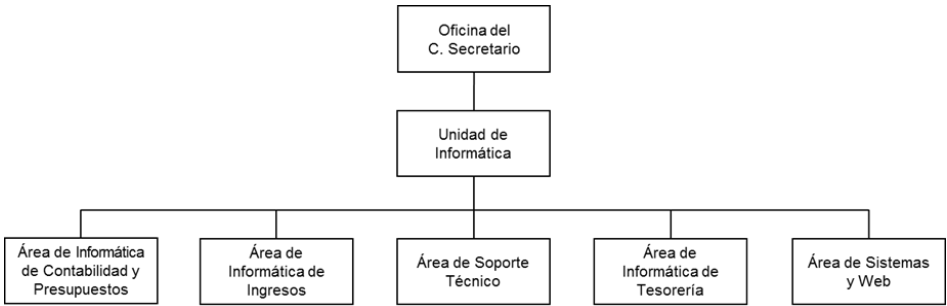




Manual de Procedimientos



Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	B





Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-001

**Nombre del procedimiento:** Desarrollo y actualización de sistemas informáticos de los órganos administrativos en su ámbito de competencia.

**Propósito:** Proporcionar el servicio requerido a los sistemas informáticos en tiempo y forma.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud de actualización o desarrollo de sistema; hasta comunicar al órgano administrativo solicitante, la conclusión de la solicitud.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Contabilidad y Presupuestos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Las ampliaciones y desarrollos de nuevos sistemas, así como las modificaciones a catálogos y datos maestros de los sistemas deben ser solicitadas de forma oficial a través de memorándum, anexando documentación funcional de los procesos involucrados y las especificaciones pertinentes para el caso.
- Como salvedad y que la actualización no implique cambios a las reglas de negocio, podrá ser válido y atender una petición recibida a través del correo institucional dirigido al titular de la Unidad de Informática y al titular del Área de Informática de Contabilidad y Presupuestos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-001

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del órgano administrativo correspondiente, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicita actualización o desarrollo de sistema; analiza y determina.  
  
¿La solicitud es de actualización de sistema?  
  
Sí. Continúa en la actividad No. 1a  
No. Continúa en la actividad No. 2 (desarrollo de sistema)
- 1a. Verifica con el órgano administrativo solicitante, el alcance de las actualizaciones que requiere el sistema para definir los cambios necesarios.  
  
Continúa en la actividad No. 3
2. Establece mesas de trabajo para definir el alcance de los requerimientos de la nueva aplicación y posteriormente de forma periódica y de manera interdisciplinaria presentar los avances y atender las observaciones de los órganos administrativos a fin de asentar en la minuta de trabajo para su puntual seguimiento.
3. Elabora cronograma de actividades para realizar la actualización y/o desarrollo de aplicación de sistema conforme a lo solicitado.  
  
¿La aplicación fue validada por el órgano administrativo solicitante?  
  
No. Continúa en la actividad No. 3a  
Sí. Continúa en la actividad No. 4
- 3a. Realiza pruebas necesarias hasta cumplir con el funcionamiento requerido.
4. Elabora memorándum mediante el cual informa la conclusión de la actualización o desarrollo de aplicación de sistemas, solicitando al enlace para realizar la validación, así mismo comunica que cuenta con 10 días hábiles para emitir observaciones en caso de presentarse; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
5. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-002

**Nombre del procedimiento:** Atención a reportes de fallas de los sistemas de información de los órganos administrativos en el ámbito de su competencia.

**Propósito:** Dar solución inmediata a los errores del funcionamiento que emiten los sistemas de operación.

**Alcance:** Desde la recepción del reporte de fallas de los sistemas de información; hasta que informa al órgano administrativo solicitante que la falla fue corregida.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Contabilidad y Presupuestos.

- Reglas:**
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-002

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, memorándum o correo electrónico en el que reportan fallas de los sistemas de información.
2. Verifica el tipo de falla reportada y determina.  
¿La falla corresponde a software?  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a  
No. Continúa en la actividad No. 5 (hardware)
- 2a. Determina el origen, verifica a que corresponde la falla y determina.  
¿La falla se puede corregir vía telefónica?  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a.1  
No. Continúa en la actividad No. 3
- 2a.1 Asesora vía remota al personal del órgano administrativo, para revisar la red o modem para que tome las medidas necesarias para corregir la falla.  
Continúa en la actividad No. 5
3. Realiza actualización para corregir falla desde el servidor correspondiente.
4. Elabora memorándum mediante el cual informa que la falla fue corregida; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
5. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-003

**Nombre del procedimiento:** Administración de base de datos de los sistemas informáticos bajo su encargo.

**Propósito:** Asegurar el resguardo, disponibilidad y rendimiento operativo de las bases de datos de los sistemas de información institucionales de la Secretaría de Hacienda.

**Alcance:** Desde la revisión del estatus de la base de datos; hasta informar al titular de la Unidad de Informática, las actividades realizadas para la toma de decisiones.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Contabilidad y Presupuestos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- Los respaldos de base de datos en producción, se realizan diariamente.
- Los respaldos de base de datos internas del sistema manejador de base de datos, se debe realizar una vez al mes.
- Mensualmente, se debe realizar respaldo completo de todas las bases de datos activas, tanto productivas como de consulta.
- Por cuestiones de seguridad, la contraseña de administrador del sistema manejador de base de datos, debe estar inactiva.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-003

**Descripción del Procedimiento:**

1. Accede al servidor de base de datos y verifica estatus de la última ejecución de las tareas programadas activas, analiza y determina.  
¿Todas las tareas se ejecutaron de acuerdo a su programación?  
No. Continúa en la actividad No. 1a  
Sí. Continúa en la actividad No. 2
- 1a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.
2. Verifica estatus de la ejecución de respaldos de bases de datos programadas de acuerdo a la política que corresponda al tipo de base de datos, analiza y determina.  
¿Se realizaron los respaldos?  
No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3
- 2a. Identifica el motivo y realiza los ajustes del espacio del disco.
3. Revisa el tamaño de archivo de transacciones y verifica que su tamaño no exceda la cuarta parte del tamaño de la base de datos y determina.  
¿Cumple el requisito en cuanto a dimensiones?  
No. Continúa en la actividad No. 3a  
Sí. Continúa en la actividad No. 4
- 3a. Reduce o amplía el tamaño del archivo de transacciones a la cuarta parte del tamaño de la base de datos.  
Regresa a la actividad No. 3
4. Revisa espacio disponible de almacenamiento físico en el servidor de la base de datos y determina.  
¿El espacio disponible es menor a la tercera parte del tamaño total de la base de datos?  
No. Continúa en la actividad No. 4a  
Sí. Continúa en la actividad No. 5
- 4a. Realiza acciones para ampliar la cantidad de espacio disponible en el servidor.
5. Analiza la capacidad de respuesta sobre peticiones a bases de datos en producción.  
¿La capacidad de respuesta permite atender las peticiones de los sistemas institucionales?

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





**Manual de Procedimientos**



**SH-UI-AICyP-003**

No. Continúa en la actividad No. 5a  
Sí. Continúa en la actividad No. 6

- 5a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.
6. Registra las actividades realizadas en la bitácora respectiva y envía a través de correo electrónico al titular de la Unidad de Informática, para su conocimiento y atención.

Nota: En caso de ser necesario, elabora tarjeta informativa de algún evento que por su importancia lo requiera.

**TERMINA PROCEDIMIENTO**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3







Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-004

**Nombre del procedimiento:** Atención a solicitudes de capacitación de los sistemas informáticos desarrollados.

**Propósito:** Capacitar a usuarios de los órganos administrativos de la Secretaría de Hacienda, en temas referentes al uso de los sistemas normativos en el ámbito de su competencia.

**Alcance:** Desde que recibe de los órganos administrativos, memorándums en el que solicitan capacitación en el uso de los sistemas normativos; hasta el archivo de la documentación generada.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Contabilidad y Presupuestos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AICyP-004

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, memorándums en el que solicitan capacitación en el uso de los sistemas normativos.
2. Revisa la disponibilidad de lugar, personal y equipo de cómputo para realizar la sesión de capacitación.
3. Elabora memorándum mediante el cual informa lugar y fecha para llevar a cabo la capacitación; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  

Original de memorándum:	Titular del órgano administrativo solicitante.
1ª. Copia de memorándum:	Archivo.
4. Realiza la sesión de capacitación para el personal del órgano administrativo solicitante, en el lugar y fecha establecida.
5. Realiza el seguimiento de las necesidades de asesorías del área solicitante.
6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-001

**Nombre del procedimiento:** Desarrollo y actualización de sistemas informáticos.

**Propósito:** Proporcionar el servicio requerido a los sistemas informáticos en tiempo y forma.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud de actualización o desarrollo de sistema; hasta comunicar al órgano administrativo solicitante, la conclusión de la solicitud.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Ingresos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Las ampliaciones y desarrollos de nuevos sistemas, así como las modificaciones a catálogos y datos maestros de los sistemas deben ser solicitadas de forma oficial a través de memorándum, anexando documentación funcional de los procesos involucrados y las especificaciones pertinentes para el caso.
- En el caso de reportes o informes, las solicitudes deben estar acompañadas de:
  - El formato del reporte indicando con un instructivo, la distribución de campos o de datos.
  - Un ejemplo elaborado en hoja electrónica de cálculo, en donde se señalen cantidades reales y sus fórmulas, para poder validar que los cálculos en los sistemas son correctos.
- Como salvedad y que la actualización no implique cambios a las reglas de negocio, podrá ser válido y atender una petición recibida a través del correo institucional dirigido al titular de la Unidad de Informática y al titular del Área de Informática de Ingresos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-001

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del órgano administrativo correspondiente, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicita desarrollo o actualización de un sistema; analiza y determina.  
  
¿La solicitud es de actualización de sistema?  
  
Sí. Continúa en la actividad No. 1a  
No. Continúa en la actividad No. 2 (desarrollo de sistema)
- 1a. Recaba con el órgano administrativo solicitante, la información o los requerimientos para definir los cambios necesarios y que no fueron señalados en su solicitud.
2. Elabora cronograma de actividades para realizar la actualización y/o desarrollo de aplicación de sistema conforme a lo solicitado.
3. Establece mesas de trabajo para definir el alcance de los requerimientos de la nueva aplicación o de la actualización; posteriormente y de forma periódica, presentar los avances y atender las observaciones de los órganos administrativos a fin de asentarlos en minutas de trabajo para su puntual seguimiento.
4. Verifica que los puntos de las minutas que fueron señalados en las mesas de trabajo sean atendidos, analiza y determina.  
  
¿Se atendieron todos los puntos?  
  
No. Continúa en la actividad No. 4a  
Sí. Continúa en la actividad No. 5
- 4a. Atiende los puntos de requerimientos pendientes.
- 4b. Realiza pruebas unitarias necesarias hasta cumplir con el funcionamiento requerido.  
  
Regresa a la actividad No. 4
5. Elabora memorándum mediante el cual informa la conclusión del desarrollo o de la actualización del sistema, así mismo, solicita que se revisen y validen que los cambios fueron realizados como se solicitaron, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
6. Recibe del órgano administrativo correspondiente, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que informa los resultados de las validaciones al sistema; analiza y determina.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-001

¿La aplicación fue validada por el órgano administrativo solicitante?

No. Regresa a la actividad No. 4a  
Sí. Continúa en la actividad No. 7

7. Elabora memorándum mediante el cual informa de la liberación en productivo, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:
- Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
8. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-002

**Nombre del procedimiento:** Atención a reportes de fallas de los sistemas de información.

**Propósito:** Dar solución inmediata a los errores del funcionamiento que emiten los sistemas de operación.

**Alcance:** Desde la recepción del reporte de fallas de los sistemas de información; hasta que informa al órgano administrativo solicitante que la falla fue corregida.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Ingresos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-002

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos correo electrónico o a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que reportan fallas de los sistemas de información, verifica el tipo de falla reportada y determina:

¿La falla corresponde a software?

Sí. Continúa en la actividad No. 1a

No. Continúa en la actividad No. 5 (hardware)

Nota: Las peticiones de solución a incidencias pueden ser recibidas a través del correo institucional, dirigido al titular del Área de Informática de Ingresos.

- 1a. Determina el origen, verifica a que corresponde la falla y determina.

¿La falla se puede corregir vía telefónica o mediante atención remota?

Sí. Continúa en la actividad No. 1a.1

No. Continúa en la actividad No. 2

- 1a.1 Asesora vía remota al personal del órgano administrativo, indicando que aspectos deben revisar y/o corregir para corregir la falla, analiza y determina.

¿Se resolvió la incidencia?

No. Continúa en la actividad No. 2

Sí. Continúa en la actividad No. 3

Nota: Se mantiene comunicación con el órgano administrativo, hasta corregir la falla.

