

**FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO CON INFORME TRIMESTRAL DEL PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS PARA DAR SOPORTE A LAS DIRECCIONES QUE INTEGRAN AL SATQ, REFERENTE A LOS SISTEMAS, APLICACIONES, REDES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO OPERANDO DE FORMA EFICIENTE PARA MANTENER LA OPERABILIDAD DE LOS DIVERSOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE ADMINISTRA LA DTIC.**

<b>Clave y nombre de la Dependencia:</b>	1241.- Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo
<b>Programa Presupuestario:</b>	M001 – Gestión y Apoyo Institucional Transversal.
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	F.P.C01.A02 - Fortalecimiento tecnológico para la eficiente operación de sistemas, aplicaciones, redes y equipos de cómputo.
<b>Indicador:</b>	A02 - Porcentaje de Sistemas, aplicaciones, redes y equipos de cómputo, operando de forma eficiente.
<b>Método de Cálculo:</b>	(Número de solicitudes de Soporte técnico atendido / Número de solicitudes de soporte técnico requerido) * 100
<b>Trimestre reportado:</b>	Primer Trimestre
<b>Liga de Publicación del Medio de Verificación:</b>	<a href="https://satq.qroo.gob.mx/planeacionestrategica/medios.php">https://satq.qroo.gob.mx/planeacionestrategica/medios.php</a>
<b>Unidad Responsable del Indicador:</b>	1241-1401 - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>Tipo de evidencia:</b>	Se adjunta evidencia de las solicitudes de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el cual alcanza el semáforo en verde en el reporte de sus metas.

**Datos de las Variables reportadas:**

**Numerador:**

Número de solicitudes recibidas a través de los diferentes medios (oficios, correos, etc.) para dar soporte a las Direcciones que integran al SATQ.

**Denominador:**

Número de solicitudes atendidas que provienen de las Direcciones que integran al SATQ para mantener la operación y buen funcionamiento de los diversos sistemas de Información que administra la DTIC.

**Descripción de los resultados:**

El indicador muestra el número de solicitudes de servicios recibidas y atendidas para dar soporte a las Direcciones que integran al SATQ y así mantener la operación y buen funcionamiento de los diversos Sistemas de Información que administra la DTIC; alcanzando la meta del 100 % de solicitudes atendidas logrando con esto un semáforo en verde en el reporte trimestral Enero-Marzo.

Calendario Programado			
Enero	Febrero	Marzo	Meta
220	220	220	100%
235	235	235	

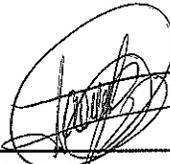
Calendario Ejecutado			
Enero	Febrero	Marzo	Meta
220	220	220	100%
255	224	232	

**Descripción de Evidencia:**

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo
Respaldo diario de Base de datos que integran los sistemas de SATQ	31	28	31
Verificar que los servidores se encuentren funcionando.	31	28	31
Atención a solicitudes de control vehicular, padrón de contribuyentes, control de obligaciones, citas, buzón tributario y cobranza.	64	69	35
Atención a solicitudes de creación, modificación y bajas de los permisos de acceso a los usuarios de los sistemas por medio de oficio.	2	0	7
Atención a las solicitudes para modificación y adecuaciones a los diferentes sistemas de información por medio de correo u oficio.	77	55	82

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO			
ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo
Formateo, configuración de equipo, y diagnóstico de equipo	5	11	8
Creación de Correos, Verificación y reconfiguración de red y líneas telefónicas	10	13	14
Asignación y permisos de Direcciones IP	8	2	3
Asistencia a usuarios	27	18	21

Elaboró



LIC. JUANA CATALINA LÓPEZ BAEZA  
ANALISTA ESPECIALIZADA.

Revisó



LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE QUINTANA ROO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS**  
**Número de Oficio:** SEFIPLAN/SATQ/DG/UTAIPDPA/0152/2025.

**Asunto:** Se solicita incorporar información al micrositio. Chetumal Quintana Roo a 17 de febrero de 2025. *2025. Año del 50 Aniversario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*

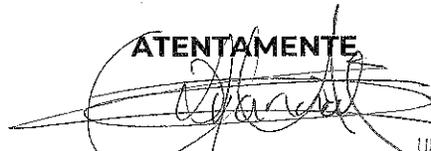
**LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ**  
**DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**  
**PRESENTE**

Por medio del presente, me permito solicitar su amable colaboración a efecto de que se incorpore en el micrositio de la unidad de Transparencia, la siguiente información.

