



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016
 De 2015/08/24 a 2016/01/31

| Nº | REPORTE | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE | FECHA/SOLUCIÓN |
|----|--|--|--------------------------|
| 1 | DIANA ELIZABETH CERDA OROCIO CENTRO DE CÓMPUTO PLANTA BAJA EQUIPO 18 NO PRENDE | No prende | 2015/08/25 2015/08/25 |
| 2 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 11 | No enciende | 2015/09/07 2015/09/15 |
| 3 | JUAN MANUEL MARTINEZ MUZA AUDITORIO | Instalación de instalación de computadora y cañón en el auditorio Se instaló correctamente el día de hoy | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 4 | GLORIA MERCEDES CASTAÑEDA VALDEZ GLORIA CONTROL ESCOLAR | no funciona el internet, Ya se configuro correctamente | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 5 | CELIA OLIVIA CHAPA MONTALVO SALON B9 | no funciona Solucionado | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 6 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ CONTABILIDAD | la maquina no cuenta con internet | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 7 | ELSA CARDENAS RODRIGUEZ OFINAS | no hay internet | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 8 | ELIZABETH GUADALUPE RAMOS SUAREZ LIZ RAMOS | impresora configuracion Ya se terminó instalar | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 9 | ELENA MONSERRAT GAMEZ CEPEDA RECURSOS MATERIALES | no hay internet, en la segunda maquina, no esta conectada a la impresora | 2015/09/07 2015/09/14 |
| 10 | CELIA OLIVIA CHAPA MONTALVO LAPTOP NUEVAS DE LA 6 A LA 11 | sOLIOCITUD DE CABLES HDMI Ya se mandaron cotizar cuando llegue el el cable te lo envío gracias | 2015/09/07 2015/09/07 |
| 11 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 12 | Instalar Framework 4 y captador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016
 De 2015/08/24 a 2016/01/31

| Nº | REPORTE | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE | FECHA/SOLUCIÓN |
|----|---|---|--------------------------|
| 21 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 22 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 22 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 23 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 23 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 24 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 24 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 25 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 25 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 26 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 26 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 27 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 27 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 28 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 28 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 29 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 29 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 30 | Instalar Framework 4 y capturador de pantalla | 2015/09/15 2015/09/15 |
| 30 | KARINA ALEJANDRA ARZOLA SANCHEZ COMPUTADORA | Sin acceso a Internet Ya se corrigió el problema de la conexión porque tenía una IP duplicada | 2015/09/17 2015/09/17 |
| 31 | GLORIA MERCEDES CASTAÑEDA VALDEZ GLORIA | monitor dañado, favor de cambiar por otro en mejores condiciones, gracias En el transcurso del día de hoy busco un montón en otras condiciones y será instalado gracias | 2015/09/17 2015/09/17 |
| 32 | MAYELA ALEJANDRA DEL CARMEN GAONA GARCIA AULA DIGITAL 1 | Se descargaron los programas (libros interactivos) y se crearon los accesos directos para facilitar el uso de los mismos en las clases de inglés. Ya se crearon los accesos directos y el equipo está funcionando | 2015/09/17 2015/09/17 |
| 33 | GLORIA MERCEDES CASTAÑEDA VALDEZ RESPALDO DE INFORMACIÓN | respaldo de información | 2015/09/17 2015/09/17 |
| 34 | KARINA ALEJANDRA ARZOLA SANCHEZ RESPALDO DE INFORMACIÓN | Respaldo de información | 2015/09/17 2015/09/17 |



