



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2015-2016**  
 De 2016/02/02 a 2016/07/15

| Nº | REPORTE   | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE   | FECHA/SOLUCIÓN           |
|----|---|--|--------------------------|
| 1  | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ<br>COMPUTADORA DE TUTORIA  | Se bajo la bateria y solicita fecha y hora favor de remplazar  | 2016/02/02<br>2016/02/09 |
| 2  | ELSA CARDENAS RODRIGUEZ<br>CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA<br>MAQUINA ELSA A LA DE HAYDEE  | instalación del driver maquina de Haydee a la de Elsa lo genero el Profr.<br>Graciano Montoya  | 2016/02/03<br>2016/02/09 |
| 3  | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>DEL AREA ADMINISTRATIVA UNA<br>WORKCENTRE 5020 QUE TIENE A SU<br>CARGO MARIA MAGDALENA GARCIA<br>CASTILLO FECHA: 3 DE FEBRERO DE<br>2016 | se cambio cartucho sr. graciano montoya hoyos fecha: 3 de febrero de 2016  | 2016/02/03<br>2016/02/09 |
| 4  | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>DEL AREA ADMINISTRATIVA IMPRESORA<br>MFC-8890DW DE MAGDA FECHA 4 DE<br>FEB DE 2016   | configuración de impresora MAGDA   | 2016/02/04<br>2016/02/09 |
| 5  | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>DEL AREA ADMINISTRATIVA IMPRESORA<br>MFC-8890DW DE MAGDA FECHA 4 DE<br>FEB DE 2016   | configuración de impresora MAGDA   | 2016/02/04<br>2016/02/09 |
| 6  | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>DEL AREA ADMINISTRATIVA IMPRESORA<br>MFC-8890DW DE MAGDA FECHA 4 DE<br>FEB DE 2016   | configuración de impresora MAGDA   | 2016/02/04<br>2016/02/09 |
| 7  | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>IMPRESORA DEL AREA ADMINISTRATIVA<br>MFC-8890DW A CARGO DE ELSITA FECHA<br>14 DE FEBRERO DE 2016   | CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA ELSITA FECHA 4 DE FEBRERO DE<br>2016  | 2016/02/04<br>2016/02/09 |
| 8  | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA   | CAMBIO E INSTALACION DE IMPRESORA PHASER 3100MFP   | 2016/02/09<br>2016/02/09 |
| 9  | MARIA EFIGENIA MAURY ARREDONDO<br>COMPUTADORA DE TUTORIAS   | aparece un recuadro negro que dice "input not support" y camina por toda la<br>pantalla, además de que no tengo acceso a Internet    | 2016/02/09<br>2016/02/09 |
| 10 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ<br>SE COLOCÓ LA PILA AL C.U.P.   | Al iniciar la máquina señalaba que se ajustara en tiempo el reloj  | 2016/02/09<br>2016/02/10 |
| 11 | MARIA ELENA MEZA AGUADO<br>LAPTOP   | No reproducía video interactivo de ingles  | 2016/02/10<br>2016/02/10 |
| 12 | ELVIA AIDE FERNANDEZ GOMEZ<br>COMPUTADORA DE CONTROL ESCOLAR  | Configuración impresora a la maquina de Juanita Guevara  | 2016/02/10<br>2016/02/10 |
| 13 | ELVIA AIDE FERNANDEZ GOMEZ<br>COMPUTADORA DE CONTROL ESCOLAR  | Configuración impresora a la maquina de Karina Arzola  | 2016/02/10<br>2016/02/10 |
| 14 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ<br>CENTRO DE COMPUTO DE MAESTROS   | se realizó soporte al centro de computo de maestros , la computadora nº 05<br>no cuenta con C.P.U y se retiro el monitor de la nº 09 | 2016/02/10<br>2016/02/12 |
| 15 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ<br>SUPERVISIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE<br>TÉCNICO, LO REALIZO EL PROF.<br>GRACIANO  | Computadora nº2 del departamento de tutoría actualización y antivirus así<br>como corrección de fecha y hora                         | 2016/02/10<br>2016/02/12 |