2. Realiza actualización para corregir falla desde el servidor correspondiente, analiza y determina.

¿Se resolvió la incidencia?

No. Continúa en la actividad No. 2a

Sí. Continúa en la actividad 3

Nota: El personal del Área de Informática de Ingresos acude al órgano administrativo donde se reportó la afectación cuando es necesario.

- 2a. Envía al solicitante, correo electrónico en el que informa el motivo por el cual no se ha podido atender su reporte de incidencia y se solicita la información o los elementos necesarios para continuar la atención.

Continúa en la actividad No. 6

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-002

3. Verifica si la incidencia reportada afecta registro de padrones, control de obligaciones, registros de cobros en la cuenta comprobada o en general cualquier dato cuyo dominio debido a las facultades del reglamento interior, corresponde al área solicitante y determina.
- ¿La incidencia reportada afecta los registros?
- Sí. Continúa en la actividad No. 3a  
No. Continúa en la actividad No. 4
- 3a. Elabora memorándum mediante el cual informa que se suscitó una incidencia y que la falla fue corregida, indica la afectación a la información y el detalle de los cambios solicitados por el órgano administrativo afectado y solicita que se revisen y validen que los servicios están reestablecidos y la incidencia solventada; recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:
- Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
- Continúa en la actividad No. 6
4. Envía al solicitante, correo electrónico en el que solicita que se revisen y validen que los servicios están reestablecidos o que la incidencia ya fue superada.
- Continúa en la actividad 6.
5. Turna al Área de Soporte Técnico, reporte de fallas de los sistemas de información.
6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3







## Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-003

**Nombre del procedimiento:** Administración de cuentas de acceso a los sistemas de la Subsecretaría de Ingresos.

**Propósito:** Otorgar cuentas de acceso de los sistemas de información de la Subsecretaría de Ingresos y establecer los medios de control de estas.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud para cuenta de acceso a los sistemas de información; hasta proporcionar cuenta de nueva creación, cambio, o baja para cuentas de acceso.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Ingresos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- El oficio / memorándum de formal solicitud deberá llevar sello de despachado con fecha en la que se realiza la solicitud y, se debe elaborar en original y copia.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-003

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos de la Subsecretaría de Ingresos, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicitan el movimiento correspondiente de cuenta de nueva creación, cambio, baja para cuentas de acceso a los sistemas de la Subsecretaría de Ingresos; analiza la petición y determina.

¿El oficio/memorándum está debidamente llenado?

No. Continúa en la actividad No. 1a  
Sí. Continúa en la actividad No. 2

Nota: Los sistemas de la Subsecretaría de Ingresos sujetos a este procedimiento, son los siguientes: Control de Impuestos Estatales por Internet (CIENET), Sistema de Cuenta Comprobada, Sistema de Control de Cartera (SICAR), Sistema de Contabilidad de Ingresos, Sistema de Registro de Otorgamiento de Servicios (ROS), en general cualquier otro sistema de información cuya administración de Usuarios no lo realice la Subsecretaría de Ingresos.

- 1a. Elabora memorándum mediante el cual comunica las observaciones y solicita la corrección de estas; recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.

Regresa a la actividad No.1

2. Realiza el movimiento de cuenta de nueva creación, cambio o baja de la cuenta solicitada.  
3. Notifica al usuario mediante correo electrónico que la solicitud ha sido atendida.  
4. Elabora memorándum mediante el cual informa la conclusión de la actividad, solicitando la validación del movimiento de la cuenta; recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.

5. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-004

**Nombre del procedimiento:** Integración de la información en la base de datos del Sistema Integral de Recaudación (SIR).

**Propósito:** Mantener actualizada la base de datos de las delegaciones de hacienda y módulos de recaudación de la Subsecretaría de Ingresos.

**Alcance:** Desde la recepción de la información de la base de datos; hasta el envío de la misma a las delegaciones de hacienda, a través del SIR.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Ingresos.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- La última versión de la base de datos en las delegaciones de hacienda se actualiza dos veces a la semana por desfase y actualización de la información que se recibe y aplica vía internet.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-004

Descripción del Procedimiento:

- 1. Recibe de las delegaciones de hacienda, a través de medios electrónicos institucionales, formato de archivo comprimido RAR, con información correspondiente a cobros, control de obligaciones y padrones, para su integración en el Sistema Integral de Recaudación (SIR).

Nota: Esta actividad se realiza semanalmente los días miércoles y viernes; y en fin de mes cuando ese evento ocurre en otros días.

Se entenderá por medios electrónicos institucionales al sistema de transferencia de archivos institucional FTP.

- 2. Procesa automáticamente los archivos para integrarlos a la base de datos del SIR.
- 3. Comunica a través de correo electrónico a las delegaciones de hacienda que la información fue integrada correctamente en el SIR.
- 4. Respalda archivos digitales originales para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-005

**Nombre del procedimiento:** Administración de base de datos.

**Propósito:** Asegurar el resguardo, disponibilidad y rendimiento operativo de las bases de datos de los sistemas de información institucionales de la Secretaría de Hacienda.

**Alcance:** Desde la revisión del estatus de la base de datos; hasta informar al titular de la Unidad de Informática, las actividades realizadas para la toma de decisiones.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Ingresos.

- Reglas:**
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Políticas:**
- Los respaldos completos realizados dos veces por semana, deberán mantenerse por un horizonte de una semana, es decir, se deben conservar siempre los dos últimos respaldos de éste tipo, antes de descartar un respaldo anterior para optimizar el uso del espacio en disco.
  - Los respaldos completos realizados diariamente de las bases de datos críticas, deberán mantenerse por un horizonte de una semana, es decir, se deberán conservar siempre los cinco últimos respaldos de éste tipo, antes de descartar un respaldo anterior para optimizar el uso del espacio en disco.
  - Se deberá conservar el último respaldo completo del mes de todas las bases de datos activas, productivas y consulta del mes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-005

**Descripción del Procedimiento:**

1. Accede al servidor de base de datos y verifica estatus de la última ejecución de las tareas programadas activas, analiza y determina.

¿Todas las tareas se ejecutaron de acuerdo a su programación?

No. Continúa en la actividad No. 1a

Sí. Continúa en la actividad No. 2

- 1a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.

2. Verifica estatus de la ejecución de respaldos de bases de datos programadas de acuerdo a la política que corresponda al tipo de base de datos, analiza y determina.

¿Se realizaron los respaldos?

No. Continúa en la actividad No. 2a

Sí. Continúa a la actividad No. 3

**Nota:** Se realizan dos respaldos completos por semana (los días martes y viernes) de todas las bases de datos de la Subsecretaría de Ingresos.

Se realizan respaldos diarios de las bases de datos críticas. (Se consideran bases de datos críticas las que contienen: Información de padrones y control de obligaciones; Información de cobros a detalle en materia de contribuciones generales, tanto de áreas de recaudación como de servicios electrónicos de internet; Cuenta Comprobada; Inventario Electrónico de formas valoradas, incluyendo el control de recibos electrónicos oficiales con nomenclatura FO; Contabilidad de Ingresos; Registros de fichas tanto de áreas de recaudación como de procesos electrónicos host to host; Facturación electrónica).

- 2a. Identifica el motivo y realiza los ajustes del espacio del disco.

3. Revisa el tamaño de archivo de transacciones y verifica que su tamaño no exceda la cuarta parte del tamaño de la base de datos y determina.

¿Cumple el requisito en cuanto a dimensiones?

No. Continúa en la actividad No. 3a

Sí. Continúa en la actividad No. 4

- 3a. Reduce o amplía el tamaño del archivo de transacciones a la cuarta parte del tamaño de la base de datos.

Regresa a la actividad No. 3

4. Revisa espacio disponible de almacenamiento físico en el servidor de la base de datos y determina.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-005

¿El espacio disponible es menor a la tercera parte del tamaño total de la base de datos?

No. Continúa en la actividad No. 4a  
Sí. Continúa en la actividad No. 5

- 4a. Realiza acciones para ampliar la cantidad de espacio disponible en el servidor.
- 5. Analiza la capacidad de respuesta sobre peticiones a bases de datos en producción.

¿La capacidad de respuesta permite atender las peticiones de los sistemas institucionales?

No. Continúa en la actividad No. 5a  
Sí. Continúa en la actividad No. 6

- 5a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.
- 6. Registra las actividades realizadas en la bitácora respectiva y envía a través de correo electrónico al titular de la Unidad de Informática, para su conocimiento y atención.

Nota: En caso de ser necesario, elabora tarjeta informativa de algún evento que por su importancia lo requiera.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-006

**Nombre del procedimiento:** Instalación y configuración de Aplicaciones Institucionales.

**Propósito:** Mantener la operación de los servicios que se brindan a través de las aplicaciones institucionales.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud del servicio; hasta la entrega del equipo de cómputo con las aplicaciones instaladas.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Ingresos.

- Reglas:**
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Políticas:**
- Solo se atenderán equipos de cómputo que son patrimonio institucional y que sean propiedad de la Secretaría de Hacienda; por lo que en el formato de solicitud deberá señalar número de inventario de patrimonio de Gobierno del Estado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2







Manual de Procedimientos



SH-UI-AII-006

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del área de recaudación que corresponda, a través de la Unidad de Informática, equipo de cómputo, oficio/memorándum y “Formato Único de Atención a Servicios”, mediante el cual solicita instalación del software y configuración de las aplicaciones institucionales.

Nota: El área de recaudación debe remitir mediante oficio o memorándum.

2. Realiza instalación de los componentes del sistema respectivo (Microsoft .NET Framework 2.0, Crystal Reports Runtime Engine for .NET Framework 4. 32 bits, Visual Basic Power Packs, Service Pack 2 para Windows XP, en su caso).
3. Ejecuta el instalador y/o crea carpeta de la aplicación y copia los archivos del sistema respectivo.
4. Realiza pruebas de conexión y valida el funcionamiento; entrega el equipo de cómputo al personal de la delegación de hacienda que corresponda.
5. Comunica a través de correo electrónico al titular de la delegación de hacienda que corresponda, que su solicitud fue atendida.
6. Elabora memorándum mediante el cual informa la conclusión de la actividad, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular del área de recaudación solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.

7. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA EL PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



	<b>UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>SH/UI/011/F</b>
	<b>FORMATO ÚNICO DE ATENCIÓN A SERVICIOS</b>		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>
			<b>FECHA</b>	<b>03/ENERO/2022</b>

<b>INFORMACIÓN DEL USUARIO</b>	
(1) Solicitante:	(2) Fecha:
(3) Área administrativa:	(4) Extensión:
(5) Descripción del servicio solicitado:	

<b>INFORMACIÓN DEL EQUIPO</b>		
(6) Equipo:	(7) Marca:	(8) Modelo:
(9) No de serie:	(10) No de patrimonio:	(11) No de folio:

Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones sombreadas en negrita

<b>INFORMACIÓN DEL USUARIO (12)</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Asistencia Técnica</b> <i>Indique los problemas que presenta el equipo:</i>	<input type="checkbox"/> <b>Revisión o mantenimiento de sistemas</b> <i>Indique los problemas que presenta el sistema:</i>	<input type="checkbox"/> <b>Instalar/Reiniciar sistemas – Aplicaciones</b> <i>Seleccione el software a instalar</i>
<input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Reinicia <input type="checkbox"/> Malware <input type="checkbox"/> Configurar correo <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Bloqueo o lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión de red <input type="checkbox"/> Configurar impresora <input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Actualización del sistema <input type="checkbox"/> Desconocimiento <input type="checkbox"/> Error de operación <input type="checkbox"/> Actualización de reportes <input type="checkbox"/> Contraseña	<input type="checkbox"/> BIR <input type="checkbox"/> CIENET <input type="checkbox"/> Gobierno Express <input type="checkbox"/> Contabilidad <input type="checkbox"/> Formateo <input type="checkbox"/> Adobe Reader <input type="checkbox"/> WinRar <input type="checkbox"/> TeamViewer <input type="checkbox"/> Crystal Reports
<b>OBSERVACIONES</b> (información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas o lista de otros programas)		
<b>(13) Otros:</b> Si ninguna de las anteriores opciones no satisface los requerimientos de su solicitud <b>DESCRIPCIÓN</b> (Breve detalle del servicio brindado)		

<b>USO RESERVADO PARA EL ÁREA QUE ATIENDE: DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES (14)</b>	
<b>DIAGNÓSTICO:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>SOLUCIÓN:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**SH/UP/001/F REV.0**





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO	SH/UI/011/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO ÚNICO DE ATENCIÓN A SERVICIOS		REVISIÓN	0
			FECHA	03/ENERO/2022

**Parte 1:**

1. **Solicitante:** Indicar quién pide el servicio.
2. **Fecha:** De la solicitud
3. **Área administrativa:** Nombre del área orgánica en donde hay que prestar el servicio.
4. **Extensión:** Extensión del conmutador para comunicarse con el área solicitante.
5. **Descripción del servicio solicitado:** Qué trabajo o actividad debe realizarse. En su defecto, indicar los síntomas o indicios del fallo técnico que se haya detectado.

