



1122 – Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Reporte de Atención de Solicitudes de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicación

Programa Presupuestario:	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	C01A04 - Atención de necesidades de soporte en tecnologías de la información y comunicación a las unidades administrativas
Indicador:	C01A04 - Porcentaje de solicitudes de soporte técnico informático atendidas
Método de cálculo:	(Número de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas / Número total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas) x 100
Trimestre reportado:	Segundo Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación	https://styps.qroo.gob.mx/medios-de-verificacion/
Unidad Responsable del Indicador:	Dirección Administrativa

Datos de las Variables reportadas:

Numerador: 149 (Número de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación atendidas)

Denominador: 149 (Número total de solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación de las Unidades Responsables ingresadas)

Descripción de los resultados:

Este indicador tiene como meta anual atender 550 solicitudes de soporte en tecnologías de la información y comunicación. Durante el segundo trimestre se recibieron 149 solicitudes de soporte, las cuales fueron atendidas en su totalidad, logrando el 100% de atención de solicitudes. Este resultado representa un nivel de cumplimiento del 105.263%, puesto que para este trimestre se tenía previsto recibir 140 solicitudes de soporte y dar atención a 133, equivalente a un 95% de atención de solicitudes.

Tipo de Evidencia: Reporte


Lcdo. Irvin Clemente Calzada Carrillo
Director Administrativo



STYPS
SECRETARÍA
DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
FILOTEO GARCIA TRINIDAD	Se solicita actualización de office 2010 al 2021 Se actualiza paquetería office 2010 al 2021 en el equipo de la usuario	Soporte Técnico	Roger Nahuat	01/04/2025	01/04/2025
	Se publica diseño del mes de abril en la página oficial de la STYPS	Sistemas Informáticos	Angel Canul	01/04/2025	01/04/2025
	Se realiza publicación de banner del mes de abril en la página de la Secretaría, por solicitud de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/04/2025	02/04/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Solicita link para reunion virtual para la Segunda Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia, para el 08 de abril de 2025. Se agenda la reunión y se comparten los datos.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	03/04/2025	03/04/2025
AKE CASTILLO GABRIEL ALEJANDRO TADEO	Solicita apoyo ya que no puede encontrar los archivos en la búsqueda de documentos del explorador de archivos en Windows. Se encuentra detalle con la configuración del buscador. Se habilita la indexación de archivos en todo el equipo, incluyendo las memorias USB.	Soporte Técnico	Angel Canul	03/04/2025	03/04/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Solicita apoyo para crear link de acceso para reunión virtual de la Segunda Sesión Extraordinaria Comité de Transparencia Se agenda y comparte link de reunión.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	03/04/2025	03/04/2025
AKE CASTILLO GABRIEL ALEJANDRO TADEO	Informa problemas con la búsqueda de archivos en su administrador de documentos de Windows. Se encuentra problema con indexación de archivos. Se añaden todas las unidades, incluyendo las unidades externas.	Soporte Técnico	Angel Canul	03/04/2025	03/04/2025
FRANCO PEREZ FIDENCIA GUADALUPE	Solicita apoyo para acceder a sitio oficial de capacitaciones del Servicio Profesional de Carrera. Indica que en otros equipo si se puede pero en el que usa no le permite. Se visualizan permisos del sitio en la configuración del navegador. Se encuentra bloqueo para sitios no seguros. Se solucionó reconfigurando el permiso.	Soporte Técnico	Angel Canul	10/04/2025	10/04/2025
ROSADO MARTINEZ PRISCILLA FRANCELY	Informa que el equipo se apago de forma repentina por lo que peridó el trabajo que estaba realizando. El documento que se requiere recuperar era un documento nuevo por lo que no se guardo en su momento, por tal motivo el Word no recupero.	Soporte Técnico	Angel Canul	10/04/2025	10/04/2025
GOMEZ VILLAMONTE CARLOS ALBERTO	Solicita la publicación de las evidencias del 1er trimestre del ejercicio 2025 del SIPPRES.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	10/04/2025	10/04/2025
ROSADO COHUO MAURICIO HUMBERTO	Solicita revisar carpeta compartida ya que no permite acceder. Se encuentra problema en configuración de red debido a falla de actualización en Windows 11. Se reconfigura acceso.	Soporte Técnico	Angel Canul	11/04/2025	11/04/2025
GONGORA UC FELIPE ALBERTO	Solicita revisar equipo de cómputo que presenta bajo rendimiento y lentitud. Se realiza mantenimiento preventivo, despues de limpiarla físicamente, se realiza formateo, respaldo y reinstalación de programas.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	16/04/2025	16/04/2025
CRUZ SANCHEZ TERESA	Solicita reestablecer contraseña de cuenta de windows. Se realiza restauración de la contraseña de usuario de windows.	Soporte Técnico	Angel Canul	16/04/2025	16/04/2025
MOLINA RAMIREZ MIRTA AURORA	Solicita apoyo para publicar acta de la Sesión del Comité de Equidad de Género n la página oficial de la Secretaría. Se carga y publica archivo en la página web de la Secretaría.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	16/04/2025	16/04/2025
