

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.C01.A04. Atención de solicitudes de soporte técnico y tecnologías de las Unidades Responsables.
Indicador:	1117M001CO1A04 - Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.
Método de Cálculo:	Valor Absoluto
Trimestre reportado:	Segundo Trimestre.
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://sema.qroo.gob.mx/f/f.php?id=efa36b6320558cd91c1bf72d7b0da98c
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			
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Meta del Trimestre
Otro	Número de solicitudes de soporte técnico y tecnologías atendidas.	40	40	40	120

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	40	42	42	103.333%	



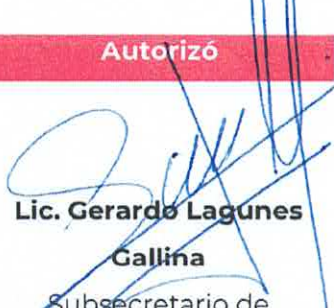




Descripción de los resultados:

Durante el segundo trimestre del ejercicio 2026, se brindó atención oportuna a un total de 124 solicitudes de soporte técnico y servicios tecnológicos, de 120 programadas logrando un nivel de cumplimiento de 103.333% 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 Lánz Jefe de Departamento de Tecnologías	Lic. Gerardo Lagunes Gallina Subsecretario de Cultura Ambiental, Planeación, Mejora Regulatoria y de Archivos.

ANEXO

SECRETARÍA DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE					
SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y TECNOLOGÍA ATENDIDAS 2026 TRIMESTRE 2					
FOLIO 2026	FECHA	DEPARTAMENTO	TIPO DE SERVICIO	INCIDENCIA	ESTATUS
DTI-001	ABRIL	Recursos Financieros	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto
DTI-002	ABRIL	Dirección Jurídica	Página web	Solicita la publicación de avisos de privacidad en página oficial de la SEMA	Resuelto
DTI-003	ABRIL	Dirección de Ordenamiento . .	Soporte Técnico	Solicita instalación de Office	Resuelto
DTI-004	ABRIL	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Se bloquio equipo	Resuelto
DTI-005	ABRIL	Educación Ambiental Informal-Zona Norte	Solicitud de liga Zoom	Solicita liga para videoconferencia	Resuelto
DTI-006	ABRIL	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-007	ABRIL	Informática	Mantenimieto	Se realizó mantenimiento de SITE	Resuelto
DTI-008	ABRIL	Juridico	Plataforma Web	Solicita apoyo para edición y actualización de información Transparencia	Resuelto
DTI-009	ABRIL	Dirección Administrativa	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-010	ABRIL	Oficialia de Partes	Impresoras	Informan que la copiadora modelo Aficio MP 3352, presenta la falla en la cual se están atorando las hojas en los rodillos .	Se pasa reporte a la empresa para su atención.
DTI-011	ABRIL	Dirección de Ordenamiento Ecológico	Solicitud de liga Zoom	Solicita link para reunión en zoom	Resuelto
DTI-012	ABRIL	Jurídico	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-013	ABRIL	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	videoconferencia	Resuelto
DTI-014	ABRIL	Dirección de Informática	Soporte Técnico	Se actualizó contraseñas de servidores	Resuelto
DTI-015	ABRIL	Despacho Secretario	Soporte Técnico	Internet Inestable se cambió a otra red	Resuelto
DTI-016	ABRIL	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	videoconferencia para el día 19 de marzo	Resuelto
DTI-017	ABRIL	Cambio Climático	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-018	ABRIL	Dirección de Forestales	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto

4

27

DTI-019	ABRIL	Dirección Impacto	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-020	ABRIL	Dirección de Prevención	Soporte Técnico	Problemas con el equipo para conectarse a la red	Resuelto
DTI-021	ABRIL	Dirección de Residuos	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-022	ABRIL	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto
DTI-023	ABRIL	Dirección de Cambio Climático	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-024	ABRIL	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-025	ABRIL	Dirección Administrativa	Solicitud de proyector	Se instaló en sala de Juntas	Resuelto
DTI-026	ABRIL	Dirección Administrativa	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-027	ABRIL	IBANQROO	Soporte Técnico	Solicita apoyo para diagnosticar equipos	Resuelto
DTI-028	ABRIL	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-029	ABRIL	Dirección Jurídica	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-030	ABRIL	Dirección de Forestales	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto
DTI-031	ABRIL	Prevención	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-032	ABRIL	Dirección de Residuos	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-033	ABRIL	Despacho	Solicitud de proyector	Se instaló en sala de Juntas	Resuelto
DTI-034	ABRIL	Dirección Administrativa	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-035	ABRIL	Despacho	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-036	ABRIL	Dirección de Forestales	Soporte Técnico	Capacitación para edición de PDF con Nitro	Resuelto
DTI-037	ABRIL	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia para el día 19 de marzo	Resuelto
DTI-038	ABRIL	Dirección Residuos	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-039	ABRIL	Dirección Residuos	Soporte Técnico	Solicita la generación de un código QR para un orden del día	Resuelto
DTI-040	ABRIL	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Instalación de Impresora y scanner	Resuelto
DTI-041	MAYO	Centro de Datos	Mantenimiento Servidor	reparó la Base de Datos del sistema de Trámites y Servicios	Resuelto