**Parte 2**

6. **Equipo:** Tipo de equipo (Pc, laptop, impresora, etc.)
7. **Marca:** Marca del bien informático.
8. **Modelo:** Modelo del bien informático.
9. **Serie:** Serie del bien informático.
10. **Patrimonio:** Número de patrimonio del bien informático.
11. **Folio:** Folio (si lo hay) del bien informático.

**Parte 3**

12. Seleccionar el tipo de servicio(s) solicitado(s).
13. Indique una breve descripción del servicio otorgado.

**Parte 4**

14. Indicación del diagnóstico y las soluciones con sus respectivas fechas.

SH/UP/001/I REV.0





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-001

<b>Nombre del procedimiento:</b> Configuración de hardware.
<b>Propósito:</b> Configurar el equipo de cómputo para que funcione en óptimas condiciones, a fin de facilitar el desarrollo de las actividades del usuario.
<b>Alcance:</b> Desde la recepción de solicitud de configuración de hardware nuevo; hasta la configuración y entrega del mismo.
<b>Responsable del procedimiento:</b> Área de Soporte Técnico.
<b>Reglas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.</li><li>• Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.</li></ul> <b>Políticas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El Área de Soporte Técnico no se hace responsable por el respaldo de la información, por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de ser entregado el equipo. En caso de no hacer un respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará se borre o altere la información contenida en él (ellos).</li><li>• En caso de que el equipo tenga garantía, éste se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el(los) disco(s) duro (s), también es responsabilidad del resguardante del equipo.</li><li>• Si alguna pieza resultara dañada, se solicitará la compra al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales para poder llevar a cabo la reparación.</li></ul>

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-001

Descripción del Procedimiento:

- 1. Recibe de manera económica de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación” mediante el cual solicita configuración del usuario que tiene hardware nuevo.

Nota: Hardware: bienes informáticos (servidores, equipos de cómputo de escritorio y portátiles, impresoras, accesorios que para su funcionamiento requiera la utilización de un servidor o conectarse a la red de voz y datos tales como escáner, cámara digital, cañón de proyección, unidades de respaldo externo, etc.).

- 2. Verifica que el formato esté debidamente llenado y validado por el titular del órgano administrativo solicitante y determina.

¿El formato está debidamente llenado?

No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3

- 2a. Envía de manera económica al órgano administrativo solicitante, formato para que realice las correcciones necesarias.

Regresa a la actividad No. 1

- 3. Acude al órgano administrativo en donde se encuentra ubicado el equipo, a fin de realizar la configuración del hardware y determina.

¿El hardware se configuró?

No. Continúa en la actividad No. 3a  
Sí. Continúa en la actividad No. 4

- 3a. Traslada el equipo al Área de Soporte Técnico, a fin de realizar la configuración correctamente.

- 4. Entrega el equipo informático debidamente configurado al órgano administrativo.

- 5. Realiza las pruebas correspondientes conjuntamente con el usuario y hace entrega del mismo, recabando firma de conformidad en el formato correspondiente.

- 6. Archiva formato para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



 <b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b> GOBIERNO DE CHIAPAS	<b>UNIDAD DE INFORMATICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SH/UI/006/F</b>
	<b>SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>03/ENERO/2022</b>

Fallo de Servicio : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span>	Fecha de Solicitud : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span>	Hora de Inicio: <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span>
Usuario Solicitante : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>		Extensión : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">5</span>
Área Administrativa : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span>		
Equipo reportado : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span>		

<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>SERIE</b>	<b>INVENTARIO</b>
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">8</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">9</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">11</span>

**FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:**  

12

**Políticas de servicio:**

1. El área de soporte técnico no se hace responsable por el respaldo de la información; por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de entregar el equipo para su servicio o reparación. En caso de no hacer el respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará se borre o altere la información contenida en él (ellos).
2. En caso de que el equipo cuente con garantía, éste se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el (los) disco(s) duros también es responsabilidad del resguardante o usuario del equipo.

<b>ENTREGA Y ACEPTA LAS POLÍTICAS DE SERVICIO</b> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; width: 100px; margin: 0 auto;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">13</span> </div> Nombre y Firma del Solicitante	<b>RECIBE</b> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; width: 100px; margin: 0 auto;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">14</span> </div> Personal de Soporte Técnico
--	---

**ACCIÓN REALIZADA:**  

15

Falle corregido: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">16</span>	Fecha de realización : <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">17</span>	Hora de Termina: <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">18</span>
<b>ENTREGA</b> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; width: 100px; margin: 0 auto;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">19</span> </div> Personal de Soporte Técnico	<b>RECIBE</b> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; width: 100px; margin: 0 auto;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">20</span> </div> Nombre y Firma del Solicitante	

Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0







## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. NUMERO DE FOLIO CONSECUTIVO DE LA SOLICITUD DE ATENCION.
2. FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD.
3. HORA EN QUE SE INICIA LA ATENCION DE LA SOLICITUD.
4. NOMBRE DEL USUARIO O SOLICITANTE QUE REQUIERE LA ATENCION.
5. NUMERO DE EXTENSION DONDE SE PUEDA LOCALIZAR VIA TELEFONICA AL USUARIO O SOLICITANTE DE LA ATENCION.
6. NOMBRE DEL AREA ADMINISTRATIVA DONDE SE UBICA EL EQUIPO CAUSANTE DE LA SOLICITUD.
7. DESCRIPCION DEL TIPO DE EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, IMPRESORA, MULTIFUNCIONAL, NO-BREAK, EXTENSION TELEFONICA, ETC.).
8. DESCRIPCION DE LA MARCA DEL EQUIPO O NUMERO DE EXTENSION TELEFONICA QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
9. DESCRIPCION DEL MODELO DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
10. DESCRIPCION DEL NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
11. DESCRIPCION DEL NUMERO DE INVENTARIO DE ESTA SECRETARIA PARA EL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
12. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE ESTA PRESENTANDO EL EQUIPO O EXTENSION TELEFONICA EN SU CASO.
13. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE ACEPTANDO LAS POLITICAS PARA LA ATENCION DE SU SOLICITUD.
14. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE RECIBE LA SOLICITUD.
15. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DURANTE LA ATENCION DEL PROBLEMA.
16. INDICADORES DE LA CONCLUSION DE LA ATENCION DEL PROBLEMA, SI FUE O NO CORREGIDO.
17. FECHA DE CONCLUSION DE LA SOLICITUD.
18. HORA EN QUE SE TERMINA LA SOLICITUD.
19. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIO LA SOLICITUD.
20. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DE CONCLUSION DE LA ATENCION PARA LA SOLICITUD REALIZADA.

SH/UP/001/I REV.0





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-002

**Nombre del procedimiento:** Mantenimiento preventivo.

**Propósito:** Mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos de los órganos administrativos de la dependencia y órganos desconcentrados.

**Alcance:** Desde que elabora calendario de trabajo de la dependencia; hasta que realiza el mantenimiento preventivo programado.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Para asegurar el cumplimiento de este proceso es requerido el suministro de material y los viáticos necesarios para su realización o en caso de requerirse alguna refacción para la reparación de equipos, en ambos casos es responsabilidad de la Unidad de Apoyo Administrativo, facilitar los recursos necesarios.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3







## Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-002

**Descripción del Procedimiento:**

1. Elabora calendario de trabajo para llevar a cabo las actividades del mantenimiento preventivo a los equipos informáticos, periféricos y de comunicaciones de las delegaciones de hacienda, para su validación correspondiente.

Nota: Para el caso de los órganos administrativos ubicados en el Edificio Torre Chiapas, el mantenimiento preventivo, se realizará con base a la solicitud oficial de los mismos.

Mantenimiento preventivo: revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software de una PC, estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en el intercambio correcto de información a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema, este mantenimiento se ocupa en la determinación de las condiciones operativas de durabilidad y confiabilidad de un equipo; su primer objetivo es evitar o mitigar las consecuencias de las fallas del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran, las tareas incluyen acciones como revisiones del software, limpieza e incluso cambios de piezas desgastadas evitando fallas antes de que éstas ocurran.

2. Envía al titular de la Unidad de Informática de manera económica, calendario de trabajo para su validación correspondiente.

¿El calendario de trabajo fue validado?

No. Continúa en la actividad No. 2a

Sí. Continúa en la actividad No. 3

- 2a. Realiza las correcciones de acuerdo a las observaciones emitidas.

Regresa a la actividad No. 2

3. Elabora memorándum mediante el cual solicita material para el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, periféricos y de comunicaciones; así como viáticos, combustible, casetas o pasajes; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.

1ª. Copia de memorándum: Archivo.

4. Llena Vale de Salida de Almacenes Generales del Gobierno del Estado; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, así como del titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Apoyo Administrativo.

Nota: El vale de salida es proporcionado por el Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

5. Recepciona en Almacenes Generales del Gobierno del Estado, el material solicitado para llevar a cabo el mantenimiento preventivo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-002

- 6. Recibe vía telefónica del Área de Recursos Financieros y Contabilidad, confirmación del depósito correspondiente a viáticos, combustible, casetas o pasajes.
- 7. Asiste a las delegaciones de hacienda a fin de llevar a cabo el mantenimiento preventivo, llena formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación” y recaba firma de conformidad de los usuarios en el mismo.
- 8. Elabora memorándum mediante el cual comunica la conclusión del mantenimiento preventivo en las delegaciones de hacienda; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  

Original de memorándum:

Titular del Área de Programas Especiales y Evaluación Operativa.

1ª. Copia de memorándum:

Archivo.
- 9. Archiva documentación para su control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

Folio de Servicio : 1      Fecha de Solicitud : 2      Hora de Inicio: 3

Usuario Solicitante : 4      Extension : 5

Área Administrativa : 6

Equipo reportado : 7

MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:

12

**Políticas de servicio:**

1. El área de soporte técnico no se hace responsable por el respaldo de la información; por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de entregar el equipo para su servicio o reparación. En caso de no hacer el respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará su responsabilidad por la información contenida en el (los) disco(s).
2. En caso de que el equipo cuente con garantía, éste se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el (los) disco(s) duros también es responsabilidad del resguardante o usuario del equipo.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLÍTICAS DE SERVICIO

13      14

Nombre y Firma del Solicitante      Personal de Soporte Técnico

**ACCION REALIZADA:**

15

Falla corregida: ☒ SI ☐ NO 16      Fecha de realización : 17      Hora de Término: 18

ENTREGA      RECIBE

19      20

Personal de Soporte Técnico      Nombre y Firma del Solicitante

Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. NUMERO DE FOLIO CONSECUTIVO DE LA SOLICITUD DE ATENCION.
2. FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD.
3. HORA EN QUE SE INICIA LA ATENCION DE LA SOLICITUD.
4. NOMBRE DEL USUARIO O SOLICITANTE QUE REQUIERE LA ATENCION.
5. NUMERO DE EXTENSION DONDE SE PUEDA LOCALIZAR VIA TELEFONICA AL USUARIO O SOLICITANTE DE LA ATENCION.
6. NOMBRE DEL AREA ADMINISTRATIVA DONDE SE UBICA EL EQUIPO CAUSANTE DE LA SOLICITUD.
7. DESCRIPCION DEL TIPO DE EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, IMPRESORA, MULTIFUNCIONAL, NO-BREAK, EXTENSION TELEFONICA, ETC.).
8. DESCRIPCION DE LA MARCA DEL EQUIPO O NUMERO DE EXTENSION TELEFONICA QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
9. DESCRIPCION DEL MODELO DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
10. DESCRIPCION DEL NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
11. DESCRIPCION DEL NUMERO DE INVENTARIO DE ESTA SECRETARIA PARA EL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
12. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE ESTA PRESENTANDO EL EQUIPO O EXTENSION TELEFONICA EN SU CASO.
13. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE ACEPTANDO LAS POLITICAS PARA LA ATENCION DE SU SOLICITUD.
14. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE RECIBE LA SOLICITUD.
15. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DURANTE LA ATENCION DEL PROBLEMA.
16. INDICADORES DE LA CONCLUSION DE LA ATENCION DEL PROBLEMA, SI FUE O NO CORREGIDO.
17. FECHA DE CONCLUSION DE LA SOLICITUD.
18. HORA EN QUE SE TERMINA LA SOLICITUD.
19. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.
20. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DE CONCLUSION DE LA ATENCION PARA LA SOLICITUD REALIZADA.

