

Nombre del Medio de Verificación:	Listado de atención y soporte Técnico a usuarios
Clave y nombre de la Dependencia:	4340- Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo
Programa Presupuestario:	M001 - Gestión y Apoyo Institucional Transversal
Resumen narrativo del nivel reportado:	Atención de necesidades en soporte técnico y tecnologías para las áreas.
Indicador:	C01A04.-Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas.
Método de Cálculo:	(Total de actividades de soporte realizadas / total de actividades de soporte programadas) X 100
Trimestre reportado:	Segundo Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/eclqroo/programatico/
Unidad Responsable del Indicador:	1405.-Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Datos de las Variables reportadas	
Numerador:	245
Denominador:	263
Descripción de los resultados:	Los resultados alcanzados en el actual trimestre es de aproximadamente un 93% , el cual es un indicador que nos coloca en semaforo verde, y es un indicativo de que las actividades de soporte y desarrollo del área se estan implementando correctamente.
Tipo de Evidencia:	Documental y gráfica.
Firma  Ing. Gustavo Omar Hoil Marrufo Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
1	Capacitación	Hardware	Playa del Carmen	Semana 1-1-3
2	Correcciones	Software	Asesores BJ	Semana 1-1-4
3	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-1-5
4	Correciones	Software	Conciliadores	Semana 2-1-1
5	Validación	Software	Conciliadores	Semana 2-1-2
6	Validación	Software	Conciliadores	Semana 2-1-3
7	Validación	Software	Conciliadores	Semana 2-1-4
8	Creación de Manuales	Software	Asesores y Conciliadores	Semana 2-1-5
9	Correciones	Software	Playa del Carmen	Semana 3-1-1
10	Reingenieria	Software	SEOCCLQROO	Semana 3-1-3
11	Asesoría	Software	Cancun y Playa del Carmen TICS	Semana 3-1-4
12	Cambios Base de Datos	Software	Cancun y Playa del Carmen TICS	Semana 4-1-1
13	Modificaciones Graficas	Software	Notificadores	Semana 4-1-3
14	Presentación	Software	Playa del Carmen	Semana 4-1-5
15	Apoyo Tecnico	Software	Financieros	Semana 5-1-1
16	Actualización	Software	Formación	Semana 5-1-2
17	Actualización	Software	Planeación	Semana 5-1-3
18	Actualización	Software	Juridico	Semana 5-1-4
19	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Humanos	Semana 5-1-5
20	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 5-1-7
21	Apoyo Tecnico	Software	asesora	semana 5-1-8
22	Apoyo Tecnico	Software	DTICS	Semana 7-1-1
23	Apoyo Tecnico	hardware	Planeación	Semana 7-1-2
24	Apoyo Tecnico	Hardware	Dirección General	Semana 7-1-3
25	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	Semana 7-1-4
26	Apoyo Tecnico	Software	DTICS	Semana 7-1-5
27	Apoyo Tecnico	Software	Comunicaciones	Semana 7-1-6
28	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 7-1-7
29	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	Semana 7-1-8