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016
 De 2015/08/24 a 2016/01/31

| Nº | REPORTE | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE | FECHA/SOLUCIÓN |
|----|---|--|--------------------------|
| 41 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ TELEFONO | telefono, no me da línea para aser llamadas a local, pero si puedo comunicarme a las extenciones de la ENEP. Las líneas ya están funcionando | 2015/09/22 2015/09/23 |
| 42 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ DIFUSIÓN Y VINCULACIÓN | Instalación de equipo de computo completo mouse, teclado, monitor c.p.u internet | 2015/09/24 2015/09/24 |
| 43 | ROSA ELVIA GONZALEZ GARCIA -CPU: CAMBIO DE CPU. DE LA COMPUTADORA NO. 5 DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA | El cambio del CPU, fue por Información requerida para organización del trabajo, como coordinadora del departamento de Evaluación, Investigación e Innovación Educativa. | 2015/09/28 2015/09/28 |
| 44 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ FALTA DE ANTIVIRUS | Instalación y actualización de antivirus Ya se instaló y se actualizó el antivirus de esa máquina | 2015/09/29 2015/09/29 |
| 45 | JUANA INES GUEVARA GONZALEZ INSTALACIÓN DE EQUIPO NUEVO, CONFIGURACIÓN DE ACCESO A LA RED, CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS RESPALDO DE INFORMACIÓN | Instalación de equipo nuevo, configuración de acceso a la red, Configuración de impresora Instalación y actualización de antivirus Respaldo de información | 2015/09/29 2015/09/29 |
| 46 | CLAUDIA FABIOLA BORJON LUMBRERAS CAMBIO DE EQUIPO FISICAMENTE Y CONECTARLO A INTERNET | estaba ubicado en otro lugar | 2015/09/30 2015/09/30 |
| 47 | DOLORES PATRICIA SEGOVIA GOMEZ EVALUACIÓN | El equipo hay que reiniciar constantemente para que trabaje, se traba mucho, se batalla para que tenga internet, si se trabaja sin internet tarda mucho en abrir word. Maestra ese equipo no se puede cambiar ya que tiene el software para el escáner de reactivos por lo tanto no podemos hacer mucho por usted, Le recomiendo que platiques con la profesora Mayra balderas a ver si autoriza un equipo nuevo para esa area gracias | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 48 | IRMA EDITH VARGAS RODRIGUEZ ENLACE ORGANIZACIONAL | Instalacion de Equipo nuevo Instalacion de Antivirus y Actualizando Configuracion a la red y Personalizar a la red | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 49 | MA DEL ROSARIO DE HOYOS DAVILA NINGUNO | no se presentó problema alguno. se pidió apoyo para descargar un video motivacional de youtube. para presentación en diplomado de tutoras y alumnas de primer grado | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 50 | ELVIA AIDE FERNANDEZ GOMEZ ELVIA | Instalacion de equipo nuevo, configuracion de acceso a la red, configuracion impresora, instalacion y actualizacion de antivirus y respaldo de informacion | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 51 | GLORIA MERCEDES CASTAÑEDA VALDEZ GLORIA | instalación de equipo nuevo, configuración de acceso a la red, configuración de impresora, instalación y actualización de antiviuers y respaldo de información. | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 52 | GLORIA MERCEDES CASTAÑEDA VALDEZ GLORIA | gracias por la instalación del equipo y por el respaldo. muy bien | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 53 | KARINA ALEJANDRA ARZOLA SANCHEZ INSTALACIÓN DE EQUIPO NUEVO, CONFIGURACIÓN A ACCESO A LA RED, CONFIGURACIÓN IMPRESORA, INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS, RESPALDO DE INFO | INSTALACIÓN DE EQUIPO NUEVO, CONFIGURACIÓN A ACCESO A LA RED, CONFIGURACIÓN IMPRESORA, INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS, RESPALDO DE INFO | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 54 | KARINA ALEJANDRA ARZOLA SANCHEZ NECESITAMOS NUESTRO RESPALDO ACTUALIZADO JUANITA Y KARINA | NECESITAMOS NUESTRO RESPALDO ACTUALIZADO JUANITA Y KARINA | 2015/10/02 2015/10/02 |
| 55 | IRMA EDITH VARGAS RODRIGUEZ ENLACE ORGANIZACIONAL | Configuraci Configuración de impresora en equipo nuevo | 2015/10/02 2015/10/02 |