SH/UP/001/I REV.0





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-003

**Nombre del procedimiento:** Mantenimiento correctivo.

**Propósito:** Mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos de los órganos administrativos de la dependencia y órganos desconcentrados.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud de reparación de equipos informáticos; hasta la entrega del equipo debidamente reparado.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Se atenderán a los órganos desconcentrados, delegaciones de hacienda y módulos de recaudación.
- El mantenimiento correctivo deberá ser solicitado por medio del Formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación” o para solicitar la garantía al proveedor del equipo informático se realiza mediante reporte en la página web del fabricante o vía telefónica.
- Para asegurar el cumplimiento de este proceso es requerido el suministro de material y los viáticos necesarios para su realización o en caso de requerirse alguna refacción para la reparación de equipos, en ambos casos es responsabilidad de la Unidad de Apoyo Administrativo, facilitar los recursos necesarios.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-003

Descripción del Procedimiento:

- 1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, memorándum o formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación”, mediante el cual solicitan reparación de los equipos informáticos.

Nota: Mantenimiento correctivo: falla o avería en el equipo, este mantenimiento agrupa acciones a realizar en el software y más comúnmente en el hardware ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o nulo que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestadas, pues implica el cambio de algunas piezas de la PC.

- 2. Verifica vigencia de la garantía del equipo informático y determina.

¿Está vigente la garantía?

No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3

- 2a. Analiza la falla del equipo informático y determina.

¿La falla es reparable?

No. Continúa en la actividad No. 2a.1  
Sí. Continúa en la actividad No. 5

- 2a.1 Entrega al órgano administrativo solicitante a través del formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación”, el equipo correspondiente indicándole que el daño es irreparable, recabando firma de conformidad en dicho formato.

Continúa en la actividad No. 7

- 3. Elabora reporte de la falla del equipo y notifica al fabricante, mediante chat a través de la página web o vía telefónica al centro de atención a clientes; para su reparación o cambio correspondiente.

- 4. Recibe del proveedor, el equipo reparado o en su defecto la reposición del mismo por otro con características similares o superiores.

Nota: En caso de que el proveedor realice el cambio físico del equipo informático, éste deberá entregar una carta dirigida al titular de la Unidad de Apoyo Administrativo justificando el cambio del mismo.

- 5. Procede a reparar la falla del equipo informático.
- 6. Entrega al órgano administrativo solicitante, el equipo informático reparado a través del formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación”, recabando firma de conformidad.
- 7. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



 <b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b> GOBIERNO DE CHIAPAS	<b>UNIDAD DE INFORMATICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SH/UI/006/F</b>
	<b>SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>03/ENERO/2022</b>

Folio de Servicio : 1      Fecha de Solicitud : 2      Hora de Inicio: 3  
 Usuario Solicitante : 4      Extensión : 5  
 Área Administrativa : 6  
 Equipo reportado : 7

MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">8</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">9</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">11</span>

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:

12

**Políticas de servicio:**

1. El área de soporte técnico no se hace responsable por el respaldo de la información; por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de entregar el equipo para su servicio o reparación. En caso de no hacer el respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará su pérdida o altera la información contenida en él (ellos).
2. En caso de que el equipo cuente con garantía, éste se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el (los) disco(s) duros también es responsabilidad del propietario o usuario del equipo.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLÍTICAS DE SERVICIO

13

Nombre y Firma del Solicitante

14

Personal de Soporte Técnico

**ACCION REALIZADA:**

15

Falle corregido: ☒ SI ☐ NO 16      Fecha de realización : 17      Hora de Término: 18

**ENTREGA**

19

Personal de Soporte Técnico

**RECIBE**

20

Nombre y Firma del Solicitante

Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0







## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/1
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. NUMERO DE FOLIO CONSECUTIVO DE LA SOLICITUD DE ATENCION.
2. FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD.
3. HORA EN QUE SE INICIA LA ATENCION DE LA SOLICITUD.
4. NOMBRE DEL USUARIO O SOLICITANTE QUE REQUIERE LA ATENCION.
5. NUMERO DE EXTENSION DONDE SE PUEDA LOCALIZAR VIA TELEFONICA AL USUARIO O SOLICITANTE DE LA ATENCION.
6. NOMBRE DEL AREA ADMINISTRATIVA DONDE SE UBICA EL EQUIPO CAUSANTE DE LA SOLICITUD.
7. DESCRIPCION DEL TIPO DE EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, IMPRESORA, MULTIFUNCIONAL, NO-BREAK, EXTENSION TELEFONICA, ETC.).
8. DESCRIPCION DE LA MARCA DEL EQUIPO O NUMERO DE EXTENSION TELEFONICA QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
9. DESCRIPCION DEL MODELO DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
10. DESCRIPCION DEL NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
11. DESCRIPCION DEL NUMERO DE INVENTARIO DE ESTA SECRETARIA PARA EL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
12. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE ESTA PRESENTANDO EL EQUIPO O EXTENSION TELEFONICA EN SU CASO.
13. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE ACEPTANDO LAS POLITICAS PARA LA ATENCION DE SU SOLICITUD.
14. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE RECIBE LA SOLICITUD.
15. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DURANTE LA ATENCION DEL PROBLEMA.
16. INDICADORES DE LA CONCLUSION DE LA ATENCION DEL PROBLEMA, SI FUE O NO CORREGIDO.
17. FECHA DE CONCLUSION DE LA SOLICITUD.
18. HORA EN QUE SE TERMINA LA SOLICITUD.
19. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIO LA SOLICITUD.
20. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DE CONCLUSION DE LA ATENCION PARA LA SOLICITUD REALIZADA.

SH/UP/001/1 REV.0







## Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-004

**Nombre del procedimiento:** Configuración del servidor de archivos de las delegaciones de hacienda.

**Propósito:** Instalar sistema operativo en los servidores de archivo de las delegaciones de hacienda, a fin de integrar los equipos a la red de datos correspondiente.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud; hasta realizar las pruebas en el sistema conjuntamente con el supervisor de red de la delegación de hacienda correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Es responsabilidad del supervisor de red, proveer en medio externo los respaldos de información del servidor correspondiente, para su restauración en caso de ser necesario.
- Para asegurar el cumplimiento de este proceso es requerido el suministro de material y los viáticos necesarios para su realización, o en caso de requerirse alguna refacción para la reparación de equipos, en ambos casos es responsabilidad de la Unidad de Apoyo Administrativo, facilitar los recursos necesarios.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-004

Descripción del Procedimiento:

- 1. Recibe de las delegaciones de hacienda y/o Área de Informática de Ingresos, el servidor de archivos mediante el formato “Solicitud de Servicio y/o Reparación”, solicitando la instalación y configuración del mismo.
- 2. Verifica que el formato esté debidamente llenado por el Área de Informática de Ingresos y determina.  
  
¿El formato está debidamente llenado?  
  
No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3

- 2a. Solicita de manera económica al Área de Informática de Ingresos, los datos técnicos necesarios para realizar la instalación y configuración del servidor de archivos.

Nota: Datos técnicos: nombre del servidor, nombre del dominio, dirección IP, número y nombre de particiones, tamaño de las particiones, rol del servidor, número de tarjetas de red, protocolo o protocolos a utilizar.

En caso de fallas en el equipo y la instalación no se pueda efectuar, se realizará el procedimiento SH-UI-AST-003 “Mantenimiento Correctivo”.

- 3. Realiza instalación y configuración de los servidores de archivos, a fin de mantener integrado el sistema de información en red.
- 4. Realiza pruebas en el sistema conjuntamente con el supervisor de red de la delegación de hacienda y/o Área de Informática de Ingresos; recabando firma de conformidad en el formato respectivo.
- 5. Archiva formato de solicitud para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS		UNIDAD DE INFORMATICA		CÓDIGO	SH/UI/006/F
		SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION		REVISIÓN	0
				FECHA	03/ENERO/2022

Folio de Servicio: 1      Fecha de Solicitud: 2      Hora de Inicio: 3

Usuario Solicitante: 4      Área Administrativa: 6      Extensión: 5

Equipo reportado: 7

MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:

12

**Políticas de servicio:**

- El área de soporte técnico no se hace responsable por el respaldo de la información; por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de entregar el equipo para su servicio o reparación. En caso de no hacer el respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará, se borra o altera la información contenida en él (della).
- En caso de que el equipo cuente con garantía, ésta se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el (los) disco(s) duros también es responsabilidad del resguardante o usuario del equipo.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLÍTICAS DE SERVICIO

13      14

Nombre y Firma del Solicitante      Personal de Soporte Técnico


**ACCIÓN REALIZADA:**

15

Falla corregida: ☐ SI ☐ NO 16      Fecha de realización: 17      Hora de Termina: 18

ENTREGA 19      RECIBE 20

Personal de Soporte Técnico      Nombre y Firma del Solicitante



Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. NUMERO DE FOLIO CONSECUTIVO DE LA SOLICITUD DE ATENCION.
2. FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD.
3. HORA EN QUE SE INICIA LA ATENCION DE LA SOLICITUD.
4. NOMBRE DEL USUARIO O SOLICITANTE QUE REQUIERE LA ATENCION.
5. NUMERO DE EXTENSION DONDE SE PUEDA LOCALIZAR VIA TELEFONICA AL USUARIO O SOLICITANTE DE LA ATENCION.
6. NOMBRE DEL AREA ADMINISTRATIVA DONDE SE UBICA EL EQUIPO CAUSANTE DE LA SOLICITUD.
7. DESCRIPCION DEL TIPO DE EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, IMPRESORA, MULTIFUNCIONAL, NO-BREAK, EXTENSION TELEFONICA, ETC.).
8. DESCRIPCION DE LA MARCA DEL EQUIPO O NUMERO DE EXTENSION TELEFONICA QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
9. DESCRIPCION DEL MODELO DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
10. DESCRIPCION DEL NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
11. DESCRIPCION DEL NUMERO DE INVENTARIO DE ESTA SECRETARIA PARA EL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
12. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE ESTA PRESENTANDO EL EQUIPO O EXTENSION TELEFONICA EN SU CASO.
13. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE ACEPTANDO LAS POLITICAS PARA LA ATENCION DE SU SOLICITUD.
14. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE RECIBE LA SOLICITUD.
15. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DURANTE LA ATENCION DEL PROBLEMA.
16. INDICADORES DE LA CONCLUSION DE LA ATENCION DEL PROBLEMA, SI FUE O NO CORREGIDO.
17. FECHA DE CONCLUSION DE LA SOLICITUD.
18. HORA EN QUE SE TERMINA LA SOLICITUD.
19. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIO LA SOLICITUD.
20. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DE CONCLUSION DE LA ATENCION PARA LA SOLICITUD REALIZADA.

SH/UP/001/I REV.0





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-005

**Nombre del procedimiento:** Instalación de nodos de voz y/o datos en la red de la dependencia.

**Propósito:** Integrar equipos informáticos y telefónicos a la red de voz y datos, a fin de utilizar los recursos tecnológicos de la dependencia.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud para instalación de nodos de voz y/o datos de los órganos administrativos de la dependencia; hasta la atención de la misma.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

- Reglas:**
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
  - Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
- Políticas:**
- El tiempo de atención a la solicitud de instalación de los nodos de voz y/o datos, dependerá del tiempo de entrega del material requerido a la Unidad de Apoyo Administrativo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-005

**Descripción del Procedimiento:**

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicitan instalación de nodos de voz y/o datos para la red.

Nota: Instalación de nodos de voz y/o datos al cableado estructurado: se realiza en los edificios de la dependencia, para proporcionar los servicios de telefonía, datos y videoconferencia.

2. Asiste al órgano administrativo solicitante, para determinar el material que se utilizará en la instalación correspondiente.

¿Se requiere comprar material?

No. Continúa en la actividad No. 2a

Sí. Continúa en la actividad No. 3

- 2a. Realiza instalación de nodos de voz y/o datos en la red del órgano administrativo solicitante.
- 2b. Elabora memorándum mediante el cual informa que se ha realizado la instalación correspondiente; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.

1ª. Copia de memorándum: Archivo.

Continúa en la actividad No. 7

3. Elabora memorándum mediante el cual solicita el material que se utilizará en la instalación de nodos de voz y/o datos; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.

1ª. Copia de memorándum: Archivo.

4. Llena Vale de Salida de Almacenes Generales del Gobierno del Estado; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, así como del titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Apoyo Administrativo.