GONGORA UC FELIPE ALBERTO	Solicita la elaboración de cable de red. Debido a un cambio de escritorio y de área, no se cuenta con acceso a la red. Se poncha cable nuevo y se comprueba conexión a internet.	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	21/04/2025	21/04/2025
GONGORA UC FELIPE ALBERTO	Solicita la configuración de impresoras en equipo recién formateado. Se configuran las 2 impresoras de la Junta 2.	Soporte Técnico	Angel Canul	21/04/2025	21/04/2025
	Se realizan modificaciones en portal oficial de la Secretaría para mejorar visibilidad del menú de accesibilidad.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	21/04/2025	22/04/2025
	Se realizan actividades de actualización de página oficial de la STYPS debido a error en estilos de pestañas.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	22/04/2025	22/04/2025
ROSADO MARTINEZ PRISCILLA FRANCELY	Indica problemas para acceder a carpeta compartida. Se encuentra error debido a actualización del sistema operativo que evita que las carpetas compartidas o unidades de red sean accesibles. Se reconfigura carpeta compartida.	Soporte Técnico	Angel Canul	22/04/2025	22/04/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
	Se realiza la instalación de plugin para habilitar un menu de accesibilidad con el objetivo de cumplir con el programara para fortalecer el Estado de derecho laboral.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	23/04/2025	23/04/2025
CALZADA CARRILLO IRVIN CLEMENTE	Solicita dar respuesta a cuestionario general de control interno sobre la "Auditoria de cumplimiento financiero de gastos públicos". Se contesta información y se envía para su integración.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	23/04/2025	24/04/2025
FUENTES BASTO JULIO ARTURO	Solicita link para realizar reunión virtual para la Primera Sesión Ordinaria del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental. Se agenda y comparte link de reunión de capacitación.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	25/04/2025	25/04/2025
BERCHELT MAZARIEGOS MIRIAM DEL CARMEN	Solicita revisar problema de acceso en la página de cursos del servicio profesional de carrera (SPC). Se encuentra problema en configuración de sitio. Se asigna permiso para contenidos no seguro debido a la expiración del certificado de seguridad del sitio.	Soporte Técnico	Angel Canul	25/04/2025	25/04/2025
	Se actualiza núcelo de digital de gobierno. Se ingresan y actualizan las ubicaciones y datos sobre los edificios de las unidades administrativas.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	25/04/2025	25/04/2025
EUAN XOOL KARLA ANDREA	Solicita revisión de teclado inalámbrico con fallas de conexión. Se observa falla en sección numérica y se realiza limpieza de la membrana. Se diagnóstica falla y se sugiere cambiarlo.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	29/04/2025	29/04/2025
CASTILLO MENDEZ ROSANA ISABEL	Solicita apoyo ya que presenta problema con publicación de archivo en el sistema de eventos. Se encuentra problema con formato de archivo. Se enseña a convertir. Además la plataforma no permite capturar cuando el evento paso en un periodo mayor a 2 semanas.	Soporte Técnico	Angel Canul	30/04/2025	30/04/2025
VIVEROS CELIO ALEJANDRO JARED	Solicita revisar cámaras de la JECA 2 debido a incidente. Se analiza y exporta información.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	30/04/2025	30/04/2025
	Se realiza revisión de sistema de estrados. Se refactoriza el código. Se cambia la referencia del ID al número de empleado en todo el sistema.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	30/04/2025	30/04/2025
HAU DZIB ADRIANA	Solicita revisión de equipos de cómputo que no imprimen en oficinas de la Procuraduría Auxiliar de la Defensa del Trabajo en Benito Juárez. Se encuentra falla en las impresoras. Se reinicia y se reestablecen los controladores en los equipos de cómputo.	Soporte Técnico	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Solicita publicar actas de comites del grupo interdisciplinario que corresponde al ejercicio fiscal 2024. Se orden y publican varios archivos en la página oficial de la Secretaría.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita la publicación de banner con motivo de invitar al Foro de Consulta al Sector Laboral y Ciudadanía para la Actualización del PED 2023 - 2027 que se llevará a cabo el 7 de mayo. Se realiza diseño de banner y se publica en la página oficial para invitar a la ciudadanía.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025
HAU DZIB ADRIANA	Solicita apoyo ya que no puede imprimir documento referente a declaraciones del mes de mayo. Se optimiza documento a PDF para poder imprimir corectamente el archivo que es muy pesado para su equipo.	Soporte Técnico	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025
MARTINEZ RENDON ALEJANDRO ANTONIO	Solicita link para sesión virtual que se realizara el 07 de mayo de 2025. Se agenda y comparte link de reunión de capacitación.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita realizar formulario para registro de asistencia a evento del 07 de mayo de 2025. Foro de Consulta al Sector Laboral y Ciudadanía para la actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027. Se elabora formulario en Google Forms y se comparte link para que se pueda capturar la información.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita hacer cuestionario para FORO DE CONSULTA AL SECTOR LABORAL Y CIUDADANÍA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2023 – 2027 Se realiza lo solicitado	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/05/2025	08/02/2025
