

<b>Nombre del Medio de Verificación:</b> Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas.	
<b>Clave y nombre de la Dependencia:</b>	8301 Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo
<b>Programa Presupuestario:</b>	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	F.P.C01.A04 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
<b>Indicador:</b>	C01A04 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas en relación con 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>Periodicidad del documento:</b>	Trimestral
<b>Trimestre reportado:</b>	1 Trimestre
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://sesaerqroo.gob.mx/rendicion-de-cuentas/medios-de-verificacion/medios-de-verificacion-2025/medios-de-verificacion-primer-trimestre-2025/">https://sesaerqroo.gob.mx/rendicion-de-cuentas/medios-de-verificacion/medios-de-verificacion-2025/medios-de-verificacion-primer-trimestre-2025/</a>
<b>Unidad Responsable del Indicador:</b>	8301-1101 - Secretario Técnico.

**Datos de las Variables reportadas:**

**Numerador:**

Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas

CALENDARIO NUMERADOR		
Enero	Febrero	Marzo
0.000	0.000	5.000

**Denominador:**

Total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas) X 100

CALENDARIO DENOMINADOR		
Enero	Febrero	Marzo
0.000	0.000	6.000

### Descripción de los resultados:

CALENDARIO PROGRAMÁTICO MODIFICADO			Meta
Enero	Febrero	Marzo	
0.000	0.000	5.000	100%
0.000	0.000	6.000	

CALENDARIO PROGRAMÁTICO EJECUTADO			Meta
Enero	Febrero	Marzo	
0.000	0.000	5.000	100%
0.000	0.000	6.000	

- 1.- Este indicador cumplió con atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables, ya que tiene como meta trimestral 5 atenciones de soporte técnico, logrando un total de 5 lo cual corresponde a un nivel de avance alto.
- 2.- El porcentaje de cumplimiento trimestral y anual alcanzado fue 100%

### Evidencia:

#### 1. Dictamen Técnico del área de la Secretaría Técnica, para impresora.



Dirección de Servicios Tecnológicos y Plataforma Digital  
Departamento de Sistemas y Soporte Técnico

#### Dictamen Técnico

		No. Dictamen	1/2025
Nombre de usuario	José Guillén Alfaro		
Equipo	Brother DCP-TS10W BRWD46A6B3F49		
Falla Reportada	Falla frecuentemente al imprimir		
Acciones Realizadas	Revisión y limpieza de la impresora		
Dictamen Técnico	El equipo, presenta desgaste en sus componentes mecánicos internos, por lo que no es viable su reparación		
Propuesta	Adquirir una impresora nueva		

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 9 de enero de 2025

Atentamente

  
Lic. José Ricardo Marín Montes  
Jefe de Sistemas y Soporte Técnico

## 2. Dictamen Técnico del área de Vinculación y Acuerdos, para computadora.



Dirección de Servicios Tecnológicos y Plataforma Digital  
Departamento de Sistemas y Soporte Técnico

### Dictamen Técnico

No. Dictamen 2/2025

Nombre de usuario	Rachel Aída Balbuena Medina
Equipo	PC Acteck, MODELO Bern Micro ATX, SERIE 940233244910, Intel i5, Gb. de RAM, PCIe de 480 Gb.
Falla Reportada	El equipo no enciende
Acciones Realizadas	Revisión interna del equipo
Dictamen Técnico	La computadora presenta daño en los componentes electrónicos internos (hardware) que requieren sean sustituidos
Propuesta	Reemplazo de los componentes internos de la computadora (tarjeta madre, procesador, memoria, y unidad de almacenamiento)

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 16 de enero de 2025

Atentamente

  
Lic. José Ricardo Marín Montes  
Jefe de Sistemas y Soporte Técnico

  


### 3. Dictamen Técnico del area de Recursos Materiales, para impresora.



Dirección de Servicios Tecnológicos y Plataforma Digital  
Departamento de Sistemas y Soporte Técnico

#### Dictamen Técnico

No. Dictamen 3/2025

Nombre de usuario Carlos Xu Zapata

Equipo Impresora Multifuncional Canon Pixma Color Negro, G3110, KMVH38933

Falla Reportada Presenta en pantalla el Error P10, Asistencia con Técnico

Acciones Realizadas Revisión de manera general del equipo

Dictamen Técnico El error P10 es un fallo de los componentes electrónicos internos (hardware) de la impresora

Propuesta La impresora se reemplazó con una Multifuncional Brother DCP-T8300W, Serial U676814H602115

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 10 de febrero de 2025

Atentamente

  
Lic. José Ricardo Marín Montes  
Jefe de Sistemas y Soporte Técnico

### 4. Dictamen Técnico del area Plataforma Digital, para servidor.



Dirección de Servicios Tecnológicos y Plataforma Digital  
Departamento de Sistemas y Soporte Técnico

#### Dictamen Técnico

No. Dictamen 4/2025

Nombre de usuario José Ricardo Marín Montes

Equipo Servidor NAS QNAP

Falla Reportada Requiere Actualización del Firmware

Acciones Realizadas Se descargaron las actualizaciones requeridas y se instalaron

Dictamen Técnico El proceso de actualización del NAS fue exitoso

Propuesta Después de la actualización, el equipo opera sin ningún contratiempo

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 12 de febrero de 2025

Atentamente

  
Lic. José Ricardo Marín Montes  
Jefe de Sistemas y Soporte Técnico

## 5. Dictamen Técnico del área Plataforma Digital, para computadora.



Dirección de Servicios Tecnológicos y Plataforma Digital  
Departamento de Sistemas y Soporte Técnico

### Dictamen Técnico

No. Dictamen 5/2025

Nombre de usuario	Hanuar Jesús Solís Velázquez
Equipo	PC EVOTEC, MODELO EV-105, SERIE 20240404043, Intel i7, 16 Gb. de RAM, PCIe de 512 Gb.
Falla Reportada	El equipo enciende, pero no da lógica, ni imagen en pantalla
Acciones Realizadas	El equipo se revisó a profundidad en cada uno de sus componentes internos
Dictamen Técnico	Se determinó que los dos módulos de memoria se encontraron dañados
Propuesta	Se reemplazaron los dos módulos de memoria y el equipo volvió a operar con normalidad

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 6 de marzo de 2025

Atentamente

Lic. José Ricardo Marín Montes  
Jefe de Sistemas y Soporte Técnico

Hago constar que la información que se presenta con motivo de las actividades realizadas en el periodo que se informa, que el material se encuentra en el se encuentra bajo resguardo de la Dirección de Administración y Finanzas de esta Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado

Mtra. Alma Gabriela Arroyo Angulo  
Secretaria Técnica de la Secretaría Ejecutiva  
del Sistema Anticorrupción del Estado de  
Quintana Roo.

Mtro. Freddie E. Gómez Hernández  
Director de Administración y Finanzas  
de la SESA EQROO.