

**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>	cuarto 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:**

- 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

**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





  
**MTRA. 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 - DEPART	EVENTO	SOLICITA APOYO POR LENTITUD EN SU EQUIPO	SE REALIZÓ REVISIÓN GENERAL DEL EQUIPO, DETECTANDO ACUMUL	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 OFIC	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 - DEPARTAME	INCIDENTE	APOYO PARA CONFIGURAR CORREO INSTITUCIO	SE CONFIGURÓ CORRECTAMENTE EL CORREO INSTITUCIONAL EN NA	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR	2025-10-17	10:00:00	2025-10-17	10:30:00
4	EVA/00117/2025	ESPINO GARCÍA DAMIAN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPART	INCIDENTE	PROBLEMAS PARA IMPRIMIR DOCUMENTOS PDF	SE AJUSTARON PREFERENCIAS DE IMPRESIÓN Y SE REINSTALÓ LA IMP	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR	2025-10-21	08:00:00	2025-10-21	09:00:00
5	EVA/00118/2025	GALERA DIAZ ROSA PASCUALA	DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAME	INCIDENTE	SOLICITA REVISIÓN DE EQUIPO QUE NO ENCIEN	SE VERIFICARON CONEXIONES ELÉCTRICAS Y FUENTE DE PODER, LO	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 CONSTANT	SE REALIZÓ ANÁLISIS DEL SISTEMA, ELIMINANDO APLICACIONES INN	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR	2025-10-27	09:00:00	2025-10-27	11:00:00
7	EVA/00120/2025	GONZALEZ CARRILLO ABIMAE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPART	INSTALACIÓN	SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIV	SE EJECUTARON ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA, VERIFICANDO CO	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR	2025-10-29	10:30:00	2025-10-29	12:00:00
8	EVA/00121/2025	GONGORA SUTHERLAND AURORA ESMERAL	DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAME	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	CHAN TUT CLARA DE JESUS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPART	OTRO	RECUPERACIÓN DE CONTRASERA INSTITUCIONAL	SE REALIZÓ EL RESTABLECIMIENTO DE CONTRASERA DEL USUARIO Y	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 INSTITUCION	SE VERIFICARON CREDENCIALES DEL USUARIO Y SE PROCEDIÓ AL RE	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 - DEPARTAME	OTRO	AJUSTES DE IMPRESORA.	SE REVISARON PREFERENCIAS DE IMPRESIÓN, SE REINSTALÓ LA IMP	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 - DEPARTA	OTRO	CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA EN RED.	CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA EN RED. SE VOLVIÓ A CONFIGURAR	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2025-11-12	11:32:00	2025-11-12	13:32:00
13	EVA/00128/2025	ESPINO GARCÍA DAMIAN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPART	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	GALERA DIAZ ROSA PASCUALA	DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAME	OTRO	CORRECCIÓN DE ERRORES DE INICIO DEL SISTEM	SE REVISARON PROCESOS DE ARRANQUE, CORRIENDO ERRORES	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2025-11-18	10:43:00	2025-11-18	12:43:00
15	EVA/00130/2025	GONZALEZ CARRILLO ABIMAE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPART	OTRO	INSTALACIÓN DE IMPRESORA EN NUEVO EQUIPO	SE INSTALÓ Y CONFIGURÓ LA IMPRESORA SOLICITADA, REALIZANDO	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2025-11-20	12:46:00	2025-11-20	13:30:00
16	EVA/00133/2025	YERVES 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 ESMERAL	DIRECCIÓN ACADÉMICA - DEPARTAME	INCIDENTE	INSTALACIÓN DE SOFTWARE AUTORIZADO.	SE INSTALÓ Y CONFIGURÓ EL SOFTWARE SOLICITADO CONFORME A	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 - DEPART	INCIDENTE	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO.	SE REALIZÓ LIMPIEZA PREVENTIVA INTERNA Y VERIFICACIÓN DE VEN	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR	2025-12-12	09:00:00	2025-12-12	12:00:00
19	EVA/00139/2025	GUEVARA CUAHTECONTZI HECTOR	DIRECCIÓN JURÍDICA	INCIDENTE	CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER.	SE CONFIGURÓ EL ESCÁNER Y SE REALIZARON PRUEBAS DE DIGITALIZ	CHE PERERA JOSÉ ANGEL	2025-12-15	11:00:00	2025-12-15	12:00:00
20	EVA/00141/2025	ALBORNOZ NARVAEZ GLENDY GUADALUPE	DIRECCIÓN DE PLANTEL	INSTALACIÓN	MANTENIMIENTO PREVENTIVO GENERAL.	SE EFECTUÓ MANTENIMIENTO PREVENTIVO LÓGICO, VERIFICANDO	GARCÍA LÓPEZ ANGEL ABR	2025-12-18	09:00:00	2026-01-12	14:25:00

Elabora

**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

Reviso

**Angel Abraham García López**

Autoriza

**Mtra. Irani Corazú Díaz Velasco**