APARTADO	SESIONES
COCODI	Tercera y Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ) del Ejercicio Fiscal 2024

No omito manifestar, que la información fue enviada previamente al correo electrónico [brunorayo@yahoo.com](mailto:brunorayo@yahoo.com).

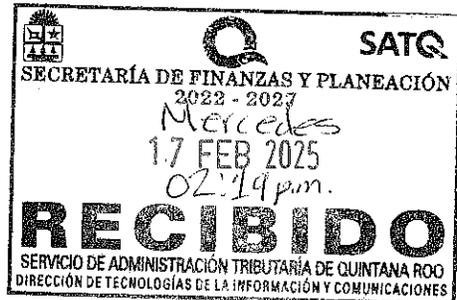
Sin otro particular me despido y aprovecho el espacio para enviarle un cordial y afectuoso saludo.

**ATENTAMENTE**  


**M.D.F. MARIANA ELIZABETH UH VÁZQUEZ**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS**



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
 SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN  
 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE QUINTANA ROO  
 UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS



## DIAGNÓSTICO

Chetumal, Quintana Roo a 20 de febrero del 2025

**Atendiendo a la solicitud de servicio de fecha 17/02/2025**

Fecha de recepción 17/02/2025

**Datos del solicitante:** C. RENÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ LEE.

**Departamento:** CONTROL PRESUPUESTAL

**Puesto:** ANALISTA

**Asunto:** Revisión de un cpu.

Tipo	Modelo	Número de inventario	Concepto
Cpu	HP 6000 Pro fecha de lanzamiento junio 2010	INV: 57406	<b>hay que reemplazar el disco duro para mejorar su rendimiento</b>

**Descripción:** El cpu es un modelo obsoleto lento y para poder instalar windows 10 hay que cambiar el disco duro mecánico a uno solido de la marca Kinstong de 480 GB y aumentar la memoria ram para poder mejorar su lentitud y poder seguir usandola o darla de baja y cambiarla con un modelo reciente y actualizada.

LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ  
Director de Tecnologías de la Información  
y Comunicaciones del SATQ.

5 de Mayo #75 esq. I. Zaragoza Col. Centro  
Chetumal, Quintana Roo  
01 (983) 83 5 13 50, Ext. 400001, 400010 Y 400035  
www.satq.qroo.gob.mx



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA  
DE FINANZAS  
Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

## FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

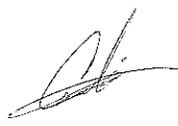
FECHA: 19/12/2024

Área o Depto.: <u>Registro civil</u>
--------------------------------------

TOTAL DE EQUIPOS A LOS QUE SE LE APLICA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
CPU completo (Teclado, Monitor y Ratón) :	Laptop:
Impresoras Térmica	Impresoras láser:
Switch:	Servidores :
Otros	Otros
Otros	Otros

Gente que participo en la actividad		
Jaime Martin	Carlos Carrillo ✓	José Canul

<b>Observaciones:</b>
<u>Todo bien con el mantenimiento</u>

  
Carlos Emmanuel Carrillo Delgado  
 FIRMA Y NOMBRE  
 RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO

  
 NOMBRE FIRMA Y SELLO  
 RESOPONSABLE DEL AREA

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SATQ  
 Av. Ignacio Zaragoza Esquina 5 de Mayo, Col. Centro, C.P. 77000. Tel. 83.5.13.50 Ext. 400 010, 400 001.  
 Chetumal, Quintana Roo, México.  
[www.satq.qroo.gob.mx](http://www.satq.qroo.gob.mx)



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Oficio 0066



**DIRECCIÓN DE AUDITORÍA FISCAL ZONA SUR**  
**Oficio Número: : SEFIPLAN/SATQ/DG/DEAF/DAFZS/0223/2025**

**Asunto:** Se solicita revisión y reparación.  
Chetumal, Quintana Roo 18 de marzo de 2025

"2025, AÑO DEL 50 ANIVERSARIO DE LA CONSTITUCIÓN  
POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO"