Nota: El vale de salida es proporcionado por el Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

5. Recepciona en Almacenes Generales del Gobierno del Estado mediante el vale de salida, el material solicitado.
6. Realiza instalación de nodos de voz y/o datos en la red del órgano administrativo solicitante.
7. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

**TERMINA PROCEDIMIENTO**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-006

**Nombre del procedimiento:** Configuración de servicios telefónicos.

**Propósito:** Proporcionar servicios de comunicación de voz al personal de la dependencia.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud de modificaciones en los servicios telefónicos; hasta que informa vía telefónica al órgano administrativo correspondiente que su solicitud fue atendida.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Todas las configuraciones telefónicas se realizarán en función a la autorización a través de memorándum o formatos de solicitud de cambios en servicios telefónicos, remitida por el titular del órgano administrativo solicitante.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-006

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, memorándum o formato "Solicitud de Cambios en Servicios Telefónicos", mediante el cual solicitan modificaciones en los servicios telefónicos.
2. Verifica la ubicación de la línea telefónica y determina.  
¿La línea telefónica se encuentra en delegaciones de hacienda?  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a  
No. Continúa en la actividad No. 3 (Torre Chiapas)
- 2a. Elabora memorándum mediante el cual solicita viáticos y pasajes; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
Original de memorándum: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
- 2b. Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo, los recursos solicitados y acude a la delegación de hacienda correspondiente a realizar las configuraciones solicitadas, recabando firma de conformidad en el formato "Solicitud de Servicio y/o Reparación".  
Continúa en la actividad No. 6
3. Llena formato "Solicitud de Cambios en Servicios Telefónicos", recaba firma del titular de la Unidad de Informática y envía de manera económica al titular de la Sociedad Operadora de la Torre Chiapas, a fin de que realice las configuraciones requeridas.

Nota: El formato es proporcionado por la Sociedad Operadora de la Torre Chiapas.

4. Recibe de la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica, Formato Reporte de Servicio Torre Chiapas en el que valida la conclusión de los cambios solicitados; firmando de conformidad en dicho formato.
5. Elabora memorándum mediante el cual comunica que su solicitud fue atendida, rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.

Nota: Cuando la solicitud fue realizada a través de formato, se comunica vía telefónica la conclusión del servicio.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2







## Manual de Procedimientos



	<b>UNIDAD DE INFORMATICA</b>	CÓDIGO	SH/UI/005/F
	<b>SOLICITUD DE CAMBIOS EN SERVICIOS TELEFONICOS</b>	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1 Fecha de solicitud : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

DIRECCION \ UNIDAD : 2 \_\_\_\_\_  
 AREA \ DEPARTAMENTO : 3 \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL SOLICITANTE : 4 \_\_\_\_\_  
 PUESTO DEL SOLICITANTE : 5 \_\_\_\_\_

Número de EXTENSION: 6 \_\_\_\_\_

Modificaciones requeridas:

7 ☐ Cambiar el nombre del usuario que aparece en pantalla (hasta 20 caracteres) : 8 \_\_\_\_\_

9 ☐ Desactivar y resetear a CEROS el candado electrónico.

10 ☐ Permitir la marcación a extensiones de nivel ☐ Directores ☐ Subsecretarios

11 CLAVE PERSONAL TELEFONICA (PIN):  
☐ Crear ☐ Cambiar ☐ Eliminar ☐ Modificar privilegios

12 Nombre del responsable de la clave: \_\_\_\_\_

Marque la o las casillas de los servicios que la clave PIN deberá ofrecer:

Permitir	Restringir	Tipo de Servicio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llamadas Locales
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llamadas a Celulares
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia

13

14 Justificación: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

15 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SOLICITANTE  
 16  
 Nombre y Firma

AUTORIZO  
 17  
 Nombre y Firma del Director

Servicio Concluido  
 18

Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/0051
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE CAMBIOS EN SERVICIOS TELEFONICOS	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. FECHA DEL DIA EN QUE SE REALIZA LA SOLICITUD.
2. NOMBRE DE LA DIRECCION O UNIDAD DE LA CUAL DEPENDE EL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSION.
3. NOMBRE DEL AREA O DEPARTAMENTO DEL CUAL DEPENDE EL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSION.
4. NOMBRE DEL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSION.
5. PUESTO DEL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSION.
6. NUMERO DE LA EXTENSION QUE SE DESEA MODIFICAR SU CONFIGURACION.
7. MARCAR CON UNA "X" PARA SOLICITAR CAMBIOS EN EL NOMBRE DE LA EXTENSION.
8. NOMBRE DEL USUARIO O RESGUARDANTE COMO SE DESEA QUE SE VISUALICE EN LOS EQUIPOS TELEFONICOS CON PANTALLA
9. MARCAR CON UNA "X" PARA SOLICITAR EL RESETEO (PONER A CEROS) EL NUMERO DE CANDADO ELECTRONICO PROGRAMADO PARA LA EXTENSION.
10. MARCAR CON UNA "X" PARA SOLICITAR LA MARCACION DIRECTA A EXTENSIONES DE DIRECTORES Y/O SUBSECRETARIOS.
11. MARCAR CON UNA "X" DEPENDIENDO LO QUE DESEE: CREAR, CAMBIAR, ELIMINAR O MODIFICAR LOS PRIVILEGIOS DE MARCACION DE LA CLAVE PERSONAL TELEFONICA A CARGO DEL USUARIO SOLICITANTE.
12. NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE O QUE TIENE ASIGNADA LA CLAVE PERSONAL TELEFONICA.
13. INDICAR LOS SERVICIOS DE LLAMADAS QUE SE PERMITIRAN O PROHIBIRAN CON LA CLAVE PERSONAL TELEFONICA, MARCANDO LOS CUADROS CON UNA "X" DE ACUERDO AL SERVICIO DESEADO.
14. EN ESTE ESPACIO DEBE EXPLICAR LAS NECESIDADES QUE JUSTIFIQUEN EL USO DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS AL EXTERIOR SOLICITADOS; ASI MISMO SE PUEDE UTILIZAR PARA SOLICITAR CONFIGURACIONES ESPECIALES O SITUACIONES QUE NO SE CONTEMPLAN EN LOS PUNTOS ANTERIORES.
15. ESPACIO UTILIZADO PARA INDICAR ALGUNA OBSERVACION O CAMBIO ESPECIFICO QUE NO SE ENCUENTRE DENTRO DE LAS OPCIONES ANTERIORES.
16. NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO SOLICITANTE.
17. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR DEL QUE DEPENDA EL USUARIO SOLICITANTE.
18. NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIO LA SOLICITUD.

SH/UP/001/ REV.0





## Manual de Procedimientos



	<b>UNIDAD DE INFORMATICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SH/UI/006/F</b>
	<b>SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>
		<b>FECHA</b>	<b>03/ENERO/2022</b>

Folio de Servicio : 1      Fecha de Solicitud : 2      Hora de Inicio: 3

Usuario Solicitante : 4      Extensión : 5

Área Administrativa : 6

Equipo reportado : 7

MARCA <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">8</span>	MODELO <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">9</span>	SERIE <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">10</span>	INVENTARIO <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">11</span>
---	--	--	---

**FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:**

12

**Políticas de servicio:**

1. El Área de soporte técnico no se hace responsable por el respaldo de la información; por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de entregar el equipo para su servicio o reparación. En caso de no hacer el respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará no tener o alterar la información contenida en él (ellos).
2. En caso de que el equipo cuente con garantía, éste se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el (los) disco(s) duros también es responsabilidad del responsable o usuario del equipo.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLÍTICAS DE SERVICIO

13

Nombre y Firma del Solicitante

RECIBE

14

Personal de Soporte Técnico

**ACCIÓN REALIZADA:**

15

Falla corregida: ☒ SI ☐ NO 16      Fecha de realización : 17      Hora de Termina: 18

ENTREGA

19

Personal de Soporte Técnico

RECIBE

20

Nombre y Firma del Solicitante

Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. NUMERO DE FOLIO CONSECUTIVO DE LA SOLICITUD DE ATENCION.
2. FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD.
3. HORA EN QUE SE INICIA LA ATENCION DE LA SOLICITUD.
4. NOMBRE DEL USUARIO O SOLICITANTE QUE REQUIERE LA ATENCION.
5. NUMERO DE EXTENSION DONDE SE PUEDA LOCALIZAR VIA TELEFONICA AL USUARIO O SOLICITANTE DE LA ATENCION.
6. NOMBRE DEL AREA ADMINISTRATIVA DONDE SE UBICA EL EQUIPO CAUSANTE DE LA SOLICITUD.
7. DESCRIPCION DEL TIPO DE EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, IMPRESORA, MULTIFUNCIONAL, NO-BREAK, EXTENSION TELEFONICA, ETC.).
8. DESCRIPCION DE LA MARCA DEL EQUIPO O NUMERO DE EXTENSION TELEFONICA QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
9. DESCRIPCION DEL MODELO DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
10. DESCRIPCION DEL NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
11. DESCRIPCION DEL NUMERO DE INVENTARIO DE ESTA SECRETARIA PARA EL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
12. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE ESTA PRESENTANDO EL EQUIPO O EXTENSION TELEFONICA EN SU CASO.
13. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE ACEPTANDO LAS POLITICAS PARA LA ATENCION DE SU SOLICITUD.
14. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE RECIBE LA SOLICITUD.
15. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DURANTE LA ATENCION DEL PROBLEMA.
16. INDICADORES DE LA CONCLUSION DE LA ATENCION DEL PROBLEMA, SI FUE O NO CORREGIDO.
17. FECHA DE CONCLUSION DE LA SOLICITUD.
18. HORA EN QUE SE TERMINA LA SOLICITUD.
19. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIO LA SOLICITUD.
20. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DE CONCLUSION DE LA ATENCION PARA LA SOLICITUD REALIZADA.

SH/UP/001/I REV.0





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-007

**Nombre del procedimiento:** Seguimiento a las fallas presentadas en los enlaces MPLS de la dependencia.

**Propósito:** Garantizar la disponibilidad del servicio de los sitios de la dependencia.

**Alcance:** Desde la recepción del reporte de falla en enlaces MPLS; hasta que comunica al órgano administrativo la atención de la falla reportada.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- La empresa Uninet S.A. de C.V. requiere de la dependencia los siguientes datos: nombre de la empresa que reporta, nombre de la persona que realiza el reporte, número telefónico y de fax de la Secretaría, horario en que se puede tener acceso al sitio, número de referencia del enlace, nombre del responsable del sitio, descripción del equipo que presenta problema, status de los indicadores y severidad del problema.
- Es responsabilidad de las delegaciones de hacienda asegurar las condiciones que exige el proveedor en lo referente a: voltaje regulado, voltaje polarizado, tierra física, aire acondicionado y limpieza del lugar para asegurar la operatividad de los equipos de comunicaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2







## Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-007

**Descripción del Procedimiento:**

1. Recibe de los órganos administrativos vía telefónica, reporte de falla presentada en los enlaces MPLS (Multiprotocol Label Switching).

**Nota:** Se entenderá por enlace MPLS (por sus siglas en inglés, Multiprotocol Label Switching), a la red de área amplia de la Secretaría de Hacienda, capaz de soportar y diferenciar las aplicaciones críticas de las aplicaciones normales (correo, web, etc.), priorizar aplicaciones sensibles al retardo como es la voz y video en tiempo real, para la comunicación entre las delegaciones y área central, implementando funciones de Calidad de Servicio (Q o S) con la flexibilidad de contar con una comunicación de todos contra todos.

2. Verifica las causas de la falla reportada y determina.

¿El problema está en la red local de la dependencia?

Sí. Continúa en la actividad No. 2a

No. Continúa en la actividad No. 3 (enlace MPLS que proporciona el proveedor)

- 2a. Asiste al órgano administrativo correspondiente a fin de corregir el cableado entre la red local y el equipo de comunicaciones (ruteador).

Continúa en la actividad No. 6

**Nota:** Se entenderá por ruteador al dispositivo de comunicación que se utiliza para interconectar redes informáticas, asegurando el direccionamiento o ruta de los paquetes.

3. Comunica al centro de atención técnica del proveedor, la falla del equipo proporcionando los datos solicitados e indicando la severidad del problema.

4. Recibe del proveedor vía telefónica, comunicado de la solventación de la falla reportada y realiza pruebas de verificación del servicio del enlace MPLS y determina.

¿Las pruebas resultaron satisfactorias?

No. Continúa en la actividad No. 4a

Sí. Continúa en la actividad No. 5

**Nota:** En el caso de que el problema se presente en alguna delegación de hacienda, éste se verificará con el apoyo del responsable de informática en la misma.

- 4a. Comunica vía telefónica al centro de atención técnica del proveedor, la persistencia del problema.

