

Nombre del Medio de Verificación (Según la ficha del indicador): Concentrado de Servicios en TIC atendidos	
Clave y nombre de la Dependencia:	2112101301-Servicios Educativos 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:	C01A04I01 - Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas en relación a 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
Trimestre reportado:	Tercer Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/seq/medios-de-verificacion-de-la-planeacion-anual/
Unidad Responsable del Indicador:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones
Datos de las Variables reportadas para el trimestre: Numerador: JULIO (454) - AGOSTO (92) - SEPTIEMBRE (739) = 1285 Denominador: JULIO (454) - AGOSTO (92) - SEPTIEMBRE (739) = 1285 Descripción de los resultados (se explican detalles del resultado, así como posibles variaciones del dato respecto al programado): En el tercer trimestre del ejercicio 2025 se realizaron las actualizaciones en el Sistema de Recepción, Entrega y Seguimiento de Apoyos Escolares derivado del cambio en el proceso para el ciclo escolar 2025-2026, se brindó atención y seguimiento al tercer proceso de inscripciones y cambios de escuelas a través del Portal Padres en Línea para los niveles de preescolar, primaria y secundaria, se realizaron actualizaciones y ajustes para el inicio del proceso de registro de las y los participantes al proceso de Cambios de Centros de Trabajo para el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, se realizaron ajustes en el Sistema Mi Portal para el inicio del proceso registro y validación de solicitudes de útiles escolares, se realizó la depuración y carga de información en el sistema de Becas Escolares para el arranque del proceso para el ciclo escolar 2025-2026, se realizaron actualizaciones en el Portal Padres en Línea para el inicio del proceso de registro de solicitudes de Becas Escolares de Educación Básica, se actualizaron y desarrollaron nuevos módulos en el Sistema de Certificación y Titulación Electrónica, así como acciones de actualización de los sistemas informáticos, impartición de cursos de capacitación en el uso y manejo de los sistemas de Becas Escolares y Apoyos Escolares, elaboración y actualización de tutoriales, generación de respaldos de información, seguimiento y atención a usuarios responsables de dichos procesos y sistemas. Durante este trimestre se realizaron visitas a diversas infraestructuras de torres en la zona centro, con el propósito de dictaminar su estatus y dar seguimiento a las condiciones operativas. Asimismo, se brindó atención a equipos de cómputo y labores de mantenimiento. Se mantuvo el apoyo técnico y presencial en videoconferencias solicitadas, así como en eventos que requirieron la instalación de pantallas. Adicionalmente, se atendieron reportes relacionados con fallas y altas en el servicio de internet, y se	

Nombre del Medio de Verificación (Según la ficha del indicador):

Concentrado de Servicios en TIC atendidos

brindó apoyo en el desarrollo de una aplicación para la recopilación de datos sobre la infraestructura de domos y el estatus del servicio de internet en las escuelas.

En los edificios administrativos, se actualizaron contraseñas de equipos de cómputo, respaldo de información, así como formateo y reconfiguración de equipos de cómputo. Se actualizó equipo de cómputo en todo el estado, asignando nuevos dispositivos y perfiles de ciberseguridad para su operatividad. Se atendieron temas de remodelación de oficinas lo que trajo consigo reubicación de nodos de red y de telefonía, esto sumado a las acciones de dictaminación de equipos, de software y resolución de problemas técnicos en los equipos de las oficinas centrales, oficinas externas de apoyo administrativo, servicios regionales y módulos de supervisiones escolares.

Tipo de Evidencia: Fotográfica- estadística-registros-sesiones-etc.

Mediante el Sistema de Control de Servicios Informáticos (SICSI) de la Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones se registran, dan seguimiento y concluyen todas las solicitudes de atención respecto a las TIC en la institución. <https://sicsi.seq.gob.mx/home/>.

Mediante el reporte “Concentrado ejecutivo de servicios informáticos” se obtienen todos los servicios realizados y concluidos en el trimestre actual, los cuáles describo a continuación:

Nombre del Medio de Verificación (Según la ficha del indicador):
Concentrado de Servicios en TIC atendidos

#	Descripción del servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
1	ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS	8	0	29	37
2	ANÁLISIS Y DISEÑO DE CASOS DE USO	1	0	5	6
3	APOYO Y ASESORÍA	44	17	85	146
4	CAPACITACIÓN A USUARIOS	0	0	2	2
5	CORRECCIÓN DE DATOS	4	0	34	38
6	CORRECCIÓN DE FALLAS DEL SISTEMA	1	1	5	7
7	DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES	13	2	34	49
8	DICTAMEN	304	28	129	461
9	DISEÑO DE MOCKUPS DE SISTEMAS (BOSQUEJOS)	0	0	1	1
10	ELABORACIÓN DE TUTORIALES	0	0	1	1
11	GENERACIÓN DE REPORTES Y/O ESTADÍSTICAS	0	0	3	3
12	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS	0	0	2	2
13	INST, ACT. Y CORRECC. DE SOFTWARE	16	9	43	68
14	INTERNET	12	8	27	47
15	LIBERACIÓN A PRODUCCIÓN	1	1	49	51
16	MANTTO CORRECTIVO	9	8	36	53
17	MANTTO PREVENTIVO	16	8	45	69
18	PRESENTACIÓN A USUARIOS	0	0	3	3
19	PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD	2	0	31	33
20	RESPALDO DE BASE DE DATOS	1	0	13	14
21	REUNIÓN CON USUARIOS	1	0	12	13
22	SEGUIMIENTO DE PROCESOS ACTIVOS	1	0	86	87
23	SOPORTE A USUARIOS	5	7	56	68
24	TELECOMUNICACIONES	9	1	5	15
25	TELEFONÍA	1	0	2	3
26	VIDEOCONFERENCIA TELMEX ADG	5	2	1	8
		454	92	739	1285



Lic. Juan Francisco Ayuso Sánchez
 Director de Sistemas y Telecomunicaciones