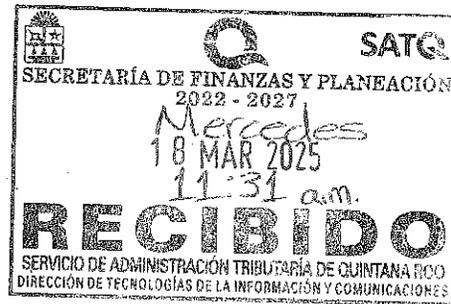
**LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ**  
**DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**  
**Y COMUNICACIÓN DE SATQ**  
**PRESENTE**

**Datos del solicitante**

**Dirección:** Auditoría Fiscal Zona Sur  
**Departamento:** Departamento de Asuntos Jurídicos Zona Sur  
**Nombre del Usuario del Equipo:** Lic. Ligia Concepción de la Rosa Quintal  
**Puesto:** Jefa de Departamento  
**Extensión Telefónica:** 400027

**Datos del equipo**

**Tipo de Equipo:** UPS  
**Número de Inventario:** 56015  
**Número de Modelo:** R-UPR758  
**Número de Serie:** 180905-3072629



**Descripción del problema:** Cuando se va la luz o hay alguna baja de corriente eléctrica, no retiene la carga se apaga la computadora.

el equipo lo  
tiene el usuario

**ATENTAMENTE**

**MTRO. RICARDO ROMÁN SÁNCHEZ HAU**  
**DIRECTOR DE AUDITORÍA FISCAL ZONA SUR**

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA FISCAL ZONA SUR  
Av.5 de Mayo #75 esq. Ignacio Zaragoza  
Col. Plutarco Elías Calles  
Chetumal, Quintana Roo  
01 (983) 83 5 13 50, Ext. 400027  
www.satq.qroo.gob.mx



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA  
DE FINANZAS  
Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Oficio 0053

Mimi



**DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DE BENITO JUÁREZ**  
**Oficio Número: SEFIPLAN/SATQ/DG/DER/DRBJ/0430/2025**

**Asunto:** Solicitud de cambios perfiles de usuarios SARH y Formas Valoradas.  
Cancún, Quintana Roo a 17 de febrero de 2025.

**Lic. Bruno Rayo Hernández**  
**Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**  
**PRESENTE**

Por este medio, me permito solicitar a usted de la manera más atenta el **ALTA** del **PERFIL DE USUARIO** en el sistema **SARH** para el **C. GUSTAVO ESCOBEDO CANALES** quienes estará desempeñando funciones de captura de pagos foráneos, en el **Módulo Chac Mool** para esta Dirección de Recaudación en Benito Juárez.

Se anexan los formatos correspondientes.

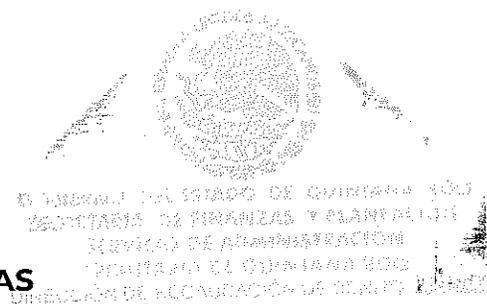
Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo

Atendido

**ATENTAMENTE**

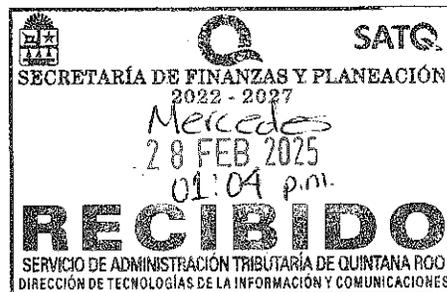
**LIC. MARCELA RAMOS ISLAS**

**DIRECTORA DE RECAUDACIÓN EN BENITO JUÁREZ**



C.C.P. Expediente/Minutario  
MRJ/lesp

REVISÓ	LIC. MARTHA VALERIA UC CHÁVEZ
ELABORÓ	ING. LUIS EDUARDO SALAS PÉREZ



Carillo



**DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DE OTHÓN P. BLANCO**  
**Oficio Número: SEFIPLAN/SATQ/DG/DER/DROPB/0239/2025**

**Asunto:** Solicitud de dirección IP.

Chetumal, Quintana Roo a 26 de febrero del 2025  
"2025, Año del 50 Aniversario de la Constitución Política del  
Estado Libre y Soberano de Quintana Roo"

