



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2017-2018**  
 De 2018/02/06 a 2018/07/15

Nº	REPORTE	PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE	FECHA/SOLUCIÓN
1	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB COMPUTADORA DEL MAESTRO	Falla la red, quizá sea cable. <b>DEV</b> P	2018/02/06 2018/02/07
2	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB FALLA RED EN MAESTRO 7 5 30 15 19 18 22 Y 27	No dan red <b>DEV</b> P	2018/02/06 2018/02/07
3	CARLOS ARMANDO BALDERAS VALDES COMPUTADORA 04 AREA ARCHIVO HISTORICO.	Buenos días Juan Manuel me podras apoyar de favor con la intalacion de un scanner HP scanjet 8390 e internet en la computadora de Cinthia, en el Area de Archivo Historico. Saludos, Carlos Balderas.	2018/02/09 2018/02/20
4	ROCIO BLANCO GOMEZ PROFEN 2	instalación pdf	2018/02/13 2018/02/20
5	DIANA ELIZABETH CERDA OROCIO AULA DIGITAL 2	El Internet falla en el aula se va constantemente	2018/02/15 2018/02/20
6	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA SERVIDOR ANTIGUO	No me permite entrar para hacer el Respaldo de datos de Roxana dice que el acceso remoto no está habilitado	2018/02/15 2018/03/02
7	ANGELICA MARIA ROCCA VALDES SEGUIMIENTO EGRESADAS	No prende la computadora, urge utilizarla	2018/02/16 2018/02/20
8	ANGELICA MARIA ROCCA VALDES ARREGLADO EL PROBLEMA	arreglado el problema de la computadora. gracias	2018/02/16 2018/02/20
9	CARLOS ARMANDO BALDERAS VALDES COMPUTADORA DE CINTHYA DE ARCHIVO HISTORICO	Buenos días Juan Manuel me podran de favor checar la computadora que se instalo con Cinthya en archivo historico ya que no funciona el regulador y el teclado aparte no comienza el windows solo aparece una pantalla negra con letras blancas, y tambien le falta configurar el scanner en la misma maquina. Saludos, Carlos Balderas. <b>Jm</b>	2018/02/16 2018/02/20
10	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 30	En todas las clases se cuelga el Photoshop	2018/02/20 2018/02/21
11	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 21 Y 9	No dan red. El problema es que no completo de máquinas para las alumnas.	2018/02/20 2018/02/21
12	CELIA OLIVIA CHAPA MONTALVO LAPTOP 2 ENLACE ORGANIZACIONAL	No proyecta imagen en el cañón	2018/02/21 2018/02/22
13	DIANA ELIZABETH CERDA OROCIO AULA DIGITAL 2	El Internet falla entra y sale	2018/02/22 2018/03/02



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2017-2018**  
 De 2018/02/06 a 2018/07/15

Nº	REPORTE	PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE	FECHA/SOLUCIÓN
21	BLANCA MARISA DAVILA SALINAS COMPUTADORA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Revisar antivirus	2018/03/08 2018/03/09
22	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA EL PRINCIPAL DE INVESTIGACIÓN	NO FUNCIONA EL MONITOR	2018/03/08 2018/03/15
23	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB MAESTRO	Revisar por qué dan mensajes de advertencia el Windows y el Office	2018/03/09 2018/03/09
24	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 6 Y 8	No red <b>DEV</b>	2018/03/12 2018/03/14
25	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 30	Se sigue congelando	2018/03/12 2018/03/15
26	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 17	No da red	2018/03/14 2018/03/21
27	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 6	No enciende	2018/03/14 2018/03/21
28	SILVIA ERIKA SAGAHON SOLIS EN LA SALA DE COLEGIADO	LA COMPUTADORA TIENE VIRUS	2018/03/15 2018/03/21
29	MARTHA GABRIELA AVILA CAMACHO MAQUINA DE EVALUACIÓN	La maquina del área de evaluación esta actualizándose desde el día de ayer. La podrían revisar?	2018/04/10 2018/04/10
30	ROXANA JANET SANCHEZ SUAREZ PLANEACIÓN	Se instaló un programa de Adobe para realizar trabajo de CIEES y se dió una pequeña capacitación sobre su uso.	2018/04/10 2018/04/11
31	KARINA ALEJANDRA ARZOLA SANCHEZ EL MIO	actualizacion de windows	2018/04/10 2018/04/11
32	BRENDA NELLY LOPEZ VAZQUEZ SE ATORO UN CD EN EL CPU DE LA SUBDIRECCIÓN ACADEMICA	AL QUERER CHECAR UN CD SE QUEDO ADENTRO DEL CPU MONITOR	2018/04/10 2018/04/11
33	MARTHA GABRIELA AVILA CAMACHO MÁQUINA 6 CENTRO DE CÓMPUTO PLANTA BAJA	No funciono (evaluación):	2018/04/16 2018/04/16
34	LUISA IVONE GALLEGOS MARTINEZ DEPARTAMENTO DE TUTORÍA	Se cambió pila al CPU	2018/04/16 2018/04/16
35	RAMON DE JESUS RESENDIZ SANCHEZ DE INVESTIGACIONMI EQUIPO TIENE VIRUS Y HAY PAGINAS QUE SALEN SEGUIDO	MI EQUIPO TIENE VIRUS Y HAY PAGINAS QUE SALEN SEGUIDO DOS LAMPARAS DEL AREA NO FUNCIONAN POCA VISIBILIDAD EQUIPO MUY VIEJITO Y LENTO PARA TRABAJAR	2018/04/17 2018/04/17
36	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA COMPUTADORA DE ENEP DIGITAL	Configuración de adaptador usb-c para tercer monitor para programación de ENEP Digital.	2018/04/17 2018/04/17
37	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA CONTROL ESCOLAR	Cambio de contraseña y usuario	2018/04/17 2018/04/17
38	MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO PARA IMPRIMIR DE EQUIPO DE MAGDA A LA IMPRESORA DE BRENDA	CONFIGURACION A LA IMPRESORA DE BRENDA	2018/04/18 2018/04/18