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2015-2016**  
 De 2016/02/02 a 2016/07/15

| Nº | REPORTE  | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE   | FECHA/SOLUCIÓN           |
|----|--|--|--------------------------|
| 16 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ<br>SUPERVISIÓN DE EQUIPOS DE SOPORTE<br>TÉCNICO LO REALIZO EL PROF.<br>GRACIANO | LA HORA NO SE SEÑALABA CORRECTAMENTE   | 2016/02/10<br>2016/02/12 |
| 17 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>COMPUTADORA  | No había internet para poder entrar a escuela en red   | 2016/02/11<br>2016/02/12 |
| 18 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA  | ARREGLO DE IMPRESORA ATASCO DE PAPEL.  | 2016/02/12<br>2016/02/12 |
| 19 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>MAQUINA  | Me solicita la activación del office Microsoft.  | 2016/02/17<br>2016/02/17 |
| 20 | IRMA EDITH VARGAS RODRIGUEZ<br>CAÑÓN   | Que no encendía el cañón 4, lo cual se reviso y si funciona correctamente.   | 2016/02/18<br>2016/02/18 |
| 21 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>MAQUINA  | Curso de capacitacion  | 2016/02/18<br>2016/02/18 |
| 22 | MARTHA GABRIELA AVILA CAMACHO<br>MAQUINA DE EVALUACIÓN 3   | No funciona la tarjeta de video y el mouse   | 2016/02/24<br>2016/02/25 |
| 23 | MARTHA GABRIELA AVILA CAMACHO<br>MÁQUINA DE EVALUACIÓN 4   | Falta actualización de windows   | 2016/02/24<br>2016/02/25 |
| 24 | ELVIA AIDE FERNANDEZ GOMEZ<br>CONTROL ESCOLAR COPIADORA  | se auxilio en encontrar la configuración tamaño oficio de la copiadora   | 2016/02/24<br>2016/02/24 |
| 25 | HECTOR HOMERO DE LA ROSA FUENTES<br>NOMBRE DE LA MÁQUINA:<br>INVESTIGACIÓN                                 | Se actualizo y se respaldo información del maestro Salvador, dejándolo en el mismo equipo.   | 2016/02/24<br>2016/02/24 |
| 26 | ELENA MONSERRAT GAMEZ CEPEDA<br>LA MAQUINA DEL DEPARTAMENTO DE<br>TITULACIÓN                               | La maquina del departamento de titulación estaba sin funcionar el internet Y lo necesitábamos para revisar los módulos 3 y 4 de práctica profesional | 2016/02/25<br>2016/02/29 |
| 27 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>CENTRO DE CÓMPUTO PLANTA BAJA  | Numerar correctamente los monitores pues el cpu tiene un número y el cpu otro y se confunden los usuarios.   | 2016/02/26<br>2016/02/29 |
| 28 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA XEROX  | NO IMPRIMIA, SE QUEDABA EN STOP  | 2016/03/14<br>2016/03/14 |
| 29 | IRMA EDITH VARGAS RODRIGUEZ<br>PREFECTURA -02  | no puedo iniciar la sesión de window y ya no avanza nada   | 2016/03/16<br>2016/03/16 |
| 30 | ROXANA JANET SANCHEZ SUAREZ<br>CONFIGURACION DE LA IMPRESORA DE<br>PROFEN CON 2 COMPUTADORAS               | Daniel Ponce vino a configurar la impresora con las dos computadoras del area de ProFEN  | 2016/03/17<br>2016/03/17 |