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

30	Apoyo Tecnico	Software	Dirección General	Semana 7-1-9
31	Apoyo Tecnico	hardware	sria.cocodi	Semana 7-1-10
32	Apoyo Tecnico	Software	Dirección General	Semana 7-1-11
33	Apoyo Tecnico	hardware	Formación	Semana 7-1-12
34	Apoyo Tecnico	Software	Delegación OPB	Semana 7-1-13
35	Apoyo Tecnico	hardware	conciliadores	Semana 7-1-14
36	Apoyo Tecnico	Software	DTICS	Semana 7-1-15
37	Actualización	Software	financieros	Semana 7-1-16
38	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	Semana 8-1-1
39	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 8-1-2
40	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 8-1-3
41	Apoyo Tecnico	Hardware	Comunicaciones	Semana 8-1-4
42	Apoyo Tecnico	Software	Comunicaciones	Semana 8-1-5
43	Apoyo Tecnico	Software	Juridico	Semana 8-1-6
44	Apoyo Tecnico	Software	Formación	Semana 8-1-7
45	Actualización	Software	Formación	Semana 8-1-8
46	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 9-2-1
47	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 9-2-2
48	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 9-2-3
49	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 9-2-4
50	Apoyo Tecnico	Hardware y Software	Asesores	Semana 9-2-5
51	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 9-2-6
52	Apoyo Tecnico	Software	Sala de Juntas	Semana 9-2-9
53	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 10-2-1
54	Apoyo Tecnico	Hardware	Asesores	Semana 10-2-2
55	Apoyo Tecnico	Software	Jefa de Oficinas	Semana 10-2-3
56	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores Piso 3	Semana 10-2-5
57	Apoyo Tecnico	Software	Asesor Juridico	Semana 10-2-9
58	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	Semana 10-2-11
59	Apoyo Tecnico	Hardware	Notificadores	Semana 10-2-12
60	Apoyo Tecnico	Hardware	Asesores	Semana 11-2-8
61	Apoyo Tecnico	Software	Delegación BJ	Semana 11-2-9
62	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 12-2-1
63	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 12-2-2
64	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	Semana 12-2-11
65	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores Piso 1	Semana 12-2-12
66	Apoyo Tecnico	Hardware	Notificadores Piso 3	Semana 12-2-18
67	Mantenimiento	Hardware	Sria. Delegacional	Semana 12-2-19
68	Apoyo Tecnico	Software	Audiencias	Semana 13-3-3
69	Apoyo Tecnico	Software	Delegada y Audiencias	Semana 13-3-4
70	Apoyo Tecnico	Software	Secretario	Semana 13-3-5
71	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 13-3-6
72	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	Semana 13-3-7
73	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	semana 13-3-8
74	Apoyo Tecnico	Software	asesoria	semana 13-3-9
75	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 13-3-10
76	Apoyo Tecnico	Software	Audiencias	Semana 14-3-3
77	Apoyo Tecnico	Software	Delegada y Audiencias	Semana 14-3-4
78	Apoyo Tecnico	Software	Estadistica	Semana 14-3-5
79	Apoyo Tecnico	Software	Departamento de tics	Semana 14-3-6
80	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	Semana 14-3-7
81	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	Semana 14-3-8

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

82	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	Semana 14-3-9
83	Apoyo Tecnico	Software	conciliadora	Semana 14-3-10
84	Apoyo Tecnico	Software	sria.conciliación	Semana 14-3-11
85	Apoyo Tecnico	Software	conciliadora	Semana 14-3-12
86	Apoyo Tecnico	Software	cozumel	Semana 14-3-13
87	Apoyo Tecnico	Software	conciliadora	Semana 14-3-14
88	Apoyo Tecnico	hardware	sala de usuarios	Semana 14-3-15
89	Apoyo Tecnico	Software	notificadores	Semana 14-3-16
90	Apoyo Tecnico	Software	notificadores	Semana 14-3-17
91	Apoyo Tecnico	Software	conciliador	Semana 14-3-18
92	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	Semana 15-3-1
93	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	Semana 15-3-3
94	Apoyo Tecnico	Software	Delegada y Audiencias	Semana 15-3-7
95	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	Semana 15-3-11
96	Apoyo Tecnico	Software	Conciliador	Semana 15-3-15
97	Apoyo Tecnico	Software	Dirección General	Semana 16-3-2
98	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 16-3-4
99	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 16-3-6
100	Revisión	Software	Conciliadores	Semana 16-3-8
101	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 16-3-10
102	Adecuaciones	Software	SEOCCLQROO	Semana 1-1-2
103	Genero Correos	Software	TICS OPB,BJ y SOLI	Semana 1-1-3
104	Correcciones	Software	Playa del Carmen y Cancún	Semana 1-1-4
105	Correcciones	Software	Playa del Carmen y Cancún	Semana 2-1-1
106	Mejora	Software	Asesores	Semana 2-1-2
107	Adecuaciones	Software	Asesores	Semana 2-1-3
108	Correcciones	Software	Delegada Cancún	Semana 3-1-1
109	Modificaciones	Software	Acesores OPB	Semana 3-1-3
110	Cambios	Software	Departamento de tics	Semana 4-1-2
111	Reporte	Software	Departamento de tics	Semana 4-1-3
112	Correcciones	Software	Departamento de tics	Semana 4-1-5
113	Correcciones	Software	Delegada OPB	Semana 5-1-1
114	Modificaciones	Software	Conciliadores CCLQROC	Semana 5-1-3
115	Modificaciones	Software	Conciliadores CCLQROC	Semana 5-1-5
116	Modificaciones	Software	Conciliadores	Semana 5-1-7
117	Apoyo Tecnico	Software	Financieros	Semana 6-1-2
118	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	Semana 6-1-4
119	Apoyo Tecnico	Hardware	Planeación	Semana 6-1-6
120	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Materiales	Semana 7-1-2
121	Apoyo Tecnico	Software	sria.delegada	Semana 7-1-8
122	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	Semana 7-1-10
123	Apoyo Tecnico	hardware	Planeación	Semana 8-1-2
124	Apoyo Tecnico	hardware	Dirección General	Semana 8-1-4
125	Entrega de Equipo	hardware	Juridico	Semana 8-1-7
126	Actualización	Software	Recursos Materiales	semana 9-1-5
127	Apoyo Tecnico	hardware	Comunicaciones	semana 9-1-6
128	Apoyo Tecnico	Software	Juridico	Semana 9-1-9
129	Apoyo Tecnico	hardware	Juridico	semana 9-1-13
130	Apoyo Tecnico	hardware	Financieros	semana 9-1-14
131	Entrega de Equipo	hardware	Financieros	Semana 9-1-16
132	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	semana 9-1-23