**LIC. BRUNO RAYO HERNÁNDEZ**  
**DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA**  
**INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**  
**P R E S E N T E**

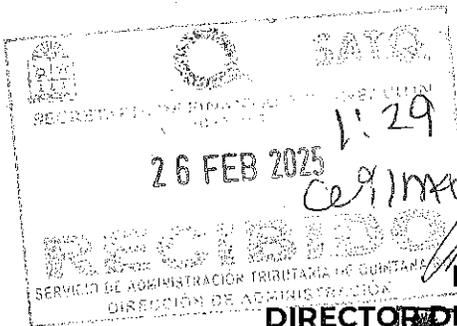
Por medio del presente solicito a usted, su amable intervención ara gestionar la asignación de una dirección IP para la computadora tipo laptop que a continuación se describe.

NÚMERO DE INVENTARIO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
S/N	LAPTOP LENOVO HARDWARE SCAN	DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DE OTHÓN P. BLANCO

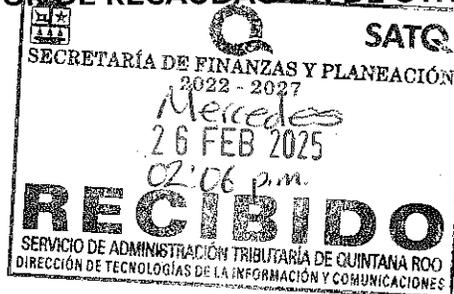
Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

**RODRIGO ROMERO FEBLES**  
**DIRECTOR DE RECAUDACIÓN DE OTHÓN P. BLANCO**



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE QUINTANA ROO  
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DE OTHÓN P. BLANCO



C.C.P.- Expediente /minutario  
RRF/fvcv

Dirección de Recaudación de Othón P. Blanco,  
Av. 22 de enero No.193, Esq. Andador Héroes, Col. Centro, C.P. 77000,  
Chetumal, Quintana Roo  
01 (983) 83 5 13 50, Ext. 200255  
www.qroo.gob.mx



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA  
DE FINANZAS  
Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

## BITACORA DE RESPALDO DE BASE DE DATOS

Nº DISCO	NOMBRE DEL RESPALDO	CONTENIDO
2369	RPSATQ_20230211-001.rar,	
2370	RPSATQ_20230214-001.rar,	
2371	RPSARH_20220601-001.rar	
2372	RPSARH_20220327-001.rar	
2373	RPSARH_20220328-001.rar	
2374	RPSARH_20220407-001.rar	
2375	RPSARH_20220408-001.rar	
2376	RPSARH_20220409-001.rar	
2377	RPSARH_20220410-001.rar	
2378	RPSARH_20240704-001.rar	
2379	RPSARH_20240820-001.rar	
2380	RPSARH_20240821-001.rar	
2381	RPSARH_20240822-001.rar	
2382	RPSARH_20240823-001.rar	
2383	RPSARH_20240825-001.rar	
2385	RPSARH_20240828-001.rar	
2386	RPSARH_20240829-001.rar	
2387	RPSARH_20240918-001.rar	
2388	RPSARH_20240919-001.rar	
2389	RPSARH_20240920-001.rar	
2390	RPSARH_20240921-001.rar	
2391	Agosto Sarh 26,27 2024.part1.rar	
2392	08,09,10,11,12,13,14, Noviem SATQ	
2393	08,09,10,11,12,13,14, Noviem SATQ	
2394	03,05,06,07,08 NOVIE 2022	
2395	03,05,06,07,08 NOVIE 2022	
2396	03,05,06,07,08 NOVIE 2022	
2397	03,05,06,07,08 NOVIE 2022	
2398	09,10,20,22 SARH NOV 2022.part1.rar	
2399	09,10,20,22 SARH NOV 2022.part2.rar	
2400	09,10,20,22 SARH NOV 2022.part3.rar	
2401	10,11,12,13 Sarh Abril 2022.part1.rar	
2402	10,11,12,13 Sarh Abril 2022.part2.rar	
2403	10,11,12,13 Sarh Abril 2022.part3.rar	
2404	09,10,20,22 SARH NOV 2022.part4.rar,	
2405	15,25,26,27,28,29,30,31 SATQ ABRIL	
2406	15,25,26,27,28,29,30,31 SATQ ABRIL	