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2015-2016**  
 De 2016/02/02 a 2016/07/15

| Nº | REPORTE  | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE   | FECHA/SOLUCIÓN           |
|----|--|--|--------------------------|
| 31 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>COMPUTADORA  | no contaba con Internet  | 2016/03/17<br>2016/03/17 |
| 32 | ELENA MONSERRAT GAMEZ CEPEDA<br>MAQUINA 11 DE PREFECTURA QUE NOS<br>PRESTARON  | AVISAMOS PARA QUE NOS CONECTARAN LA RED DE INTERNET YA<br>QUE TENEMOS VARIOS DIAS BATALLANDO PARA PODER REALIZAR<br>ALGUNAS ACCIONES                                       | 2016/03/17<br>2016/03/17 |
| 33 | EDITH ARACELI MARTINEZ SILVA<br>LAPTOP MÁQUINA 5   | Una máquina 5 no tenía acceso a internet, se trato de solucionar pero no se<br>podía tener contacto con la red, además de que la configuración para el<br>cañon la conocia | 2016/03/17<br>2016/03/17 |
| 34 | HAYDEE OLVIDO AYALA SOTO<br>IMPRESORA HP3600N COLOR LASER JET  | cambio de cartucho color magenta   | 2016/03/17<br>2016/04/05 |
| 35 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA XEROX 3100   | no se podía imprimir se quedaba en stop  | 2016/03/18<br>2016/04/05 |
| 36 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA  | No salía la impresión se quedaba en stop   | 2016/04/04<br>2016/04/05 |
| 37 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA XEROX  | Se esta batallando para imprimir, ya esta solucionado el problema  | 2016/04/04<br>2016/04/05 |
| 38 | ANDREA VALLEJO DE LOS SANTOS<br>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN   | Se clono maquina imagen nueva actualización de office actualización de<br>windows antivirus. se instalo pila nueva al cpu istalacion de (Y) para conectar<br>el cañon      | 2016/04/05<br>2016/04/05 |
| 39 | CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA<br>SEGUIMIENTO A EGRESADOS  | Cambio de de contraseña del equipo de computo.   | 2016/04/06<br>2016/04/14 |
| 40 | HAYDEE OLVIDO AYALA SOTO<br>DIRECCIÓN  | se cambio la configuración de impresora por estar en otra red  | 2016/04/11<br>2016/04/14 |
| 41 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>6 PARECE VIRULEADA 14, 33, 32, 40 Y 29,<br>28, 27 22 24 18 Y 17 LOS NUMEROS DE<br>MONITOR SON DIFERENTES A CPU   | ccpb   | 2016/04/13<br>2016/04/14 |
| 42 | DANIEL DIAZ GUTIERREZ<br>MÁQUINA DE ARCHIVO HISTÓRICO  | mal funcionamiento del mouse consistente en que no funciona.   | 2016/04/14<br>2016/04/14 |
| 43 | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>SE CONFIGURO LA IMPRESORA DE<br>COLOR PARA IMPRIMIR ETIQUETAS EL<br>DIA 20 DE ABRIL DE 2016 COMPUTADORA<br>DE MAGDA DE SUBDIRECCION<br>ADMINISTRATIVA | NO ESTABA CONFIGURADA ATENDIO DANIEL Y SR. GRACIANO  | 2016/04/21<br>2016/05/10 |
| 44 | ELSA CARDENAS RODRIGUEZ  | instalación de impresora HP COLOR LAZER JET 3600N  | 2016/04/21<br>2016/05/10 |
| 45 | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>DEL DEPARTAMENTO DE SUBDIRECCION<br>ADMINISTRATIVA LA COMPUTADORA DE<br>MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO   | PROBLEMA DE LA IMPRESORA: MFC-8890DW (brother) NO IMPRIMIA<br>DECIA QUE FALTABA PAPEL se soluciono PROBLEMA ATENDIO EL<br>PROFR. GRACIANO MONTOYA HOYOS                    | 2016/05/02<br>2016/05/10 |



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2015-2016**  
 De 2016/02/02 a 2016/07/15