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

133	Apoyo Tecnico	Hardware	Sala de Juntas	semana 10-1-1
134	Apoyo Tecnico	hardware	sria. TICS	Semana 10-1-4
135	Apoyo Tecnico	Software	Financieros	semana 10-1-6
136	Restauracion	Hardware	Financieros	semana 10-1-7
137	cambios	hardware	D. Sistemas	semana 10-1-8
138	Instalación	hardware	conciliadores	semana 11-2-2
139	Mantenimiento	Software	Acesor Juridico	semana 11-2-5
140	Mantenimiento	hardware	sistemas	semana 12-2-1
141	Mantenimiento	Software	dirección TICS	semana 12-2-2
142	Apoyo Tecnico	Software	conciliadora	semana 12-2-3
143	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de partes	semana 12-2-4
144	Apoyo Tecnico	Software	Conciliación piso3	semana 12-2-5
145	Apoyo Tecnico	hardware	sria. Conciliación	semana 13-2-2
146	Apoyo Tecnico	Hardware	conciliadores	semana 14-2-2
147	Apoyo Tecnico	Hardware	conciliadores	semana 14-2-3
148	Apoyo Tecnico	Hardware	Aux. Jefa de Oficina	semana 14-2-8
149	Apoyo Tecnico	Hardware	Oficialia de partes	semana 15-2-1
150	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 15-2-2
151	Apoyo Tecnico	hardware	asesores piso2	semana 15-2-4
152	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 15-2-5
153	Apoyo Tecnico	hardware	oficialia piso 1	semana 15-2-6
154	Apoyo Tecnico	hardware	oficialia	semana 16-3-7
155	Apoyo Tecnico	Software	Delegación	semana 16-3-8
156	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	semana 16-3-9
157	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	semana 16-3-17
158	Actualización	Software	conciliador	semana 16-3-19
159	creación	Software	conciliadores	semana 16-3-21
160	Apoyo Tecnico	Software	Audiencias	semana 17-3-3
161	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 17-3-6
162	Apoyo Tecnico	Software	srio. Conciliacion	semana 17-3-11
163	Entrega de Equipo	hardware	recursos materiales	semana 17-3-14
164	Apoyo Tecnico	Software	delegación	semana 17-3-18
165	Apoyo Tecnico	hardware	asesores	semana 18-3-7
166	graficas	Software	solidaridad y Cozumel	semana 18-3-11
167	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	semana 19-3-6
168	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	semana 19-3-8
169	Apoyo Tecnico	Software	Cozumel	semana 19-3-10
170	Apoyo Tecnico	Software	Notificadores	semana 20-3-6
171	Apoyo Tecnico	hardware	srio. Conciliacion	semana 20-3-8
172	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 20-3-9
173	Apoyo Tecnico	Software	srio. Conciliacion	semana 20-3-12
174	Apoyo Tecnico	Software	asesora	semana 20-3-13
175	Apoyo Tecnico	Software	Delegada	semana 20-3-15
176	Modificaciones	Software	Delegada Playa	semana 1-1-4
177	inicio desarrollo	Software	Sistemas CCLQROO	semana 1-1-5
178	Apoyo Tecnico	hardware	Recursos Humanos	semana 2-1-1
179	Mantenimiento	hardware	Delegación OPB	semana 2-1-2
180	Mantenimiento	Hardware	Recursos Materiales	semana 3-1-7
181	Mantenimiento	Hardware	Dirección Administrativa	semana 3-1-13
182	Instalación	Hardware	Financieros	semana 3-1-15
183	reinicio proceso	Software	Dirección General	semana 3-1-17
184	conexión	Software	ASEQROO	semana 3-1-18
185	Instalación	hardware	Rit	semana 4-1-1

