

<b>Nombre del Medio de Verificación:</b> Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas emitido por la dirección administrativa de la SESAEQROO	
<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>	2 Trimestre
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://sesaeqroo.gob.mx/rendicion-de-cuentas/medios-de-verificacion/medios-de-verificacion-2025/medios-de-verificacion-segundo-trimestre-2025/">https://sesaeqroo.gob.mx/rendicion-de-cuentas/medios-de-verificacion/medios-de-verificacion-2025/medios-de-verificacion-segundo-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		
Abril	Mayo	Junio
0.000	0.000	6.000

**Denominador:**

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

CALENDARIO DENOMINADOR		
Abril	Mayo	Junio
0.000	0.000	6.000

**Descripción de los resultados:**

CALENDARIO PROGRAMÁTICO MODIFICADO			Meta
Abril	Mayo	Junio	
0.000	0.000	6.000	100%
0.000	0.000	6.000	

CALENDARIO PROGRAMÁTICO EJECUTADO			Meta
Abril	Mayo	Junio	
0.000	0.000	6.000	100%
0.000	0.000	6.000	

- 1.- Este indicador tiene como meta anual 22/24 Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas. Para el segundo trimestre se alcanzó la meta, atendiendo, 6/6 solicitudes recibidas por las diversas áreas de la Secretaría con relación al soporte técnico, de las 6/6 programadas.
- 2.- El porcentaje de cumplimiento trimestral y anual alcanzado fue 100%

**Evidencia:**

1. Dictamen Técnico No. 8 del área de la Secretaría Técnica, para computadora del Lic. José Eduardo Guillen Alfaro



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

**Dictamen Técnico**

No. Dictamen 8/2025

Nombre de usuario	José Guillen Alfaro
Equipo	PC Acteck, MODELO Bern Micro ATX, SERIE 940233244927, Intel i3, 16 Gb. de RAM, SSD de 480 Gb.
Falla Reportada	Equipo muy lento para la edición de video en la creación de reels para redes sociales del SAEQROO y de la SESAEQROO
Acciones Realizadas	Se configuró para un mejor desempeño, pero persiste el problema
Dictamen Técnico	El equipo no es el adecuado para el trabajo que requiere realizar el usuario
Propuesta	Actualizar los componentes del equipo de computo para que trabaje con un procesador intel i7 y duplicar la RAM

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 14 de abril de 2025

Atentamente



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

**2. Dictamen Técnico No. 9 del área de la Dirección de Servicios Tecnológicos y Administración de la Plataforma Digital, para computadora. Ing. Hanuar Jesús Solís Velázquez.**



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

**Dictamen Técnico**

No. Dictamen 9/2025

Nombre de usuario	Hanuar Jesús Solís Velazquez
Equipo	PC Acteck, SERIE 940233309417, AMD Rayzen 3, 16 Gb. de RAM, SSD de 480 Gb.
Falla Reportada	No enciende el equipo
Acciones Realizadas	Se revisaron los componentes internos, sin ningún resultado favorable.
Dictamen Técnico	La tarjeta madre sufrió un daño irreparable en sus microcircuitos
Propuesta	El equipo requiere cambio de tarjeta madre, procesador, RAM y una unidad M.2 de 512 Gb.

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 15 de abril de 2025

Atentamente



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

**3. Dictamen Técnico No. 10 del area de Dirección de Servicios Tecnológicos y Administración de la Plataforma Digital, para computadora, Lic. José Ricardo Marín Montes.**



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

**Dictamen Técnico**

No. Dictamen 10/2025

Nombre de usuario	José Ricardo Marín Montes
Equipo	PC Acteck, MODELO Bern Micro ATX, SERIE 940233244358, Intel i3, 16 Gb. de RAM, SSD de 480 Gb.
Falla Reportada	El equipo no enciende
Acciones Realizadas	Revisión de los componentes internos
Dictamen Técnico	Se detecto que la fuente de poder no proporciona el voltaje correcto a la tarjeta madre, impidiendo que el equipo encienda
Propuesta	Reemplazar la fuente de poder

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 29 de abril de 2025



Atentamente

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



**4. Dictamen Técnico No. 11 del area de la Dirección de Administración y Finanzas,  
para No Break, Lic. Carlos Enrique Ku Zapata**



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

**Dictamen Técnico**

	No. Dictamen	11/2025
Nombre de usuario	Carlos Ku Zapata	
Equipo	No Break KOBLENZ, Modelo 4816R, Núm. de Serie 18-08-22527	
Falla Reportada	El equipo no enciende	
Acciones Realizadas	Revisión interna del equipo y pruebas de voltaje con multímetro	
Dictamen Técnico	Batería en mal estado.	
Propuesta	Reemplazar la batería interna del No Break	

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 7 de mayo de 2025

Atentamente



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

5. Dictamen Técnico No. 12 de la Dirección de Servicios Tecnológicos y Administración de la Plataforma Digital, para No Break, Mtro. Francisco Isaías Uch Samos.



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

Dictamen Técnico

	No. Dictamen	12/2025
Nombre de usuario	Francisco Isaías Uch Samos	
Equipo	No Break Smartbitt, Modelo Smartbitt NB 500, Núm. de Serie 121808500023	
Falla Reportada	El usuario reporta que el no break no enciende	
Acciones Realizadas	Se revisó que el equipo si recibe energía eléctrica, sin embargo la batería no alcanza los 12 Volts para que opere normalmente	
Dictamen Técnico	La batería se encuentra dañada y no es viable su reparación	
Propuesta	Reemplazar la batería del No-Break con una batería nueva	

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 29 de mayo de 2025

Atentamente



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

SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA  
ANTICORRUPCIÓN DEL ESTADO DE Q. ROO  
**RECIBIDO**  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**6. Dictamen Técnico No. 13 de la Dirección de Servicios Tecnológicos y Administración de la Plataforma Digital, para monitor, Mtro. Eliezer Samuel Castillo Ruiz.**



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

**Dictamen Técnico**

No. Dictamen 13/2025

Nombre de usuario	Eliezer Samuel Castillo Ruiz
Equipo	Monitor Acer, Modelo V206HQL, Núm. de Serie MMLY6AA01C10913 3A3850B. N/Inv DSTPD/164.4
Falla Reportada	El equipo de computo enciende, pero no inicia el sistema operativo
Acciones Realizadas	Se revisaron los componentes internos del equipo de computo, se logró que la PC iniciara el sistema operativo con normalidad, sin embargo, el monitor no dio señal de video estando encendido, se probó en otra PC con el mismo resultado negativo
Dictamen Técnico	El monitor se encuentra dañado en sus componentes internos, y no es costablea su reparación
Propuesta	Se recomienda su baja por mal estado y que sea reemplazarlo por un monitor nuevo con las mismas características.

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 25 de junio 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 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.



**Dr. Freddie E. Gómez Hernández**  
Director de Administración y Finanzas  
de la SESAEQROO.