	Se realiza revisión de equipos para baja. Se redactan diagnósticos de los equipos.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	02/05/2025	02/05/2025
	Se realiza la instalación de plugin "Popup Maker" para wordpress, con motivo de hacer modales emergentes para avisos en el portal oficial de la Secretaría.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	06/05/2025	06/05/2025
MARTINEZ RENDON ALEJANDRO ANTONIO	Apoyo con reunion virtual en la Capacitación del Órgano Colegiado para la Comisión Municipal para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de los Adolescentes Trabajadores. Se apoya moderando la sala virtual y proyectando el material para la exposición del tema a cargo del Lic. Alejandro, Encargado de la Subsecretaria del Trabajo en la Zona Sur.	Soporte Técnico	Angel Canul	07/05/2025	07/05/2025
ALONSO WILLIAMS ROSALBA MAYTE	Apoyo para instalación de controlador de impresora en equipo tecnologico Se actualiza el controlador de impresora al equipo tecnologico.	Edición Multimedia	Roger Nahuat	12/05/2025	12/05/2025
ZACARIAS MAY JOSE ALEXANDER	Solicita asesoria sobre impresión de excel Se asesora sobre funciones de excel	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	12/05/2025	12/05/2025
VIVEROS CELIO ALEJANDRO JARED	Solicita verificar el acceso a Internet en las oficinas. Se encuentra problema con switch de red. Se reestablece y se verifica conexión a internet.	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	12/05/2025	12/05/2025
BERCHELT MAZARIEGOS MIRIAM DEL CARMEN	Solicita apoyo con revisión de equipo de cómputo que no enciende.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	12/05/2025	12/05/2025
VARGAS LAGUARDIA OLGA GEORGINA	Se solicita apoyo para configurar escaner Se apoya con la configuracion de escaner al equipo del personal.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	13/05/2025	13/05/2025
SOSA TRUJILLO ROSA	se solicita ayuda para revisar maquina que no enciende Se atendio dicha solicitud, identificando el problema por un bajon de corriente por lo que se intervino solucionando el problema.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	13/05/2025	13/05/2025
ROSADO PEREZ MAURICIO JESUS	Se solicita mantenimiento preventivo a laptop de uso laboral Se realiza el mantenimiento del equipo tecnologico.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	13/05/2025	13/05/2025
GONGORA CASTRO AMANDA BEATRIZ	Informa problemas con acceso a internet. Se encuentra problema con cable de red. Se poncha y se verifica acceso a internet.	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	13/05/2025	13/05/2025
SALINAS MOZO VERONICA	Se solicita el apoyo para la instalación del programa zoom para reunión Se realiza lo solicitado.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	14/05/2025	14/05/2025
REYES CHI ALBA MARINA	Se solicita apoyo para formatear equipo personal para uso laboral Se realiza lo solicitado.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	14/05/2025	14/05/2025
QUIJANO ROMERO DELMA NAYELI	Se solicita apoyo para la instalacion del programa NITRO al equipo tecnologico Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	14/05/2025	14/05/2025
	Se revisa fallas de internet Cancún	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	14/05/2025	14/05/2025
MEDINA DACAK XAQUIB	Se solicita apoyo para la instalación del proyector para reunion. Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	15/05/2025	15/05/2025
VARGAS LOEZA BERNARDINA MARGARITA	Se solicita apoyo para verificar equipo que no enciende Se atendio dicha solicitud, identificando el problema por un bajon de corriente por lo que se intervino solucionando el problema.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	15/05/2025	15/05/2025
RIVERA RUBIO ANGELICA	Se solicita apoyo para verificar equipo que no enciende Se atendio dicha solicitud, identificando el problema por un bajon de corriente por lo que se intervino solucionando el problema.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	15/05/2025	15/05/2025
TUZ LORIA TERESA ISELA	Se solicita apoyo para escaner en equipo tecnologico Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	15/05/2025	15/05/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
SANTOS NAVARRO KATYA ELIZABETH	Se solicita apoyo para activar microsoft office ya que este se encuentra bloqueado Se realiza la activacion de la pqueteria office	Soporte Técnico	Roger Nahuat	16/05/2025	16/05/2025
LATABAN HERNANDEZ JAHIR	Se realiza reunión con Jahir para verificar puntos con motivo del desarrollo del Sistema para la Publicación de Listas de Estrados. Se levantan requerimientos y se ajusta el proyecto.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	16/05/2025	16/05/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Solicita apoyo para publicar Actas del Comité de Transparencia y sus seguimiento de acuerdos del año 2024 y 2025 en el portal oficial de la Secretaría. Se carga archivos y se publica en el portal ofocial de la Secretaría.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	16/05/2025	20/05/2025