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

186	configuración	Software	Financieros	semana 4-1-2
187	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	semana 4-1-3
188	Instalación	Software	Planeación	semana 4-1-4
189	Apoyo Tecnico	Software	conciliador	semana 5-2-1
190	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadora	semana 5-2-2
191	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 5-2-3
192	Apoyo Tecnico	Software	asesores	semana 6-2-3
193	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 7-2-2
194	Apoyo Tecnico	hardware	conciliadores Piso 1	semana 7-2-3
195	instalacion	Hardware	sria, conciliador	semana 9-3-1
196	Apoyo Tecnico	Hardware	asesores	semana 9-3-3
197	Apoyo Tecnico	Software	delegada	semana 9-3-4
198	Apoyo Tecnico	Hardware	asesores	semana 9-3-7
199	Apoyo Tecnico	Software	notificadores	semana 9-3-8
200	Apoyo Tecnico	Software	delegada	semana 9-3-9
201	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de Partes	semana 10-3-1
202	Apoyo Tecnico	Software	sria. Ejecutiva	semana 10-3-2
203	Apoyo Tecnico	Software	DTICS	semana 10-3-3
204	Apoyo Tecnico	Software	Area de Archivo	semana 10-3-4
205	Apoyo Tecnico	Software	asesores	semana 10-3-5
206	Apoyo Tecnico	Software	sria.conciliación	semana 10-3-6
207	Apoyo Tecnico	Software	conciliación y delegada	semana 10-3-7
208	Apoyo Tecnico	Software	sria.conciliación	semana 10-3-8
209	Apoyo Tecnico	Hardware	asesores	semana 10-3-9
210	Apoyo Tecnico	Software	sria.conciliación	semana 10-3-10
211	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 10-3-11
212	Apoyo Tecnico	Software	usuarios	semana 10-3-14
213	Apoyo Tecnico	hardware	srio. Conciliacion	semana 10-3-15
214	Apoyo Tecnico	Software	notificador	semana 10-3-16
215	Apoyo Tecnico	Software	asesores	semana 11-3-1
216	Actualización	Software	sria. Conciliación	semana 11-3-2
217	Apoyo Tecnico	Software	srio. Particular	semana 11-3-4
218	Apoyo Tecnico	Software	sria.conciliación	semana 11-3-5
219	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 11-3-6
220	Apoyo Tecnico	Software	sria.conciliación	semana 11-3-8
221	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 11-3-9
222	Apoyo Tecnico	hardware	conciliadores	semana 11-3-10
223	Apoyo Tecnico	Software	asesores	semana 11-3-11
224	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 11-3-12
225	Apoyo Tecnico	hardware	conciliadores	semana 11-3-13
226	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de Partes	semana 11-3-14
227	Apoyo Tecnico	Software	sria. Conciliación	semana 11-3-15
228	Apoyo Tecnico	hardware	conciliación	semana 11-3-16
229	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 12-3-1
230	Apoyo Tecnico	hardware	oficialia	semana 12-3-2
231	Apoyo Tecnico	hardware	conciliación	semana 12-3-4
232	Apoyo Tecnico	Software	conciliadora	semana 12-3-5
233	Apoyo Tecnico	hardware	delegación	semana 12-3-7
234	Apoyo Tecnico	Software	dirección	semana 12-3-8
235	Apoyo Tecnico	hardware	conciliadores	semana 12-3-11
236	Apoyo Tecnico	hardware	oficialia	semna 12-3-12
237	Apoyo Tecnico	Hardware	conciliadores	semana 12-3-13
238	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 12-3-14

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

239	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 12-3-15
240	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 12-3-16
241	Apoyo Tecnico	Software	conciliadores	semana 12-3-17
242	confirmación	Software	SEOCCLQROO	semana 12-3-18
243	Apoyo Tecnico	Software	CONCILIACIÓN	semana 12-3-19
244	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliación Piso 1.	semana 12-3-20
245	Acomodo	hardware	Sistemas	semana 12-3-21