2025-12-15 | 12:00:00 |
| 20 | EVA/00141/2025 | ALBORNOZ NARVAEZ GLENDA GUADALUPE | DIRECCIÓN DE PLANTEL | INSTALACIÓN | MANTENIMIENTO PREVENTIVO GENERAL. | SE EFECTUÓ MANTENIMIENTO PREVENTIVO LÓGICO, VERIFICANDO CONFIABILIDAD. | GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR | 2025-12-18 | 09:00:00 | 2025-01-12 | 14:25:00 |

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

Angel Abraham García López

Revisó



Iani Diaz Velasco
Autoriza
Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco

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