ZAVALA CERVANTES DIANA GUADALUPE	Se solicita asesoria sobre excel. Se realiza la asesoria solicitada	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	19/05/2025	19/05/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Se solicita apoyo para la instalacion del programa NITRO al equipo tecnologico Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	19/05/2025	19/05/2025
SANTOS NAVARRO KATYA ELIZABETH	Se solicita apoyo para impresiones de manifiesto de titulares Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	19/05/2025	19/05/2025
MOLINA RAMIREZ MIRTA AURORA	Se solicita apoyo para instalacion del programa Zoom en equipo tecnologico Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	20/05/2025	20/05/2025
PALACIO SOSA PEDRO MANUEL	Se solicita apoyo para activacion de paqueteria office Se realiza lo solicitado.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	20/05/2025	20/05/2025
PECH CASTRO RUTH BEATRIZ	Se solicita apoyo para activacion de paqueteria office se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	20/05/2025	20/05/2025
BUENFIL DZUL ORLANDO	Se solicita dignosticos para dar de baja equipos almacenados en el patio del edificio Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	20/05/2025	20/05/2025
CAAMAL AKE GABRIEL ALEXANDERS	Solicita apoyo con equipo de cómputo de Amanda debido a que no enciende. Se encuentra problema con sistema operativo y desempeño del disco duro. Se libera memoria y se comprueba inicio.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	20/05/2025	20/05/2025
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita publicar en el portal oficial de la Secretaría, el Plaan Estatal de Desarrollo. Se carga y publica archivo en la página web de la Secretaría.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	20/05/2025	20/05/2025
CALZADA CARRILLO IRVIN CLEMENTE	Solicita actualizar sistema de excelencia en el servicio para los diferentes edificios de la Secretaría. Se actualizan links, referencias y documentos en el sistema proveedor	Sistemas Informáticos	Angel Canul	20/05/2025	20/05/2025
SAURI MARTINEZ JUANA	Se solicita apoyo con carpeta compartida. Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	21/05/2025	21/05/2025
ZAVALA CERVANTES DIANA GUADALUPE	Se solicita apoyo para configurar escaner Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	21/05/2025	21/05/2025
CASTILLO MENDEZ ROSANA ISABEL	Solicita apoyo para revisar problemas con documento. Se encuentran problemas en la elaboración del documento. Mal manejo de encabezados, tablas y cuadros de texto. Se da asesoría y capacitación para el uso adecuado.	Soporte Técnico	Angel Canul	21/05/2025	21/05/2025
ARROYO DELGADO DORIS SUSANA	Solicita apoyo para revisar conexión a aplicación en sistema operativo. Se encuentra problema en caché. Se reestablece y resuelve conexión.	Soporte Técnico	Angel Canul	21/05/2025	21/05/2025
VILLANUEVA FERIA MARIA DE LOS SANTOS	Se solicita asesoria para el funcionamiento de Meet Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	22/05/2025	22/05/2025
VARGAS LAGUARDIA OLGA GEORGINA	Se solicita apoyo por fallas de internet Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	22/05/2025	22/05/2025
TUZ LORIA TERESA ISELA	Se solicita apoyo por problemas de carpeta compartida Se resuelve el problema	Soporte Técnico	Roger Nahuat	22/05/2025	22/05/2025
SOSA TRUJILLO ROSA	Se solicita apoyo para actualizar controlador de impresora Se actualiza controlador.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	22/05/2025	22/05/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
SALINAS MOZO VERONICA	Se solicita apoyo para acceso a internet de la red Despacho para equipo tecnologico Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	22/05/2025	22/05/2025
SALINAS MOZO VERONICA	Se solicita para verificar equipo con fallas Se realiza la revision del equipo, ubicando el problema en la acumulación de actualizaciones por lo que se procede a solucionarlo.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	23/05/2025	23/05/2025
SANTOS NAVARRO KATYA ELIZABETH	Se solicita apoyo para impresiones de manifiesto de titulares Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	23/05/2025	23/05/2025
PERAZA MENDOZA KARINA ALEJANDRA	Se solicita apoyo para crear carpeta compartida a 5 equipos Se realiza lo solicitado a los 5 equipos tecnologicos	Soporte Técnico	Roger Nahuat	23/05/2025	23/05/2025
RIVERO ABURTO EULALIO JOAQUIN	Se solicita apoyo por problemas de impresion se verifica y se soluciona.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	26/05/2025	26/05/2025
SOSA TRUJILLO ROSA ZAVALA	Se solicita apoyo para crear carpeta compartida Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	26/05/2025	26/05/2025
CERVANTES DIANA GUADALUPE	Se solicita apoyo para instalacion de impresora y escaner en laptop personal para uso laboral Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	26/05/2025	26/05/2025
PERERA BAAS JOSE ANTONIO	Se solicita apoyo para realizar diagnosticos a equipos Se realiza la valoracion de los equipos para diagnosticos	Soporte Técnico	Roger Nahuat	27/05/2025	27/05/2025
VARGAS LOEZA BERNARDINA MARGARITA	Se solicita apoyo para activacion de paqueteria office Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	27/05/2025	27/05/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Se solicita apoyo para la instalacion de proyector Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	27/05/2025	27/05/2025
ROSADO PEREZ MAURICIO JESUS	Solicita que se genere imagen de código QR. Se genera la imagen y se comparte.	Asesorías y Apoyos	Angel Canul	27/05/2025	27/05/2025