Regresa a la actividad No. 4

5. Comunica al órgano administrativo vía telefónica que la falla reportada fue reparada.

6. Registra atención de fallas reportadas en el sistema Seguimiento de Reportes de Red Uno.

**TERMINA PROCEDIMIENTO**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-008

**Nombre del procedimiento:** Atención de fallas reportadas de los conmutadores de las delegaciones de hacienda.

**Propósito:** Mantener en condiciones de operación los conmutadores brindando un servicio oportuno.

**Alcance:** Desde la recepción del reporte de falla del conmutador de las delegaciones de hacienda; hasta que informa la atención de la falla reportada.

**Responsable del procedimiento:** Área de Soporte Técnico.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Es responsabilidad de las delegaciones de hacienda, asegurar las condiciones adecuadas en lo referente a: voltaje regulado, voltaje polarizado, tierra física, aire acondicionado y limpieza del lugar para asegurar la operatividad de los conmutadores.
- Para asegurar el cumplimiento de este proceso, es requerido el suministro de material y los viáticos necesarios para su realización, o en caso de requerirse alguna refacción para la reparación de equipos, en ambos casos es responsabilidad de la Unidad de Apoyo Administrativo, facilitar los recursos necesarios.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AST-008

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de las delegaciones de hacienda, a través de la Unidad de Informática, memorándum mediante el cual reportan falla del conmutador.

Nota: En ocasiones el reporte lo realizan vía telefónica.

2. Analiza reporte y verifica si el conmutador se encuentra en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez o delegaciones de hacienda foráneas y determina.

¿El conmutador se encuentra en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez?

Sí. Continúa en la actividad No. 2a

No. Continúa en la actividad No. 3 (delegaciones de hacienda foráneas)

- 2a. Acude a la delegación de hacienda a fin de solventar la falla reportada; recaba firma de conformidad en el formato "Solicitud de Servicio o Reparación".

Continúa en la actividad No. 5

Nota: En caso de requerirse alguna refacción, se solicitará de manera oficial la adquisición de ésta, al titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.

3. Verifica conjuntamente con el supervisor de red de la delegación de hacienda correspondiente, el posible origen del problema, dándole indicaciones a éste para que corrija la falla de manera remota, según el caso.

Nota: Dependiendo de la causa del problema, determina la necesidad del traslado a la delegación de hacienda correspondiente, realizando el trámite de viáticos ante la Unidad de Apoyo Administrativo.

4. Mantiene comunicación vía telefónica con el Supervisor de Red, a fin de verificar si la falla persiste y en su caso proporcionar las indicaciones respectivas.

5. Elabora memorándum mediante el cual informa que la falla reportada fue atendida; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular de la delegación de hacienda solicitante.

1ª. Copia de memorándum: Archivo.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2








## Manual de Procedimientos



 <div style="display: inline-block; text-align: left;"> <b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>              GOBIERNO DE CHIRIQUÍ           </div>	<b>UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	SH/UI/006/F
	<b>SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION</b>	<b>REVISIÓN</b>	0
		<b>FECHA</b>	03/ENERO/2022

Faltó de Servicio: 1  
 Usuario Solicitante: 4  
 Área Administrativa: 6  
 Equipo reportado: 7

Fecha de Solicitud: 2

Hora de Inicio: 3  
 Extensión: 5

<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>SERIE</b>	<b>INVENTARIO</b>
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">8</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">9</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">11</span>

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:
 

12

**Políticas de servicio:**

1. El área de soporte técnico no se hace responsable por el respaldo de la información; por lo que el usuario deberá respaldar su información antes de entregar el equipo para su servicio o reparación. En caso de no hacer el respaldo del (los) disco(s), el usuario aceptará su riesgo al perder la información contenida en el (los) disco(s).
2. En caso de que el equipo cuente con garantía, ésta se enviará al proveedor para que cubra la garantía correspondiente y la información contenida en el (los) disco(s) duros también es responsabilidad del resguardante o usuario del equipo.

**ENTREGA Y ACEPTA LAS POLÍTICAS DE SERVICIO**

13

Nombre y Firma del Solicitante

14

Personal de Soporte Técnico

**RECIBE**

ACCIÓN REALIZADA:
 

15

Falla corregida: ☒ SI ☐ NO 16

Fecha de realización: 17

Hora de Término: 18

**ENTREGA**


19

Personal de Soporte Técnico

20

Nombre y Firma del Solicitante

**RECIBE**



SH/UP/001/F REV.0

Consulte el aviso de privacidad





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/006/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACION	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. NUMERO DE FOLIO CONSECUTIVO DE LA SOLICITUD DE ATENCION.
2. FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD.
3. HORA EN QUE SE INICIA LA ATENCION DE LA SOLICITUD.
4. NOMBRE DEL USUARIO O SOLICITANTE QUE REQUIERE LA ATENCION.
5. NUMERO DE EXTENSION DONDE SE PUEDA LOCALIZAR VIA TELEFONICA AL USUARIO O SOLICITANTE DE LA ATENCION.
6. NOMBRE DEL AREA ADMINISTRATIVA DONDE SE UBICA EL EQUIPO CAUSANTE DE LA SOLICITUD.
7. DESCRIPCION DEL TIPO DE EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, IMPRESORA, MULTIFUNCIONAL, NO-BREAK, EXTENSION TELEFONICA, ETC.).
8. DESCRIPCION DE LA MARCA DEL EQUIPO O NUMERO DE EXTENSION TELEFONICA QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
9. DESCRIPCION DEL MODELO DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
10. DESCRIPCION DEL NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
11. DESCRIPCION DEL NUMERO DE INVENTARIO DE ESTA SECRETARIA PARA EL EQUIPO QUE PRESENTA EL PROBLEMA.
12. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE ESTA PRESENTANDO EL EQUIPO O EXTENSION TELEFONICA EN SU CASO.
13. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE ACEPTANDO LAS POLITICAS PARA LA ATENCION DE SU SOLICITUD.
14. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE RECIBE LA SOLICITUD.
15. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DURANTE LA ATENCION DEL PROBLEMA.
16. INDICADORES DE LA CONCLUSION DE LA ATENCION DEL PROBLEMA, SI FUE O NO CORREGIDO.
17. FECHA DE CONCLUSION DE LA SOLICITUD.
18. HORA EN QUE SE TERMINA LA SOLICITUD.
19. NOMBRE DEL INGENIERO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TECNICO QUE ATENDIO LA SOLICITUD.
20. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DE CONCLUSION DE LA ATENCION PARA LA SOLICITUD REALIZADA.

SH/UP/001/I REV.0





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-001

**Nombre del procedimiento:** Desarrollo y actualización de sistemas informáticos al servicio de la Tesorería Única.

**Propósito:** Proporcionar el servicio requerido a los sistemas informáticos al servicio de la Tesorería Única en tiempo y forma.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud de actualización o desarrollo de sistema; hasta comunicar al órgano administrativo solicitante, la conclusión de la solicitud.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Tesorería.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

**Políticas:**

- Las ampliaciones y desarrollos de nuevos sistemas, así como las modificaciones a catálogos y datos maestros de los sistemas deben ser solicitadas de forma oficial a través de memorándum, anexando documentación funcional de los procesos involucrados y las especificaciones pertinentes para el caso.
- Como salvedad y que la actualización no implique cambios a las reglas de negocio, podrá ser válido y atender una petición recibida a través del correo institucional dirigido al titular de la Unidad de Informática y al titular del Área de Informática de Tesorería.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-001

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del órgano administrativo correspondiente, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicita actualización o desarrollo de sistema; analiza y determina.  
  
¿La solicitud es de actualización de sistema?  
  
Sí. Continúa en la actividad No. 1a  
No. Continúa en la actividad No. 2 (desarrollo de sistema)
- 1a. Verifica con el órgano administrativo solicitante, el alcance de las actualizaciones que requiere el sistema para definir los cambios necesarios.  
  
Continúa en la actividad No. 3
2. Establece mesas de trabajo para definir el alcance de los requerimientos de la nueva aplicación y posteriormente de forma periódica y de manera interdisciplinaria presentar los avances y atender las observaciones de los órganos administrativos a fin de asentar en la minuta de trabajo para su puntual seguimiento.
3. Elabora cronograma de actividades para realizar la actualización y/o desarrollo de aplicación de sistema conforme a lo solicitado.  
  
¿La aplicación fue validada por el órgano administrativo solicitante?  
  
No. Continúa en la actividad No. 3a  
Sí. Continúa en la actividad No. 4
- 3a. Realiza pruebas necesarias hasta cumplir con el funcionamiento requerido.
4. Elabora memorándum mediante el cual informa la conclusión de la actualización o desarrollo de aplicación de sistemas, solicitando al enlace para realizar la validación, comunica que cuenta con 10 días hábiles para emitir observaciones en caso de presentarse; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
5. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-002

**Nombre del procedimiento:** Emisión de nóminas del personal al servicio de Gobierno del Estado.

**Propósito:** Emitir en tiempo y forma las nóminas para el pago al personal al servicio de Gobierno del Estado.

**Alcance:** Desde la elaboración del calendario de actividades para el proceso de nómina de servidores públicos; hasta la emisión y entrega de cheques, y papelería de nóminas a la Dirección de Control Financiero de la Tesorería Única.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Tesorería.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- La emisión y entrega de nóminas del personal al servicio del Gobierno del Estado debe estar soportada por solicitud oficial a través de memorándum emitido de la Dirección de Control Financiero de la Tesorería Única a la Unidad de Informática, anexando la documentación necesaria para la validación de importes.
- El memorándum de solicitud oficial debe incluir la fecha de pago, el banco emisor, el tipo de nómina a emitir, la base de datos respectiva y deberá ser entregado previo a las fechas establecidas para la emisión según el calendario.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-002

**Descripción del Procedimiento:**

1. Elabora calendario para realizar la emisión de las nóminas en coordinación con la Dirección de Administración de Personal de la Coordinación General de Recursos Humanos y Departamento de Nóminas de la Dirección de Control Financiero.
2. Recibe de la Dirección de Control Financiero, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que envía base de datos para la emisión de las nóminas del personal al servicio de Gobierno del Estado.

Nota: Esta actividad se realiza con base al calendario elaborado en la actividad No 1.

3. Realiza la carga y procesamiento de la base de datos en el Sistema de Nóminas de Tesorería (SINOTES), validando que las cifras de la información procesada coincidan con las presentadas en la solicitud y determina.

¿Las cifras coinciden con la solicitud?

No. Continúa en la actividad No. 3a

Sí. Continúa en la actividad No. 4

- 3a. Comunica vía telefónica a la Dirección de Control Financiero que las cifras no coinciden a fin de que realice las modificaciones respectivas.
- 3b. Recibe de la Dirección de Control Financiero a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que envía las modificaciones realizadas a las cifras, para el proceso correspondiente.

Regresa a la actividad No. 3

4. Realiza la clasificación en el SINOTES de la forma de pago a utilizar, ya sea con cheques o depósito, generando archivo para la impresión correspondiente.
5. Imprime recibos de nóminas, nóminas, cheques y talones de pago para nómina electrónica y se clasifica por banco y cheques para su entrega al Departamento de Nóminas.
6. Realiza entrega de recibos de nóminas, nóminas, cheques y talones de pago de nómina electrónica al Departamento de Nóminas de la Dirección de Control Financiero, recabando firma de recibido en el acta de entrega.
7. Genera e imprime resumen de costos por dependencia del personal de base y confianza; asimismo, clasifica la emisión de pagos realizados por gasto corriente, fideicomisos, adeudos de ejercicios fiscales anteriores (ADEFAS), pasivos, diferencias, notificadores, préstamos, reexpedición de cheques cancelados y estímulos.
8. Elabora memorándum mediante el cual envía resumen de costos; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-002

- Original de memorándum: Titular del Departamento de Contabilidad.
- 1ª. Copia de memorándum: Titular del Área de Recursos Financieros y Contabilidad.
- 2ª. Copia de memorándum: Archivo.
9. Elabora memorándum mediante el cual informa el total de registros procesados, e importe de percepciones, deducciones y líquido; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:
- Original de memorándum: Titular de la Dirección de Control Financiero.
- 1ª. Copia de memorándum: Archivo.
10. Archiva información para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3





## Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-003

**Nombre del procedimiento:** Administración de base de datos de sistemas informáticos al servicio de la Tesorería Única.

**Propósito:** Asegurar el resguardo, disponibilidad y rendimiento operativo de las bases de datos de los sistemas de información institucionales de la Secretaría de Hacienda.