A

27/4

DTI-042	MAYO	Dirección Jurídica	Modificaciones a la página	Se actualizó la página de transparencia	Resuelto
DTI-043	MAYO	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-044	MAYO	Ordenamiento Ecológico	Asesoría	Se les asesoró el manejo de wordpress y elementor	Resuelto
DTI-045	MAYO	Dirección de Planeación	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto
DTI-046	MAYO	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	Formateo de equipo	Resuelto
DTI-047	MAYO	Dirección de Planeación	Soporte Técnico	instalación de Impresora	Resuelto
DTI-048	MAYO	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	instalación de Impresora	Resuelto
DTI-049	MAYO	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Se bloqueo equipo	Resuelto
DTI-050	MAYO	Dirección Prevención de la Contaminación	Soporte Técnico	Le salió un pantallazo en negro con código	Resuelto
DTI-051	MAYO	Dirección Administrativa	página web	Se sube a la página de SEMA información relacionada con LICITACIONES	Resuelto
DTI-052	MAYO	Planeación	Página web	se sube a la página de SEMA información relacionada con COCODI	Resuelto
DTI-053	MAYO	Planeación	Soporte Técnico	Solicita diagnóstico de falla en equipo	Resuelto
DTI-054	MAYO	Despacho	Soporte Técnico	Pide apoyo para problemas de equipo de computo ya que se estaba reiniciando	Resuelto
DTI-055	MAYO	Planeación	Soporte Técnico	Solicita se instale programa para poder visualizar pdfs	Resuelto
DTI-056	MAYO	Planeación	Soporte Técnico	Respaldo, Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto
DTI-057	MAYO	Cambio Climático	Soporte Técnico	Respaldo, Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto
DTI-058	MAYO	JURIDICO	Plataforma Web	Solicitan apoyo para la creación creación de un apartado y botón para Formato de derechos ARCO	Resuelto
DTI-059	MAYO	Centro de Datos	Mantenimiento Servidor	Se realizó cambio de certificado SSL	Resuelto
DTI-060	MAYO	Centro de Datos	Mantenimiento Servidor	Respaldo de base de datos	Resuelto
DTI-061	MAYO	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	instalación de Impresora	Resuelto

A

H

27

DTI-062	MAYO	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-063	MAYO	Despacho	Solicitud de proyector	Se instaló en sala de Juntas	Resuelto
DTI-064	MAYO	Despacho	Problemas con la impresora	se atasco papel en el rodillo	Resuelto
DTI-065	MAYO	Dir. Cambio Climático	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-066	MAYO	Dirección de Prevención	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-067	MAYO	Dirección de Prevención	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-068	MAYO	Jurídico	Plataforma Web	información Transparencia	Resuelto
DTI-069	MAYO	Dirección Ordenamiento	Soporte Técnico	Solicita la generación de un código QR para un orden del día	Resuelto
DTI-070	MAYO	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-071	MAYO	Dirección Residuos	Soporte Técnico	Problemas con código QR del Sistema de Trámites y Servicios	Resuelto
DTI-072	MAYO	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-073	MAYO	Dirección de Residuos	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-074	MAYO	Dirección de Educación A.	Soporte Técnico	Solicita Modificaciones en la página web	Resuelto
DTI-075	MAYO	Dir. Comunicación Social	Plataforma Web	Se sube información a la página	Resuelto
DTI-076	MAYO	Dirección Administrativa	Solicitud de proyector	Se instaló en sala de Juntas	Resuelto
DTI-077	MAYO	Ordenamiento Ecológico	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-078	MAYO	Dirección de Impacto	Soporte Técnico	Se capacito a personal en indices de Word	Resuelto
DTI-079	MAYO	Dirección de Prevención	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-080	MAYO	Dirección Administrativa	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-081	MAYO	Calidad del aire	Soporte Técnico	Respaldo, Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto
DTI-082	MAYO	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto

A

H

27

DTI-083	JUNIO	JURIDICO	Plataforma Web	transparencia	Resuelto
DTI-084	JUNIO	Calidad del aire	Soporte Técnico	operativo	Resuelto
DTI-085	JUNIO	JURIDICO	Soporte Técnico	Solicita diagnóstico de falla en equipo	Resuelto
DTI-086	JUNIO	SEMA	Soporte Técnico	Fallo de internet	Resuelto
DTI-087	JUNIO	Prevención de la Contaminación	Soporte Técnico	Solicita configuración de impresora	Resuelto
DTI-088	JUNIO	Dirección de Impacto	Soporte Técnico	Cambio de HDD y clonar servidor	Resuelto
DTI-089	JUNIO	Impacto	Soporte Técnico	Solicita apoyo para conectar monitor	Resuelto
DTI-090	JUNIO	Administración	Soporte Técnico	Fallo de internet	Resuelto
DTI-091	JUNIO	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión el día	Resuelto
DTI-092	JUNIO	Planeación	Soporte Técnico	Solicito ordenar los cables y switch del area	Resuelto
DTI-093	JUNIO	Prevención de la Contaminación	Soporte Técnico	Publicación de Banner en página de la SEMA	Resuelto
DTI-094	JUNIO	Prevención de la Contaminación	Soporte Técnico	Solicitud de instalación de programa Visio en 3 equipos de computo	Resuelto
DTI-095	JUNIO	Admin y Prevención de la Contaminación	Soporte Técnico	Reporte de impresora para scanner y fotocopias ademas de tonner para la dirección admin	Resuelto
DTI-096	JUNIO	Administrativo	Soporte Técnico	Formateo e instalación de sistema operativo	Resuelto
DTI-097	JUNIO	Planeación	Soporte Técnico	Solicita apoyo par activar paquetería office	Resuelto
DTI-098	JUNIO	Despacho	soporte Técnico	Solicita apoyo por falla de impresión y wifi	Resuelto
DTI-099	JUNIO	Ordenamiento	soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión el día 17/06/2026	Resuelto
DTI-100	JUNIO	Educación Ambiental	soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión el día 17/06/2026	Resuelto
DTI-101	JUNIO	Juridico	Plataforma Web	Solicita actualización en el apartado de transparencia	Resuelto
DTI-102	JUNIO	Prevención	Soporte Técnico	Sosicita configuración de impresora	Resuelto
DTI-103	JUNIO	Prevención	Plataforma Web	Solicita actualización en banner	Resuelto
DTI-104	JUNIO	Forestales	Soporte Técnico	Solicita apoyo para configurar impresora en 2 equipos	Resuelto
DTI-105	JUNIO	Prevención	Soporte Técnico	Solicita apaoyo para la instalación de programa visio en 4 equipos	Resuelto

A

H

27

DTI-106	JUNIO	Cambio Climático	Soporte Técnico	Solicita apoyo para la reubicación de una impresora	Resuelto
DTI-107	JUNIO	Educación Ambiental	Soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión el día 02/07/2026	Resuelto
DTI-108	JUNIO	Forestales	soporte Técnico	Apoyo para configuración de impresora	Resuelto
DTI-109	JUNIO	Impacto	soporte Técnico	Solicita apoyo para la edición de archivo en excel	Resuelto
DTI-110	JUNIO	Jurídico	Plataforma Web	Solicita apoyo para edición y actualización de información Transparencia	Resuelto
DTI-111	JUNIO	Comunicación	Plataforma Web	Solicita apoyo para la publicación de sección de noticias.	Resuelto
DTI-112	JUNIO	Administración	soporte Técnico	Solicita apoyo por problemas con el servicio de internet	Resuelto
DTI-113	JUNIO	Educación Ambiental	soporte Técnico	Solicita generar un link para una reunión el día 24/06/2026	Resuelto
DTI-114	JUNIO	Forestales	soporte Técnico	Reportan impresora que no tiene toner	Resuelto
DTI-115	JUNIO	Educación Ambiental	Soporte Técnico	26/06/2026	Resuelto
DTI-116	JUNIO	Dirección Jurídica	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-117	JUNIO	Dirección Administrativa	Problemas con excel	Se capacitó a personal para modificar tablas de excel	Resuelto
DTI-118	JUNIO	Dirección de Cambio Climático	Soporte Técnico	instalación de Impresora	Resuelto
DTI-119	JUNIO	Dirección de Impacto	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-120	JUNIO	Dirección de Prevención	Mantenimiento preventivo	Se realizó Limpieza de equipo y actualizaciones de SO	Resuelto
DTI-121	JUNIO	Ordenamiento Ecológico	Soporte Técnico	Solicita formateo de la computadora, dado que presenta problemas del sistema operativo.	Resuelto
DTI-122	JUNIO	Educación ambiental	Solicitud de liga Zoom	Solicita la cancelación de una liga de videoconferencia	Resuelto
DTI-123	JUNIO	SEMA	Soporte Técnico	Fallo de internet	Resuelto

A

26

DTI-124	JUNIO	Dirección de Cambio C.	Soporte Técnico	Se configuró e instalo un nuevo AP	Resuelto
---------	-------	------------------------	-----------------	------------------------------------	----------