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016
 De 2015/08/24 a 2016/01/31

| Nº | REPORTE | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE | FECHA/SOLUCIÓN |
|----|--|--|--------------------------|
| 61 | CLAUDIA FABIOLA BORJON LUMBRERAS EN ACTUALIZACION | NO ENCENDIA EL EQUIPO SE MANDA LLAMAR PARA MANTENIMIENTO QUEDANDO SOLUCIONADO | 2015/10/06 2015/10/06 |
| 62 | JUAN JOSE VIGIL OBREGON TELÉFONO DEL DEPARTAMENTO DE TUTORÍA ACADÉMICA | El teléfono no da línea | 2015/10/06 2015/10/06 |
| 63 | ROSA ELVIA GONZALEZ GARCIA IMPRESORA | Configurar impresora | 2015/10/06 2015/10/06 |
| 64 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ FALLA DEL TECLADO | se desprogramo el teclado, lo cual lo formatearon. | 2015/10/07 2015/10/12 |
| 65 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA MÁQUINAS DE CCPB Y OTRAS ÁREAS DE LA ESCUELA | Sin acceso a Internet y no puedo ver el servidor nep. Se dañó un switch por lo tanto no se puede tener acceso a la Internet y lógicamente no se puede ver el servidor ya se resolvió el problema de forma temporal pero hay que adquirir un nuevo switch | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 66 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA SE NECESITA ACCESO INALÁMBRICO PARA ALUMNAS Y MAESTROS EN LOS SALONES. | Siendo una escuela de educación superior están sin acceso a Internet. La maestra ya está enterada de esta situación hay que valorarlo y si lo autoriza se dará el acceso a los maestros y alumnos | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 67 | JOSE LUIS BUSTAMANTE ACEVEDO NO HAY ACCESO A LA RED EN LA COMPUTADORA DISEÑO1 | No hay acceso a internet por cambio de departamento, hace falta instalación de cableado, canaleta y nodo de red. Ya se terminó la instalación del área de difusión | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 68 | NARCISO RODRIGUEZ ESPINOSA NO ACCESO A RED | No se tiene acceso a red por cambio de departamento, instalación de cableado, canaleta y nodo de red. | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 69 | JOSE LUIS BUSTAMANTE ACEVEDO IMPRESORA PHASER 7760 DE MULTIMEDIA | por cambio de departamento no hay acceso a internet. Falta cableado, canaleta y nodo de red en el departamento | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 70 | JOSE LUIS BUSTAMANTE ACEVEDO COMPUTADORA DISEÑO1 NO TIENE ANTIVIRUS | falta instalar el antivirus Ya se instaló el antivirus con nombre usuario contraseña | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 71 | NARCISO RODRIGUEZ ESPINOSA NO IMPRIMEN LAS IMPRESORAS HP 3600 Y XEROX PHASER 7760 | No están conectadas o instaladas Por movimiento de oficina | 2015/10/12 2015/10/12 |
| 72 | ALBINO BENJAMIN RAMIREZ AGUILAR RECURSOS HUMANOS | Falla de internet y cambio de equipo por all in one | 2015/10/13 2015/10/15 |
| 73 | ELSA CARDENAS RODRIGUEZ ÁREA DE OFICINAS | actualización de antivirus | 2015/10/14 2015/10/15 |
| 74 | VILLEGAS AVILA KARINA MONSERRAT CCPB 22 | cuadro que despliega en la pantalla de entrada cuadro de configuración de monitor que no deja trabajar | 2015/10/15 2015/10/21 |
| 75 | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO COMPUTADORA ASIGNADA MARIA MAGDALENA GARCÍA CASTILLO, DEL ÁREA ADMINISTRATIVA | SE LE ACTUALIZO EL ANTIVIRUS | 2015/10/15 2015/10/15 |
| 76 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ TECLADO NO FUNCIONABA, SE BLOQUEO Y YA NO REPONDIO. LO CUAL SE TUVO QUE CAMBIAR POR OTRO TECLADO. | teclado no funcionaba, se bloqueo y ya no repondio. lo cual se tuvo que cambiar por otro teclado. | 2015/10/16 2015/10/19 |
| 77 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CENTRO DE CÓMPUTO PLANTA BAJA COMPUTADORA UN ONCE | No prende Ayer estuvimos hay que las máquinas están funcionando | 2015/10/19 2015/10/21 |
| 78 | JUANA INES GUEVARA GONZALEZ CONTROL ESCOLAR | Juanma no puedo descargar los recibos de nomina de PDF me puedes ayudar? | 2015/10/20 2015/10/21 |
| 79 | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO ASIGNADA A MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO EL DIA 20 DE OCTUBRE DE 2015 DEL AREA ADMINISTRATIVA. | PROBLEMA DEL EQUIPO DE COMPUTO: ESTA MUY LENTA LO CHECO DANIEL Y LA ACTUALIZO Se autorizó el cambio de equipo el día de hoy realizaremos Marielena configuramos toda la máquina no la Marielena | 2015/10/20 2015/10/21 |
| 80 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ CAMBIO DE TECLADO YA QUE NO FUNCIONABA LA TECLA A | Cambio de teclado, ya que no funcionaba la tecla A | 2015/10/20 2015/10/20 |



