

Nombre del Medio de Verificación: Informe trimestral de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas emitido por la dirección administrativa de la SESAEQROO	
Clave y nombre de la Dependencia:	8301 Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo
Programa Presupuestario:	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.C01.A04 - Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las Unidades Responsables
Indicador:	C01A04 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas en relación con las solicitudes de soporte emitidas por las Unidades Responsables
Método de Cálculo:	(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
Periodicidad del documento:	Trimestral
Trimestre reportado:	4 Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://sesaeqroo.gob.mx/rendicion-de-cuentas/medios-de-verificacion/medios-de-verificacion-2025/medios-de-verificacion-cuarto-trimestre-2025/
Unidad Responsable del Indicador:	8301-1101 - Secretario Técnico.

Datos de las Variables reportadas:

Numerador:

Solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas

CALENDARIO NUMERADOR		
Octubre	Noviembre	Diciembre
0.000	0.000	5.000

Denominador:

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

CALENDARIO DENOMINADOR		
Octubre	Noviembre	Diciembre
0.000	0.000	6.000

Descripción de los resultados:

CALENDARIO PROGRAMÁTICO MODIFICADO			Meta
Octubre	Noviembre	Diciembre	
0.000	0.000	5.000	100%
0.000	0.000	6.000	

CALENDARIO PROGRAMÁTICO EJECUTADO			Meta
Octubre	Noviembre	Diciembre	
0.000	0.000	5.000	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 cuarto trimestre se alcanzó la meta, atendiendo, 5/6 solicitudes recibidas por las diversas áreas de la Secretaría con relación al soporte técnico, de las 5/6 programadas.

2.- El porcentaje de cumplimiento trimestral y anual alcanzado fue 100%

Evidencia:

1. Dictamen Técnico del área del Departamento de Finanzas y Contabilidad para No Break de la Lic. Sheila Kenibel López Caamal



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

Dictamen Técnico

No. Dictamen 16/2025

Nombre de usuario Sheila Kenibel Lopez Caamal

Equipo No Break APC, Modelo BE850M2-LM, Núm. de Serie B2231N11924

Falla Reportada No retiene energía el no break

Acciones Realizadas Se realizó la comprobación de su funcionamiento simulando un corte de energía con resultado negativo.

Dictamen Técnico La falla es debido al agotamiento de la batería, que tiene una vida útil limitada y debe reemplazarse periódicamente

Propuesta Reemplazar la batería del no break

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

Atentamente



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

2. Dictamen Técnico del área de la Dirección de Administración y Finanzas, para No Break del Dr. Fredie Edmundo Gómez Hernández



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

Dictamen Técnico

No. Dictamen 17/2025

Nombre de usuario	Fredie Edmundo Gómez Hernández
Equipo	No Break Koblenz, Modelo 4816R, Núm. de Serie 19-01-07850
Falla Reportada	No retiene energía el no break
Acciones Realizadas	Se realizó la comprobación de su funcionamiento simulando un corte de energía con resultado negativo.
Dictamen Técnico	La falla es debido al agotamiento de la batería, que tiene una vida útil limitada y debe reemplazarse periódicamente
Propuesta	Reemplazar la batería del no break

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

Atentamente



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

3. Dictamen Técnico del área de la Dirección de Administración y Finanzas, No Break de la Lic. Rubí Lorena Constantino Herrera.



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

Dictamen Técnico

No. Dictamen 18/2025

Nombre de usuario	Rubi Lorena Constantino Herrera
Equipo	No Break CDP, Modelo E-UPR 758, Núm. de Serie 24-101-3070397
Falla Reportada	No retiene energía el no break
Acciones Realizadas	Se realizó la comprobación de su funcionamiento simulando un corte de energía con resultado negativo.
Dictamen Técnico	La falla es debido al agotamiento de la batería, que tiene una vida útil limitada y debe reemplazarse periódicamente
Propuesta	Reemplazar la batería del no break

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

Atentamente



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

4. Dictamen Técnico del área del Departamento de Finanzas y Contabilidad, para No Break del Lic. Gabriel Jesús Interian Chuc



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

Dictamen Técnico

No. Dictamen 17/2025

Nombre de usuario	Fredie Edmundo Gómez Hernández
Equipo	NO BREAK APC, OB2231N11924, color Negro
Falla Reportada	El usuario reporta que el equipo no retiene energía
Acciones Realizadas	Revisión interna del equipo y pruebas de voltaje con multímetro
Dictamen Técnico	La batería se encuentra en mal estado, lo que provoca que no retenga carga.
Propuesta	Reemplazar la batería del No break con una nueva.

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 23 de julio de 2025

Atentamente



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

5. Dictamen Técnico del área del Departamento de Finanzas y Contabilidad para computadora de la Lic. Sheila Kenibel López Caamal



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

Dictamen Técnico

No. Dictamen 20/2025

Nombre de usuario	Sheila Kenibel Lopez Caamal
Equipo	PC Evotec, Intel i5, 16 Gb. de RAM, SSD de 1 Tb.
Falla Reportada	Al monitor le falta nitidez en las imágenes y textos. Frecuentes fallas del mouse.
Acciones Realizadas	Cambio de resolución en la configuración del monitor con resultados poco favorables. Pruebas del mouse confirmando la falla del dispositivo.
Dictamen Técnico	El CPU no tiene suficiente memoria para procesar los gráficos presentados en el monitor. El mouse está dañado en sus componentes internos.
Propuesta	Adquirir una tarjeta gráfica para mejorar la resolución del monitor. Adquirir un nuevo mouse.

Cd. Chetumal, Q. Roo, a 14 de noviembre 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. Fredie E. Gómez Hernández
Director de Administración y Finanzas
de la SESA EQROO.