

Formato Actividad.

NOMBRE DEL MEDIO DE VERIFICACIÓN: Bitácora de Soporte Técnico	
Clave y nombre de la Dependencia:	1117 Secretaría de Ecología y Medio Ambiente
Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.CO1.A04 - Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables
Indicador:	1117M001CO1AO4 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.
Método de Cálculo:	Valor Absoluto
Trimestre reportado:	Tercer trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/sema/sippres-v2-inicio/
Unidad Responsable del Indicador:	21111.17.1.17.2416 - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Datos de las Variables (Programado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Programado			
		Julio	Agosto	Septiembre	Meta del Trimestre
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.	40	30	30	100

Datos de las Variables (Ejecutado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Ejecutado				
		Julio	Agosto	Septiembre	Nivel de Cumplimiento	semáforo
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.	40	30	30	100%	



Descripción de los resultados:

Durante el tercer trimestre del ejercicio 2026, se brindó atención oportuna a un total de 100 solicitudes de soporte técnico y servicios tecnológicos, de 100 programadas logrando un nivel de cumplimiento de 100% correspondientes a las Unidades Responsables de esta dependencia. Dichas atenciones incluyeron la revisión, diagnóstico y solución de incidencias relacionadas con equipos de cómputo, redes, sistemas y periféricos, contribuyendo a garantizar la continuidad operativa de las áreas usuarias. La atención eficiente y el seguimiento puntual de estas solicitudes permitieron optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional, fortaleciendo la eficiencia en los procesos administrativos y operativos, así como la adecuada prestación de servicios internos conforme a las necesidades identificadas y a los requerimientos tecnológicos de cada área.

Firma:

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Araceli de la Cruz Franco Analista Profesional	 Felipe Manuel Carrillo Lanz Jefe de Departamento de Tecnologías	 Miguel Antonio Cortés Arellano Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

SECRETARÍA DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE						
SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y TECNOLOGÍA ATENDIDAS 2026 TRIMESTRE 3						
FOLIO 2026				INCIDENCIA		ESTATUS
FECHA	DEPARTAMENTO	TIPO DE SERVICIO				
DTI-001	Forestales	Soporte Técnico	Se le da mantenimiento a la impresora sobre la calibración de tonner porque estaban borrosas sus impresiones.		Resuelto	
DTI-002	Comunicación Social	sipres			Resuelto	
DTI-003	Prevención	sipres			Resuelto	
DTI-004	JURIDICO	Plataforma Web	Solicita la modificación del apartado de transparencia		Resuelto	
DTI-005	Calidad del aire	Soporte Técnico	Respaldo, Formateo e instalación de sistema operativo		Resuelto	
DTI-006	JURIDICO	Soporte Técnico	Solicita diagnóstico de falla en equipo		Resuelto	
DTI-007	SEMA	Soporte Técnico	Fallo de internet		Resuelto	
DTI-008	Prevención de la Contá	Soporte Técnico	Solicita configuración de impresora		Resuelto	
DTI-009	Dirección de Impacto	Soporte Técnico	Cambio de HDD y clonar servidor		Resuelto	
DTI-010	Impacto	Soporte Técnico	Solicita apoyo para conectar monitor		Resuelto	
DTI-011	Administración	Soporte Técnico	Fallo deinternet		Resuelto	
DTI-012	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión		Resuelto	
DTI-013	Planeación	Soporte Técnico	Solicito ordenar los cables y switch del area		Resuelto	
DTI-014	Prevención de la Contá	Soporte Técnico	Publicación de Banner en página de la SEMA		Resuelto	
DTI-015	Prevención de la Contá	Soporte Técnico	Solicitud de instalación de programa Visio en 3 equipos de computo		Resuelto	
DTI-016	Admin y Prevención de	Soporte Técnico	Reporte de impresora para scanner y fotocopias ademas de tonner para la dirección admin		Resuelto	
DTI-017	Administrativo	Soporte Técnico	Formateo e instalación de sistema operativo		Resuelto	
DTI-018	Planeación	Soporte Técnico	Solicita apoyo par activar paquetería office		Resuelto	
DTI-019	Despacho	soporte Técnico	Solicita apoyo por falla de impresión y wifi		Resuelto	
DTI-020	Ordenamiento	soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión		Resuelto	
DTI-021	Educación Ambiental	soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión		Resuelto	
DTI-022	Juridico	Plataforma Web	Solicita actualización en el apartado de transparencia		Resuelto	
DTI-023	Prevención	Soporte Técnico	Sosicita configuración de impresora		Resuelto	
DTI-024	Prevención	Plataforma Web	Solicita actualización en banner		Resuelto	
DTI-025	Forestales	Soporte Técnico	Solicita apoyo para configurar impresora en 2 equipos		Resuelto	
DTI-026	Prevención	Soporte Técnico	Solicita apoyo para la instalación de programa visio en 2 equipos		Resuelto	
DTI-027	Cambio Climatico	Soporte Técnico	Solicita apoyo para la reubicación de una impresora		Resuelto	
DTI-028	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión		Resuelto	
DTI-029	Forestales	soporte Técnico	Apoyo para configuración de impresora		Resuelto	
DTI-030	Impacto	soporte Técnico	Solicita apoyo para la edición de archivo en excel		Resuelto	
DTI-031	Juridico	Plataforma Web	Solicita apoyo para edición y actualización de información Transparencia		Resuelto	
DTI-032	Comunicación	Plataforma Web	Solicita apoyo para la publicación de sección de noticias.		Resuelto	
DTI-033	Administración	soporte Técnico	Solicita apoyo por problemas con el servicio de internet		Resuelto	
DTI-034	Educación Ambiental	soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión		Resuelto	
DTI-035	Forestales	soporte Técnico	Reportan impresora que no tiene toner		Resuelto	
DTI-036	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión		Resuelto	
DTI-037	Dirección Jurídica	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO		Resuelto	
DTI-038	Dirección Administrativa	Problemas con excel	Se capacito a personal para modificar tablas de excel		Resuelto	