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita se realice la presentación del COEPCI. Se genera la presentación en Prezi y se convierte en PDF	Edición Multimedia	Angel Canul	27/05/2025	30/05/2025
ZACARIAS MAY JOSE ALEXANDER	Se solicita apoyo para escaner en equipo tecnologico Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	28/05/2025	28/05/2025
MENA BOLIO SELENE ELIZABETH	Se solicita apoyo, problemas con el internet Se soluciona el problema, instalando un nuevo navegador.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	28/05/2025	28/05/2025
RIVERA RUBIO ANGELICA	Se solicita apoyo ya que el equipo esta muy lento Se procede a darle mantenimiento preventivo al equipo para mejor desempeño	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	28/05/2025	28/05/2025
HAU DZIB ADRIANA	Solicita revisión de equipo de cómputo debido a lentitud y bajo rendimiento. Se realiza cambio de disco duro, ventilador y reinstalación de sistemas operativos, aplicaciones y programas.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	28/05/2025	28/05/2025
MOLGADO ARRIAGA RICARDO DAVID	Se solicita apoyo para borrar memoria Cache de equipo Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	29/05/2025	29/05/2025
PERCASTRE VILLAGOMEZ JAIRO JOEL	Se solicita apoyo para verificar equipo por problemas de Red Se verifica y se soluciona.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	29/05/2025	29/05/2025
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita informe de encuesta del foro de Consulta Sector Laboral PED. Se realiza encuesta en Google Forms y se envía para su publicación en redes sociales y página web.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	29/05/2025	29/05/2025
PAT NAVARRETE SERGIO ANDRES	Se requiere apoyo para impresiones de carteles informativos Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	30/05/2025	30/05/2025
NAAL FLORES LIZBETH	Se requiere apoyo para impresiones de oficios Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	30/05/2025	30/05/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
RODRIGUEZ LORIA PAULINA GUADALUPE	Se requiere apoyo para conectar bocina poratil a equipo tecnologico. Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	30/05/2025	30/05/2025
HAU DZIB ADRIANA	Solicita se realice la instalación de impresoras y escáner en equipo.	Soporte Técnico	Angel Canul	30/05/2025	30/05/2025
DE LA CRUZ AGUIRRE ODILIA	Se solicita apoyo para configurar equipo, no imprime. Se instala controlador de impresora.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	02/06/2025	02/06/2025
PALACIO SOSA PEDRO MANUEL	Se solicita apoyo para acceso a internet. se verifica el problema verificando la falla en el cable UTP por lo que se procede a solucionar.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	02/06/2025	02/06/2025
JIMENEZ VALENZUELA OLIBAMA	Se solicita apoyo para activar office Se procede a la activacion de la paqueteria office	Soporte Técnico	Roger Nahuat	02/06/2025	02/06/2025
	Se realiza verificación de páginas web de la Secretaria. Se comprueban links, información, enlaces a documentos, etc.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/06/2025	02/06/2025
MIGUEL ANGEL RIVERA MONSALVO	Solicita realizar instalación de switch de red para permitir el acceso a la red local.	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	02/06/2025	02/06/2025
HAU DZIB ADRIANA	Solicita se realice configuración de correo electrónico institucional en su equipo.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	02/06/2025	02/06/2025
	Se realiza la publicación de banner del mes solicitado por CGC.	Edición Multimedia	Angel Canul	02/06/2025	02/06/2025
GAMBOA BARDALES KARLA FERNANDA	Se solicita apoyo para verificar laptop, se congelo. Se verifica laptop, se encuentra el problema en las actualizaciones del sistema.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	03/06/2025	03/06/2025
GARCIA GARCIA SANDRA ESTHER	Se solicita apoyo para verificar equipo, aparece rayas blancas en el monitor Se verifica equipo, el problema fue causado por un bajon de corriente. Se soluciona.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	03/06/2025	03/06/2025
QUIJANO ROMERO DELMA NAYELI	Se solicita apoyo para asesoria en paqueteria excel Se realiza la asesoria solicitada	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	04/06/2025	04/06/2025
TUZ LORIA TERESA ISELA	Se solicita apoyo para acceso a internet Se realiza lo solicitado, problemas con cable de red UTP.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	04/06/2025	04/06/2025
MOLINA RAMIREZ MIRTA AURORA	Se solicita apoyo para impresión de oficios Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	04/06/2025	04/06/2025
VALENCIA GONZALEZ ALVARO CARIN	Solicita apoyo con moderación de presentación durante sesión de comité. Se proyecta presentación, se confirman y declinan solicitudes de ingreso, etc.	Asesorías y Apoyos	Angel Canul	04/06/2025	04/06/2025
CALZADA CARRILLO IRVIN CLEMENTE	Solicita conexión a internet de equipo de cómputo. Se conecta vía WIFI a la red local de la Subsecretaría del Trabajo en la Zona Norte.	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	04/06/2025	04/06/2025
ROSADO PEREZ MAURICIO JESUS	Se solicita apoyo para configurar escaner Se configura escaner.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	05/06/2025	05/06/2025
ZACARIAS MAY JOSE ALEXANDER	Se solicita apoyo para impresión de oficios Se realiza lo solicitado.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	05/06/2025	05/06/2025