**Alcance:** Desde la revisión del estatus de la base de datos; hasta informar al titular de la Unidad de Informática, las actividades realizadas para la toma de decisiones.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Tesorería.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- Los respaldos de base de datos en producción, se realizan diariamente.
- Los respaldos de base de datos internas del sistema manejador de base de datos, se debe realizar una vez al mes.
- Mensualmente, se debe realizar respaldo completo de todas las bases de datos activas, tanto productivas como de consulta.
- Por cuestiones de seguridad, la contraseña de administrador del sistema manejador de base de datos, debe estar inactiva.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/3







## Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-003

**Descripción del Procedimiento:**

1. Accede al servidor de base de datos y verifica estatus de la última ejecución de las tareas programadas activas; analiza y determina.  
¿Todas las tareas se ejecutaron de acuerdo a su programación?  
No. Continúa en la actividad No. 1a  
Sí. Continúa en la actividad No. 2
- 1a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.
2. Verifica estatus de la ejecución de respaldos de bases de datos programadas de acuerdo a la política que corresponda al tipo de base de datos, analiza y determina.  
¿Se realizaron los respaldos?  
No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3
- 2a. Identifica el motivo y realiza los ajustes del espacio del disco.
3. Revisa el tamaño de archivo de transacciones y verifica que su tamaño no exceda la cuarta parte del tamaño de la base de datos y determina.  
¿Cumple el requisito en cuanto a dimensiones?  
No. Continúa en la actividad No. 3a  
Sí. Continúa en la actividad No. 4
- 3a. Reduce o amplía el tamaño del archivo de transacciones a la cuarta parte del tamaño de la base de datos.  
Regresa a la actividad No. 3
4. Revisa espacio disponible de almacenamiento físico en el servidor de la base de datos y determina.  
¿El espacio disponible es menor a la tercera parte del tamaño total de la base de datos?  
No. Continúa en la actividad No. 4a  
Sí. Continúa en la actividad No. 5
- 4a. Realiza acciones para ampliar la cantidad de espacio disponible en el servidor.
5. Analiza la capacidad de respuesta sobre peticiones a bases de datos en producción y determina:  
¿La capacidad de respuesta permite atender las peticiones de los sistemas institucionales?

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-003

No. Continúa en la actividad No. 5a  
Sí. Continúa en la actividad No. 6

- 5a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.
- 6. Registra las actividades realizadas en la bitácora respectiva y envía a través de correo electrónico al titular de la Unidad de Informática, para su conocimiento y atención.

Nota: En caso de ser necesario, elabora tarjeta informativa de algún evento que por su importancia lo requiera.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	3/3





Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-004

**Nombre del procedimiento:** Atención a reportes de fallas de los sistemas de información al servicio de la Tesorería Única.

**Propósito:** Dar solución inmediata a los errores del funcionamiento que emiten los sistemas de operación.

**Alcance:** Desde la recepción del reporte de fallas de los sistemas de información; hasta que informa al órgano administrativo solicitante que la falla fue corregida.

**Responsable del procedimiento:** Área de Informática de Tesorería.

- Reglas:**
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-AIT-004

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos de la Tesorería Única, a través de la Unidad de Informática, memorándum o correo electrónico en el que reportan fallas de los sistemas de información.
  2. Verifica el tipo de falla reportada y determina.  
¿La falla corresponde a software?  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a  
No. Continúa en la actividad No. 5 (hardware)
  - 2a. Determina el origen, verifica a que corresponde la falla y determina.  
¿La falla se puede corregir vía telefónica?  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a.1  
No. Continúa en la actividad No. 3
  - 2a.1 Asesora vía remota al personal del órgano administrativo, para revisar la red o modem para que tome las medidas necesarias para corregir la falla.
- Nota: Se mantiene comunicación con el órgano administrativo, hasta corregir la falla.
3. Realiza actualización para corregir la falla en el servidor correspondiente.
  4. Elabora memorándum mediante el cual informa que la falla fue corregida; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
  5. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-001

**Nombre del procedimiento:** Administración de cuentas de acceso a red, internet y/o correo electrónico corporativo.

**Propósito:** Proporcionar el servicio de acceso a red, internet y/o correo electrónico corporativo a los órganos administrativos en tiempo y forma.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud de creación, modificación o cancelación de cuenta de correo electrónico, internet y acceso a la red; hasta cumplir con el servicio solicitado.

**Responsable del procedimiento:** Área de Sistemas y Web.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- El usuario deberá mantener en privado el password y con ello evitar que terceras personas hagan uso de la cuenta.
- Queda estrictamente prohibido usarlo para el envío de cadenas, reflexiones, postales o suscripciones a lista de correo.
- A través del intercambio de correos electrónicos existe la posibilidad de contagio de virus informático, por lo que es responsabilidad exclusiva del usuario cualquier daño o pérdida de información ocurrida en la computadora del mismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-001

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, formato de "Solicitud de Servicios", mediante el cual solicitan creación, modificación o cancelación de la cuenta de acceso a red, internet o cuenta de correo electrónico, para su verificación correspondiente.
2. Verifica que el formato esté debidamente llenado y validado por el titular del órgano administrativo al que está adscrito el usuario y determina.  
  
¿El formato está debidamente llenado?  
  
No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3
- 2a. Envía de manera económica al órgano administrativo solicitante, formato con las observaciones, para su corrección.  
  
Regresa a la actividad No. 1
3. Verifica el tipo de solicitud y determina.  
  
¿La solicitud es para creación de cuenta de acceso a red, internet y/o correo electrónico?  
  
Sí. Continúa en la actividad No. 3a  
No. Continúa en la actividad No. 4 (modificación) No. 5 (cancelación)
- 3a. Realiza alta de la cuenta de acceso a red, internet y/o correo electrónico y asiste al órgano administrativo solicitante, a fin de configurar el acceso y que el usuario firme las políticas de uso del mismo.  
  
Continúa en la actividad No. 6
4. Realiza los cambios solicitados de la cuenta correspondiente.  
  
Continúa en la actividad No. 6
5. Realiza la baja de la cuenta correspondiente en el servidor.
6. Archiva formato y políticas de uso del correo electrónico para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/003/F
	SOLICITUD DE SERVICIOS	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

Fecha: **1**

Solicitud de: **2**    ☐ Creación    ☐ Modificación    ☐ Eliminación

☐ Correo Electrónico Corporativo    ☐ Acceso a Navegación    ☐ Acceso a RED

**DATOS DEL USUARIO**

Nombre: **3**              
Apellido Paterno      Apellido Materno      Nombre (s)

Ubicación: **4**        Piso: **5**   

Adscripción: **6**   

Puesto: **7**   

No. de enlace: **8**   

TIPO DE CUENTA (CORREO)

☐ **9** Correo Corporativo

☐ Correo de Grupo

Si desconoce su número, favor de comunicarse al Área de Recursos Humanos para proporcionárselos. (Mantener para otorgarle el servicio)

Usuario de RED: **10**        Extensión: **11**   

Observaciones: **12**   

**13**

FIRMA DEL USUARIO

**DATOS DE AUTORIZACIÓN (DIRECTOR)**

Nombre: **14**              
Apellido Paterno      Apellido Materno      Nombre (s)

Cargo: **15**        Teléfono y/o Extensión: **16**   

**17**

FIRMA DE AUTORIZACION

**DATOS DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO CONCLUIDO (Por el Administrador de Redes)**

**18**

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

SELLO DEL  
ÁREA  
SOLICITANTE

**19**

ATENDIO  
NOMBRE Y FIRMA

\*ACEPTO HABER RECIBIDO SATISFACTORIAMENTE LOS SERVICIOS SOLICITADOS\*

Fecha: **20**

Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0







## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/003F
	SOLICITUD DE SERVICIOS	REVISION FECHA	0 03/ENERO/2022

**Políticas de Uso para las Cuentas de Correo Corporativo e Internet**

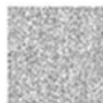
Fecha: 21 \_\_\_\_\_

- Toda cuenta de correo está compuesta de dos partes: el nombre de la cuenta de usuario y la contraseña.
- El nombre de la cuenta de usuario es un dato público, ya que con él se identifica a cada usuario en la red y dicha cuenta deberá ser utilizada únicamente por el usuario.
- La contraseña es secreta y privada, además de intransferible, ya que es el equivalente a un NIP (Número de Identificación Personal) de la cuenta correspondiente.
- El usuario se compromete a mantener en privado su contraseña y con ello evitar que terceras personas hagan uso de su cuenta. Cualquier caso de divulgación de la contraseña es responsabilidad exclusiva del usuario.
- El usuario tendrá derecho al intercambio de correos, el contenido de dichos correos será responsabilidad exclusiva del usuario.
- A través del intercambio de e-mails existe la posibilidad de contagio de virus informático, por lo que es responsabilidad exclusiva del usuario cualquier daño o pérdida de información ocurrida en la computadora del mismo.
- Queda estrictamente prohibido usar las cuentas de correo corporativo con el propósito comercial o financiero, ajeno a las funciones propias de la Dependencia o Entidad; participar en la propagación de cadenas, esquemas piramidales, pensamientos, reflexiones, postales, subscripciones a listas de correos o temas similares; la transmisión de información, que cuenta con derecho de autor, propiedad industrial y materiales que legalmente se consideren amenazantes u obscenos.
- En caso de detectar en la red interna contagio de virus informático a través de alguna cuenta de Internet o correo, se cancelará la cuenta del usuario y se enviará un reporte del caso al jefe inmediato del responsable y a la Procuraduría Fiscal para el deslinde de responsabilidades correspondiente.
- El usuario deberá que utilizar adecuadamente el Internet al enviar, recibir o acceder a la información que requiera, cuyo manejo o pérdida será en todo caso de su exclusiva responsabilidad.
- Queda estrictamente prohibido el acceso a páginas que no sean de carácter investigativo, no relacionada con el área de trabajo, el uso de mensajeros MSN, Yahoo, etc, el uso de programas de descarga de archivos de música y programas y el uso de software para burlar la seguridad de la red perimetral de la Secretaría de Hacienda.
- La correcta observancia de las condiciones anteriores es responsabilidad única y exclusiva del usuario.

ENTIENDO LOS TERMINOS ANTERIORES Y ACEPTO LAS CONDICIONES.

22

Nombre y Firma



Consulte el aviso de privacidad

SH/UP/001/F REV.0







## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CODIGO	SH/UI/003/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS	REVISION	0
		FECHA	03/ENERO/2022

1. FECHA EN SE CREA LA SOLICITUD DE SERVICIOS.
2. TIPO DE SOLICITUD: CREACION, MODIFICACION O ELIMINACION, ASI COMO EL TIPO DE CUENTA: CORREO, NAVEGACION O ACCESO A WEB.
3. NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO SOLICITANTE.
4. LUGAR DONDE SE UBICA EL USUARIO.
5. NIVEL DONDE SE ENCUENTRA EL USUARIO.
6. AREA DE ADSCRIPCION DEL USUARIO.
7. PUESTO DEL USUARIO SOLICITANTE.
8. NUMERO DE ENLACE DEL SOLICITANTE (DATO PROPORCIONADO POR EL AREA DE RECURSOS HUMANOS)
9. TIPO DE CORREO: INDIVIDUAL O GRUPO.
10. CUENTA DE RED DEL USUARIO (EN CASO DE CONTAR CON UNA).
11. EXTENSION TELEFONICA DEL USUARIO SOLICITANTE.
12. OBSERVACIONES REFERENTE A LA CREACION DE LA CUENTA.
13. FIRMA DEL USUARIO SOLICITANTE.
14. NOMBRE COMPLETO DEL FUNCIONARIO QUE OTORGA LA AUTORIZACION DE LA SOLICITUD DE CUENTA (EXCLUSIVAMENTE NIVEL DE DIRECTOR)
15. CARGO DEL FUNCIONARIO QUE AUTORIZA.
16. TELEFONO O EXTENSION DEL FUNCIONARIO QUE AUTORIZA.
17. FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE AUTORIZA LA SOLICITUD DE CUENTA.
18. NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO QUE SOLICITA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO.
19. NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE REALIZÓ EL SERVICIO.
20. FECHA DE REALIZADO EL SERVICIO.
21. FECHA DE LA SOLICITUD
22. NOMBRE Y FIRMA DE ACEPTACION DEL USUARIO QUE SOLICITA LA CUENTA PARA LA ACEPTACION DE LAS POLITICAS.

SH/UP/001/F REV.0





## Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-002

**Nombre del procedimiento:** Publicación de información en sitios y micrositios de internet de la dependencia.

**Propósito:** Mantener actualizado los sitios y micrositios de internet de la dependencia con información correspondiente a la misma.

**Alcance:** Desde la recepción de información para su publicación; hasta la incorporación de la misma a la página de internet de la dependencia.

**Responsable del procedimiento:** Área de Sistemas y Web.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- Los archivos proporcionados deberán estar en formato HTML, ASP, PDF, ZIP, DOC o en cualquiera que se pueda convertir a PDF.
- La información podrá ser actualizable de forma periódica, deberá indicar fecha de inicio y fin de la publicación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-002

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos a través de la Unidad de Informática, memorándum mediante el cual envían a través de correo electrónico y/o medio magnético con información para su publicación en el sitio o micrositio de internet de la dependencia.
2. Analiza de qué forma será publicada la información y determina.  
  