DTI-039	JULIO	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	Instalación de Impresora	Resuelto
DTI-040	JULIO	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-041	AGOSTO	Dirección de Prevención	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-042	AGOSTO	Ordenamiento Ecológico	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-043	AGOSTO	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-044	AGOSTO	SEMA	Soporte Técnico	Fallo de internet	Resuelto
DTI-045	AGOSTO	Dirección de Cambio C.	Soporte Técnico	Se configuró e instalo un nuevo AP, porque no habia internet	Resuelto
DTI-046	AGOSTO	Recursos Financieros	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto
DTI-047	AGOSTO	Dirección Jurídica	Página web	Solicita la publicación de avisos de privacidad en página oficial de la SEMA	Resuelto
DTI-048	AGOSTO	Ordenamiento	Soporte Técnico	Solicita instalación de Office	Resuelto
DTI-049	AGOSTO	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Bloqueo de equipo	Resuelto
DTI-050	AGOSTO	Educación Ambiental Informal-Zona Norte	Solicitud de liga Zoom	Solicita liga para videoconferencia	Resuelto
DTI-051	AGOSTO	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-052	AGOSTO	Informática	Mantenimiento	Se realizó mantenimiento de SITE	Resuelto
DTI-053	AGOSTO	Jurídico	Plataforma Web	Solicita apoyo para edición y actualización de información Transparencia	Resuelto
DTI-054	AGOSTO	Dirección Administrativa	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-055	AGOSTO	Oficialia de Partes	Impresoras	Informan que la copiladora modelo Aficio MP 3352, presenta la falla en la cual se están atorando las hojas en los rodillos.	RESUELTO
DTI-056	AGOSTO	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión en zoom	Resuelto
DTI-057	AGOSTO	Jurídico	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-058	AGOSTO	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-059	AGOSTO	Dirección de Informática	Soporte Técnico	Se actualizó contraseñas de servidores	Resuelto
DTI-060	AGOSTO	Despacho Secretario	Soporte Técnico	Internet Inestable se cambió a otra red	Resuelto
DTI-061	AGOSTO	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia para el día 19 de marzo	Resuelto
DTI-062	AGOSTO	Cambio Climático	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-063	AGOSTO	Dirección de Forestales	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto
DTI-064	AGOSTO	Dirección de Impacto	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-065	AGOSTO	Dirección de Prevención	Soporte Técnico	Problemas con el equipo para conectarse a la red	Resuelto
DTI-066	AGOSTO	Dirección de Residuos	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-067	AGOSTO	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto
DTI-068	AGOSTO	cción de Cambio Climático	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-069	AGOSTO	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-070	AGOSTO	Dirección Administrativa	Solicitud de proyector	Se instaló en sala de Juntas	Resuelto
DTI-071	SEPTIEMBRE	Dirección Administrativa	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-072	SEPTIEMBRE	IBANQROO	Soporte Técnico	Solicita apoyo para diagnosticar equipos	Resuelto
DTI-073	SEPTIEMBRE	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-074	SEPTIEMBRE	Dirección Jurídica	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-075	SEPTIEMBRE	Dirección de Forestales	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto

DTI-076	SEPTIEMBRE	Prevención	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-077	SEPTIEMBRE	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Instalación de impresora y scanner	Resuelto
DTI-078	SEPTIEMBRE	Centro de Datos	Mantenimiento Servidor	Se reparó el RAID, se cambió el disco duro y se reparó la Base de Datos del sistema de Trámites y Servicios	Resuelto
DTI-079	SEPTIEMBRE	Dirección Jurídica	Modificaciones a la página	Se actualizó la página de transparencia	Resuelto
DTI-080	SEPTIEMBRE	Dirección de Tecnologías	Servidor de Archivos	Se asignó una computadora como servidor de archivos con la finalidad de tener resguardada la información de la Dirección	Resuelto
DTI-081	SEPTIEMBRE	Ordenamiento	Asesoría	Se les asesoró el manejo de wordpress y elementor	Resuelto
DTI-082	SEPTIEMBRE	Ecológico	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto
DTI-083	SEPTIEMBRE	Dirección de Planeación	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto
DTI-084	SEPTIEMBRE	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	Instalación de Impresora	Resuelto
DTI-085	SEPTIEMBRE	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	Instalación de Impresora	Resuelto
DTI-086	SEPTIEMBRE	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Bloqueo de equipo	Resuelto
DTI-087	SEPTIEMBRE	Dirección Prevención de la Contaminación	Soporte Técnico	Le salió un pantallazo en negro con código	Resuelto
DTI-088	SEPTIEMBRE	Dirección Administrativa	página web	Se sube a la página de SEMA información relacionada con LICITACIONES	Resuelto
DTI-089	SEPTIEMBRE	Planeación	Página web	se sube a la página de SEMA información relacionada con COCODI	Resuelto
DTI-090	SEPTIEMBRE	Planeación	Soporte Técnico	Solicita diagnóstico de falla en equipo	Resuelto
DTI-091	SEPTIEMBRE	Despacho	Soporte Técnico	Pide apoyo para problemas de equipo de computo ya que se estaba reiniciando	Resuelto
DTI-092	SEPTIEMBRE	Planeación	Soporte Técnico	Solicita se instale programa para poder visualizar pdfs	Resuelto
DTI-093	SEPTIEMBRE	Planeación	Soporte Técnico	Respaldo, Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto
DTI-094	SEPTIEMBRE	Cambio Climático	Soporte Técnico	Respaldo, Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto
DTI-095	SEPTIEMBRE	JURIDICO	Plataforma Web	Solicitan apoyo para la creación creación de un apartado y botón para Formato de derechos ARCO	Resuelto
DTI-096	SEPTIEMBRE	Centro de Datos	Mantenimiento Servidor	Se realizó cambio de certificado SSL	Resuelto
DTI-097	SEPTIEMBRE	Centro de Datos	Mantenimiento Servidor	Respaldo de base de datos	Resuelto
DTI-098	SEPTIEMBRE	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	Instalación de Impresora	Resuelto
DTI-099	SEPTIEMBRE	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-100	SEPTIEMBRE	Despacho	Solicitud de proyector	Se instaló en sala de Juntas	Resuelto