SALINAS MOZO VERONICA	Se solicita apoyo para conectarse en la plataforma zoom Se realiza lo solicitado.	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	05/06/2025	05/06/2025
PECH CASTRO RUTH BEATRIZ	Se solicita apoyo para conectar dispositivo de audio al equipo tecnologico Se realiza lo solicitado.	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	06/06/2025	06/06/2025
XIU COLLI ELVIA MARGARITA	Se solicita apoyo para conectar telefono celular para unirse a cursos obligatorios Se realiza lo solicitado y se agrega a la base de datos	Soporte Técnico	Roger Nahuat	06/06/2025	06/06/2025
KU PUC ANGEL FRANCISCO	Se solicita apoyo para instalar escaner en equipo Se procede a la configuracion de escaner.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	06/06/2025	06/06/2025
CARDENAS SANTIAGO PETTYT ELIZABETH	Se solicita apoyo para asesoria en paqueteria excel Se realiza lo solicitado.	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	06/06/2025	06/06/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
POOT POOT MARLENE	Se solicita apoyo por problemas de carpeta compartida Se procede con lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	09/06/2025	09/06/2025
CETINA GUZMAN ROMMEL	Se solicita apoyo para configurar escaner Se procede con lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	09/06/2025	09/06/2025
CHUC VELEZ ARIADNA BETSABE	Se solicita apoyo para instalacion de plataforma zoom Se procede con lo solicitado.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	09/06/2025	09/06/2025
CHUC VELEZ ARIADNA BETSABE	Se solicita apoyo para la instalacion del proyector para reunión Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	09/06/2025	10/06/2025
ALONSO WILLIAMS ROSALBA MAYTE	Se solicita apoyo para la impresión de credencial institucional Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	10/06/2025	10/06/2025
RIVERA RUBIO ANGELICA	Se solicita el apoyo para verificar equipo, no enciende. Se verifica equipo, el problema fue causado por un bajon de corriente, se soluciona.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	10/06/2025	11/06/2025
ZAVALA CERVANTES DIANA GUADALUPE	Se solicita desinstalacion de antivirus McAfee Se procede a la desinstalacion de antivirus con licencia vencida.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	11/06/2025	11/06/2025
REYES CHI ALBA MARINA	Se solicita desinstalacion de antivirus McAfee Se procede a la desinstalacion de antivirus con licencia vencida.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	11/06/2025	12/06/2025
CASTRO FAVIAN ALEJANDRA GABRIELA	Se solicita apoyo para activar paqueteria office Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	12/06/2025	12/06/2025
PECH CASTRO RUTH BEATRIZ	Se solicita apoyo para verificar equipo, se atoro. Se realiza lo solicitado, el problema era actualizaciones acumuladas.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	12/06/2025	12/06/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Se solicita apoyo para organizar cables de red y telefonía ubicada en el escritorio. Se realiza lo solicitado	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Roger Nahuat	12/06/2025	16/06/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Solicitud de publicación de actas en el portal oficial de la Secretaria. Se publica la información en la página web de la Secretaría.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	12/06/2025	20/06/2025
VILLANUEVA FERIA MARIA DE LOS SANTOS	Se solicita activacion de paqueteria office Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	16/06/2025	17/06/2025
CRUZ SANCHEZ TERESA	Solicita apoyo con equipo que no permite realizar la declaración anual. Se encuentra problema con los permisos del sitio. Se aprueba permisos y se corrobora solución.	Mantenimiento de Equipos	Angel Canul	19/06/2025	19/06/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Solicita liga para reunión virtual de meet para llevar a cabo la presentación de Resultados de la Evaluación del SCII. Se agenda y comparte liga acertada.	Sistemas Informáticos	Angel Canul	20/06/2025	20/06/2025
ALONSO WILLIAMS JOSE HIDALGO	Se solicita apoyo para verificar laptop, se congelo. Se realiza la verificación, ubicando el problema en las actualizaciones acumuladas.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	23/06/2025	23/06/2025
SOLANO GRAJALES ROSELYN	Se solicita apoyo para la instalacion de proyector en la sala de juntas de la styps Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	23/06/2025	24/06/2025
	Se repara e instala no break en site JECA 1.	Soporte Técnico	Angel Canul	23/06/2025	23/06/2025
VIVEROS CELIO ALEJANDRO JARED	Solicita conexión a internet en equipo de cómputo. Se encontró problema con cableado de red. Se arma cable nuevo para permitir el acceso.	Mantenimiento de Servicios de Comunicación	Angel Canul	23/06/2025	23/06/2025
POOT POOT MARLENE	Se solicita apoyo para verificar laptop de la procuradora Se realiza lo solicitado.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	24/06/2025	24/06/2025
RIVERO ABURTO EULALIO JOAQUIN	Se solicita apoyo, el equipo no imprime. Se verifica equipo ubicando la falla en un archivo Word	Soporte Técnico	Roger Nahuat	24/06/2025	24/06/2025
CASTRO BARRERA SIEBEL JOSE	Se solicita apoyo, el equipo no enciende Se verifica ubicando la falla causada por un bajon de corriente, se soluciona	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	24/06/2025	24/06/2025