¿La información o archivos serán optimizados antes de ser publicados?  
  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a  
No. Continúa en la actividad No. 3
- 2a. Realiza la optimización de los archivos para su publicación y/o actualización en el sitio o micrositio de la dependencia.
3. Publica y/o actualiza la información correspondiente en los sitios o micrositos de internet de la dependencia.
4. Elabora memorándum mediante el cual comunica que la información requerida ha sido publicada en el sitio y/o micrositio de la dependencia; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
  
Original de memorándum: Titular del órgano administrativo solicitante.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
5. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-003

**Nombre del procedimiento:** Mantenimiento de software a equipos de cómputo.

**Propósito:** Garantizar el buen funcionamiento y operación del software en los órganos administrativos.

**Alcance:** Desde que recibe reporte de falla vía telefónica o correo electrónico; hasta realizar la instalación o reparación del software en el equipo.

**Responsable del procedimiento:** Área de Sistemas y Web.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- Para el buen funcionamiento del software, se realizarán actualizaciones continuas en el equipo de cómputo de los usuarios.
- El usuario no deberá responder a todo aquel correo que provengan de direcciones desconocidas o sospechosas; así mismo no deberá abrir los vínculos que aparezcan en un mensaje de correo electrónico no deseado, y deberá mandar los mismos a la cuenta internet@haciendachiapas.gob.mx, para su análisis correspondiente y proceder al bloqueo.
- El usuario no deberá publicar la cuenta de correo corporativo en páginas web o foros de debate.
- El licenciamiento a instalar deberá ser original y genuino, de lo contrario no se procederá a instalar software ilegal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-03

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de correo electrónico y/o vía telefónica, reportes de fallas o deficiencias detectada en la funcionalidad del software del equipo de cómputo.
2. Acude al órgano administrativo correspondiente, a fin de garantizar la información recibida, procede a revisar el software y determina.  
  
¿El software requiere instalación?  
  
Sí. Continúa en la actividad No. 2a  
No. Continúa en la actividad No. 3 (reparación)
- 2a. Instala el software en el equipo reportado y verifica el funcionamiento.  
  
Continúa en la actividad No. 4
3. Realiza correcciones o ajustes de reparación y verifica el funcionamiento del software.
4. Recaba firma de conformidad del usuario en el formato de "Servicio Técnico de Atención a Usuario", para su trámite correspondiente.
5. Archiva formato para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA		CÓDIGO	SH/UI/0048		
	SERVICIO TECNICO DE ATENCION A USUARIO		REVISIÓN	0		
			FECHA	30/JULIO/2021		
UI-ASyW-STAU-F-05-2021						
			FECHA DE REALIZACIÓN		(1)	
DATOS DEL ENCARGADO DEL SERVICIO						
NOMBRE:	(2)					
DATOS DEL USUARIO						
NOMBRE:	(3)					
CARGO:	(4)					
AREA O DEPARTAMENTO:	(5)			EXT. TEL:	(6)	
DIRECCIÓN O UNIDAD:	(7)			PISO:	(8)	
DATOS DEL EQUIPO						
MARCA:	(9)	MODELO:	(10)	SERIE:	(11)	
NO. DE INVENTARIO:	(12)					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REALIZADO						
(13)						
NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DEL SERVICIO			NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO			
(14)			(15)			

SH/UP/001/F REV.0





Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/004/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO	REVISIÓN	0
	SERVICIO TECNICO DE ATENCION A USUARIO	FECHA	30/JULIO/2021

1. FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SERVICIO (DD-MM-AAAA)
2. NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA QUE REALIZA EL SERVICIO
3. NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO
4. CARGO DEL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO
5. AREA O DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE EL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO
6. EXTENSIÓN TELEFONICA DEL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO.
7. DIRECCIÓN O UNIDAD AL QUE PERTENECE EL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO.
8. NIVEL O PISO DONDE SE UBICA EL USUARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO.
9. MARCA DEL EQUIPO DE COMPUTO O DISPOSITIVO AL QUE SE LE REALIZA EL SERVICIO.
10. MODELO DEL EQUIPO DE COMPUTO O DISPOSITIVO AL QUE SE LE REALIZA EL SERVICIO.
11. NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO DE COMPUTO O DISPOSITIVO AL QUE SE LE REALIZA EL SERVICIO.
12. NUMERO DE INVENTARIO DEL EQUIPO DE COMPUTO AL QUE SE LE REALIZA EL SERVICIO
13. ESCRIBIR DE MANERA DETALLADA LA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REALIZADO.
14. NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REALIZA EL SERVICIO.
15. NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO QUE SOLICITO EL SERVICIO

\*FORMATO CON DUPLICADO PARA ENTREGAR COPIA AL USUARIO FINAL.

SH/UP/001/I REV.0





Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-004

**Nombre del procedimiento:** Administración de servidores.

**Propósito:** Optimizar el funcionamiento del sistema operativo de los servidores en las áreas de la Unidad de Informática.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud para la configuración del sistema operativo en los servidores; hasta la atención del servicio solicitado.

**Responsable del procedimiento:** Área de Sistemas y Web.

**Reglas:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

**Políticas:**

- Para la instalación del sistema operativo en servidores, es necesario proporcionar las licencias de sistema operativo genuinas necesarias, las cuales deberán ser suministradas por parte del área operativa solicitante.
- Se deberá especificar el nombre del servidor y la cantidad de particiones a crear en el servidor requerido.
- El otorgamiento del recurso informático solicitado (servidor), estará sujeto a la disponibilidad del recurso por parte del Departamento de Infraestructura Tecnológica, el cual también podrá ser otorgado por la misma área operativa solicitante para su instalación y configuración.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2







Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-04

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de las áreas de la Unidad de Informática, memorándum o correo electrónico mediante el cual solicitan configuración de sistemas operativos de servidores.
2. Verifica que los datos para la configuración del sistema operativo estén especificados de forma correcta en el memorándum o correo electrónico.  
  
¿Los datos son correctos?  
  
No. Continúa en la actividad No. 2a  
Sí. Continúa en la actividad No. 3
- 2a. Comunica de manera económica al Área de Informática que corresponda a fin de que realice las correcciones.  
  
Regresa a la actividad No. 1
3. Analiza la factibilidad de la configuración solicitada y determina.  
  
¿Es factible la configuración?  
  
No. Continúa en la actividad No. 3a  
Sí. Continúa en la actividad No. 4
- 3a. Elabora memorándum mediante el cual comunica la improcedencia de su solicitud, especificándole los motivos; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
  
Original de memorándum: Titular del área de informática correspondiente.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.  
  
Continúa en la actividad No. 6
4. Procede a realizar los ajustes o cambios requeridos en el servidor.
5. Elabora memorándum mediante el cual comunica que su solicitud fue atendida; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:  
  
Original de memorándum: Titular del Área de Informática correspondiente.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.
6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-005

**Nombre del procedimiento:** Administración de licencias de software.

**Propósito:** Resguardar y controlar las licencias de software, así como la instalación y configuración del mismo en los órganos administrativos de la Secretaría de Hacienda.

**Alcance:** Desde la recepción de la notificación para recoger el software; hasta comunicar al órgano administrativo, la entrega e instalación del software.

**Responsable del procedimiento:** Área de Sistemas y Web.

- Reglas:**
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.
- Políticas:**
- Para recibir el software adquirido de parte del Área de Sistemas y Web, es necesario el formato oficial de “Vale de Salida de Almacén”, elaborado y llenado por el Área de Sistemas y Web, así como el resguardo oficial, proporcionado por la Unidad de Apoyo Administrativo.
  - Para la asignación del software al área beneficiaria del mismo, es necesario la firma del formato de resguardo interno “Inventario de Software”, el cual será proporcionado por el Área de Sistemas y Web, especificando los datos personales del usuario, equipo y el software que se instala.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	1/2





Manual de Procedimientos



SH-UI-ASyW-05

Descripción del Procedimiento:

- 1. Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo, correo electrónico mediante el cual comunica la adquisición del software para su entrega en almacén.
- 2. Llena formato Vale de Salida de Almacén, especificando la cantidad y descripción del software adquirido; rubrica y recaba firma del titular de la Unidad de Informática.

Nota: El formato Vale de Salida de Almacén, es proporcionado por el Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

- 3. Envía de manera económica a la Unidad de Apoyo Administrativo, formato Vale de Salida de Almacén debidamente llenado para firma de autorización.
- 4. Recibe de manera económica de la Unidad de Apoyo Administrativo, el formato Vale de Salida de Almacén debidamente autorizado conjuntamente con el resguardo oficial correspondiente al software adquirido.
- 5. Acude al almacén para recibir el software, presentando formato Vale de Salida de Almacén y resguardo oficial.
- 6. Llena formato "Inventario de Software" para la asignación y entrega del software al órgano administrativo correspondiente.
- 7. Realiza instalación y/o configuración del software al equipo de cómputo del órgano administrativo correspondiente; recaba firma de conformidad en el formato "Inventario de Software", quedando el software físicamente a resguardo del Área de Sistemas y Web.
- 8. Elabora memorándum mediante el cual comunica que su solicitud fue atendida; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

Original de memorándum: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.  
1ª. Copia de memorándum: Archivo.

- 9. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Noviembre 2022	Noviembre 2023	2/2





## Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/002F
	INVENTARIO DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

## Sistema Operativo y Ofimática

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Adscripción: \_\_\_\_\_  
 Categoría: \_\_\_\_\_

En atención a la circular número SH/UI/001/2014, de fecha 24 de octubre de 2014, suscrita por el Jefe de la Unidad de Informática y con fundamento en los artículos 19 inciso (e) 20 fracción II, VII, X del Reglamento interior de la Secretaría de Hacienda y 71 de la Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, publicada en el periódico oficial número 232 de fecha miércoles 12 de mayo 2010, publicación/1768-A-2010, hago de su conocimiento que al equipo de cómputo que se encuentra bajo de su resguardo:

MARCA	MODELO	SERIE	PATRIMONIO
4	5	6	7

Se le ha instalado los programas: \_\_\_\_\_ por lo tanto desde este momento, deberá apegarse al contenido del artículo 45 fracción III de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas, quedando estrictamente prohibido crear, modificar, integrar o sustituir los programas antes citados de forma ilícita, en caso contrario previa inspección a través de los medios informáticos, se procederá a instrumentar el fincamiento de responsabilidad, administrativa y/o penal a que diera lugar.

Se otorga la presente a los \_\_\_\_\_; para los efectos legales a que haya lugar.

RESPONSABLE DEL EQUIPO

ÁREA DE SISTEMAS Y WEB

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

1.- Artículo 71.- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, señala: Es responsabilidad del superior jerárquico tecnológico el establecer, difundir y vigilar el cumplimiento de las políticas de control interno para el uso adecuado de los bienes informáticos, considerando para dichas políticas las siguientes: No instalar el SOFTWARE sin la autorización del Área Administrativa de Tecnologías de Información.

2.- Artículo 45.- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas señala: Para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el servicio público, independencia de las obligaciones específicas que corresponden al empleo, cargo o comisión, todo servidor público sin perjuicio de sus derechos laborales, tendrá las siguientes obligaciones de carácter general: III. Utilizar los recursos que tengan asignados para el empleo de su empleo, cargo o comisión, ejercer las facultades que le sean atribuidas y emplear la información reservada a que tenga acceso por su función, exclusivamente para los fines a que están efecio.

SH/UP/001/F REV.0





Manual de Procedimientos



	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/002/1
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE INVENTARIO DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

- 1. NOMBRE DEL SOLICITANTE: Es la persona que solicita el servicio de atención.
- 2. ADSCRIPCION: Nombre del área administrativa al que está asignado.
- 3. CATEGORIA: Es la responsabilidad o posición jerárquica que tiene el solicitante en su área administrativa.
- 4. MARCA: Es la marca del equipo de cómputo asignado al usuario.
- 5. MODELO: Es el número de modelo del equipo de cómputo asignado al usuario.
- 6. SERIE: Es el número de serie interno del equipo de cómputo asignado al usuario.
- 7. PATRIMONIO: Es el número de patrimonio asignado al equipo de cómputo.
- 8. NOMBRE Y NUMERO DE LA LICENCIA INSTALADA: Es el nombre o la descripción y numero de licencia de software que se instala en el equipo de cómputo.
- 9. FECHA: Fecha en la que se realiza la instalación de la licencia solicitada.
- 10. RESPONSABLE DEL EQUIPO ASIGNADO: Es el nombre y firma de conformidad del usuario.
- 11. AREA DE SISTEMAS Y WEB: Es el nombre y firma del personal del área de sistema web que atendió la solicitud.

SH/UP/001/1 REV.0

