

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:	Tercer Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://qroo.gob.mx/cclqroo/programatico/
Unidad Responsable del Indicador:	1405.-Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Datos de las Variables reportadas	
Numerador:	230
Denominador:	250
Descripción de los resultados:	Los resultados alcanzados en el tercer trimestre es de aproximadamente un 92% , 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
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	Apoyo Tecnico	Hardware	Recursos Materiales	Semana 1-1-1
2	Apoyo Tecnico	Hardware	Formación	Semana 1-1-2
3	Mantenimiento	Hardware	Formación	Semana 1-1-3
4	Mantenimiento	Hardware	Formación	Semana 1-1-4
5	Mantenimiento	Hardware	Formación	Semana 1-1-5
6	Mantenimiento	Hardware	Formación	Semana 1-1-6
7	Mantenimiento	Hardware	Formación	Semana 1-1-7
8	Mantenimiento	Hardware	Juridico	Semana 1-1-8
9	Mantenimiento	Hardware	Juridico	Semana 1-1-9
10	Mantenimiento	Hardware	Juridico	Semana 1-1-10
11	Mantenimiento	Hardware	Juridico	Semana 1-1-11
12	Mantenimiento	Hardware	Dirección General	Semana 1-1-12
13	Instalación	Hardware	Recursos Materiales	Semana 1-1-13
14	Mantenimiento	Hardware	Juridico	Semana 1-1-14
15	Instalación	Hardware	Formación	Semana 2-1-1
16	Apoyo Tecnico	Hardware	Asesores	Semana 2-1-2
17	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 2-1-3
18	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-4
19	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-5
20	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-6
21	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-7
22	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-8
23	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-9
24	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-10
25	Mantenimiento	Hardware	Planeación	Semana 2-1-11
26	Mantenimiento	Hardware	TICS	Semana 2-1-12
27	Mantenimiento	Hardware	Comunicaciones	Semana 2-1-13
28	Mantenimiento	Hardware	Dirección General	Semana 2-1-14
29	Mantenimiento	Hardware	Dirección General	Semana 2-1-15
30	Mantenimiento	Hardware	Dirección General	Semana 2-1-16
31	Configuración	Software	Recursos Humanos	Semana 3-1-1
32	Actualización	Software	Recursos Materiales	Semana 3-1-2

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
33	Actualización	Software	Recursos Financieros	Semana 3-1-3
34	Actualización	Software	Recursos Humanos	Semana 3-1-4
35	Actualización	Software	Planeación	Semana 3-1-5
36	Instalación	Hardware	Planeación	Semana 3-1-6
37	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	Juridico	Semana 3-1-7
38	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	Formación	Semana 3-1-8
39	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	Recursos Materiales	Semana 3-1-9
40	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	Recursos Financieros	Semana 3-1-10
41	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	Notificadora	Semana 3-1-11
42	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	Conciliadores	Semana 3-1-12
43	Instalación Tarjetas NvMe	Hardware	TICS	Semana 4-1-1
44	Instalación	Hardware	Financieros	Semana 4-1-2
45	Reinstalación	Hardware	Formación	Semana 4-1-3
46	Apoyo Tecnico	Software	Planeación	Semana 4-1-4
47	Apoyo Tecnico	Software	Administración	Semana 4-1-5
48	Apoyo Tecnico	Software	Recursos Financieros	Semana 4-1-6
49	Acceso	Software	Financieros	Semana 5-1-1
50	Apoyo Tecnico	Software	Formación	Semana 5-1-2
51	Inventario	Hardware	TI	Semana 5-1-3
52	Instalación y Activación	Software	Recursos Materiales	Semana 6-1-1
53	Instalación y Activación	Software	Recursos Materiales	Semana 6-1-2
54	Instalación y Activación	Software	Formación	Semana 6-1-3
55	Instalación y Activación	Software	Recursos Humanos	Semana 6-1-4
56	Instalación y Activación	Software	Juridico	Semana 6-1-5
57	Instalación y Activación	Software	Juridico	Semana 6-1-6