Persona solicitante	Actividad realizada durante la solicitud	Servicio	Persona que atendió	Fecha de solicitud	Fecha de atención
SALINAS MOZO VERONICA	Se solicita apoyo para acceder a reunión en plataforma de meet Se realiza lo solicitado	Asesorías y Apoyos	Roger Nahuat	24/06/2025	24/06/2025
IC MARTINEZ MARIA TRINIDAD	Se solicita apoyo para actualizar paqueteria office Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	24/06/2025	24/06/2025
ALONSO WILLIAMS ROSALBA MAYTE	Se solicita apoyo para verificar equipo de la Lic. Laura no enciende Se procede verificar el equipo ubicando la falla en la memoria RAM por lo que se procede a solucionar.	Mantenimiento de Equipos	Roger Nahuat	26/06/2025	27/06/2025
KU PUC ANGEL FRANCISCO	Se solicita apoyo para el acceso al internet red STYPS_PA Se realiza lo solicitado.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	27/06/2025	30/06/2025
GARCIA PUC KATTYA BEATRIZ	Solicita que se revise falla de internet, debido a problemas con acceso a sistemas e impresión. Se encuentra problema con switch de red. Se realizan pruebas y se halla falla en la tarjeta controladora de red del equipo.	Soporte Técnico	Angel Canul	27/06/2025	27/06/2025
PERERA BAAS JOSE ANTONIO	Se solicita apoyo para la instalacion del programa NITRO al equipo tecnologico Se realiza lo solicitado.	Soporte Técnico	Roger Nahuat	30/06/2025	30/06/2025
MOLGADO ARRIAGA RICARDO DAVID	Se solicita apoyo para el acceso a la carpeta compartida de estrados Se realiza lo solicitado	Soporte Técnico	Roger Nahuat	30/06/2025	30/06/2025
CALZADA CARRILLO IRVIN CLEMENTE	Solicita actualizar el organigrama que se muestra en los edificios, con motivo de mantener los emblemas de Excelencia en el Servicio Público.	Edición Multimedia	Angel Canul	02/06/2025	10/06/2025
Total					149

