

Nombre del Medio de Verificación (Según la ficha del indicador): Concentrado de solicitudes en materia de 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.A18 - Atención a solicitudes relacionadas con Tecnologías de la Información y Comunicación
Indicador:	C01A18 01 - Solicitudes en materia de TIC atendidas en el año
Método de Cálculo:	Solicitudes en materia de TIC atendidas en el año t
Trimestre reportado:	Primer 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: ENERO (357) - FEBRERO (397) - MARZO (508) = 1262 Solicitudes en materia de TIC atendidas en el año t

Descripción de los resultados (se explican detalles del resultado, así como posibles variaciones del dato respecto al programado):

En el primer trimestre del ejercicio 2026 se atendieron 1262 solicitudes en materia de TIC, se brindó atención y seguimiento al proceso de vinculación de hermanos a través del Portal Padres en Línea, se realizaron actualizaciones y ajustes en el sistema de Cambios de Centros de Trabajo para el Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación para realizar los eventos de cambios a nivel municipal y estatal, se realizaron ajustes en el Sistema Mi Portal para el inicio del proceso registro y validación de estímulos Rafael Ramírez y el proceso de Evaluación al Desempeño, se realizaron los procesos de selección y publicación de resultados en el sistema de Becas Escolares y Padres en Línea, se 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 del sistema de Gestión Documental Electrónica, 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 diversos planteles educativos con el objetivo de brindar 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 brindó apoyo para instalación de antenas que mejoran la cobertura del WIFI en localidades rurales.

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:

#	Servicios	Ene	Feb	Mar	TOTAL
1	ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS	0	7	7	14
4	APOYO Y ASESORÍA	73	80	63	216
7	CORRECCIÓN DE DATOS	2	5	0	7
8	CORRECCIÓN DE FALLAS DEL SISTEMA	4	2	2	8
10	DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES	1	4	9	14
11	DICTAMEN	97	127	355	579
20	INST. ACT. Y CORRECC. DE SOFTWARE	42	45	11	98
21	Instalaciones de TV	7	0	0	7
22	INTERNET	19	27	5	51
24	LIBERACIÓN A PRODUCCIÓN	7	0	5	12
26	MANTTO CORRECTIVO	45	42	23	110
27	MANTTO PREVENTIVO	40	42	21	103
31	PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD	0	0	4	4
35	SEGUIMIENTO DE PROCESOS ACTIVOS	0	0	1	1
36	SOPORTE A USUARIOS	0	4	1	5
38	TELECOMUNICACIONES	8	6	0	14
39	TELEFONÍA	1	0	1	2
41	Videoconferencia Telmex ADG	11	6	0	17
TOTAL		357	397	508	1262



Lic. Juan Francisco Ayuso Sánchez
Director de Sistemas y Telecomunicaciones