| Nº | REPORTE  | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE  | FECHA/SOLUCIÓN           |
|----|--|---|--------------------------|
| 46 | CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA<br>SEGUIMIENTO DE EGRESADOS   | la computadora esta en inglés... si pudieran cambiarla a español mejor...<br>gracias  | 2016/05/03<br>2016/05/10 |
| 47 | CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA<br>SEGUIMIENTO DE EGRESADOS   | la computadora esta en inglés... si pudieran cambiarla a español mejor...<br>gracias  | 2016/05/03<br>2016/05/10 |
| 48 | DANIEL DIAZ GUTIERREZ<br>COMPUTADORA DE ARCHIVO HISTÓRICO  | No funciona el mouse. Ya se revisó el equipo y hay que cambiarlo. Gracias.  | 2016/05/04<br>2016/05/10 |
| 49 | MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO<br>DEL DEPARTAMENTO DE SUBDIRECCIÓN<br>ADMINISTRATIVA LA IMPRESORA A<br>CARGO DE MARIA MAGDALENA GARCIA<br>CASTILLO NUMERO MFC-8890DW<br>(BROTHER) | LA IMPRESORA NO IMPRIME SE PONE EN FOCO ROJO Y DICE SIN<br>PAPEL ES EL DIFUSOR QUE SE CALIENTE YA NO QUIERE IMPRIMIR<br>ATENDIO GRACIANO MONTOYA QUE LO VA A CHECAR CON JUAN<br>MANUEL MARTINEZ MUZA. | 2016/05/05<br>2016/05/10 |
| 50 | EDUARDA MALDONADO MARTINEZ<br>DEPARTAMENTO DE TUTORÍA,<br>COMPUTADORA DE EDUARDA<br>MALDONADO MARTÍNEZ   | Actualización del antivirus Actualización de fecha y hora realizar cambio de<br>pila  | 2016/05/09<br>2016/05/10 |
| 51 | ALEJANDRA GAONA GARCIA<br>LAP TOP #7   | Se requiere instalación del software Traveler para las clases de inglés   | 2016/05/18<br>2016/05/19 |
| 52 | ELIZABETH GUADALUPE RAMOS SUAREZ<br>DEPARTAMENTO DE DIFUSION Y<br>EXTENSION EDUCATIVA  | se le cambio el disco duro por daño , se le cargo imagen nueva , se<br>actualizaron los programas , actualizacion de office , actualizacion de antibirus  | 2016/05/19<br>2016/05/19 |
| 53 | ELIZABETH GUADALUPE RAMOS SUAREZ<br>COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN Y<br>EXTENSIÓN EDUCATIVA  | se agregaron los marcadores ala pagina  | 2016/05/19<br>2016/05/19 |
| 54 | ROCIO BLANCO GOMEZ<br>PLANEACIÓN, ROCIO BLANCO   | Activar Office  | 2016/05/24<br>2016/05/24 |
| 55 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>ACCESS POINT CCPB  | Solicitar cambiar contraeña   | 2016/05/24<br>2016/05/25 |
| 56 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>ACCESS POINT AULADIGITAL1  | Solicitar cambiar contraseña  | 2016/05/24<br>2016/05/25 |
| 57 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>CCPB 19  | Solicito congelar la imagen de esta computadora   | 2016/05/24<br>2016/05/25 |
| 58 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>CCPB 11  | falla mouse   | 2016/05/25<br>2016/05/25 |
| 59 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>CCPB 6   | Fecha mal y no deja usar Google   | 2016/05/25<br>2016/05/25 |
| 60 | PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA<br>CCPB 1   | No prende se queda en pantalla negra pide f1 para configurar creo que<br>necesita pila nueva  | 2016/05/25<br>2016/05/25 |



ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR  
PERÍODO ESCOLAR 2015-2016  
De 2016/02/02 a 2016/07/15

| Nº | REPORTE  | PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE  | FECHA/SOLUCIÓN           |
|----|--|---|--------------------------|
| 61 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>MAQUINA                    | No contaba con el Internet  | 2016/05/26<br>2016/05/26 |
| 62 | MARIA ELENA CARDENAS RODRIGUEZ<br>IMPRESORA                  | se instalo impresora  | 2016/05/27<br>2016/05/30 |
| 63 | JUAN MANUEL MARTINEZ MUZA<br>PRUEBA LA IMPRESORA NO FUNCIONA | impresora no funciona<br><b><i>Dañó la pieza y se está cotizando tenemos que esperar hasta el proveedor nos mande la cotización hasta nuevo aviso estamos en contacto</i></b> | 2016/06/02<br>2016/06/02 |