Documento preparado para ser firmado vía firma electrónica, mediante la plataforma: <http://efirma.sefiplan.qroo.gob.mx>

MTRO. ANGEL OCTAVIO CANUL CRUZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

Cadena Original

CXCA900322HQRNRN08|ANGEL OCTAVIO CANUL CRUZ|1113271|Reporte de atención de solicitudes de soporte de TICS elaborado por el Departamento de Informática, del Segundo Trimestre 2025|REPORTE DE ATENCIONES 2DO T 2025.pdf|2025-07-08 10:27:10

Sello Digital

PjmhOTrEfdEYORajLsxVrqXKhATvwHZKGgRoXKTSGi08jX95wLbibMHNDXtmSra8iyY8T1OOSbvx7stl3BI0Y7U0NWglsLbq7MG6lnOdp/kiITpWihqV2jy9oKnVfzFV7fJnUQoUeey50T9l2j94gWpH3+bt4flwQlfsLil6acwihC51MxhaQaBukD8ezXNwW00LLRATNyHx3OP+7tcz1YDSH6BdxOMmowMybv/1LvlpUb4Tg9uiDQHPrnJd+b1/Woz7DeWGvmM0eT+JQLC2KI4FFm2gvxDagpwmr7CtQ/9YBww43NxEfGZSabHCFEpmY2aBEKjWaWYoeDbo79PQ==



El presente documento ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada, amparada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7º y 10º de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento.

Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal".

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar a través de la página electrónica de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo por medio de la siguiente liga: <http://efirma.sefiplan.qroo.gob.mx/api/consulta-documento/034cdc34-5c10-11f0-9b07-005056a2c1f0> ;para lo cual, será necesario capturar el número UUID de validación de la presente representación impresa del documento digital. De igual manera, podrá verificar el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de éste tipo de códigos a su dispositivo móvil.