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
58	Instalación y Activación	Software	Planeación	Semana 6-1-7
59	Configuración	Software	Recursos Humanos	Semana 6-1-8
60	Limpieza Sait	Hardware	Dirección Administrativa	Semana 6-1-9
61	Desbloqueo Cam.	Software	Cancún	Semana 6-1-10
62	Seguimiento	Software	TI	Semana 7-1-1
63	Seguimiento	Software	TI	Semana 8-1-1
64	Instalación y Asesoramiento	Hardware	Formación	Semana 9-1-1
65	Apoyo Tecnico	Hardware	Delegación	Semana 9-1-2
66	Instalación Licencia	Software	Dirección Administrativa	Semana 9-1-3
67	Instalación Licencia	Software	Recursos Financieros	Semana 9-1-4
68	Instalación Licencia	Software	Recursos Humanos	Semana 9-1-5
69	Instalación Licencia	Software	Recursos Materiales	Semana 9-1-6
70	Instalación Licencia	Software	Conciliadores	Semana 9-1-7
71	Instalación Licencia	Software	Delegada OPB	Semana 9-1-8
72	Instalación y Configuración	Hardware	Notificadora	Semana 10-1-1
73	Instalación y Configuración	Hardware	Secretaria de la Delegación	Semana 10-1-2
74	Instalación y Configuración	Hardware	Secretaria de la Delegación	Semana 10-1-3
75	Instalación y Configuración	Hardware	Oficial de Partes	Semana 10-1-4
76	Instalación y Configuración	Hardware	Asesores	Semana 10-1-5
77	Instalación y Configuración	Hardware	Asesores	Semana 10-1-6
78	Instalación y Configuración	Hardware	Asesores	Semana 10-1-7
79	Instalación y Configuración	Hardware	Asesores	Semana 10-1-8
80	Instalación y Configuración	Hardware	Asesores	Semana 10-1-9
81	Asignación de Contraseña	Software	Recursos Materiales	Semana 11-1-1
82	Cambio de Laptop	Hardware	Financieros	Semana 11-1-2
83	Apoyo Tecnico	Software	Dirección General	Semana 11-1-3
84	Revisión e Instalación	Hardware	Recursos Materiales	Semana 11-1-4

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
85	Revisión e Instalación	Hardware	Recursos Materiales	Semana 11-1-5
86	Revisión e Instalación	Hardware	Recursos Materiales	Semana 11-1-6
87	Apoyo Tecnico	Hardware	Oficial de Partes	Semana 11-1-7
88	Instalación	Hardware	Planeación	Semana 12-1-2
89	Apoyo Tecnico	Software	Asesores y Conciliadores	Semana 12-1-3
90	Configuración	Software	Asesores	Semana 12-1-4
91	Configuración	Software	Asesores	Semana 12-1-5
92	Configuración	Software	Asesores	Semana 12-1-6
93	Configuración	Software	Asesores	Semana 12-1-7
94	Configuración	Software	Conciliadores	Semana 12-1-8
95	Configuración	Software	Conciliadores	Semana 12-1-9
96	Configuración	Software	Conciliadores	Semana 12-1-10
97	Configuración	Software	Conciliadores	Semana 12-1-11
98	Asignación	Hardware	Conciliadores	Semana 12-1-12
99	Asignación	Hardware	Asesores	Semana 12-1-13
100	Actualización BIOS	Software	Financieros	Semana 13-1-1
101	Actualización BIOS	Software	Financieros	Semana 13-1-2
102	Instalación	Hardware	Recursos Humanos	Semana 13-1-3
103	Apoyo Tecnico	Hardware	Recursos Humanos	Semana 13-1-4
104	Apoyo Tecnico	Software	Oficial de Partes	Semana 13-1-5
105	Apoyo Tecnico	Hardware	Oficial de Partes	Semana 13-1-6
106	Instalación	Software	Asesores	Semana 13-1-7
107	Instalación	Software	Asesores	Semana 13-1-8
108	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-2-1
109	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-2-5
110	Apoyo Tecnico	Software	CCLQROO	Semana 1-2-6
111	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 1-2-18
112	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 1-2-20
113	Correcciones	Hardware	Informatica	Semana 1-2-21
114	Apoyo Tecnico	Software	Secretaria Conciliación	Semana 1-2-22
115	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-2-2
116	Apoyo Tecnico	Software	Notificadora	Semana 2-2-3
117	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-2-13
118	Apoyo Tecnico	Software	Dirección General	Semana 2-2-16
119	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 2-2-17
120	Apoyo Tecnico	Hardware	Delegada	Semana 2-2-21
121	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 2-2-22
122	Mantenimiento	Hardware	Dirección Solidaridad	Semana 3-2-1
123	Apoyo Tecnico	Hardware	CCLQROO Solidaridad	Semana 3-2-2
124	Protocolo	Hardware	CCLQROO Solidaridad	Semana 3-2-3
125	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-2-4
126	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 3-2-7
127	Migro	Software	Secretaria Conciliación	Semana 3-2-9
128	Mantenimiento	Hardware	CCLQROO Solidaridad	Semana 6-2-1