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2017-2018**  
 De 2018/02/06 a 2018/07/15

Nº	REPORTE	PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE	FECHA/SOLUCIÓN
41	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB COMPUTADORA 12	No da red falla cable.	2018/04/20 2018/05/02
42	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB	Que todo el centro de cómputo este en red3 para que puedan imprimir todas las máquinas, necesitamos una solución no correos electrónicos	2018/04/25 2018/06/20
43	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB COMPUTADORA DEL MAESTRO	Quitar mensaje de instalar framework	2018/04/25 2018/05/24
44	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 7	Marca error al iniciar y no muestra el escritorio	2018/04/25 2018/05/02
45	ANGELICA MARIA ROCCA VALDES SEGUIMIENTO A EGRESADOS	No quiere prender la computadora, de seguimiento a egresadas	2018/04/26 2018/04/26
46	RAMON DE JESUS RESENDIZ SANCHEZ LA COMPU SE CICLA	falla permanente con imagen que no permite hacer nada	2018/04/26 2018/05/02
47	JOSE LUIS PERALES TORRES 2ª COMPUTADORA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	EN EL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE EGRESADOS EXISTE UNA COMPUTADORA QUE UTILIZAN LA MAESTRA ROSY Y LA MAESTRA MARLEN PARA UNA INVESTIGACIÓN QUE ESTÁN REALIZANDO. DICHO COMPUTADOR, TIENE UNA CLAVE, LA CUAL DESCONOCEMOS LOS DEMÁS INTEGRANTES DEL DEPARTAMENTO, Y SE REQUIERE, SER UTILIZADA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES QUE TENEMOS. POR LO TANTO LE SOLICITAMOS DE SER POSIBLE CREAR UNA ACTIVIDAD, COMO VISITANTE PARA NO TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS MAESTRAS PERO SI PODER UTILIZAR EL COMPUTADOR. DE ANTEMANO GRACIAS POR SU APOYO A DICHA PETICIÓN	2018/04/26 2018/05/02
48	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA COMPUTADORAS DE CCPB 7,9,12 Y 22	No muestran el escritorio. Por qué ignoran los mensajes ya había reportado una	2018/04/27 2018/05/02
49	CELIA OLIVIA CHAPA MONTALVO COMPUTADORA DE PREFECTURA PLANTA ALTA IRMA VARGAS	al querer escribir el arroba por error se teclaron otras letras y se volteo la presentación de la pantalla en el monitor, viéndose las paginas de manera horizontal.	2018/04/27 2018/05/02
50	RAMON DE JESUS RESENDIZ SANCHEZ INVESTIGACION	configurar impresora con la de evaluacion	2018/05/02 2018/05/02
51	CELIA OLIVIA CHAPA MONTALVO CABLEADO DE RELOJ CHECADOR	Al momento de conectar el reloj a la red queda muy restirado el cable y se puede caer	2018/05/02 2018/05/02
52	RAMON DE JESUS RESENDIZ SANCHEZ INVESTIGACION	esta ciclado no funciona se pone azul ojala y puedan hacer algo gracias	2018/05/07 2018/05/08
53	SILVIA ERIKA SAGAHON SOLIS CAÑON, LAP TOP Y CLAVE	EL EQUIPO DE COMPUTO EN EN SALON B3 no proyecto el cañon,se le cambiaron cables y lap y no funciona.	2018/05/07 2018/05/17
54	LAURA CRISTINA REYES RINCON COMPUTADORA DEL ESCRITORIO FRENTE A LA PUERTA DEL DEPARTAMENTO DE TUTORÍA.	Para comenzar a trabajar es necesario actualizar fecha y hora y se tarda en reiniciar. Se ha hecho revisión por medio de soporte y la solución es cambiar la pila.	2018/05/08 2018/05/17
55	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA CONTROL ESCOLAR - OFICIAL MAYOR	No hay internet	2018/05/08 2018/05/08
56	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA CONTROL ESCOLAR OFICIAL MAYOR	Aparece un recuadro negro grande en la pantalla y no permite ver los archivos que tengo en el escritorio	2018/05/08 2018/05/08
57	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA EQUIPO DE CONTROL ESCOLAR	BARRA DE HERRAMIENTAS Y COMANDOS <b>DEVP</b>	2018/05/08 2018/05/14
58	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA EQUIPO DE CONTROL ESCOLAR	BARRA DE HERRAMIENTAS Y COMANDOS <b>DEVP</b>	2018/05/08 2018/05/14
59	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA EQUIPO DE CONTROL ESCOLAR	BARRA DE HERRAMIENTAS Y COMANDOS <b>DEVP</b>	2018/05/08 2018/05/14
60	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA EQUIPO DE CONTROL ESCOLAR	BARRA DE HERRAMIENTAS Y COMANDOS <b>DEVP</b>	2018/05/08 2018/05/14



