

Informe Trimestral de Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación Atendidas.

Clave y nombre de la Dependencia:	1305- Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Quintana Roo
Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P. C01.A03 - Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables.
Indicador:	C01A03 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnológicos atendidas
Método de Cálculo:	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnológicos atendidas
Trimestre reportado:	3er Trimestre del ejercicio fiscal 2026
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://conalep.qroo.gob.mx/presupuesto-basado-en-resultados/
Unidad Responsable del Indicador:	1305-1418 - Dirección de Administración y Finanzas

(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 tecnológicos atendidas.	0	0	60	60

Datos de las Variables (Ejecutado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Ejecutado				semáforo
		Julio	Agosto	Septiembre	Nivel de Cumplimiento	
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnológicos atendidas	0	0	60	100 %	Verde

Descripción de los resultados:

Derivado del incremento en las necesidades operativas de las unidades responsables, así como de las incidencias ocasionadas por las variaciones en el suministro de energía eléctrica, se ha registrado un aumento significativo en las solicitudes de servicios de soporte técnico y tecnologías de la información. Entre las actividades adicionales se encuentran la instalación y configuración de equipos de cómputo, sistemas operativos, programas y aplicaciones; el diagnóstico y atención de fallas de software y fuentes de poder; la instalación y mantenimiento de redes; la asistencia técnica, diagnóstico y solución de incidencias; la asignación de cuentas de correo electrónico institucional; así como el apoyo mediante videoconferencias para brindar asistencia técnica a los planteles.

Como resultado de este incremento en la demanda de servicios, las acciones realizadas han superado las metas programadas originalmente, por lo que resulta necesario incrementar la meta programática correspondiente. En consecuencia, se requiere efectuar una adecuación presupuestal que permita contar con los recursos suficientes para atender el cumplimiento de las nuevas metas establecidas durante el tercer y cuarto trimestre del ejercicio.

Anexos:

Evidencia: Julio 2026







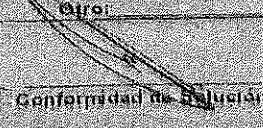

Código: 23-546-PO-17-F02 Revisión: 04 Fecha de aprobación: 02/03/2025

REPORTES DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS			
Fecha de solicitud: <u>29/02/2026</u>		Fecha de solución: <u>29/02/2026</u>	
Persona que reporta: <u>Luis Domínguez</u>		Mantenimiento: Preventivo () Correctivo (X)	
UBICACIÓN			
ESPACIOS EDUCATIVOS		ESPACIOS ADMINISTRATIVOS	
☐ Info2() ☐ Info3() ☐ TMR() ☐ ATipo() ☐ Audiovisual() ☐ Hospedaje() ☐ Hospital() ☐ Biblioteca() ☐ Idiomas() ☐ SAAC() ☐ SalaDocente() ☐ SalaCapacitación() Otro:		☐ Administración() ☐ FarTécnica() ☐ ServEscolares() ☐ Informática() ☐ PromVinculación() ☐ Dirección() ☐ CoordEjecutiva() ☐ OrientEducativa() Otro: <u>DAE - SPILP</u>	
TIPO DE EQUIPO		DESCRIPCIÓN DE LA FALLA	
☐ CPU () ☐ Monitor () ☐ Teclado () ☐ Ratón () ☐ Red ☐ Impresora () ☐ Regulador () ☐ Unid. Disc. () ☐ Cd rom ☐ Internet () Otro:		<u>Solicitud de renovación de equipo</u>	
DIAGNÓSTICO		SOLUCIÓN	
<u>Falla en el conector de energía principal</u>		<u>Se realizó el cambio a conector de energía principal</u>	
REFACCIONES Y ACCESORIOS UTILIZADOS		MATERIALES UTILIZADOS	
Descripción:	Marca:	Cantidad:	Otro:


 Solicitó


 Asesoría Solicitad


 Solucionó problema


 Conformidad de solución

Evidencia: Agosto 2026

EDUCACIÓN



QUINTANA ROO

IQ NYCE

AGENCIA DE CALIDAD



Código: 25-546-PO-17-F02

Revisión: 04

Fecha de aprobación: 02/03/2020

REPORTE DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS

Fecha de solicitud: 03/08/2026
 Persona que reporta: Defensora Cárdenas

Fecha de solución: 03/08/2026
 Mantenimiento: Preventivo (x) Correctivo () #

UBICACION

ESPACIOS EDUCATIVOS

Info1 () Info2 () Info3 () TMR () ATipo () Audiovisual ()
 Hospedaje () Hospital () Biblioteca () Idiomas () SAAC ()
 Sala Docente () Sala Capacitación () Otro:

ESPACIOS ADMINISTRATIVOS

Administración () For. Técnica () Serv. Escolares () Informática ()
 Prom. Vinculación () Dirección () Coord. Ejecutiva ()
 Orient. Educativa () Otro: JPRH

TIPO DE EQUIPO

() Cpu () Monitor () Teclado () Ratón () Red
 () Impresora () Regulador () Unid. Disc. () Gd. rom
 () Internet () Otro:

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA

Mantenimiento Preventivo a equipo
 Acteca

DIAGNOSTICO

Realizar mantenimiento Preventivo

SOLUCION

Se realizó mantenimiento Preventivo a equipo

REFACCIONES Y ACCESORIOS UTILIZADOS

Descripción:	Marca:	Serie:

MATERIALES UTILIZADOS

Líquido para exteriores ()
 Líquido para circuitos ()
 Aire comprimido ()
 Franela ()
 Otro:

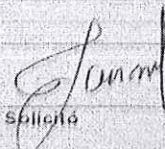
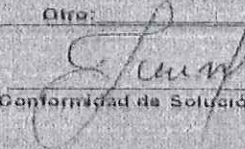
Solicitó

~~Revisó~~ Solicitad

~~Revisó~~ Problema

Conformidad de Solución

Evidencia: Septiembre 2026

EDUCACIÓN		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		CENYCE		IONET	
Código: 23-546-PO-17-F02		Revisión: 04		Fecha de aprobación: 02/03/2028			
REPORTE DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS							
Fecha de solicitud: 10/09/2026		Fecha de solución: 10/09/2026					
Persona que reporta: Tania Ros		Mantenimiento: Preventivo () Correctivo (X) #					
ESPACIOS EDUCATIVOS				ESPACIOS ADMINISTRATIVOS			
Info1 () Info2 () Info3 () TMR () ATipo () Audiovisual ()				Administración () For Técnica () Serv Escolares () Informática ()			
Hospedaje () Hospital () Biblioteca () Idiomas () SAAC ()				Prom Vinculación () Dirección () Coord Ejecutiva ()			
Sala Docente () Sala Capacitación () Otro:				Orient Educativa () Otro: DIA			
TIPO DE EQUIPO				DESCRIPCIÓN DE LA FALLA			
() Cpu () Monitor () Teclado () Ratón () Red				Solicitud de reposición de escaner			
() Impresora () Regulador () Unid. Disq () Cd rom							
() Internet () Otro:							
DIAGNOSTICO				SOLUCIÓN			
Sin Conexión a Equipo de escaner				Se Configuró nuevo Computo de escaner			
REFACCIONES Y ACCESORIOS UTILIZADOS:							
Descripción:	Marca:	Serie:		MATERIALES UTILIZADOS:			
				Líquido para exteriores ()			
				Líquido para circuitos ()			
				Aire comprimido ()			
				Franela ()			
				Otro:			
							
Solicitó		Recibió Solicitud		Solucionó problema		Conformidad de Solución	

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------


Carlos Alberto Bustillos Hernández
Subjefe Técnico Especialista


Lic. Gerardo Eduardo Vázquez Sosa
Jefe de Proyecto de Tecnologías y Desarrollo


Lic. Leydi Marlene Chan Serralta
Directora de Administración y Finanzas