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016
De 2015/08/24 a 2016/01/31

| Nº | REPORTE | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE | FECHA/SOLUCIÓN |
|-----|--|--|--------------------------|
| 81 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ CAMBIO DE EQUIPO | cambio de equipo por uno nuevo instalacion y configuracion del equipo instalacion y actualizacion de antivirus respaldo de informacion configuracion de impresora configuracion de red | 2015/10/21 2015/10/23 |
| 82 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 12 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 83 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 13 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 84 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 14 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 85 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 15 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 86 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 16 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 87 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 17 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 88 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 18 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 89 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 19 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 90 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 20 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 91 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 21 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 92 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 22 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 93 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 23 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 94 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 24 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 95 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 25 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 96 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 26 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 97 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 27 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 98 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 28 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 99 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 29 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 100 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 30 | Verificación de que funcione diadema, que grabe y reproduzca sonido. | 2015/10/22 2015/10/23 |



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016
 De 2015/08/24 a 2016/01/31

| Nº | REPORTE | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE | FECHA/SOLUCIÓN |
|-----|--|--|--------------------------|
| 101 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 11 | No arranca | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 102 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 15 | Cambio de pila y poner fecha y hora. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 103 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 15 | Cambio de pila y poner fecha y hora. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 104 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 25 | Cambio de pila y poner fecha y hora. Falla fuente de poder. | 2015/10/22 2015/10/23 |
| 105 | MARTHA GABRIELA AVILA CAMACHO IMPRESORA DEL ÁREA DE EVALUACIÓN | No esta configurada la impresora | 2015/10/27 2015/10/28 |
| 106 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ IMPRESORA | SE ATORO UN BROCHE BACO EN EL CARTUCHO Y SE DAÑO EL CARTUCHO | 2015/10/28 2015/10/28 |
| 107 | QUIROZ HERNANDEZ ANDREA PAOLA CCPB MAQUINA 31 | Marca de agua en el programa Wondershare video | 2015/10/28 2015/10/28 |
| 108 | SANCHEZ VASQUEZ MIROSLAVA CENTRO DE CÓMPUTO PLANTA BAJA, MAQUINA 17 | Marca de agua de Wondershare Editor | 2015/10/28 2015/10/28 |
| 109 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ MAQUINA DE IMPRECIÓN DE CONTROL ESCOLAR | Se le atoraron las hojas de maquina y no puedo abrir la puerta para checar el estado de la maquina. | 2015/10/28 2015/10/28 |
| 110 | DANIEL DIAZ GUTIERREZ DEPARTAMENTO DE ARCHIVO HISTÓRICO ENEP | Impresora desconectada y sin tinta negra en el cartucho. Y falta activar office | 2015/10/28 2015/10/28 |
| 111 | GLORIA MERCEDES CASTAÑEDA VALDEZ COMPUTADORA | cambio de contraseña | 2015/10/29 2015/10/29 |
| 112 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB MÁQUINA DEL MAESTRO | Quitar marca de agua a editor de vídeo, borrar mis documentos, predeterminar reproductor de vídeos de Windows porque se va a Nero y pide registro. Actualizar atube catcher porque no descarga videos. | 2015/11/03 2015/11/03 |