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
129	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 6-2-2
130	Apoyo Tecnico	Hardware	CCLQROO Solidaridad	Semana 6-2-7
131	Apoyo Tecnico	Software	CCLQROO Solidaridad	Semana 6-2-8
132	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 6-2-11
133	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 6-2-12
134	Ligas Colectivas	Software	CCLQROO Solidaridad Y Cozumel	Semana 7-2-1
135	Actualización	Software	Conciliadores	Semana 7-2-3
136	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-12
137	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 7-2-15
138	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 8-2-1
139	Apoyo Tecnico	Hardware	Conciliadores	Semana 8-2-3
140	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 8-2-5
141	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 8-2-6
142	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 8-2-12
143	Apoyo Tecnico	Software	Departamento TICS	Semana 9-2-1
144	Apoyo Tecnico	Software	Notificadora	Semana 9-2-10
145	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 9-2-14
146	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 10-2-3
147	Apoyo Tecnico	Software	Oficialia de Partes	Semana 10-2-7
148	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 10-2-11
149	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 10-2-12
150	Apoyo Tecnico	Software	Notificadora	Semana 10-2-15
151	Apoyo Tecnico	Software	Notificadora	Semana 10-2-20
152	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 11-2-2
153	Apoyo Tecnico	Hardware	Asesores	Semana 11-2-4
154	Apoyo Tecnico	Software	Delegada	Semana 12-2-2
155	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 12-2-3
156	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 12-2-4
157	Apoyo Tecnico	Hardware	Asesores	Semana 12-2-6
158	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 12-2-7
159	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 12-2-12
160	Apoyo Tecnico	Software	Delegado	Semana 12-2-17
161	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 13-2-3
162	Apoyo Tecnico	Software	Asesores	Semana 13-2-7
163	Apoyo Tecnico	Software	Notificadora	Semana 13-2-9
164	Apoyo Tecnico	Software	notificadores	Semana 13-2-15
165	Cambio de Estatus Exp. 6664	Software	Notificador	Semana 1-3-1
166	Cambio de Estatus Exp. 6702	Software	Notificador	Semana 1-3-2
167	Cambio de Estatus Exp. 6707	Software	Notificador	Semana 1-3-3
168	Cambio de Estatus Exp. 6689	Software	Notificador	Semana 1-3-4
169	Cambio de Estatus	Software	Notificador	Semana 1-3-5

Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
170	Cambio de Estatus	Software	Asesores	Semana 2-3-1
171	Cambio de Estatus Exp. 6715	Software	Asesores	Semana 2-3-3
172	Cambio de Estatus Exp. 6731	Software	Asesores	Semana 2-3-5
173	Cambio de Estatus Exp. 6735	Software	Asesores	Semana 2-3-7
174	Cambio de Estatus Exp. 6748	Software	Asesores	Semana 2-3-1
175	Cambio de Estatus Exp. 6755	Software	Asesores	Semana 2-3-2
176	Cambio de Estatus Exp. 6734	Software	Asesores	Semana 2-3-3
77	Cambio de Estatus Exp. 6754	Software	Asesores	Semana 2-3-4
178	Cambio de Estatus	Software	Asesores	Semana 2-3-5
179	Apoyo Tecnico	Software	Oficial de Partes	Semana 3-3-6
180	Apoyo Tecnico	Software	Conciliadores	Semana 3-3-7
181	Mantenimiento	Hardware	CCLQROO BJ	Semana 4-3-1
182	Cambio de Estatus Exp. 7642	Software	Asesores	Semana 6-3-2
183	Cambio de Estatus Exp. 7653	Software	Asesores	Semana 6-3-3
184	Cambio de Estatus Exp. 7648	Software	Asesores	Semana 6-3-4
185	Cambio de Estatus Exp. 7650	Software	Asesores	Semana 6-3-5
186	Cambio de Estatus Exp. 7646	Software	Asesores	Semana 6-3-6
187	Cambio de Estatus Exp. 7627	Software	Asesores	Semana 6-3-7
188	Cambio de Estatus Exp. 7670	Software	Asesores	Semana 6-3-9
189	Cambio de Estatus Exp. 7695	Software	Asesores	Semana 6-3-10
190	Cambio de Estatus Exp. 706	Software	Asesores	Semana 6-3-13
191	Cambio de Estatus Exp. 7709	Software	Asesores	Semana 6-3-14
192	Cambio de Estatus Exp. 7712	Software	Asesores	Semana 6-3-15
193	Cambio de Estatus Exp. 7723	Software	Asesores	Semana 6-3-17
194	Cambio de Estatus	Software	Asesores	Semana 6-3-18
195	Cambio de Estatus Exp. 7744	Software	Asesores	Semana 6-3-19
196	Cambio de Estatus	Software	Asesores	Semana 7-3-1
197	Cambio de Estatus Exp. 7848	Software	Asesores	Semana 7-3-4
198	Cambio de Estatus Exp. 7842	Software	Asesores	Semana 7-3-5

Listado de Soporte Técnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral

No.	Actividad	Tipo	Área requiriente	No. Solicitud /Reporte/ Expediente
199	Cambio de Estatus Exp. 7863	Software	Asesores	Semana 7-3-6
200	Cambio de Estatus Exp. 7809	Software	Asesores	Semana 7-3-7
201	Cambio de Estatus Exp. 7827	Software	Asesores	Semana 7-3-9
202	Cambio de Estatus Exp. 7776	Software	Asesores	Semana 7-3-13
203	Cambio de Estatus Exp. 7774	Software	Asesores	Semana 7-3-15
204	Cambio de Estatus Exp. 7830	Software	Asesores	Semana 7-3-17
205	Cambio de Estatus Exp. 8025	Software	Asesores	Semana 7-3-19
206	Cambio de Estatus Exp. 8022	Software	Asesores	Semana 7-3-21
207	Cambio de Estatus Exp. 7759	Software	Asesores	Semana 7-3-24
208	Cambio de Estatus Exp. 7969	Software	Asesores	Semana 7-3-27
209	Cambio de Estatus Exp. 7780	Software	Asesores	Semana 7-3-29
210	Cambio de Estatus Exp. 8179	Software	Asesores	Semana 8-3-1
211	Cambio de Estatus Exp. 8108	Software	Asesores	Semana 8-3-2
212	Cambio de Estatus Exp. 8115	Software	Asesores	Semana 8-3-3
213	Cambio de Estatus Exp. 8152	Software	Asesores	Semana 8-3-4
214	Apoyo Técnico	Software	Oficial de Partes	Semana 9-3-3
215	Cambio de Estatus Exp. 8444	Software	Asesores	Semana 9-3-4
216	Cambio de Estatus Exp. 8441	Software	Asesores	Semana 9-3-5
217	Cambio de Estatus Exp. 8468	Software	Asesores	Semana 9-3-6
218	Cambio de Estatus Exp. 8490	Software	Asesores	Semana 9-3-7
219	Cambio de Estatus Exp. 8698	Software	Asesores	Semana 10-3-1
220	Cambio de Estatus Exp. 8593	Software	Asesores	Semana 10-3-2
221	Cambio de Estatus Exp. 8616	Software	Asesores	Semana 10-3-3
222	Cambio de Estatus Exp. 8628	Software	Asesores	Semana 10-3-4
223	Cambio de Estatus Exp. 8913	Software	Asesores	Semana 11-3-1
224	Cambio de Estatus Exp. 8997	Software	Asesores	Semana 11-3-2

***Listado de Soporte Tecnico Usuarios
Centro de Conciliación Laboral***

[illegible]