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2017-2018**  
 De 2018/02/06 a 2018/07/15

Nº	REPORTE	PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE	FECHA/SOLUCIÓN
61	CUAUHTEMOC RAMIREZ AYALA EQUIPO DE CONTROL ESCOLAR	BARRA DE HERRAMIENTAS Y COMANDOS <b>DEVP</b>	2018/05/08 2018/05/14
62	ORALIA GABRIELA PALMARES VILLARREAL COORDINACIÓN DE DOCENCIA	por favor revisar la vinculación ya que entra directo con mi correo y es nueva la maestra del área	2018/05/08 2018/05/17
63	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA SERVIDORN	Dejó de funcionar acceso remoto debido a actualización de Windows 10	2018/05/10 2018/05/17
64	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA SERVIDORN	Solicito que tenga su propio teclado y ratón y que no se lo quiten para las cámaras u otras cosas. Cuando se llega a apagar o que necesitamos reiniciarlo para los exámenes de evaluación se batalla mucho.	2018/05/10 2018/06/20
65	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CAÑÓN DE CCPB	Revisar que tenga bien conectado el cable vga pues el cañón seguido está parpadeando. <b>DEVP</b>	2018/05/11 2018/05/14
66	ANGELICA MARIA ROCCA VALDES SEGUIMIENTO A EGRESADOS	NO FUNCIONA EL INTERNET <b>DEVP</b>	2018/05/11 2018/05/14
67	MARTHA GABRIELA AVILA CAMACHO MAQUINA DE EVALUACIÓN	La maquina de Andrea tiene tiempo presentando problemas, se apaga o no enciende. Es una máquina muy vieja. Ya solicitamos en PROFEN	2018/05/14 2018/05/24
68	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB NOBREAK COMPUTADORA DEL MAESTRO	Falla, se descompuso, favor de reubicar y revisar.	2018/05/17 2018/05/17
69	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB APPLETV	Pide verificar usuario, se necesita la contraseña de Apple.	2018/05/17 2018/05/17
70	DIANA ELIZABETH CERDA OROCIO AULA DIGITAL 2	maquina 15 se ve pixelada la pantalla. varias maquinas no tienen internet, esta lento o no cargan la pagina	2018/05/21 2018/05/24
71	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 17	No da red	2018/05/21 2018/05/24
72	ELIZABETH GUADALUPE RAMOS SUAREZ CEPU , Y TECLADO , EL CEPU NECESITA SER CAMBIADO YA QUE NO ACEPTA LAS ACTUALIZACIONES QUE SOLICITA WINDOLS 10 Y EL TECLADO ESTA YA MUY DETEREORADO.	se realizo cambio de cpeu por uno mas actualizado , al igual que el cambio del teclado , gracias por atender a nuestra solicitud. se ara el respaldo del disco duro en este equipo en el transcurso del día.	2018/05/22 2018/05/24
73	ROXANA JANET SANCHEZ SUAREZ PROFEN	Favor de pasar al departamento porque la maquina de profen no enciende, se quedo con la imagen fija de LENOVO y no avanza.	2018/05/24 2018/05/24
74	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB 21	Reubicar computadora pues donde está continuamente falla la red.	2018/05/31 2018/06/04
75	EDITH ARACELI MARTINEZ SILVA TITULACIÓN	del departamento de titulación, necesito el cambio de la contraseña	2018/05/31 2018/06/04
76	RAMON DE JESUS RESENDIZ SANCHEZ INVESTIGACION	NP PUEDO ACCEDER AREISTAS E INVESTIGACIONES LA COMPUTADORA CIERRA LA MAYORIA DE LAS PAGINAS	2018/06/04 2018/06/05
77	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB CAÑÓN	Verificar por qué se apaga y no funciona.	2018/06/05 2018/06/05
78	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA SERVIDORES	Crear unidad de red para que servidor nuevo pueda hacer resaldos automáticos con robocopy en el servidor antiguo.	2018/06/05 2018/06/05
79	RAMON DE JESUS RESENDIZ SANCHEZ INVESTIGACION	AREGLASTE CONTRASEÑA DIRECCION FIJA ACCESO INTERNET,CAMBIAR CLAVE DE RED POR REACOMODO RED ,	2018/06/07 2018/06/07
80	ANGELICA MARIA ROCCA VALDES SEGUIMIENTO A EGRESADOS	se borraron todos los archivos del área, y en el escritorio ya no aparece la vision. como que se actualizo la computadora, pero se llevo todos los archivos para la auditoria	2018/06/14 2018/06/14



**ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR**  
**PERÍODO ESCOLAR 2017-2018**  
 De 2018/02/06 a 2018/07/15

Nº	REPORTE	PROBLEMA REPORTADO Y SOLUCIÓN DE SOPORTE	FECHA/SOLUCIÓN
81	HAYDEE OLVIDO AYALA SOTO DELEGACION SINDICAL	CPU no acceso a internet	2018/06/18 2018/06/18
82	JUAN MANUEL MARTINEZ MUZA CPU	No enciende No entiendo el equipo está desconectado no sé la falla no me interesa <b>SE RESGUARDO EL EQUIPO</b>	2018/06/21 2018/06/21
83	MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO EQUIPO DE MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO COMPUTADORA LENOVO DEL DEPARTAMENTO DE SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SE ACTUALIZO LA IMPRESORA NO SE PODIA IMPRIMIR	2018/06/25 2018/06/25
84	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB PONER IMPRESORA	Para imprimir las etiquetas de cds de cuarto año.	2018/06/26 2018/06/27
85	PABLO ROLANDO DE LEON DAVILA CCPB COMPUTADORA 30	Levantar la imagen para ver si deja de colgarse.	2018/06/26 2018/06/27
86	ANDREA VALLEJO DE LOS SANTOS DEPARTAMENTO DE EVALUACION	SE REALIZO LA INSTALACION DE ANTIVIRUS	2018/06/26 2018/06/27
87	ANDREA VALLEJO DE LOS SANTOS DEPARTAMENTO DE EVALUACION	SE REALIZO EL RESPALDO DE LA INFORMACION DE MAQUINA ANTERIOR POR FALLA DE CPU	2018/06/26 2018/06/27
88	ANDREA VALLEJO DE LOS SANTOS DEPARTAMENTO DE EVALUACION	SE REALIZO CAMBIO DE CPU, POR FALLA DE CPU ANTERIOR	2018/06/26 2018/06/27
89	ELSA CARDENAS RODRIGUEZ IMPRESORA	configuración de impresora xerox wordcenter 3550 en la maquina de Brenda	2018/06/28 2018/06/28
90	MARIA MAGDALENA GARCIA CASTILLO EQUIPO MAGDA AREA ADMINISTRATIVA	CONFIGURACIÓN IMPRESIÓN WORKCENTRE 3550	2018/06/28 2018/06/28
91	ELSA CARDENAS RODRIGUEZ ENCENDIDO Y APAGADO DE LA COMPUTADORA	configuración de encendido y apagado de la computadora del área administrativa	2018/06/28 2018/06/28
92	BRENDA NELLY LOPEZ VAZQUEZ EQUIPO DE LA SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA,, IMPRESORA XEROX WORKCENTRE 3550	equipo de la subdirección académica,, se configuro la impresora Xerox workcentre 3550 para que las maquinas de mis compañeras elsa y magda pudieran imprimir	2018/06/28 2018/06/28
93	MARIO ALEJANDRO GUTIERREZ HERNANDEZ IMPRESORA MULTIFUNCIONAL SAMSUNG	Instalación de impresora Multifuncional Samsung en dos maquinas departamento Multimedia (Diseño1 y Narciso)	2018/07/05 2018/07/05