

Área: Dirección Planeación.

Número de memorándum: ICATQR/DG/DP/DPPE/123/VII/2026

Asunto: indicador C01A03 2do Trimestre

Chetumal, Quintana Roo, a 07 de julio de 2026

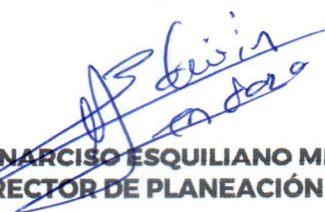
**"2026, AÑO DEL 40 ANIVERSARIO DE LA CREACIÓN DEL
HIMNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO"**

**A QUIEN CORRESPONDA
P R E S E N T E**

Por este medio hago entrega de la información solicitada para este 2do Trimestre 2025 correspondiente al **M001C01A03 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas**, del Programa Presupuestario: "M001 - Administración Responsable de los Recursos".

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial y afectuoso saludo.

A T E N T A M E N T E


**LIC. EDWIN NARCISO ESQUILIANO MENDOZA
DIRECTOR DE PLANEACIÓN**



INSTITUTO DE CAPACITACIÓN
PARA EL TRABAJO
DIRECCIÓN DE ÁREA DE PLANEACIÓN

C.c.p. Minutario.
ENEM/TLMM/acmg*





Formato Actividad 3.

Reporte de solicitudes de soporte y tecnologías atendidas	
Clave y nombre de la Dependencia:	1306 - Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo
Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables
Indicador:	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas
Método de Cálculo:	Número de total de solicitudes de soporte y tecnologías atendidas
Trimestre reportado:	2do Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/icatqr/indicadores-de-desempeno/
Unidad Responsable del Indicador:	1402-Dirección de Planeación

Datos de las Variables (Programado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Programado			
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Meta del Trimestre
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas	15	15	12	42

Datos de las Variables (Ejecutado):

Variable del Indicador		Calendario de Metas Ejecutado				
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Nivel de Cumplimiento	semáforo
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas	14	16	15	45	

Descripción de los resultados: Durante el periodo que se informa, se atendieron de manera oportuna las diversas solicitudes de soporte técnico y servicios tecnológicos presentadas por las distintas Direcciones y áreas administrativas del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR), con el propósito de garantizar la continuidad operativa de los servicios institucionales y el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Entre las actividades realizadas destacan los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, incluyendo diagnóstico, reparación, actualización de componentes y optimización del rendimiento de los equipos. Asimismo, se efectuó el mantenimiento y limpieza de impresoras, contemplando revisiones técnicas, calibración, configuración y solución de incidencias que afectaban su funcionamiento.

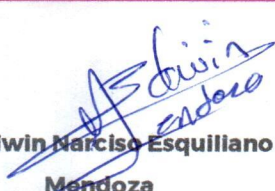
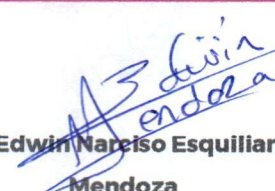
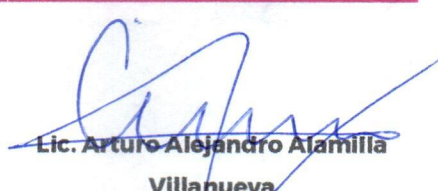


De igual forma, se brindó asesoría y acompañamiento técnico al personal de las diferentes áreas en el uso adecuado de software institucional, herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y aplicaciones de productividad, contribuyendo a fortalecer el aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles.

En materia de administración de plataformas digitales, se atendieron solicitudes relacionadas con la publicación, actualización y modificación de contenidos en el sitio web institucional, asegurando que la información difundida fuera oportuna, vigente y acorde con las necesidades de las áreas solicitantes.

Adicionalmente, se proporcionó apoyo técnico para la actualización, mantenimiento y mejora de los sistemas informáticos desarrollados dentro del Instituto, atendiendo requerimientos funcionales, corrección de incidencias, implementación de ajustes y adecuaciones solicitadas por las áreas usuarias, con el fin de fortalecer la operación de los procesos institucionales.

Finalmente, se impartieron asesorías y capacitaciones al personal responsable de la operación de los Sistemas de Control Escolar y del Sistema CERP, orientadas al correcto uso de sus funcionalidades, la resolución de dudas operativas y la adopción de buenas prácticas que contribuyan a mejorar la eficiencia, calidad y continuidad de los servicios que presta el Instituto.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Lic. Edwin Narciso Esquilliano Mendoza Director de Planeación	 Lic. Edwin Narciso Esquilliano Mendoza Director de Planeación	 Lic. Arturo Alejandro Alamilla Villanueva Director General del ICATQR

Anexos

Servicios Informáticos

Servicios

Entrada 13

Procesado 14

Reportando 2

Desarrollando

Instalación de Software

2024-11-13 09:43:50

PAULA PATRICIA RODRIGUEZ CASTRO

Otro

2024-11-13 09:43:50

PAULA PATRICIA RODRIGUEZ CASTRO

Otro

2024-11-13 09:43:50

PAULA PATRICIA RODRIGUEZ CASTRO

Mantenimiento Correctivo

2024-11-13 09:43:50

Andrés Mayordía Rojas

Actualización o publicación en la página web

2024-11-13 09:43:50

Andrés Mayordía Rojas

Botones de estado: En proceso, Completado, Rechazado

© 2021 INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Sistema de Servicios Informáticos